

**Association Indepnet**  
**Utilisez GLPI Version 0.85 !**  
**Gestion Libre de Parc Informatique**

**Indepnet Documentation Team**



---

---

## Notice

---

Cette documentation concerne exclusivement l'application GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) disponible sur le site <http://glpi-project.org>.

Toute garantie est rejetée. Toutes les marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

L'application GLPI est en constante évolution. Ceci rend difficile le maintien à jour et l'exactitude de sa documentation.

Les auteurs et contributeurs ne pourront être tenus pour responsables des conséquences des erreurs, omissions ou ambiguïtés que comporte ce document.

### **COPYRIGHT LICENCE:**

Cette documentation est publiée par l'Association Indepnet sous licence Creative Commons.

Vous êtes libres : de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public selon les conditions suivantes :

- Paternité. Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'œuvre).
- Pas d'Utilisation Commerciale. Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.
- Pas de Modification. Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

A chaque réutilisation ou distribution de cette création, vous devez faire apparaître clairement au public les conditions contractuelles de sa mise à disposition. La meilleure manière de les indiquer est un lien vers <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>.

Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits sur cette œuvre.

Rien dans ce contrat ne diminue ou ne restreint le droit moral de l'auteur ou des auteurs.



# Sommaire

<b>Préface</b>	<b>xvii</b>
<b>Résumé</b>	<b>19</b>
<b>Partie I: Premiers pas avec GLPI</b>	<b>21</b>
<b>Chapitre 1: Déployer GLPI</b>	<b>23</b>
Prérequis	23
Installer l'application GLPI	24
<b>Chapitre 2: Utiliser GLPI</b>	<b>27</b>
Démarrer GLPI	27
Choisir un navigateur web	27
Se connecter à GLPI	27
Terminer sa session GLPI	27
Découvrir l'interface de GLPI	28
Changer la langue de l'application	28
Gérer son mot de passe	28
Gérer ses préférences	28
Naviguer dans les modules de GLPI	29
L'interface standard et l'interface simplifiée	30
Visualiser les enregistrements	32
Rechercher	33
<b>Chapitre 3: Démarrage rapide</b>	<b>37</b>
<b>Partie II: Module Inventaire</b>	<b>39</b>
Gérer son inventaire	39
Gérer les gabarits	39
Gérer les statuts	40
Recherche globale	40
<b>Chapitre 4: Gérer les ordinateurs</b>	<b>41</b>
Onglet "Composants"	41
Onglet "Volumes"	42
Onglet "Logiciels"	42
Onglet "Machines virtuelles"	43
Onglet "Connexions"	43
Onglet "Ports réseaux"	43
Gérer les informations financières et administratives	45
Gérer les contrats associés	46
Associer des documents	46

Gérer les tickets.....	46
Associer des liens externes.....	46
Gérer les notes.....	46
Onglet "Réservations".....	46
Visualiser l'historique.....	47
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	47
Ajouter un ordinateur.....	47
Voir un ordinateur.....	47
Modifier un ordinateur.....	48
Supprimer un ordinateur.....	48
Associer un ordinateur à un document.....	48
Associer un ordinateur à un contrat.....	48

## **Chapitre 5: Gérer les moniteurs..... 51**

Onglet "Connexions".....	51
Gérer les informations financières et administratives.....	52
Gérer les contrats associés.....	52
Associer des documents.....	53
Gérer les tickets.....	53
Associer des liens externes.....	53
Gérer les notes.....	53
Onglet "Réservations".....	53
Visualiser l'historique.....	54
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	54
Ajouter un moniteur.....	54
Voir un moniteur.....	54
Modifier un moniteur.....	54
Supprimer un moniteur.....	55
Connecter un moniteur à un ordinateur.....	55
Associer un moniteur à un contrat.....	55
Associer un moniteur à un document.....	55

## **Chapitre 6: Gérer les logiciels..... 57**

Gérer les versions.....	57
Gérer les licences.....	58
Gérer les installations.....	58
Gérer les informations financières et administratives.....	59
Gérer les contrats associés.....	59
Associer des documents.....	60
Gérer les tickets.....	60
Associer des liens externes.....	60
Gérer les notes.....	60
Onglet "Réservations".....	60
Visualiser l'historique.....	61
Regrouper les logiciels (multi-entités).....	61
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	62

**Chapitre 7: Gérer les matériels réseaux..... 63**

Onglet "Ports réseaux".....	63
Gérer les informations financières et administratives.....	64
Gérer les contrats associés.....	65
Associer des documents.....	65
Gérer les tickets.....	65
Associer des liens externes.....	65
Gérer les notes.....	65
Onglet "Réservations".....	65
Visualiser l'historique.....	66
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	66
Ajouter un matériel réseau.....	66
Voir un matériel réseau.....	66
Modifier un matériel réseau.....	67
Supprimer un matériel réseau.....	67
Associer un matériel réseau à un document.....	67
Associer un matériel réseau à un contrat.....	67

**Chapitre 8: Gérer les périphériques..... 69**

Onglet "Connexions".....	69
Gérer les informations financières et administratives.....	70
Gérer les contrats associés.....	71
Associer des documents.....	71
Gérer les tickets.....	71
Associer des liens externes.....	71
Gérer les notes.....	71
Onglet "Réservations".....	72
Visualiser l'historique.....	72
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	72
Ajouter un périphérique.....	72
Voir un périphérique.....	73
Modifier un périphérique.....	73
Supprimer un périphérique.....	73
Associer un périphérique à un document.....	73
Associer un périphérique à un contrat.....	74

**Chapitre 9: Gérer les imprimantes..... 75**

Les cartouches associées.....	75
Onglet "Connexions".....	75
Gérer les informations financières et administratives.....	76
Gérer les contrats associés.....	77
Associer des documents.....	77
Gérer les tickets.....	77
Associer des liens externes.....	77
Gérer les notes.....	78
Onglet "Réservations".....	78

Visualiser l'historique.....	78
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	79
Ajouter une imprimante.....	79
Voir une imprimante.....	79
Modifier une imprimante.....	79
Supprimer une imprimante.....	79
Associer une imprimante à un document.....	79
Associer une imprimante à un contrat.....	80
<b>Chapitre 10: Gérer les cartouches.....</b>	<b>81</b>
Gérer les informations financières et administratives.....	81
Associer des documents.....	82
Associer des liens externes.....	82
Gérer les notes.....	82
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	83
<b>Chapitre 11: Gérer les consommables.....</b>	<b>85</b>
Gérer les informations financières et administratives.....	85
Associer des documents.....	86
Associer des liens externes.....	86
Gérer les notes.....	86
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	87
<b>Chapitre 12: Gérer les téléphones.....</b>	<b>89</b>
Onglet "Connexions".....	89
Gérer les informations financières et administratives.....	90
Gérer les contrats associés.....	91
Associer des documents.....	91
Gérer les tickets.....	91
Associer des liens externes.....	91
Gérer les notes.....	91
Onglet "Réservations".....	92
Visualiser l'historique.....	92
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	92
<b>Chapitre 13: Gestion du protocole Internet (IP).....</b>	<b>93</b>
Protocole IP.....	93
Réseau IP.....	93
Nom réseau.....	94
<b>Partie III: Le service d'assistance aux utilisateurs.....</b>	<b>95</b>
Mise en route du service d'assistance.....	95
Définir les acteurs et leurs rôles.....	95
Cycle de vie d'un ticket.....	96
Pour aller plus loin.....	99
Les catégories de tickets.....	99

Les gabarits de tickets.....	100
Les collecteurs.....	100
Les tickets récurrents.....	101
Les coûts liés.....	101
Liens entre tickets.....	101
Modifier les règles d'ordonnancement .....	101
Consulter et gérer les plannings.....	102
Les délais de résolutions d'incidents ou SLA .....	102
Les règles métier de modification et affectation des tickets .....	102
Gérer les problèmes .....	102
Gérer les changements.....	103
La notification par courrier électronique .....	103
Clôture administrative .....	103
La satisfaction.....	103
Visualiser les statistiques.....	103
Gérer les tickets.....	104
Comprendre le cycle de vie des tickets.....	105
Associer des documents.....	106
Visualiser l'historique.....	106
Ouvrir un ticket.....	106

## **Partie IV: Module Gestion..... 109**

### **Chapitre 14: Gérer les fournisseurs..... 111**

Ajouter un fournisseur.....	111
Voir un fournisseur.....	111
Modifier un fournisseur.....	112
Supprimer un fournisseur.....	112
Lier contacts et fournisseurs.....	112
Associer un fournisseur à un contact.....	112
Lier contrats et fournisseurs.....	113
Associer des matériels au fournisseur.....	113
Associer des documents.....	113
Associer un fournisseur à un document.....	113
Gérer les tickets.....	113
Associer des liens externes.....	113
Gérer les notes.....	114
Visualiser l'historique.....	114
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	114

### **Chapitre 15: Gérer les contacts..... 115**

Ajouter un contact.....	115
Voir un contact.....	115
Modifier un contact.....	115
Supprimer un contact.....	116
Lier contacts et fournisseurs.....	116
Associer un contact à un fournisseur.....	116

Associer des documents.....	116
Associer un contact à un document.....	117
Associer des liens externes.....	117
Gérer les notes.....	117
Visualiser l'historique.....	117
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	118

## **Chapitre 16: Gérer les budgets..... 119**

Associer des éléments au budget.....	119
Associer des documents.....	119
Associer des liens externes.....	119
Gérer les notes.....	120
Visualiser l'historique.....	120
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	120
Ajouter un budget.....	120
Voir un budget.....	120
Modifier un budget.....	121
Supprimer un budget.....	121
Associer un budget à un document.....	121

## **Chapitre 17: Gérer les contrats..... 123**

Lier contrats et fournisseurs.....	124
Les matériels associés.....	124
Associer des documents.....	124
Associer des liens externes.....	124
Gérer les notes.....	124
Visualiser l'historique.....	125
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	125
Ajouter un contrat.....	125
Voir un contrat.....	125
Modifier un contrat.....	125
Supprimer un contrat.....	126
Associer un contrat à un fournisseur.....	126
Associer un contrat à un matériel.....	126
Associer un contrat à un document.....	126

## **Chapitre 18: Gérer les documents..... 129**

Associer des documents.....	130
Gérer les notes.....	130
Visualiser l'historique.....	130
Afficher toutes les informations sur une seule page.....	130
Ajouter un document.....	130
Voir un document.....	131
Modifier un document.....	131
Supprimer un document.....	131
Associer un document à un matériel.....	131
Associer un document à un autre document.....	132

**Partie V: Module Outils.....133**

Gérer les projets.....	133
Gérer les notes personnelles ou publiques.....	134
Gérer les flux RSS.....	134
Gérer la base de connaissances.....	134
Ajouter un article à la base de connaissances.....	136
Voir un article de la base de connaissances.....	136
Modifier un article de la base de connaissances.....	136
Supprimer un article de la base de connaissances.....	136
Ajouter une cible à un article de la base de connaissances.....	136
Associer un article de la base de connaissances à un document.....	137
Gérer les réservations.....	137
Gérer les rapports.....	138

**Partie VI: Administrer les contrôles d'accès..... 139**

Configurer la gestion d'identité.....	139
Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes.....	140
Chiffrage des mots de passe dans la base de données.....	141
Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP.....	141
Configurer la liaison LDAP pour les utilisateurs et les groupes.....	143
Ajouter un nouvel annuaire LDAP.....	146
Supprimer un annuaire.....	146
Importer et synchroniser depuis un annuaire par script.....	147
Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie.....	147
Ajouter un serveur de messagerie.....	147
Supprimer un serveur de messagerie.....	148
Configurer les autres méthodes d'authentification externe.....	148
Administrer les utilisateurs.....	149
Ajouter un utilisateur.....	150
Supprimer un utilisateur.....	150
Administrer les groupes.....	150
Ajouter un groupe.....	151
Supprimer un groupe.....	152
Administrer les entités.....	152
Ajouter une entité.....	153
Supprimer une entité.....	153
Déléguer l'administration par entité.....	153
Administrer les profils d'utilisateurs.....	155
Attribuer des habilitations à un utilisateur.....	157

**Partie VII: Module Administration.....161**

Gérer les règles métiers.....	161
Affecter une catégorie à un logiciel.....	162
Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité.....	162
Affecter une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité.....	163
Importer ou lier une machine provenant d'un outil d'inventaire.....	164

Règles métier pour les tickets.....	164
Gérer des profils de transfert inter-entités.....	165
Configurer les dictionnaires de données.....	165
Dictionnaire des intitulés.....	166
Dictionnaire des logiciels.....	166
Dictionnaire des imprimantes.....	167
Gérer la file d'attente d'envoi de courriels.....	167
Visualiser les journaux d'activité.....	167

## **Partie VIII: Module Configuration..... 169**

Configurer les intitulés.....	169
Visualiser l'historique.....	171
Configurer les composants.....	171
Configurer les notifications.....	172
Configurer les suivis par courriels et les alertes.....	172
Configuration des modèles de notifications.....	173
Ajouter un modèle de notification.....	173
Supprimer un modèle de notification.....	174
Gérer les traductions des notifications.....	174
Utiliser les balises pour personnaliser les notifications.....	174
Gérer les notifications par entité.....	175
Ajouter une notification.....	176
Supprimer une notification.....	177
Configurer les SLAs.....	177
Configurer les paramètres centraux.....	177
Onglet Configuration Affichage.....	178
Personnaliser l'interface.....	178
Onglet Parc.....	178
Onglet Assistance.....	179
Onglet Système.....	179
Onglet Réplicat MySQL.....	180
Configurer les contrôles.....	180
Configurer le critères d'unicité des champs.....	180
Configurer les actions automatiques.....	181
Lancer les actions automatiques en ligne de commande.....	181
Configurer les collecteurs.....	182
Ajouter un collecteur.....	183
Supprimer un collecteur.....	183
Configurer les liens externes protocolés.....	183
Ajouter un lien externe.....	184
Supprimer un lien externe.....	184
Configurer les plugins GLPI.....	185

## **Partie IX: Réaliser les opérations de maintenance..... 187**

Sauvegarder GLPI.....	187
Sauvegarder ou restaurer la base de données.....	187
Sauvegarder les fichiers.....	187

Installer et mettre à jour les plugins.....	187
Mettre à jour GLPI.....	188
Télécharger l'archive.....	189
Préparer la mise à jour.....	189
Installer les fichiers de l'application sur le serveur.....	189
Utiliser l'assistant de mise à jour.....	189
<b>Partie X: Conclusion.....</b>	<b>191</b>
<b>Annexe A: Glossaire GLPI.....</b>	<b>193</b>
<b>Annexe B: Annexes.....</b>	<b>205</b>
Connections réseau complexe.....	205



# Notice

---

*Cette documentation concerne exclusivement l'application GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) disponible sur le site <http://glpi-project.org>.*

Toute garantie est rejetée. Toutes les marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

L'application GLPI est en constante évolution. Ceci rend difficile le maintien à jour et l'exactitude de sa documentation.

