



Ressourcesinformatiques

GLPI

(Gestion Libre
de Parc Informatique)

Installation et configuration
d'une solution de gestion
de parc et de helpdesk

3^e édition

Marc PICQUENOT

Fichiers complémentaires
à télécharger





Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :
<http://www.editions-eni.fr>
Saisissez la référence ENI de l'ouvrage **RI3GLPI** dans la zone de recherche et validez. Cliquez sur le titre du livre puis sur le lien de téléchargement.

Avant-propos

Chapitre 1 L'installation

1. Introduction	9
2. Les prérequis	10
3. L'installation	13
4. La configuration	15
5. La mise à jour	22
6. Le changement de serveur	24

Chapitre 2 Les éléments d'ergonomie

1. Introduction	29
2. Installation de la base de données exemple	30
3. La page d'accueil	33
4. La navigation dans les menus	35
5. Les boutons	40
5.1 Les boutons principaux	40
5.2 Les boutons de la zone de recherche	41
5.3 Les boutons de paramétrage de l'affichage (listes)	42
5.4 Les boutons de paramétrage de l'affichage (éléments du parc)	43
5.5 Les autres boutons	43

6. Les recherches	44
7. Les sous-menus	45
8. Ergonomie	47

Chapitre 3

Les modes d'authentification

1. Introduction	49
2. La base locale de comptes	50
3. Les modes d'authentification externe	55
3.1 LDAP	56
3.1.1 Configuration de la connexion LDAP	57
3.1.2 Récupération de données depuis un annuaire LDAP	63
3.2 Sur un serveur de messagerie	66
3.3 Authentification CAS	70
3.4 Autres modes d'authentification	71
3.4.1 Par certificat x509	71
3.4.2 Autre authentification transmise dans la requête HTTP	72

Chapitre 4

Les entités

1. Introduction	75
2. La création de l'arborescence	76
2.1 Création des entités de premier niveau	77
2.2 Création des autres niveaux d'entité	77
3. La modification de l'arborescence	80
3.1 Modification du nom d'une entité	80
3.2 Modification de l'emplacement d'une ou plusieurs entités	80
3.3 Suppression d'une entité	81

- 4. Le détail des données relatives aux entités 81
 - 4.1 Item Entité 82
 - 4.2 Item Entités 82
 - 4.3 Item Adresse 83
 - 4.4 Item Informations avancées 83
 - 4.5 Item Notifications 85
 - 4.6 Item Assistance. 88
 - 4.7 Item Parc 91
 - 4.8 Item Utilisateurs. 94
 - 4.9 Item Règles 96
 - 4.10 Item Documents. 98
 - 4.11 Item Notes 100

Chapitre 5
Les profils

- 1. Introduction 101
- 2. Les profils par défaut 102
- 3. L'interface simplifiée. 103
 - 3.1 Les données générales du profil 104
 - 3.2 Item Assistance. 106
 - 3.3 Item Cycles de vie. 108
 - 3.4 Item Outils 109
 - 3.5 Item Utilisateurs. 109
 - 3.6 Item Historique 110
 - 3.7 Item Tous 110
- 4. L'interface standard 110
 - 4.1 Les données générales du profil 111
 - 4.2 Item Parc 112
 - 4.3 Item Assistance. 114
 - 4.4 Item Cycles de vie. 120
 - 4.5 Item Gestion 121

4.6	Item Outils	123
4.7	Item Administration	124
4.8	Item Configuration	127
4.9	Item Utilisateurs	130
4.10	Item Historique	130
4.11	Item OCSNG	130
4.12	Item FusionInventory	130
4.13	Item Tous	131
5.	Exemple de création de profil	131
6.	L'affectation des droits aux utilisateurs	134
6.1	Affectation manuelle	134
6.2	Affectation automatique	137
6.2.1	Description de la règle Root	138
6.2.2	Création de nouvelles règles	141
6.2.3	Comportement des règles entre elles	148