Les auteurs et contributeurs ne pourront être tenus pour responsables des conséquences des erreurs, omissions ou ambiguïtés que comporte ce document.

## **COPYRIGHT LICENCE:**

Cette documentation est publiée par l'Association Indepnet sous licence Creative Commons.

Vous êtes libres : de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public selon les conditions suivantes :

- Paternité. Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'œuvre).
- Pas d'Utilisation Commerciale. Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.
- Pas de Modification. Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

A chaque réutilisation ou distribution de cette création, vous devez faire apparaître clairement au public les conditions contractuelles de sa mise à disposition. La meilleure manière de les indiquer est un lien vers <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>.

Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits sur cette œuvre.

Rien dans ce contrat ne diminue ou ne restreint le droit moral de l'auteur ou des auteurs.



---

---

# Préface

---

*Cette documentation présente l'installation et l'utilisation de l'application GLPI*

Ce guide se propose de donner une vue générale de l'application GLPI comme guide de l'utilisateur et de l'administrateur.

Chaque partie est consultable de manière indépendante même si pour des raisons de logique nous vous recommandons la lecture exhaustive de cette documentation.

Avant de mettre en place GLPI, il faut bien réfléchir à l'organisation de votre organisme.

## ***Quand utiliser des entités ?***

L'idée de la multi-entité est de fournir un GLPI permettant de segmenter la gestion des parcs tout en permettant une consolidation facile des données des différents parcs. Cela peut être intéressant pour une entreprise dont la gestion est hiérarchique et où les personnes doivent avoir une vision du parc à différents niveaux. Un utilisateur pouvant être rattaché à plusieurs entités avec des droits différents. Ces droits pouvant être conservés sur les entités filles ou non.

*exemples :*

- une société qui gère plusieurs clients : on peut définir une entité par client ;
- une administration qui dispose de directions et unités : il peut être intéressant d'utiliser les entités.

**Attention :** un grand nombre d'entités peut ralentir l'application et peut entraîner un gros surplus de règles !

## ***Quand utiliser les groupes ?***

La notion de groupes permet de faire des regroupements. Ceux-ci peuvent être de différentes natures :

- groupement d'utilisateurs : pour gérer des groupes de compétence pour le Helpdesk par exemple ;
- services : permet de regrouper des matériels, tickets et utilisateurs afin de recréer la notion de *service*.

La différence entre ces 2 notions se paramètre dans les groupes (voir [Administrer les groupes](#))

## ***Quand utiliser les lieux ?***

Le lieu permet de placer géographiquement des matériels et des utilisateurs, voire des tickets. Ils sont définis telle une arborescence afin de représenter au mieux ce qu'il y a dans la réalité.

*exemple :* 20 rue de Paris > Bâtiment A > 1er étage > Salle 225

## ***Quand utiliser les profils ?***

De la même manière qu'il est préférable de définir la hiérarchie des entités avant de commencer la configuration de GLPI, il est préférable également de penser aux profils des personnes. Dans la version 0.85, ceux-ci étant affinés, il faut bien penser en amont à qui aura le droit de faire faire ou voir quoi.



# Résumé

---

Installer et utiliser efficacement GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique).

Solution libre et open-source de gestion de parc informatique et de helpdesk, GLPI est une application accessible via un navigateur web conçue pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles et logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.



---

# Partie

# I

---

## Premiers pas avec GLPI

---

### Sujets :

- [Déployer GLPI](#)
- [Utiliser GLPI](#)
- [Démarrage rapide](#)

Premiers pas avec GLPI.

Tout ce qu'il faut savoir pour démarrer avec GLPI

Cette partie présente dans un premier temps l'installation de GLPI, dans un second temps la prise en main de GLPI et enfin un cas d'utilisation pour un démarrage rapide.



---

# Chapitre

# 1

---

## Déployer GLPI

---

### Sujets :

- [Prérequis](#)
- [Installer l'application GLPI](#)

Guide d'installation.

Tout ce qu'il faut savoir pour une installation confortable et sereine de GLPI.

Cette partie présente dans un premier temps les prérequis nécessaires à l'installation de GLPI puis dans un second temps les différents modes d'installation de GLPI.

### Prérequis

*Prérequis nécessaires à l'installation de GLPI.*

GLPI utilise les technologies suivantes :

- PHP pour le langage ;
- MySQL pour la base de données ;
- HTML pour les pages web ;
- CSS pour les feuilles de style ;
- CSV, PDF et SLK pour les exports de données ;
- AJAX pour les éléments dynamiques de l'interface ;
- SVG et PNG pour les images et les graphiques.

#### Prérequis du serveur web

*Caractéristiques du serveur web nécessaires pour faire fonctionner GLPI.*

#### Serveur web

GLPI nécessite un serveur web supportant PHP tels que :

- Apache 2 ou supérieur (<http://httpd.apache.org>) ;
- Microsoft IIS (<http://www.iis.net>).

#### PHP

GLPI nécessite PHP version 5.3 ou supérieure (<http://www.php.net>).

#### Extensions PHP obligatoires

Les extensions PHP suivantes sont nécessaires au bon fonctionnement de l'application :

- JSON : support du format de données structuré JSON ;
- Mbstring : gestion des chaînes de caractères multi-octets ;
- MySQL : liaison avec la base de données ;
- Session : support des sessions des utilisateurs.

#### Extensions PHP facultatives mais recommandées

Les extensions suivantes sont requises pour des fonctionnalités optionnelles de l'application :

- CLI : utilisation de PHP en ligne de commande pour les actions automatiques ;
- CURL : pour l'authentification CAS ;
- DOMXML : pour l'authentification CAS ;
- GD : génération d'images ;
- IMAP : utilisation de serveurs de messagerie pour la collecte des tickets ou l'authentification des utilisateurs ;
- LDAP : utilisation d'un annuaire externe pour l'authentification ;
- OpenSSL : communication chiffrée.

## Configuration PHP

Le fichier de configuration de php (*php.ini*) doit être modifié afin de contenir les variables suivantes :

```
memory_limit = 64M ; // Valeur minimale
file_uploads = on ;
max_execution_time = 600 ; // Préconisé mais non obligatoire
register_globals = off ; // Préconisé mais non obligatoire
magic_quotes_sybase = off ;
session.auto_start = off ;
session.use_trans_sid = 0 ; // Préconisé mais non obligatoire
```

## Prérequis serveur de base de données

*Caractéristiques du serveur de base de données nécessaires pour faire fonctionner GLPI.*

Pour fonctionner, GLPI nécessite un serveur de base de données MySQL de version supérieure ou égale à 5.1 (<http://www.mysql.fr>).



**Remarque:** Nous recommandons d'utiliser la version 5.5.x (meilleures performances).



**Important:** Actuellement, seuls les serveurs de base de données MySQL et MariaDB sont supportés par GLPI (moteur MyISAM).

## Installer l'application GLPI

*Installation de GLPI*

La procédure est la suivante :

1. Télécharger l'archive de GLPI ;
2. Installer les fichiers de l'application sur le serveur destiné à accueillir GLPI ;
3. Lancer l'assistant d'installation en ligne.

Une fois ces étapes effectuées l'application est prête à être utilisée.



**Remarque:** Il existe également de nombreux paquets pour les distributions (Debian, Ubuntu, Fedora...).

## Télécharger l'archive

*Télécharger GLPI*

Télécharger l'archive d'installation de GLPI sur le site web du projet GLPI : <http://www.glpi-project.org> dans la rubrique **Télécharger**.



**Astuce:**

Télécharger la dernière version stable pour une utilisation en production.



**Remarque:** Numérotation des versions : l'archive est nommée *GLPI Version X.YY.ZZ* où *X.YY* est le numéro de version majeure et *ZZ* indique le numéro de version corrective. Exemple : GLPI 0.72.4 correspond à la 4<sup>ème</sup> version corrective de la version majeure 0.72.

## Installer les fichiers de l'application sur le serveur

*Installer les fichiers de l'application sur le serveur destiné à accueillir GLPI.*

Décompresser l'archive téléchargée. Le répertoire obtenu s'appelle `glpi`.

Copier ce répertoire dans l'arborescence du serveur web pour le rendre accessible.

Donner les droits en écriture au service web sur les dossiers `/files` et `/config`.

## Utiliser l'assistant d'installation

*Utiliser l'assistant d'installation en ligne de GLPI*

Pour débiter l'installation, faire pointer le navigateur web sur le dossier racine de GLPI : [http://<ADRESSE\\_GLPI>](http://<ADRESSE_GLPI>).

Lors de la première connexion à cette adresse, une procédure d'installation pas-à-pas débute.

## Choix de la langue (Select your language)

La première étape consiste à choisir la langue dans laquelle se déroulera l'installation. Pour installer en "Français", sélectionner **Français** puis valider.

## Licence

L'utilisation de GLPI est soumise à l'acceptation de la licence d'utilisation GNU General Public Licence. Cette licence est proposée à la lecture. Une fois la licence lue et acceptée, valider le formulaire. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes.

## Début de l'installation : Installation ou mise à jour de GLPI

Cliquer sur **Installation**.

### Étape 0 : Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

Cette étape va vérifier que le système satisfait les pré-requis à l'installation. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes et un message d'erreur explicite indique les actions à réaliser avant d'essayer à nouveau. Si toutes les vérifications ont été réalisées avec succès, valider le formulaire.

### Étape 1 : Configuration de la connexion à la base de données.

Les paramètres de connexion à la base de données sont demandés.

- **Serveur MySQL** : saisir le chemin réseau d'accès au serveur, par exemple : *localhost*, ou *mysql.domaine.tld* ;
- **Utilisateur MySQL** : saisir le nom d'utilisateur ayant le droit de se connecter au serveur MySQL
- **Mot de passe MySQL** : saisir le mot de passe associé à l'utilisateur défini précédemment.

Une fois que ces trois champs sont correctement remplis, valider le formulaire. Si les paramètres sont invalides, un message d'erreur est affiché, il faut modifier les paramètres de connexion et essayer à nouveau.

### Étape 2 : Création ou choix de la base de données et initialisation de celle-ci

Une fois la connexion au serveur MySQL établie, il faut créer ou choisir la base de données destinée à accueillir les données de l'application GLPI puis l'initialiser.

Deux possibilités :

- Une base destinée à accueillir les données de GLPI existe déjà :

Sélectionner cette base dans la liste des bases affichées. Valider pour initialiser la base de données.



**Avertissement:** Le contenu de la base de données sélectionnée sera détruit lors de l'initialisation de celle-ci.

- Pour créer une nouvelle base de données pour accueillir les données de GLPI :

Sélectionner **Créer une nouvelle base de données**. Saisir le nom de la nouvelle base dans le champ texte prévu à cet effet. Valider pour créer la base de données.



**Important:** Cette étape nécessite que l'utilisateur ait les droits nécessaires à la création d'une nouvelle base.

### Étape 3 : Initialisation de la base de données.

Cette étape initialise la base de données avec les valeurs par défaut. En cas d'erreur, lire attentivement les informations.

### Étape 4 : L'installation de GLPI est maintenant terminée.

Cette étape présente le récapitulatif de la procédure d'installation et donne la liste des comptes utilisateurs créés. Lire attentivement ces informations et valider pour effectuer la première connexion à l'application.



**Astuce:** Les comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

*glpi/glpi* pour le compte administrateur

*tech/tech* pour le compte technicien

*normal/normal* pour le compte normal

*post-only/postonly* pour le compte post-only



**Attention:** Il faut bien entendu par la suite supprimer ou modifier ces comptes par défaut pour des raisons évidentes de sécurité. Veiller avant la suppression du compte glpi à créer un nouvel utilisateur avec le profil super-admin.

---

# Chapitre

# 2

---

## Utiliser GLPI

---

### Sujets :

- [Démarrer GLPI](#)
- [Choisir un navigateur web](#)
- [Se connecter à GLPI](#)
- [Terminer sa session GLPI](#)
- [Découvrir l'interface de GLPI](#)
- [Changer la langue de l'application](#)
- [Gérer son mot de passe](#)
- [Gérer ses préférences](#)
- [Naviguer dans les modules de GLPI](#)
- [L'interface standard et l'interface simplifiée](#)
- [Visualiser les enregistrements](#)
- [Rechercher](#)

### Utiliser GLPI

Cette partie décrit l'utilisation de l'application et présente ses fonctionnalités générales.

### Démarrer GLPI

*Ce chapitre décrit les moyens d'accéder à l'application GLPI et son interface.*

### Choisir un navigateur web

*GLPI nécessite l'utilisation d'un navigateur web.*

Un fonctionnement optimal de l'application est obtenu en utilisant un navigateur moderne et conforme aux standards du web. Les navigateurs suivants peuvent convenir : Firefox version 3 et supérieure, Seamonkey version 2 et supérieure, Opera, Safari ou Chrome. GLPI fonctionne également sur Internet Explorer version 7 et supérieure. La compatibilité avec Internet Explorer 6 ou inférieure n'est pas assurée.

### Se connecter à GLPI

*Comment se connecter à GLPI ?*

Démarrer le navigateur sur la page d'accueil de GLPI [http://<ADRESSE\\_GLPI>](http://<ADRESSE_GLPI>). L'accès aux fonctionnalités complètes de l'application nécessite une authentification. Selon le profil de l'utilisateur authentifié, l'interface proposée est soit l'**interface standard**, soit l'**interface simplifiée**. Voir [L'interface standard et l'interface simplifiée](#).

Un utilisateur non authentifié peut accéder à certaines fonctionnalités si GLPI a été configuré pour l'autoriser : visualiser la Foire aux questions (FAQ), ouvrir un ticket... Voir [Onglet Assistance](#).

### Terminer sa session GLPI

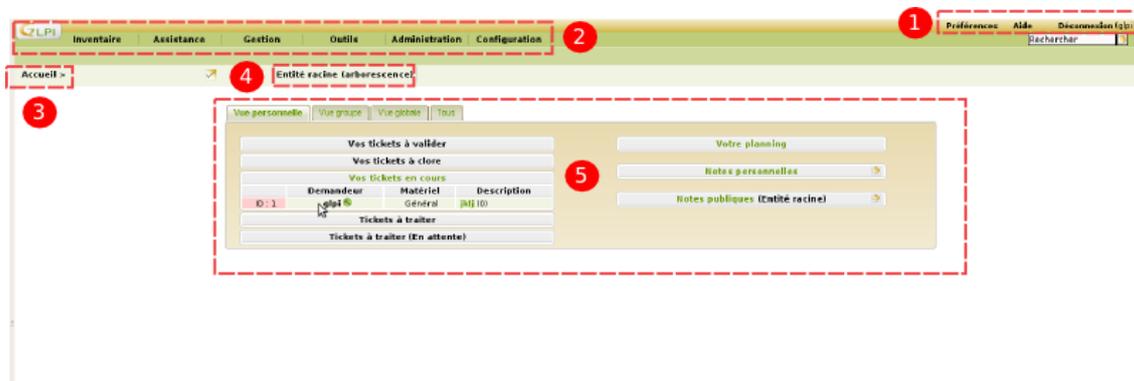
*Pour se déconnecter, cliquer sur le lien **Déconnexion** situé en haut à droite de l'écran.*

Une fois la session terminée, l'utilisateur est redirigé vers la page d'authentification.

## Découvrir l'interface de GLPI

En fonction du profil de l'utilisateur, les menus peuvent différer mais la logique de l'interface reste la même.

L'interface de GLPI est composée de cinq zones regroupant les fonctionnalités de l'application en fonction de leur nature.



1. Le menu utilisateur permet de gérer ses préférences, d'accéder à l'aide et de se déconnecter ;
2. Le menu principal permet de naviguer dans les différents modules ;
3. Le fil d'ariane permet de situer le contexte d'utilisation de la zone de travail principale ;
4. Le menu contextuel et le sélecteur d'entité permettent d'agir sur le contexte ;
5. La zone de travail principale est l'espace privilégié d'interaction avec l'application.

**Illustration 1: L'interface de GLPI**

## Changer la langue de l'application

Un lien direct pour changer la langue de GLPI est disponible en haut à droite de l'écran.

Le lien affiche le nom de la langue actuellement en utilisation dans GLPI.

## Gérer son mot de passe

Le formulaire de changement de mot de passe se trouve dans l'onglet principal du menu **Préférences**

Il est nécessaire de saisir et de confirmer son mot de passe avant validation. L'administrateur peut désactiver cette fonctionnalité. La zone de modification du mot de passe n'apparaît donc pas dans ce cas. Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

Dans le cas où l'utilisateur a perdu son mot de passe, la possibilité de le réinitialiser lui est proposé depuis la page de connexion. Le lien n'est présent que si les notifications sont activées (voir [Configurer les suivis par courriels et les alertes](#)). Seuls les utilisateurs disposant d'une adresse de messagerie définie dans GLPI et ne s'authentifiant pas via une source externe (LDAP, serveur de messagerie...) peuvent utiliser cette fonctionnalité. Une fois la demande de renouvellement effectuée en saisissant son adresse de messagerie, l'utilisateur reçoit un courriel lui fournissant un lien permettant de réinitialiser son mot de passe.

Les mots de passe doivent suivre la politique de sécurité définie (voir [Onglet Système](#)). Un contrôle en temps réel du mot de passe saisi est alors effectué.

## Gérer ses préférences

Les préférences utilisateur se modifient depuis le menu **Préférences**

Chaque utilisateur authentifié a la possibilité de modifier ses préférences.

Ce menu **Préférences** se situe tout en haut et à droite de l'interface, à partir de n'importe quelle page.

### Onglet Principal

L'utilisateur peut ici modifier les informations personnelles usuelles : nom de famille, prénom, adresse de messagerie, numéros de téléphone, lieu et langue.



**Remarque:** Certains champs ne sont pas modifiables s'ils proviennent d'un annuaire LDAP.

Il peut ajouter des adresses de messagerie et sélectionner l'adresse par défaut, qui sera utilisée pour l'envoi des notifications.

Il peut aussi spécifier certains comportements par défaut de l'application, comme le profil et l'entité sélectionnés par défaut lors de la connexion à l'interface. Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#) et [Administrer les entités](#). Il peut également désactiver les notifications pour les actions qu'il réalise.

L'utilisateur expérimenté peut aussi choisir de sortir du mode d'utilisation `normal` de l'application :

- Dans le mode `debug`, GLPI affiche les erreurs, toutes les valeurs des variables, les requêtes SQL... Il est utile d'activer ce mode en cas de dysfonctionnement de GLPI. Un maximum d'informations peuvent ainsi être communiquées aux développeurs du projet GLPI. Ce mode permet également d'avoir des informations supplémentaires sur différents objets dans un onglet spécifique (notifications...).

### Onglet Vue Personnelle

Cet onglet permet de réinitialiser la personnalisation d'affichage des différentes listes. L'utilisateur peut, pour chaque type d'objets, revenir à l'affichage par défaut en supprimant cette personnalisation (voir [Visualiser les enregistrements](#)).

### Personnaliser l'interface

*Les préférences d'affichage qui peuvent être définies avec des valeurs par défaut et que les utilisateurs peuvent modifier pour leur session sont regroupées dans l'onglet **personnalisation**.*

La section **Personnalisation** permet de modifier les préférences générales d'affichage :

- Le nombre d'éléments à afficher par page de recherche et dans les listes peut être défini. La valeur indiquée ici ne peut dépasser la valeur maximale définie dans les options générales d'affichage.
- Les listes déroulantes peuvent être affichées soit sous forme arborescente, soit à plat.
- Les identifiants GLPI (ID) des objets, masqués par défaut, peuvent être affichés.
- Le nombre d'éléments visibles à la sélection d'un onglet peut être activé. Cela permet de déterminer rapidement l'existence ou non d'une information liée à l'objet courant.
- Les préférences d'affichage liées à la localisation se configurent ici : format des dates, format des nombres et ordre d'affichage des noms et prénoms, langue ainsi que le délimiteur CSV utilisé au moment des exports.
- Le fait pour l'utilisateur de recevoir des notifications pour les actions qu'il réalise.
- La font utilisée pour l'export PDF pour qu'elle soit adaptée au jeu de caractères utilisé.
- A la création d'un élément, comment l'utilisateur est redirigé (vers l'élément créé ou vers le formulaire de création).

La section **Assistance** permet de modifier le comportement de la partie assistance :

- valeurs par défaut pour les nouveaux tickets (par exemple pré-sélection de l'utilisateur comme technicien lors de la création d'un ticket) et suivis,
- choix de l'affichage des nouveaux tickets
- rafraîchissement automatique de la liste des tickets.
- couleurs de priorités utilisées dans l'interface

La section **Clé d'accès distant** permet de régénérer la clé de sécurité utilisée pour accéder aux flux privés offerts par GLPI. Actuellement les flux ICAL et WEBCAL du planning sont protégés par cette clé de sécurité qui est intégrée à l'url.

## Naviguer dans les modules de GLPI

*La navigation dans les modules se fait via la barre supérieure de l'interface.*

Les différentes fonctions de GLPI ont été regroupées en six modules. Ces modules ont été construits autour de contextes d'utilisation similaires. La barre supérieure de l'interface permet de naviguer entre ces modules :

- Le module **Parc** permet d'accéder aux différents matériels inventoriés. Voir [Module Inventaire](#).
- Le module **Assistance** permet de créer, suivre les tickets, et voir les statistiques. Voir [Le service d'assistance aux utilisateurs](#).
- Le module **Gestion** permet de gérer les contacts, fournisseurs, budgets, contrats et documents. Voir [Module Gestion](#).
- Le module **Outils** permet de gérer des notes, la base de connaissance, les réservations, les flux RSS et visualiser les rapports. Voir [Module Outils](#).
- Le module **Administration** permet d'administrer les utilisateurs, groupes, entités, profils, règles et dictionnaires. Il permet aussi la maintenance de l'application (sauvegarde et restauration de base, vérifier si une nouvelle version est disponible). Voir [Module Administration](#).
- Le module **Configuration** permet d'accéder aux options de configuration générale de GLPI : notifications, collecteurs, tâches automatiques, authentification, plugins, liens externes. Voir [Module Configuration](#).

Les menus présentés à l'utilisateur varient en fonction des habilitations de l'utilisateur connecté. Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

Le contexte de navigation est présenté à l'utilisateur dans le fil d'ariane.



**Astuce:** Vous trouverez en bas à droite un bouton **Top** vous permettant de revenir rapidement en haut de la page si besoin.

Il existe des raccourcis clavier qui permettent de naviguer d'un module/sous module à autre. Voici la liste de ces raccourcis :

- 1 -> Accueil
- **Parc :**
  - o -> Ordinateurs
  - s -> Logiciels
- **Assistance**
  - t -> Tickets
  - a -> Statistiques
  - p -> Planning
- **Gestion :**
  - d -> Documents
- **Outils :**
  - b -> Base de connaissances
  - r -> Réservations
  - e -> Rapports
- **Administration :**
  - u -> Utilisateurs
  - g -> Groupes
- **Configuration :**
  - n -> Intitulés

La combinaison de touches à associer à ces raccourcis est variable selon les systèmes d'exploitation et les navigateurs utilisés. Voici quelques exemples suivant les navigateurs :

- Mozilla Firefox  
Appuyer simultanément sur les touches *Alt*, *Maj* et sur le raccourci voulu.
- Internet Explorer 7 et supérieur  
Appuyer simultanément sur les touches *Alt*, *Maj* et sur le raccourci voulu, puis taper sur *Entrée* pour valider la destination.
- Opera  
Appuyer simultanément sur les touches *Echap*, *Maj* et sur le raccourci voulu.

## L'interface standard et l'interface simplifiée

*Selon ses habilitations, l'utilisateur utilise l'interface standard ou l'interface simplifiée.*

### L'interface standard

C'est l'interface principale de l'application. L'ensemble des modules est disponible.



## Illustration 2: Menu de l'interface standard

La page d'accueil de l'**interface standard** fournit une vue synthétique pour accéder rapidement aux éléments actifs (tickets, notes, planning, contrats...).