Chapitre 6

La gestion de parc

1.	Introduction	149
2.	Le plugin OCSNG	150
2.1	Les relations entre GLPI et OCSNG	150
2.2	Un autre plugin intéressant pour GLPI : FusionInventory	151
2.3	La configuration (mode FusionInventory)	152
2.3.1	Onglet Général	154
2.3.2	Onglet Tâches	158
2.3.3	Onglet Règles	158
2.3.4	Onglet Réseau	158
2.3.5	Onglet Déployer	159
2.3.6	Onglet Guide	159
2.4	Installation de l'agent	159
2.4.1	Ajout manuel des ordinateurs dans la base GLPI	165
2.4.2	Ajout d'ordinateurs à l'aide du plugin DataInjection	169

- 2.5 Les règles d'import et de liaison 170
- 2.6 Les actions automatiques 175
 - 2.6.1 L'action automatique closeticket 175
 - 2.6.2 Le mode CLI 177
- 3. Affecter les ordinateurs dans leurs entités 178
- 4. La gestion des éléments du parc 186
 - 4.1 La création des éléments du parc 186
 - 4.2 Déplacement d'un élément de l'inventaire 186
 - 4.3 Mise à jour de données 190
 - 4.3.1 Modifications massives 190
 - 4.3.2 Champs verrouillés/déverrouillage 195
 - 4.4 Les intitulés 196
 - 4.5 Les composants 200
- 5. Gestion 200
 - 5.1 Les licences 202
 - 5.2 Les budgets 205
 - 5.3 Les fournisseurs 208
 - 5.4 Les contacts 210
 - 5.5 Les contrats 212
 - 5.6 Les documents 216
 - 5.7 Le paramétrage des données de gestion 220
- 6. La gestion des imprimantes et des cartouches 223
 - 6.1 Les imprimantes 223
 - 6.2 Les cartouches 230
- 7. La gestion des logiciels 235
 - 7.1 Le dictionnaire logiciel 235
 - 7.2 Les règles d'affectation d'une catégorie 240
 - 7.3 La gestion des licences et des installations 243
- 8. La gestion des éléments réseau 250
 - 8.1 La création des éléments actifs 250
 - 8.2 La connexion des éléments 256
- 9. Les dictionnaires 258

Chapitre 7

Le helpdesk

1. Introduction	263
2. L'alimentation de la file de tickets.	265
2.1 Par l'utilisateur dans l'interface	265
2.2 Par un technicien	270
2.3 Par un collecteur de mails	277
2.4 Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation.	280
3. Les notifications	283
3.1 Configuration du serveur d'émission	283
3.2 Les modèles de notifications	286
3.3 Configuration des envois	294
4. Les SLA/SLT	299
4.1 Principe	299
4.2 Les calendriers/Les fermetures.	299
4.3 Mise en place d'un SLA/SLT	304
5. La gestion des tickets	310
5.1 L'accès aux tickets.	310
5.2 Traitement du ticket	315
5.3 Les tâches	318
5.4 Document	322
5.5 Les solutions	323
5.6 Les validations.	332
5.7 Les coûts	336
5.8 Les règles autour des tickets.	337
6. Les enquêtes de satisfaction.	338
7. Les statistiques	341

Chapitre 8 Autres fonctions

1. Introduction	343
2. L'administration	344
2.1 La configuration générale	344
2.1.1 Item Configuration générale	344
2.1.2 Item Valeur(s) par défaut	348
2.1.3 Item Parc	353
2.1.4 Item Assistance	355
2.1.5 Item Système	358
2.1.6 Item Performance	361
2.1.7 Item API	363
2.1.8 Item Réplicats MySQL	364
2.2 Les groupes	365
2.3 La maintenance	368
2.4 Les journaux	370
3. Les liens externes	371
4. Les contrôles	375
5. Les notes	377
6. Les flux RSS	379
7. La base de connaissances/la FAQ	381
8. Les réservations	385
9. Les rapports	389
10. Les plugins	390
Index	399



Chapitre 3

Les modes d'authentification

1. Introduction

Vous allez découvrir dans ce chapitre les différents mécanismes qui permettent de gérer les comptes des utilisateurs.

Vous avez remarqué que des comptes prédéfinis sont créés lors de l'installation de GLPI, ce qui signifie que GLPI est capable de gérer l'authentification des utilisateurs au travers de sa propre base de comptes.

De nombreuses entreprises exploitent des solutions d'annuaires ou de comptes bureautiques. GLPI sait parfaitement s'appuyer sur ces éléments pour authentifier des utilisateurs et les ajouter dans la base des utilisateurs.