Elle est découpée en 3 vues :

- **La vue personnelle** présente les tickets ouverts, rejetés, à traiter, à approuver (dont l'utilisateur connecté est le demandeur) ou ceux sur lesquels cet utilisateur a une interaction en tant que valideur ou technicien (en attente de validation, en cours, à clôturer, en attente). Cette vue lui propose également les problèmes en cours, son planning et les notes disponibles.
- **La vue groupe** propose les mêmes informations à propos des tickets et des problèmes que la vue personnelle mais en prenant comme référence les groupes auxquels il appartient. Suivant son profil, il aura accès ou non aux tickets pour lesquels ses groupes sont demandeurs.
- **La vue globale** propose des statistiques sur les tickets et les problèmes en fonction de leurs statuts et sur les contrats en fonction de leur date d'expiration. Elle propose également la vue des derniers ajouts d'objets dans GLPI. Suivant la configuration utilisée, les nouveaux tickets peuvent aussi être présentés dans cet onglet.
- **Flux RSS** propose le contenu des flux RSS définis (voir [Gérer les flux RSS](#)).



## Illustration 3: Accueil



**Remarque:** Un message de sécurité peut être affiché lors de votre première connexion à l'issue de la procédure d'installation. Ce message vous invite à modifier les mots de passe des comptes créés par défaut dans GLPI. Tant que vous n'aurez pas réalisé cette opération le message subsistera.

## Personnaliser l'interface standard (exemple)

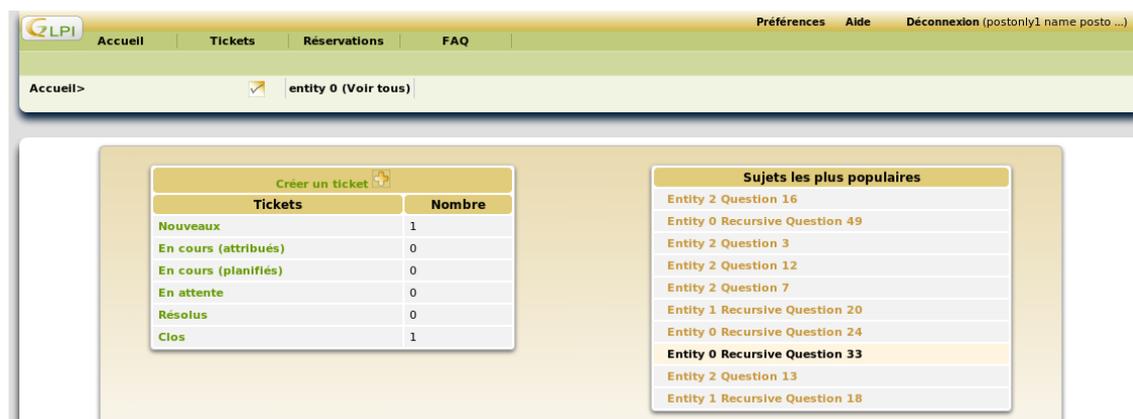


Interface présentée à un utilisateur utilisant l'**interface standard**, mais n'ayant aucun droit de configuration et de consultation de l'inventaire. Le nombre de menus présents dans la barre de navigation est ainsi limité.

#### Illustration 4: Menu de l'interface standard personnalisée

#### L'interface simplifiée

C'est l'interface la plus restrictive. Elle est destinée aux utilisateurs ayant des habilitations très restreintes sur l'application : helpdesk en libre service. Le nombre de menus disponibles est réduit au minimum. Dans la configuration par défaut, un utilisateur peut, depuis cette interface, uniquement créer des tickets, suivre le traitement de ses tickets, réaliser des réservations et consulter la foire aux questions. La page d'accueil propose le nombre de ses tickets suivant leurs statuts ainsi que les sujets de la FAQ les plus populaires et les plus récents.



The screenshot shows the GLPI interface with a navigation bar containing 'Accueil', 'Tickets', 'Réservations', and 'FAQ'. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'entity 0 (Voir tous)'. The main content area is divided into two sections:

- Créer un ticket**: A table showing the number of tickets in various states.
 

Tickets	Nombre
Nouveaux	1
En cours (attribués)	0
En cours (planifiés)	0
En attente	0
Résolus	0
Clos	1
- Sujets les plus populaires**: A list of popular questions.
 

Entity 2 Question 16
Entity 0 Recursive Question 49
Entity 2 Question 3
Entity 2 Question 12
Entity 2 Question 7
Entity 1 Recursive Question 20
Entity 0 Recursive Question 24
Entity 0 Recursive Question 33
Entity 2 Question 13
Entity 1 Recursive Question 18

#### Illustration 5: Menu de l'interface simplifiée



**Remarque:** Le choix de l'interface par défaut ainsi que des différents modules à afficher ou non sont paramétrables dans les profils. Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

## Visualiser les enregistrements

*Visualiser et gérer les enregistrements*

L'affichage de toutes les listes d'enregistrements et de tous les détails concernant un enregistrement fonctionne toujours de la même manière dans GLPI. Qu'il s'agisse d'une liste d'ordinateurs, de téléphones ou de tickets, la présentation suit le même principe.

Une liste d'éléments peut être obtenue de 2 manières : depuis le moteur de recherche ou depuis une autre liste.

Depuis le moteur de recherche, après avoir déterminé des critères et validé la recherche, une liste d'enregistrements est affichée. Par défaut aucun critère de recherche ne limite la liste des enregistrements proposés et l'affichage est limité aux n premiers enregistrements de la liste.

Depuis le menu **Parc > Ordinateurs** : si aucun critère de recherche n'est déterminé, les n premiers ordinateurs du parc seront affichés.

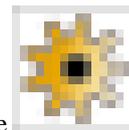
Depuis une première liste, une nouvelle liste peut être obtenue.

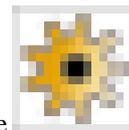
Depuis une liste d'ordinateurs : cliquer sur le nom d'un ordinateur ; naviguer dans l'onglet logiciels. La liste des logiciels installés sur cet ordinateur est affichée.

Les détails concernant un enregistrement sont affichés sous formes d'onglets regroupant les informations de même nature.

Pour un ordinateur, les informations financières et la liste des logiciels sont dans deux onglets distincts.

## Personnaliser l'affichage



Les colonnes affichées depuis la liste complète de l'inventaire sont paramétrables. Cliquer sur le  figurant dans la barre de navigation

Il est possible d'ajouter, supprimer et ordonner les colonnes affichées. La vue globale s'applique à tous les profils ayant accès à une partie de l'inventaire : la modification de celle-ci sera donc visible par tous les utilisateurs. La vue personnelle ne s'applique qu'à l'utilisateur connecté, et outrepassa les réglages de la vue globale.

## Rechercher

### *Rechercher des informations dans GLPI*

GLPI dispose d'un moteur de recherche permettant d'afficher un ensemble d'éléments vérifiant un certain nombre de critères. Les listes proposées sont paginées. Un bandeau de navigation présent en haut et en bas de la liste permet de définir le nombre d'éléments à afficher par page et de naviguer entre les pages.

Un moteur de recherche global (c'est à dire qui peut utiliser des données provenant d'objets de type différent) est également disponible.

Ces listes d'éléments proposent deux fonctionnalités annexes : l'export et la modification massive.

Enfin, un système complet de marque-pages permet de sauvegarder les recherches favorites.

### Effectuer une recherche basique

La recherche basique permet d'effectuer des recherches multiples paramétrées et triées, sur un des types de l'inventaire.

Suivant la donnée sur laquelle la recherche est effectuée, les opérateurs suivants peuvent être proposés : contient, est, n'est pas, avant, après.

La recherche sur des dates permet de spécifier une date précise (*Spécifier une date*) ou de la définir par rapport à la date actuelle (*Maintenant, + ou - X heure(s), jour(s), mois ou année(s)*). Il est de plus possible de spécifier une recherche avant ou après une date donnée, de même que des intervalles prédéfinis (lundi dernier, samedi dernier, début du mois, début de l'année, etc).

Pour les intitulés, il est possible de rechercher une valeur donnée (*est*). Si les intitulés peuvent être visibles dans les sous-entités, les choix *sous* et *pas sous* apparaissent.

Chercher les **ordinateurs** possédant plus de 1024 Mio de mémoire et plus de 80% d'espace disque libre :

**Mémoire (Mio)** contient >1024 **ET (recherche simple)** **Volumes > Pourcentage libre** contient >80 .



**Remarque:** Une fois les critères définis, la recherche est lancée en appuyant sur le bouton **Rechercher**.

### Effectuer une recherche multi-critères

La recherche multi-critères permet d'affiner la recherche en l'étendant à d'autres types d'objets grâce à l'ajout de critères globaux de recherche. Ce type de recherche s'obtient en ajoutant des critères avec le "+" avec un triangle rouge en arrière plan.

Chercher les **ordinateurs** possédant plus de 1024 Mio de mémoire et plus de 80% d'espace disque libre, attachés à un moniteur de 17 pouces et ayant le logiciel LibreOffice installé :

- **Mémoire (Mio)** contient >1024
- **ET (recherche simple)** **Volumes > Pourcentage libre** contient >80
- **ET (multi-critère)** pour lesquels **Moniteur > Taille** contient 17

- **ET (multi-critère)** pour lesquels **Logiciels > Nom** contient LibreOffice.

## Éléments dans la corbeille

Certains éléments de GLPI peuvent être mis à la corbeille. Pour les visualiser afin de les restaurer ou de les supprimer définitivement, cliquer sur l'icône représentant une corbeille. Pour retourner à la visualisation des éléments actifs, cliquer à nouveau sur cette icône.

## Effectuer une recherche avancée

Voici quelques exemples d'opérateurs de recherche :

### NULL

rechercher les enregistrements ayant tel champ vide

### avec un champ date : <nombre\_de\_mois ou >nombre\_de\_mois

rechercher les matériels avec un délai correspondant au nombre de mois

rechercher les ordinateurs vieux de 5 ans : **Date d'achat** contient <-60.

### ^123

rechercher les enregistrements contenant 123 en début de champ.

Attention, il faut taper ^ puis la barre d'espace puis le premier caractère.

### ^Windows

rechercher les enregistrements contenant Windows 2000, Windows XP mais pas avec Windows.

### 123\$

rechercher les enregistrements contenant 123 en fin de champ

### ^123\$

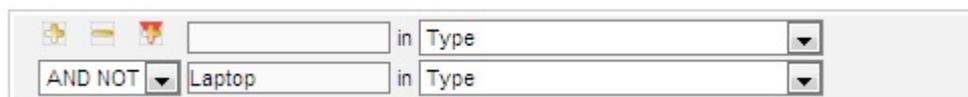
rechercher les enregistrements contenant uniquement le texte 123.

### deux critères de recherche liés par l'opérateur AND NOT

rechercher les enregistrements ne correspondant pas à un critère (différent de).

### Type = vide (pour tout sélectionner) AND NOT Type = Laptop

rechercher tous les ordinateurs qui ne sont pas des laptop, c'est à dire **Type** différent de Laptop.



**Illustration 6: Exemple de recherche "différent de"**

### [ Année ] - [ Mois ] - [ Jour ] (AAAA-MM-JJ)

rechercher par date

\

Pour des questions de sécurité, l'opérateur \ n'est pas utilisable.

## Exporter le résultat d'une recherche

L'export du résultat de la recherche aux formats pour tableur SLK ou CSV, ou au format PDF peut être réalisé sous deux formes différentes : la **page courante** exporte uniquement les données affichées à l'écran (par exemple les 10 premiers résultats sur 200) alors que **toutes les pages** exporte l'ensemble des résultats de la recherche.

Le format SLK est exploitable par de nombreux tableurs. Les champs trop longs seront tronqués en cas d'utilisation d'un logiciel qui ne respecte pas totalement les standards. Il est préférable dans ce cas d'utiliser les exports au format CSV.

Si les données exportées en format CSV sont importées dans le logiciel Microsoft Excel, les caractères accentués peuvent ne pas s'afficher correctement. Ce logiciel semble rencontrer des difficultés avec les données encodées en UTF-8.

## Effectuer des actions massives

Un système d'actions massives est intégré au moteur de recherche. Il permet d'effectuer des modifications sur tous les éléments sélectionnés (**Mettre à la corbeille**, **Supprimer définitivement**, **Restaurer**, **Connecter / Déconnecter**, **Installer**, **Mettre à jour des champs**, **Ajouter un document ou un contrat**, **Activer les informations financières et administratives**, **Transférer** ou **Synchroniser**). Pour l'utiliser il suffit de sélectionner les éléments pour lesquels on veut réaliser une action puis de cliquer sur le bouton **Actions** disponible en haut et en bas de la liste. Ensuite, une fois le type d'action sélectionné, des options sont éventuellement présentées, ainsi qu'un bouton de validation.

Les résultats des actions ainsi que des messages d'information sont présentés à la fin de l'exécution de l'ensemble des actions.



**Remarque:** Vous trouverez dans les entêtes du tableau (en haut et en bas) une case à cocher vous permettant de sélectionner ou désélectionner tous les éléments de la liste.



**Remarque:** Un système d'actions similaire est disponible dans certaines listes présentes au sein des objets eux même. Le fonctionnement est identique à celui exposé ici.



**Avertissement:** Le nombre d'éléments manipulables simultanément est limité par les valeurs de `max_input_vars` ou de `suhosin.post.max_vars` de votre configuration php. Vous pourrez donc avoir un message indiquant que les modifications massives sont désactivées. Il vous suffit d'augmenter les valeurs de votre configuration PHP ou réduire le nombre d'éléments que vous affichez.

## Recherche rapide



### Illustration 7: Le champ de recherche rapide

Cet outil se trouvant en haut à droite de l'écran GLPI permet la recherche d'une chaîne de caractères simultanément sur les éléments suivants : Ordinateur, Moniteur, Logiciel, Matériel Réseau, Périphérique, Imprimantes, Téléphones, Contacts, Fournisseurs et Documents.



**Remarque:** La recherche ne se fera que sur les champs affichés par défaut pour chacun des éléments cités ci-dessus.

## Les marques-pages

GLPI permet d'enregistrer de manière personnelle ou publique des recherches que l'utilisateur souhaite conserver et exécuter à nouveau si besoin.



**Remarque:** Les marques pages personnels peuvent être ordonnés en fonction des besoins de l'utilisateur alors que les marques pages publics utilisent un tri automatique.



**Remarque:** La recherche doit au préalable être exécutée via le bouton **Rechercher** avant de pouvoir enregistrer le marque-page.

Un marque-page public ne peut être modifié que sur l'entité dans laquelle il a été créé. Seules les personnes possédant le droit d'écriture sur les marques-pages public sont habilités à en créer et à modifier ceux qui existent.

De plus un marque-page peut être défini comme marque-page par défaut, et sera donc chargé à chaque démarrage de GLPI. Rééditer le marque-page et le positionner à oui sur **Vue par défaut**.

Pour recharger un marque-page, choisir le marque-page désiré en cliquant sur l'icône **Charger marque-page**



depuis le deuxième fil d'ariane.

Si les gestionnaires de parc ont besoin de connaître régulièrement l'ensemble des machines tournant sous GNU/Linux avec plus de 512 Mio de mémoire, alors créer un marque-page public.

Dans le cas d'une utilisation de GLPI en multi-entités, pour mettre à disposition des utilisateurs des requêtes pré-définies, qui ne sont pas modifiables, il est possible de créer des marques-pages public visibles dans des sous-entités.

---

# Chapitre

# 3

---

## Démarrage rapide

---

Un cas d'utilisation pour un démarrage rapide avec GLPI

Ce chapitre présente un cas concret d'utilisation pour un démarrage rapide avec GLPI.



---

# Partie

# II

---

## Module Inventaire

---

### Sujets :

- [Gérer son inventaire](#)
- [Gérer les gabarits](#)
- [Gérer les statuts](#)
- [Recherche globale](#)
- [Gérer les ordinateurs](#)
- [Gérer les moniteurs](#)
- [Gérer les logiciels](#)
- [Gérer les matériels réseaux](#)
- [Gérer les périphériques](#)
- [Gérer les imprimantes](#)
- [Gérer les cartouches](#)
- [Gérer les consommables](#)
- [Gérer les téléphones](#)
- [Gestion du protocole Internet \(IP\)](#)

### Module Inventaire de GLPI

Présentation du module d'inventaire de GLPI. Ce module est destiné à la gestion des éléments composant le parc informatique.

---

## Gérer son inventaire

*La gestion de l'inventaire dans GLPI*

### Modes d'utilisation

Pour la gestion des matériels et des logiciels du parc, GLPI permet nativement de lister tous les éléments présents au sein de l'organisme que l'on souhaite administrer.

Cependant, on peut automatiser la remontée d'informations depuis les équipements grâce à un outil tiers. Ainsi GLPI propose l'utilisation de 2 plugins existants.

### Outils disponibles :

- Le plugin [ocsinventoryng](#) qui permet de synchroniser la base GLPI avec un outil d'inventaire [OCS Inventory NG](#) (Les agents des ordinateurs du parc discutent avec le serveur OCS Inventory NG).
- Le plugin [Fusion Inventory](#) qui transforme GLPI en serveur d'inventaire (les agents discutent directement avec GLPI).

---

## Gérer les gabarits

*La gestion des gabarits dans GLPI*

### Intérêt

Pour certains éléments de GLPI, il est possible de créer les nouveaux éléments (ordinateurs par exemple) via des gabarits. Un gabarit définit un élément standard en pré-remplissant certains champs qui seront réutilisés pour la création d'autres éléments. Cela permet de simplifier l'ajout d'un grand nombre d'éléments quasi identiques.

La gestion des gabarits se réalise via l'icône : 🗑️ située dans la barre de menu.

**Exemple :**

Afin de préparer la réception de 20 imprimantes identiques dont seuls les numéros de série et d'inventaire changent, créer un gabarit correspondant à ce modèle d'imprimante et, dans ce gabarit, remplir tous les champs invariables (constructeur, modèle, etc.). Créer ensuite les 20 fiches d'imprimantes d'après ce gabarit. Lors de la saisie de chaque imprimante le numéro de série et le numéro d'inventaire seront les seuls éléments à compléter.

**Le système d'incrémementation**

Un système de remplissage et d'incrémementation automatique de certains champs (marqués par \*) est disponible. Ces champs (nom, numéro d'inventaire...) sont alors remplis automatiquement à la création si le champ correspondant dans le gabarit contient une chaîne de formatage de la forme <XXX####X>:

- < et > en début et fin du format indiquent qu'il s'agit d'un format ;
- X représente un caractère quelconque ;
- \g : recherche du numéro parmi tous les champs identiques basés sur le même format ;
- # : emplacement du numéro à incrémenter (nombre de chiffres égal au nombre de #) ;
- \Y : année sur 4 chiffres ;
- \y : année sur 2 chiffres ;
- \m : mois ;
- \d : jour.

**Exemple**

En poursuivant l'exemple cité plus haut, il est possible d'utiliser la fonctionnalité d'incrémementation pour créer automatiquement les numéros d'inventaire. Si ceux-ci sont composés par exemple de la forme ANNEE+MOIS+JOUR+code structure (555) + code opération (1234) + numéro à incrémenter, il suffira de renseigner dans le gabarit pour le champ numéro d'inventaire la chaîne suivante <\Y\m\d-555-1234-##>. Chaque imprimante à sa création verra son numéro d'inventaire généré automatiquement et incrémenté de 1 à 20.

## Gérer les statuts

---

*Les statuts dans GLPI, la vue spécifique*

Cette information est couramment utilisée pour distinguer les ordinateurs mis au rebut, disponibles, affectés etc... Il est donc possible de créer ses propres statuts en rapport avec le système d'information.

C'est à l'administrateur de GLPI, depuis la configuration des intitulés (voir [Configurer les intitulés](#)), de définir les statuts qui seront utilisés et pour quels types d'éléments ils le seront. Ces statuts peuvent être arborescents pour faciliter la gestion.

Le statut d'un élément est modifiable depuis sa fiche ou depuis le système d'actions massives.

Un rapport (voir [Gérer les rapports](#)) vous propose une synthèse des statuts par type de matériel. La recherche globale de l'inventaire (voir [Recherche globale](#)) vous permet une recherche par statut sur l'ensemble des éléments.

## Recherche globale

---

*Recherche globale sur les éléments d'inventaire*

Le menu **Inventaire > Global** vous permet d'effectuer une recherche globale sur l'ensemble des éléments auxquels vous avez accès. Cette recherche est limitée aux ordinateurs, moniteurs, imprimantes, équipements réseau, périphériques et téléphones.

Elle permet par exemple d'effectuer une recherche par statut, IP ou MAC.

---

# Chapitre

# 4

---

## Gérer les ordinateurs

---

### Sujets :

- [Onglet "Composants"](#)
- [Onglet "Volumes"](#)
- [Onglet "Logiciels"](#)
- [Onglet "Machines virtuelles"](#)
- [Onglet "Connexions"](#)
- [Onglet "Ports réseaux"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un ordinateur](#)
- [Voir un ordinateur](#)
- [Modifier un ordinateur](#)
- [Supprimer un ordinateur](#)
- [Associer un ordinateur à un document](#)
- [Associer un ordinateur à un contrat](#)

Les ordinateurs se gèrent depuis le menu **Parc > Ordinateurs**

Dans la fiche d'un ordinateur, on trouve un certain nombre d'informations concernant le système d'exploitation (nom, version, service pack, numéro de série, product ID), les caractéristiques générales (fabricant, modèle, type, numéro de série), les informations de gestion (responsable technique, statut, localisation) et les usagers du poste (connus ou non dans GLPI).

D'autres champs sont informatifs, comme **Réseau** (type de connexion au poste), et la **source de la mise à jour** qui est un intitulé indiquant d'où proviennent les mises à jour d'un poste (oui/non, Windows update, yum, apt, etc).



**Remarque:** Dans le cas d'une utilisation de GLPI couplé avec un outil d'inventaire, différentes informations sur l'importation sont également disponibles.



**Remarque:** un ordinateur peut être à la fois un serveur, un ordinateur de bureau ou un portable. Pour les différencier, il est possible d'utiliser le champ type.

### Onglet "Composants"

*Gestion des composants des ordinateurs*

Ces informations sont visibles dans l'onglet **Composants** sur la fiche d'un ordinateur.

Pour ajouter un composant à un ordinateur, sélectionner dans la liste déroulante présente en haut du tableau, la famille de celui-ci, puis son nom et le nombre de composant choisi à ajouter.



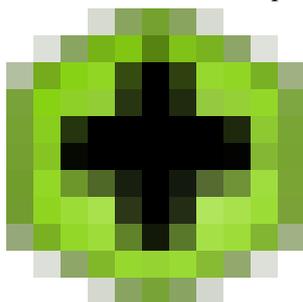
**Remarque:** La création de composants se réalise dans le menu **Configuration > Composants** (Voir [Configurer les composants](#)).

La liste des composants comprend :

- le type de composant. Dans chaque type seront listés chaque composant ;
- les caractéristiques qui peuvent être différentes suivant le type (fréquence du processeur, la taille de la mémoire vive...);
- si le composant provient ou non d'un inventaire automatique ;
- la case à cocher pour les actions sur le composant.

Vous pouvez modifier le type du composant en cliquant sur le lien de son nom.

Via la liste des composants installés sur un ordinateur, il est possible d'en ajouter via le bouton



Si plusieurs composants du même type sont utilisés ils seront regroupés.

Pour agir sur un composant (modifier un élément typique du composant, activer les informations financières ou les modifier, supprimer un composant...), sélectionnez le dans la colonne de droite puis utilisez le bouton **Actions** présent en haut ou en bas de la liste.

Si vous sélectionnez plusieurs type de composants différents n'ayant pas les mêmes caractéristiques pour modification, dans les actions, il vous sera demandé sur quel composant vous souhaitez intervenir.

La sélection dans la colonne de gauche permet de sélectionner tous les composants ayant le même nom en une seule fois.

La sélection à droite de la colonne du type (ligne grisée) permet de sélectionner tous les composants de ce type (processeur, mémoire, carte réseau...).

Pour visualiser les informations financières du composant, il suffit de cliquer sur l'icône dans la colonne correspondant. Si un composant n'a pas cet icon c'est que les informations financières n'ont pas été activées.



**Remarque:** Toute suppression ou ajout d'un composant est enregistré dans l'historique de l'ordinateur.

## Onglet "Volumes"

*Gestion des volumes des ordinateurs*

Ces informations sont visibles dans l'onglet **Volumes** de la fiche d'un ordinateur.

Un volume lié à un ordinateur est caractérisé par son nom, la partition physique, son point de montage et son système de fichiers ainsi que sa taille.

Il est également possible de définir la taille restant libre sur le volume.



**Remarque:** En cas d'utilisation d'un outil d'inventaire tiers, ces informations peuvent être automatiquement importées et mises à jour.

## Onglet "Logiciels"

*Gestion des logiciels installés sur les ordinateurs*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les logiciels installés sur l'ordinateur.

Ils sont triés par catégories et sont caractérisés par leur nom et leur version, le statut de cette dernière.

Si une licence est associée à l'utilisation de ce logiciel sur cet ordinateur, l'information sera également présentée.

Pour installer un logiciel, sélectionner son nom dans la liste déroulante, puis sa version.



**Remarque:** La liste déroulante énumère les logiciels disponibles dans l'entité.



**Remarque:** La liste des logiciels disponibles se paramètre dans la gestion des logiciels. Voir [Gérer les logiciels](#).

Pour associer une licence à cet ordinateur, sélectionner le logiciel puis la licence souhaitée dans la liste déroulante.

## Onglet "Machines virtuelles"

*Gestion des machines virtuelles associées aux ordinateurs*

Ces informations sont visibles dans l'onglet **Machines virtuelles** de la fiche d'un ordinateur.