Vous apprendrez dans le chapitre sur les profils que ces données extérieures permettent d'aller au-delà de la simple authentification car elles permettent également de gérer dynamiquement les habilitations attribuées à ces utilisateurs.

La gestion de la base des comptes utilisateurs se fait dans le menu **Administration - Utilisateurs**, alors que la définition des éléments d'authentification externe se passe dans le menu **Configuration - Authentification**.

2. La base locale de comptes

Cette base de comptes sert à enregistrer les données relatives à tous les utilisateurs quel que soit leur mode d'authentification. Il est possible dans cette base de comptes de gérer manuellement l'ajout des utilisateurs.

La gestion de la base de comptes a lieu dans le menu **Administration - Utilisateurs**. Afin d'obtenir la visibilité et les droits sur ce menu, vous utiliserez le compte **glpi** qui possède les droits associés au profil Super-Admin.

Les comptes par défaut

Lors de l'installation de GLPI, quatre comptes utilisateurs prédéfinis sont créés :

- **glpi** (mot de passe **glpi**, profil associé **Super-Admin** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **normal** (mot de passe **normal**, profil associé **Observateur** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **post-only** (mot de passe **postonly**, profil associé **Self-Service** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **tech** (mot de passe **tech**, profil associé **Technicien** sur l'**Entité Racine** récursif).

<input type="checkbox"/>	▲ Identifiant	Entités (Profil)	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
<input checked="" type="checkbox"/>	glpi	Entité Racine - Super-Admin (R)					Oui
<input type="checkbox"/>	normal	Entité Racine - Observer (R)					Oui
<input type="checkbox"/>	post-only	Entité Racine - Self-Service (R)					Oui
<input type="checkbox"/>	tech	Entité Racine - Technicien (R)					Oui

Remarque

*La première chose à faire est de sécuriser l'accès à GLPI en mode **Super-Admin**.*

Sécurisation des comptes par défaut

Vous devez modifier le mot de passe du compte utilisateur **glpi** :

▣ Placez-vous dans le menu **Administration - Utilisateurs**.

La liste des utilisateurs présents dans la base de comptes s'affiche.

▣ Cliquez sur le nom du compte **glpi**.

La fiche de l'utilisateur s'affiche.

▣ Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le nouveau mot de passe, puis resaisissez-le dans le champ **Confirmation mot de passe**. Afin de respecter la politique de sécurité des mots de passe mise en place, celle-ci est rappelée à côté de ces champs.

The screenshot shows the 'Utilisateur' (User) configuration page in GLPI. On the left is a sidebar menu with options like 'Habillations', 'Groupes', 'Préférences', etc. The main area is titled 'Utilisateur' and contains a form for editing user details. The form includes fields for 'Identifiant' (set to 'glpi'), 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', and 'Confirmation mot de passe'. There are also sections for 'Politique de sécurité des mots de passe', 'Adresses de messagerie', 'Authentification', and 'Catégorie'. At the bottom, it shows 'Créé le' and 'Dernière mise à jour le 15-10-2017 15:54' along with a 'Sauvegarder' button.

▣ Validez la modification en cliquant sur le bouton **Sauvegarder**.

L'accès à la configuration de GLPI est maintenant protégé par un mot de passe sur les comptes par défaut.

L'ajout de nouveaux utilisateurs

Pour ajouter manuellement un compte :

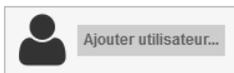
▣ Placez-vous dans le menu **Administration - Utilisateurs**.

La liste des utilisateurs présents dans la base de comptes s'affiche.

▣ Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

Remarque

Pour l'ajout de nouveaux utilisateurs, un bouton spécifique est disponible :



▣ Renseignez les différents champs :

Identifiant : ce champ permet de définir le login de l'utilisateur.

Si vous envisagez de mettre en place une authentification externe, il est fortement recommandé de choisir pour l'utilisateur en cours de création un login correspondant à l'identifiant que renvoie l'authentification externe. Ainsi, lorsque l'authentification externe sera en place, GLPI authentifiera l'utilisateur à partir de la source externe mais préservera pour l'utilisateur la configuration et les habilitations placées manuellement sur ce compte.