Dans cet onglet, on retrouve toutes les machines virtuelles associées à un hôte de virtualisation (host) ou l'hôte sur lequel une machine virtuelle est installée. Les informations disponibles pour une machine virtuelle associée sont son nom, son identifiant unique (uuid), son système et type de virtualisation ainsi que le nombre de processeurs logiques et la mémoire allouée.

GLPI réalise actuellement la liaison entre un hôte et une machine virtuelle en se basant sur l'identifiant unique (uuid). Dans certains cas, il arrive que l'uuid soit différent au sein de la machine physique et virtuelle, la liaison est alors impossible.

Le seul moyen d'associer manuellement une machine virtuelle à une machine physique est d'attribuer à la machine virtuelle déclarée sur l'hôte et à la machine virtuelle dans GLPI un uuid identique.



**Remarque:** En cas d'utilisation d'un outil d'inventaire tiers, ces informations peuvent être automatiquement importées et mises à jour.

## Onglet "Connexions"

*Gestion des connexions*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les connexions sur l'élément.

### Connexions directes

*Gestion des connexions directes pour les ordinateurs*

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle. Pour chaque type d'objet connecté, le nom, numéro de série, numéro d'inventaire sont listés. Un lien permet d'indiquer à GLPI que cet objet ne doit plus être marqué comme connecté à l'ordinateur.

Exemple : Connexion d'un ordinateur avec une imprimante (réseau ou non), avec un moniteur, un périphérique externe ou un téléphone.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

## Onglet "Ports réseaux"

*Gestion des ports réseaux pour les éléments d'inventaire*

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port est caractérisé par un *numéro* et un *nom*.

Sur ce port, il est possible d'ajouter un ou plusieurs *VLAN*, ces derniers peuvent être définis par un nom, un commentaire et un numéro de VLAN (TAG ID).

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs **Nom réseau**. On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), **Port réseau virtuel** (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...



**Remarque:** GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connexions réseau complexe](#)).

### Port Ethernet

*Gestion des ports réseau de type Ethernet.*

Le protocole Ethernet est celui classiquement utilisé sur les réseaux internes.

Un port Ethernet est caractérisé par son *type* (paire torsadée, fibre optique monomode/multimode ...), un *débit* (10Mb, 100Mb, 1Gb, 10Gb ...) et son *adresse MAC*. Il est possible de lui associer une *carte réseau* ainsi qu'une *prise réseau*.

Les connexions Ethernet se font en reliant deux ports Ethernet entre eux. Pour cela, il faut qu'il y ait un port libre sur chacun de ces matériels. Généralement, les connexions se feront entre un port présent sur un ordinateur, un périphérique ou une imprimante et un port présent sur un matériel réseau (hub, switch).

### Port Wifi

*Gestion des ports réseau de type Wifi.*

Le protocole Wifi est celui classiquement utilisé pour les réseaux sans fils.

Un port Wifi est caractérisé par le *mode* de fonctionnement de la carte (Ad-Hoc, Point d'accès, répéteur ...), la *version* du protocol Wifi (ab, g ...) et son *adresse MAC*.

Comme les ports Ethernet, il est possible de lui associer une *carte réseau*.

On peut associer un *réseau Wifi* à un port donné. Outre son nom, un réseau Wifi contient un ESSID et est caractérisé par son *type* :

- **Infrastructure** : réseau Wifi avec un ou plusieurs points d'accès et des clients qui se connectent dessus.
- **Ad-hoc** : réseau Wifi entre systèmes équivalents sans point d'accès.

### Boucle locale

*Gestion des ports réseau de type boucle locale.*

La boucle locale est un port virtuel utilisé par la plupart des équipements afin de communiquer en interne. C'est ce port qui est sollicité lorsque l'on essaie de communiquer avec la machine `localhost` (`127.0.0.1`).

La boucle locale ne possède aucun attribut spécifique.

### Alias de port

*Gestion des alias de port réseau.*

Un alias de port réseau est un port virtuel qui peut spécialiser un port physique.

Sous Linux, chaque VLAN, lorsqu'il est transmis **VLAN "Taggé"**, est associé un alias de port (`eth2.50` pour représenter le VLAN 50 sur le port `eth2`).

Un alias de port comporte son *port d'origine* (ie. celui sur lequel il s'appuie) et une *adresse MAC*.



**Attention:** Lorsque l'on change le port d'origine, l'adresse MAC du nouveau port d'origine est affecté à l'alias de port.

### Aggrégat de ports

*Gestion des agrégats de ports réseau.*

Un agrégat de port réseau est un port virtuel qui permet de regrouper plusieurs ports physiques entre eux.

Les routeurs de coeurs de réseau sont souvent reliés entre eux par des agrégats afin de faire de la redondance et/ou de l'augmentation de bande passante.

On peut considérer qu'un équipement réseau est composé de ports réseau physique qui sont reliés entre eux par des agrégats de ports. Ces derniers correspondent aux VLANs physiquement définits sur l'équipement. Tout

naturellement, ses adresses IP de gestion sont rattachées aux agrégats associés au VLAN de gestion du switch ou du routeur.

Sur les machines Linux, les agrégats sont représentés par des **bridges** qui relient entre eux différents ports. De la même manière, un firewall Ethernet utilisera un bridge qui reliera les interfaces à filtrer.

Un agrégat de ports comporte les *ports d'origine* (ie. ceux sur lesquels il s'appuie) et une adresse MAC.

## Gérer les informations financières et administratives

### *Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si droit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

## États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique**

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous**

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un ordinateur

Ajouter un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un ordinateur

Voir un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. Cliquer sur le nom de l'ordinateur.

Affichage de la fiche

## Modifier un ordinateur

Modifier un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. Cliquer sur le nom de l'ordinateur ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un ordinateur

Supprimer un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher l'ordinateur
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

L'ordinateur est placé dans la corbeille.

## Associer un ordinateur à un document

Associer un ordinateur à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher l'ordinateur
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec l'ordinateur associé au document

## Associer un ordinateur à un contrat

Associer un ordinateur à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
  - 2. Aller dans l'onglet **Contrats**
  - 3. Sélectionner un contrat.
  - 4. Ajouter

- **1. Cocher l'ordinateur**
- **2. Modification massive : Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec l'ordinateur associé au contrat



---

# Chapitre

# 5

---

## Gérer les moniteurs

---

### Sujets :

- [Onglet "Connexions"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un moniteur](#)
- [Voir un moniteur](#)
- [Modifier un moniteur](#)
- [Supprimer un moniteur](#)
- [Connecter un moniteur à un ordinateur](#)
- [Associer un moniteur à un contrat](#)
- [Associer un moniteur à un document](#)

Les moniteurs se gèrent depuis le menu **Parc > Moniteurs**

Dans la fiche des moniteurs, plusieurs informations sont disponibles :

- Sur la gestion du moniteur (le responsable technique, son statut, le lieu où il se trouve...)
- Sur les caractéristiques générales du poste (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur les usagers du poste (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)
- Sur ses spécifications (sa taille, ses types de port : VGA, DVI, HDMI, DisplayPort, s'il a des enceintes ou encore sa connectivité)

### Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les moniteurs de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un moniteur pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale le moniteur, devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'éléments à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

### Onglet "Connexions"

*Gestion des connexions*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les connexions sur l'élément.

#### Connexions directes

*Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs*

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

## Gérer les informations financières et administratives

### *Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

## États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique**

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous**

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un moniteur

Ajouter un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un moniteur

Voir un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur.

Affichage de la fiche

## Modifier un moniteur

Modifier un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un moniteur

Supprimer un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du moniteur
    2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le moniteur
    2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le moniteur est placé dans la corbeille.

## Connecter un moniteur à un ordinateur

Connecter un moniteur à un ordinateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur ;
5. Aller dans l'onglet **Connexions** ;
6. Sélectionner un ordinateur ;
7. Connecter.

Affichage de la fiche avec l'ordinateur connecté au moniteur

## Associer un moniteur à un contrat

Associer un moniteur à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du moniteur
    2. Aller dans l'onglet **Contrats**
    3. Sélectionner un contrat.
    4. Ajouter
  - 1. Cocher le moniteur
    2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec le moniteur associé au contrat

## Associer un moniteur à un document

Associer un moniteur à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du moniteur
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
- 1. Cocher le moniteur
2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le moniteur associé au document

---

# Chapitre

# 6

---

## Gérer les logiciels

---

### Sujets :

- [Gérer les versions](#)
- [Gérer les licences](#)
- [Gérer les installations](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Regrouper les logiciels \(multi-entités\)](#).
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les logiciels se gèrent depuis le menu **Parc > Logiciel**

GLPI permet la gestion des logiciels et de leurs versions ainsi que des licences (pouvant être associées ou non à des versions).

Un logiciel est par défaut associé à une entité : c'est à dire qu'il y a aura autant de logiciels dans la base qu'il y a d'entités. Rendre un logiciel visible dans les sous-entités permet de faire une gestion plus fine.

La gestion financière est effectuée au niveau des licences, alors que celle présente dans les logiciels sert uniquement de modèle pour les licences associées à celui-ci.

Les logiciels peuvent être importés automatiquement depuis un outil d'inventaire tiers et dans ce cas un dictionnaire peut être utilisé pour filtrer ou nettoyer les données (voir [Configurer les dictionnaires de données](#)).

Certains champs sont spécifiques dans la fiche du logiciel : **Mise à jour** est une donnée informative, à partir de laquelle aucun traitement n'est effectué, et qui indique que le logiciel est une mise à jour d'un autre. La **catégorie** permet des regroupements par nature sur la liste des logiciels d'un ordinateur. Enfin **associable à un ticket** définit la visibilité du logiciel dans la liste déroulante "Matériel" d'un ticket.

### Bonnes pratiques :

1. Créer le logiciel (sans version dans le nom)
2. Créer les versions
3. Créer les licences



**Astuce:** en mode multi-entité, la liste des logiciels peut devenir longue, en partie dû aux doublons (1 logiciel par entité). Une gestion fine des logiciels, licences et versions peut consister à regrouper les logiciels identiques dans une même entité (voir [Regrouper les logiciels \(multi-entités\)](#)), puis à rendre récursif les éléments qui peuvent l'être.

### Gérer les versions

*Principes et gestion des versions logiciels dans GLPI*

Une version d'un logiciel est l'élément pouvant être installé sur un ordinateur.

Voir [Gérer les installations](#).

La vue principale liste le nombre d'installation de la version.

#### Champs spécifiques :

- **Nom** : correspond au numéro de version.
- **Statut** : en préconisations ITIL, il permet de suivre la DSL (bibliothèque de stockage des versions autorisées).
- **Système d'exploitation** : le système d'exploitation sur lequel fonctionne cette version de logiciel

## Gérer les licences

### *Principes et gestion des licences logiciels dans GLPI*

La licence d'un logiciel correspond à un droit d'utilisation de ce logiciel. Elle dispose d'un certain nombre de champs spécifiques. Le **nom** indique la désignation commerciale de la licence. La **version d'achat** est celle achetée alors que la **version d'utilisation** correspond à la version réellement installée du logiciel. Ces deux versions peuvent être totalement différentes mais doivent refléter l'existant.

2 versions d'un logiciel ont été achetées mais une seule est effectivement installée.

Le **type** est la nature du droit d'utilisation. Le type OEM est le seul type configuré par défaut dans GLPI. Voir [Configurer les intitulés](#) pour définir les types.

Le **nombre** indique le volume d'installation qui pourra être fait avec cette licence. Cela peut être un nombre d'utilisateurs (licence flottante), un nombre d'installations (licence multiple), un nombre illimité (licence site), etc. Il est possible d'**affecter la licence à un ou plusieurs ordinateurs** correspondant, par exemple si la licence est de type OEM.

L'**expiration** est la date limite donnant droit d'utilisation de la licence. Le dépassement de cette date peut déclencher une notification. Voir [Configurer les notifications](#).



**Astuce:** Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Remarque:** Les licences expirées ne comptent plus dans les totaux des licences disponibles.

Il est possible de lier des contrats à des licences (Voir [Gérer les contrats](#)).



**Remarque:** Lors de l'activation des informations financières d'une licence, les données sont initialisées avec les renseignements saisis dans les informations financières du logiciel (qui n'est qu'un modèle).

## Gérer les installations

### *Principes et gestion des installations logiciels dans GLPI Parc > Logiciel*

L'installation d'un logiciel sur un poste est visualisée au travers d'une version (voir [Gérer les versions](#)) et consultable sur la fiche d'un logiciel (liste des ordinateurs ayant au moins une version installée), sur celle d'une version (ordinateurs ayant cette version installée) ou enfin sur la fiche de l'ordinateur (liste des versions de logiciels installées, triées par catégories).



**Remarque:** La colonne licence est remplie uniquement lorsque la licence est affectée à l'ordinateur concerné.



**Remarque:** L'affichage initial des différentes catégories dépend des préférences utilisateur. Voir [Personnaliser l'interface](#).

2 options sont disponibles sur la liste des installations de logiciels d'un ordinateur. Au dessus de la liste, **Installer** manuellement une version d'un logiciel sur le poste (nécessite de sélectionner le logiciel et la version) : si une licence est associée à celui-ci la "version d'utilisation" de la licence est automatiquement renseignée.

Pour **Désinstaller** une version d'un logiciel, il faut utiliser le système d'actions massives : sélectionner les versions à supprimer puis choisir **Supprimer définitivement**. Si une licence est affectée à l'ordinateur elle le reste, mais sa "version d'utilisation" est effacée.

A la suite des versions installées, la liste des licences affectées mais non installées est affichée. Vous pouvez ajouter une nouvelle licence associée à cet ordinateur. Le système d'actions massives permet, via l'action **Installer**, d'installer les versions d'utilisation des licences sélectionnées.

## Gérer les informations financières et administratives

### *Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

## États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique**

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Regrouper les logiciels (multi-entités).

*Comment regrouper des logiciels homonymes dans des sous-entités.*



**Remarque:** Cette option n'est disponible que pour les plateformes multi-entités.

Elle permet de regrouper les logiciels des entités filles sur l'entité mère.

### Comment réaliser un regroupement ?

1. Si le logiciel n'existe pas dans l'entité mère :  
Créer un logiciel dont le nom est strictement identique au nom du logiciel dans les entités filles.
2. Ouvrir la fiche du logiciel de l'entité mère ;
3. Activer la récursivité (sous-entités à Oui en haut à droite) ;  
Un nouvel onglet "Regroupement" apparaît après l'onglet "Historique".
4. Ouvrir cet onglet ;  
Une liste indique les logiciels des entités filles ayant le même nom.
5. Sélectionner les lignes souhaitées et valider le regroupement.



**Avertissement:** Cette opération est irréversible.

### Effets du regroupement

- Les licences sont attachées au logiciel de l'entité mère, mais restent dans les sous-entités d'origine ;
- Les versions sont fusionnées (plus de doublon dans l'entité mère) ;
- Les anciens logiciels sont déplacés dans la corbeille ;



**Remarque:** Lors de l'utilisation d'un outil d'inventaire tiers, ne pas oublier :

- de vider la corbeille à la fin du regroupement ;  
(sinon la synchronisation restaurera le logiciel en cas de nouvelle version).
- d'affecter le même fabricant au nouveau logiciel.  
(la synchronisation vérifiant le nom du fabricant, un nouveau logiciel serait créé).

### **Afficher toutes les informations sur une seule page**

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

---

# Chapitre

# 7

---

## Gérer les matériels réseaux

---

### Sujets :

- [Onglet "Ports réseaux"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un matériel réseau](#)
- [Voir un matériel réseau](#)
- [Modifier un matériel réseau](#)
- [Supprimer un matériel réseau](#)
- [Associer un matériel réseau à un document](#)
- [Associer un matériel réseau à un contrat](#)

Les matériels réseaux se gèrent depuis le menu **Parc > Réseaux**

Le matériel réseau représente le matériel qui gère, transmet et route le réseau entre plusieurs autres matériels (ordinateurs, imprimantes...).

Un matériel réseau peut être un switch, un hub ethernet, un routeur, un pare-feu (firewall) ou encore une borne d'accès sans fil (wifi).

### Onglet "Ports réseaux"

*Gestion des ports réseaux pour les éléments d'inventaire*

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port est caractérisé par un *numéro* et un *nom*.

Sur ce port, il est possible d'ajouter un ou plusieurs *VLAN*, ces derniers peuvent être définis par un nom, un commentaire et un numéro de VLAN (TAG ID).

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'en-tête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...



**Remarque:** GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connexions réseau complexe](#)).

## Gérer les informations financières et administratives

### *Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

## États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique**

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous**

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un matériel réseau

Ajouter un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un matériel réseau

Voir un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. Cliquer sur le nom du matériel réseau.

Affichage de la fiche

## Modifier un matériel réseau

Modifier un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. Cliquer sur le nom du matériel réseau ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un matériel réseau

Supprimer un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le matériel réseau
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le matériel réseau est placé dans la corbeille.

## Associer un matériel réseau à un document

Associer un matériel réseau à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher le matériel réseau
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le matériel réseau associé au document

## Associer un matériel réseau à un contrat

Associer un matériel réseau à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
  - 2. Aller dans l'onglet **Contrats**
  - 3. Sélectionner un contrat.
  - 4. Ajouter

- **1.** Cocher le matériel réseau
- **2.** Modification massive : **Ajouter un contrat**

Affichage de la fiche avec le matériel réseau associé au contrat

---

# Chapitre

# 8

---

## Gérer les périphériques

---

### Sujets :

- [Onglet "Connexions"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un périphérique](#)
- [Voir un périphérique](#)
- [Modifier un périphérique](#)
- [Supprimer un périphérique](#)
- [Associer un périphérique à un document](#)
- [Associer un périphérique à un contrat](#)

Les périphériques se gèrent depuis le menu **Parc > Périphériques**

Dans la fiche d'un périphérique, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales du périphérique (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion du périphérique (le responsable technique, son statut, le lieu où elle se trouve...)
- Sur les usagers du périphérique (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)

### Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les périphériques de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un périphérique pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, le périphérique devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

### Onglet "Connexions"

*Gestion des connexions*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les connexions sur l'élément.

#### Connexions directes

*Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs*

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

#### Onglet "Ports réseaux"

*Gestion des ports réseaux pour les éléments d'inventaire*

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port est caractérisé par un *numéro* et un *nom*.

Sur ce port, il est possible d'ajouter un ou plusieurs *VLAN*, ces derniers peuvent être définis par un nom, un commentaire et un numéro de VLAN (TAG ID).

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'en-tête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...



**Remarque:** GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

## Gérer les informations financières et administratives

*Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

### États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un périphérique

Ajouter un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;

4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un périphérique

Voir un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. Cliquer sur le nom du périphérique.

Affichage de la fiche

## Modifier un périphérique

Modifier un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. Cliquer sur le nom du périphérique ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un périphérique

Supprimer un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
    2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le périphérique
    2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le périphérique est placé dans la corbeille.

## Associer un périphérique à un document

Associer un périphérique à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
    2. Aller dans l'onglet **Documents**
    3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
    4. Ajouter
  - 1. Cocher le périphérique

## 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le périphérique associé au document

### **Associer un périphérique à un contrat**

Associer un périphérique à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
  - 2. Aller dans l'onglet **Contrats**
  - 3. Sélectionner un contrat.
  - 4. Ajouter
- 1. Cocher le périphérique
2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec le périphérique associé au contrat

---

# Chapitre

# 9

---

## Gérer les imprimantes

---

### Sujets :

- [Les cartouches associées](#)
- [Onglet "Connexions"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter une imprimante](#)
- [Voir une imprimante](#)
- [Modifier une imprimante](#)
- [Supprimer une imprimante](#)
- [Associer une imprimante à un document](#)
- [Associer une imprimante à un contrat](#)

Les imprimantes se gèrent depuis le menu **Parc > Imprimantes**

Dans la fiche d'une imprimante, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales de l'imprimante (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion de l'imprimante (le responsable technique, son statut, le lieu où elle se trouve...)
- Sur les usagers de l'imprimante (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)
- Sur ses spécifications (le compteur de page initial, les types de ports...)

### Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les imprimantes de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (une imprimante pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, l'imprimante devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'éléments à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

### Les cartouches associées

*Les cartouches associées à une imprimante*

Cet onglet liste les différentes cartouches associées au modèle d'imprimante sélectionnée.

Il se décompose en deux parties :

- Les cartouches utilisées, avec comme information la date d'achat et d'installation,
- Les cartouches usagées, avec comme information en plus la date de fin de vie, et un compteur pouvant calculer le nombre de pages imprimées depuis le dernier changement de cartouche.



**Remarque:** Pour la création / suppression de cartouche voir [Gérer les cartouches](#).

### Onglet "Connexions"

*Gestion des connexions*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les connexions sur l'élément.

#### Connexions directes

*Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs*

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

### Onglet "Ports réseaux"

*Gestion des ports réseaux pour les éléments d'inventaire*

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port est caractérisé par un *numéro* et un *nom*.

Sur ce port, il est possible d'ajouter un ou plusieurs *VLAN*, ces derniers peuvent être définis par un nom, un commentaire et un numéro de VLAN (TAG ID).

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs **Nom réseau**. On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), **Port réseau virtuel** (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...



**Remarque:** GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

## Gérer les informations financières et administratives

*Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;

- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

**Exemples**

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

**Gérer les notes**

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

**Onglet "Réservations"**

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

**Actions**

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

**États**

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

**Visualiser l'historique**

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter une imprimante

Ajouter une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir une imprimante

Voir une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. Cliquer sur le nom de l'imprimante ;

Affichage de la fiche

## Modifier une imprimante

Modifier une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. Cliquer sur le nom de l'imprimante ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer une imprimante

Supprimer une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher l'imprimante
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

L'imprimante est placée dans la corbeille.

## Associer une imprimante à un document

Associer une imprimante à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
- 1. Cocher l'imprimante
2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec l'imprimante associée au document

## Associer une imprimante à un contrat

Associer une imprimante à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
  - 2. Aller dans l'onglet **Contrats**
  - 3. Sélectionner un contrat.
  - 4. Ajouter
- 1. Cocher l'imprimante
2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec l'imprimante associée au contrat

---

# Chapitre

# 10

---

## Gérer les cartouches

---

### Sujets :

- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les cartouches dans GLPI, caractéristiques et utilisation

Dans la fiche d'une cartouche, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales de la cartouche (le fabricant, le type, la référence...)
- Sur la gestion de l'imprimante (le responsable technique, son lieu de stockage...)

Le seuil d'alerte correspond à la valeur minimale à partir de laquelle une alerte est déclenchée.



**Remarque:** Pour que les alertes fonctionnent, il faut que les notifications soient activées. (voir [Configurer les notifications](#)).

Il est possible d'ajouter autant de cartouches que nécessaire. Vous pouvez d'ailleurs ajouter plusieurs cartouches en une seule fois.

Pour qu'une cartouche puisse être installable sur une imprimante, celle-ci doit être renseignée comme compatible avec cette imprimante.

La gestion des stocks partagés est possible en définissant l'élément comme récursif sur une entité. Les éléments seront alors disponibles pour toutes les sous-entités.

### Gérer les informations financières et administratives

*Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;

- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

### **Afficher toutes les informations sur une seule page**

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.



---

# Chapitre

# 11

---

## Gérer les consommables

---

### Sujets :

- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les consommables se gèrent depuis le menu **Parc > Consommables**

Dans la fiche d'un consommable, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales du consommable (le fabricant, le type, la référence...)
- Sur la gestion du consommable (le responsable technique, son lieu de stockage...)

Le seuil d'alerte correspond à la valeur minimale à partir de laquelle une alerte est déclenchée.



**Remarque:** Pour que les alertes fonctionnent, il faut que les notifications soient activées. (voir [Configurer les notifications](#)).

Il est possible d'ajouter autant de consommables que nécessaire.

Pour passer un consommable de l'état de neuf à utilisé, il est nécessaire de renseigner l'utilisateur ou le groupe concerné.

La gestion des stocks partagés est possible en définissant l'élément comme récursif sur une entité. Les éléments seront alors disponibles pour toutes les sous-entités.

### Gérer les informations financières et administratives

#### *Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;

- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

### **Afficher toutes les informations sur une seule page**

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.



---

# Chapitre

# 12

---

## Gérer les téléphones

---

### Sujets :

- [Onglet "Connexions"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les téléphones se gèrent depuis le menu **Parc > Téléphones** ;

Dans la fiche d'un téléphone, plusieurs informations sont disponibles :

- Sur les caractéristiques générales du téléphone (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion du poste (le responsable technique, son statut, le lieu où il se trouve...).
- Sur les usagers du poste (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...).
- Sur ses spécifications (l'alimentation, le firmware...)

### Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les téléphones de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un téléphone pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, le téléphone devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

### Onglet "Connexions"

*Gestion des connexions*

Dans cet onglet, il est possible de gérer les connexions sur l'élément.

#### Connexions directes

*Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs*

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

#### Onglet "Ports réseaux"

*Gestion des ports réseaux pour les éléments d'inventaire*

Un port réseau permet de modéliser la sortie d'une interface réseau sur un matériel donné. Chaque port est caractérisé par un *numéro* et un *nom*.

Sur ce port, il est possible d'ajouter un ou plusieurs *VLAN*, ces derniers peuvent être définis par un nom, un commentaire et un numéro de VLAN (TAG ID).

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs **Nom réseau**. On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...



**Remarque:** GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connexions réseau complexe](#)).

## Gérer les informations financières et administratives

*Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire*

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Gérer les fournisseurs](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).



**Astuce:** GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir

les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration** > **Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.



**Astuce:** GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration** > **Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement\\_comptable#Modes\\_d.E2.80.99amortissement\\_accept.C3.A9s\\_comptablement](http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement).



**Astuce:** L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

## Gérer les contrats associés

*Affiche les contrats associés.*

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Onglet "Réservations"

*Gestion des réservations pour un objet d'inventaire*

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

### Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.