Adresses de messagerie : ce champ est très important car il permet l'émission de messages dans le cadre du suivi des demandes d'assistance.

Remarque

Il est possible d'enregistrer et de gérer plusieurs adresse de messagerie en cliquant sur le situé à côté de "messagerie" et en cochant l'adresse à prendre en compte.

Nom de famille, Prénom, Téléphone mobile, Téléphone, Téléphone 2 Matricule, Titre : ces champs sont à remplir avec les informations concernant l'utilisateur et n'appellent aucun commentaire particulier.

Remarque

Attention, la loi française encadre strictement l'utilisation de données nominatives. Il convient de ne pas utiliser GLPI pour stocker des données nominatives dont l'utilité serait éloignée de l'objectif initial de l'application.

Mot de passe : ce champ permet de définir un mot de passe pour l'utilisateur courant. Dans tous les cas, si vous utilisez la base de comptes locale, la définition d'un mot de passe est obligatoire. Si vous mettez en place une authentification externe, celle-ci devient prioritaire sur le mot de passe local.

■ Remarque

Les mots de passe ne sont pas stockés en clair dans la base de données : seul le hash MD5 du mot de passe est stocké. L'authentification se fait par comparaison de ce hash avec le MD5 du mot de passe saisi.

Confirmation mot de passe : ce champ permet de s'assurer de la bonne saisie du mot de passe.

Actif : ce champ permet de rendre actif ou inactif un compte utilisateur.

Valide depuis et **Valide jusqu'à** : ces deux champs permettent de positionner une date de début et/ou une date de fin d'activité pour ce compte utilisateur. Utile, par exemple, pour la création d'un compte utilisateur "Stagiaire".

Catégorie : il est possible de définir des catégories d'utilisateurs. Cette gestion se fait dans le menu **Configuration - Intitulés, Types d'utilisateurs**.

Commentaires : ce champ permet de saisir des informations supplémentaires concernant l'utilisateur courant.

Profil : par défaut, sept profils ont été prédéfinis dans GLPI : Super-Admin / Admin / Supervisor / Technicien / Hotliner / Observateur / Self-Service. Nous les examinerons plus en détail dans le chapitre Les profils.

Récurif : Oui / Non. Principe de récursivité : permet de répercuter les droits liés au profil à toutes les entités filles de l'entité définie dans le champ suivant.

Entité : ce champ permet d'associer un utilisateur à une entité. En choisissant une entité fille, cet utilisateur aura des droits (pas obligatoirement identiques) sur plusieurs entités.

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	<input type="text" value="accueil"/>		
Nom de famille	<input type="text" value="P"/>		
Prénom	<input type="text" value="Dao"/>		
Mot de passe	<input type="password" value="••••"/>		
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="••••"/>		
Actif	<input type="button" value="Oui"/> ▾	Adresses de messagerie +	<input type="radio"/> p.dao@gmail.com <input checked="" type="radio"/> daop@mafip.fr
Valide depuis	<input type="text"/> 📅	Valide jusqu'à	<input type="text"/> 📅
Téléphone	<input type="text"/>		
Téléphone mobile	<input type="text"/>		
Téléphone 2	<input type="text"/>		
Matricule	<input type="text"/>		
Titre :	<input type="text"/> ▾ ⓘ +	Catégorie	<input type="text"/> ▾ ⓘ +
Habilitation		Commentaires	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 50px;">Secrétaire de direction</div>
Profil	<input type="button" value="Self-Service"/> ▾	Récursif	<input type="button" value="Non"/> ▾
		Entité	<input type="button" value="Entité Racine"/> ▾ ⓘ +
<input type="button" value="Ajouter"/>			

▣ Validez l'ajout de l'utilisateur en cliquant sur le bouton **Ajouter**.

Vous découvrirez dans le chapitre sur les profils les droits dont bénéficie par défaut un compte qui vient d'être créé et comment attribuer de nouveaux droits à un utilisateur.

■ Remarque

Si une connexion à une source d'authentification externe est présente dans la configuration de GLPI, il est possible d'importer des utilisateurs. Deux boutons spécifiques apparaissent alors en haut de l'écran, un pour les importations depuis un annuaire LDAP et l'autre pour celles depuis une autre source externe :