**Avertissement:** Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

### États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

---

# Chapitre

# 13

---

## Gestion du protocole Internet (IP)

---

### Sujets :

- [Protocole IP.](#)
- [Réseau IP](#)
- [Nom réseau](#)

Le protocole IP est matérialisé sous plusieurs formes : adresses IP, réseaux IP, mais aussi des FQDN

Un équipement se connecte au réseau au travers de [Onglet "Ports réseaux"](#).

À un port réseau, on associe un ou plusieurs [Nom réseau](#).

Un *Nom réseau* peut appartenir à un *Domaine Internet*. Il peut contenir une ou plusieurs [Protocole IP](#), et il peut avoir plusieurs *alias*.

Une *adresse IP* appartient à un [Réseau IP](#).

Les *réseaux IP* s'emboîtent les uns dans les autres (par exemple, 192.168.1.0/255.255.255.0 est un sous réseau de 192.168.0.0/255.255.254.0).

### Protocole IP.

*Gestion des deux versions d'IP au sein de GLPI : IPv4 et IPv6.*



**Remarque:** GLPI gère indifféremment IPv4 et IPv6. La seule distinction provient du format des adresses et des masques.

212.85.137.66 est une adresse IPv4, alors que 2a00:1450:4007:803::1012 est en IPv6.

GLPI considère [IPv4 comme un sous-ensemble d'IPv6](#) : les traitements sont les mêmes.

GLPI, utilise deux représentations pour les adresses IP (IPv6 et IPv4, cf. [Gestion du protocole Internet \(IP\)](#)) :

- La représentation binaire lui permet de faire l'analyse des relations entre réseaux, adresses et masques. Elle est inaccessible à l'utilisateur.
- La représentation textuelle est celle utilisée pour l'affichage et la saisie des données. Les adresses et les masques IPv4 sont représentés par leur forme classique (ie. : 212.85.137.66, 255.255.255.0). La [représentation des adresses IPv6 est celle canonique](#) (ie. : 2001:db8:0:85a3::ac1f:8001 plutôt que 2001:0db8:0000:85a3:0000:0000:ac1f:8001). Les masques IPv6 sont représentés sous la forme du préfixe de sous réseau (ie. : nombre de bits à 1 dans le masque).

### Réseau IP

*Les Réseaux IP permettent de définir la topologie des réseaux.*



**Important:** Les réseaux sont indifféremment [Protocole IP.](#)

Les réseaux IP regroupent un ensemble d'*adresses IP* regroupées selon la topologie définie par le plan d'adressage des administrateurs du réseau.

Ils peuvent s'emboîter : la hiérarchie des réseaux IP dépend des adresses et des masques de ces réseaux ainsi que de leurs identités d'appartenance.



**Attention:** La hiérarchie est gérée implicitement : il est impossible de la modifier soi-même.

Un réseau est composé, au minimum, d'une adresse et d'un masque. À cela peut s'ajouter une passerelle.

Un réseau est dit *adressable* si il est utilisé pour le routage interne des ordinateurs. En d'autres termes, son masque de sous-réseau et sa passerelle sont utilisés par tous<sup>1</sup> les équipements du réseau. Généralement un réseau ayant une passerelle est *adressable* car la passerelle est connue de tous les équipements et elle ne peut appartenir qu'à un seul sous-réseau. Mais un réseau *adressable* n'a pas nécessairement de passerelle. C'est par exemple le cas des réseaux privées (192.168.48.0/255.255.255.0...) ou de la boucle locale (127.0.0.0/255.255.255.0 ou ::1/128).

Les réseaux sont modifiables depuis les intitulés ( **Configuration** > **Intitulés** ) : **Internet** > **Réseaux IP**

## Nom réseau

*Un nom réseau correspond à l'identification unique d'une machine du point de vue d'Internet.*

Généralement, un équipement est identifié par un ou plusieurs noms particuliers sur le réseau. Le serveur DNS résoudra ce nom en adresse IP. Dans le cas où IPv4 et IPv6 sont utilisés, ce nom renverra deux adresses IP : une en IPv4 et l'autre en IPv6. C'est pourquoi un nom réseau peut avoir plusieurs adresses IP.

Un nom réseau est composé d'un *nom* qui correspond au label du FQDN (cf. [Label FQDN](#)), d'un [FQDN](#) et de une ou plusieurs *adresses IP*.

Le champs *réseau IP* apparaît afin de retrouver les informations sur les différents réseaux IP disponibles. Cette information n'est pas conservée dans le nom réseau car il peut avoir plusieurs adresse IP et chacune peut appartenir à plusieurs réseaux IP.



**Remarque:** Lors de la saisie d'un nom réseau, la validité du nom ainsi que celle de chacune des adresses IP est vérifiée. Si un de ces élément n'est pas valide alors il est rejeté.

Pour ajouter une adresse IP à un nom réseau, il faut cliquer sur le "+" devant les champs de saisie des adresses IP. Pour supprimer une adresse IP, il suffit d'effacer le contenu du champs de l'IP que l'on souhaite retirer.

Il est possible d'ajouter des [Label FQDN](#) dans l'onglet des alias réseau. Traditionnellement, le nom réseau est celui utilisé par le DNS pour la résolution inverse d'une adresse IP alors que les alias correspondent au *CNAME* du nomFQDN. De la même manière, le nom de l'alias doit un label FQDN valide.

<sup>1</sup> Si un ou plusieurs ordinateurs n'ont pas les mêmes informations, cela peut engendrer des problèmes de routage...

---

# Partie

# III

---

## Le service d'assistance aux utilisateurs

---

### Sujets :

- [Mise en route du service d'assistance](#)
- [Pour aller plus loin](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Ouvrir un ticket](#)

Le service d' **Assistance aux utilisateurs** de GLPI

Le module d'assistance permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets. Des statistiques sont également disponibles.

Afin de mettre en route un service d'assistance, plusieurs étapes sont nécessaires. Pour commencer, analyser les besoins de base des utilisateurs et répondre au minimum vital.

Une fois que les besoins de base sont satisfaits, il est possible de définir les besoins secondaires et se lancer dans la configuration avancée.

Le module d'assistance de GLPI est conforme au guide de bonnes pratiques ITIL et intègre donc des notions et normalisation de champs. Bien que l'outil soit conforme ITIL, il n'y aucune obligation pour suivre ces bonnes pratiques : chacun est libre d'implémenter le service d'assistance qui correspond le mieux à ses besoins.

## Mise en route du service d'assistance

---

*Mise en route du service d'assistance*

### Définir les acteurs et leurs rôles

*Définir les acteurs et leur rôles*

Voici les différents rôles que l'on retrouve traditionnellement dans les services d'assistance :

- **Demandeurs** : ce sont les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs connus dans GLPI concernés par le ticket (la ou les victimes).
- **Exécutants/Techniciens** ("attribué à") : la prise en charge d'un ticket est effectuée soit par un technicien, soit par un groupe de compétences ou encore par un fournisseur référencé dans l'application.
- **Observateurs** : ce sont des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui reçoivent des notifications.

Selon le rôle de l'utilisateur, GLPI modifie les informations visibles ainsi que les actions possibles.

Les techniciens sont les acteurs disposant des informations les plus complètes, et de la plus large latitude d'action sur les tickets.

Le demandeur et l'observateur ne verront que les informations nécessaires pour répondre à leur demande.

Dans le cas d'utilisateurs ou de groupes multiples, seul le premier utilisateur ou groupe est défini lors de la création du ticket, les acteurs supplémentaires sont ajoutés ultérieurement. Un utilisateur, n'ayant pas de droit de modifier les acteurs mais pouvant voir le ticket grâce à ses habilitations, a la possibilité de devenir observateur.

Au moment de l'association d'un nouvel acteur, vous pouvez également voir le nombre de tickets en cours pour cet acteur permettant de faciliter la répartition des tâches entre techniciens par exemple.



**Remarque:** Dans le cas d'utilisateurs non connus de GLPI, des courriels peuvent également être associés à un ticket. Le choix par défaut (pas d'utilisateur sélectionné) au niveau des demandeurs ou observateurs permet de saisir un courriel dans la zone correspondante. De plus, les notifications doivent être activées (voir [Configurer les notifications](#)).



**Remarque:** Dans GLPI, l'attribution de l'un de ces rôles se fait au niveau de la gestion des habilitations des utilisateurs (voir [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)).

## Cycle de vie d'un ticket

*Cycle de vie d'un ticket*

### Les types de tickets

*Les types de tickets*

Les tickets dans GLPI sont soit des incidents, soit des demandes. Ce champ *type* va permettre d'exécuter certaines actions (voir [Les règles métier de modification et affectation des tickets](#) , [Les gabarits de tickets](#) et [Gérer les problèmes](#) ) et de personnaliser la liste des catégories disponibles.

### Les statuts

*Les statuts*

ITIL définit le cycle de vie des statuts d'un ticket. Ce cycle de vie est implémenté comme suit dans GLPI :

- Nouveau
- En attente
- En cours (attribué)
- En cours (planifié)
- Résolu
- Clos

Ces statuts ne sont ni paramétrables ni modifiables.



**Remarque:** On peut néanmoins cacher certains statuts dans la configuration générale du helpdesk (voir [Onglet Assistance](#) de la partie administration).



**Remarque:** Pour aller plus loin dans cette gestion des statuts, voir [Les collecteurs](#), [Les gabarits de tickets](#) et [Les règles métier de modification et affectation des tickets](#) .

### L'ordonnancement des tickets

*L'ordonnancement des tickets*

L'ordonnancement des tickets se fait en fonction des renseignements fournis par le demandeur et le technicien :

- Le demandeur définit l'urgence
- Le technicien apprécie l'impact
- La priorité est la résultante de ces deux informations. Elle est calculée automatiquement via une matrice et indique l'importance réelle du ticket



**Remarque:** Pour aller plus loin dans la configuration de cette matrice, voir [Modifier les règles d'ordonnancement](#) .

### Les actions

*Les actions*

Comment créer un ticket ? Comment le traiter correctement ?

#### Créer un ticket

Pour commencer, le demandeur doit exprimer un besoin. Pour cela il peut faire appel à plusieurs outils au choix :

- il remplit lui-même un formulaire en ligne ;
- il contacte un opérateur directement (ou par téléphone) qui exécute la déclaration pour lui ;
- il envoie sa demande par message électronique (voir [Les collecteurs](#)).



**Remarque:** Dans une utilisation avancée, on peut aussi créer des tickets récurrents (voir [Les tickets récurrents](#)).

Créer un ticket :

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Assistance** > **Tickets** ;
3. Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. **Valider**.

Affichage de la fiche créée.

## Les suivis

*Les suivis d'un ticket, caractéristiques et utilisation*

**Suivi** est l'onglet par défaut lors de la consultation d'un ticket, sauf si celui-ci est en attente d'approbation de solution. Il permet l'ajout d'informations à un ticket existant, par exemple signaler que le demandeur a rappelé, que le ticket est en attente de la disponibilité du demandeur... C'est l'élément permettant les échanges entre le demandeur et les personnes en charge de son ticket.

Pour ajouter un suivi, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

Si un ticket est clos, le formulaire de création n'est pas présent, vous avez à sa place un bouton **Réouvrir le ticket**.

Il est possible de choisir la source du suivi (Voir [Configurer les intitulés](#)).

Un suivi peut être privé ou public. Un suivi privé n'est visible que des utilisateurs ayant le droit `Voir tous les suivis et tâches` (publics et privés) dans ses habilitations. Cela permet, par exemple, un échange entre techniciens sans que le demandeur ne puisse le voir.

L'utilisateur peut modifier ses suivis s'il a le droit `Modifier mes suivis`. Les administrateurs peuvent supprimer des suivis s'ils ont le droit `Supprimer tous les suivis`. Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

Les suivis sont classés suivant leur date en 6 parties :

- aujourd'hui ;
- cette semaine (la semaine débutant le lundi) ;
- la semaine dernière ;
- ce mois ;
- le mois dernier ;
- avant le mois dernier.

Chaque suivi comprend :

- la photo de l'auteur du suivi ;
- sa description ;
- le nom de l'auteur ainsi que sa date de création ;
- une croix rouge permettant de supprimer le suivi.

Pour modifier un suivi, il suffit de cliquer sur sa description.

## Les tâches

*Les tâches d'un ticket, caractéristiques et utilisation*

Une tâche est une action correspondant à une intervention technique liée à un ticket.

Une tâche peut avoir une catégorie (Voir [Configurer les intitulés](#)).

Une tâche peut être privée ou publique.

Une tâche peut être affectée à un technicien.

Une tâche privée n'est visible que :

- de son rédacteur ;
- au technicien à qui elle a été affectée ;
- des utilisateurs ayant le droit `Voir tous les suivis et tâches` (publics et privés).

La durée permet la saisie par le technicien de la durée réelle de traitement de la tâche, notamment à fin de statistiques ou facturations.

Enfin une tâche est planifiable. Une fois la date de début, la durée ou la date de fin saisie, la tâche apparaîtra sur le planning du technicien à qui elle a été affectée. Le statut de la planification permet de signaler la réalisation de la tâche (**informations, à faire, fait**).



**Remarque:** Pour faciliter la planification d'une tâche, il est possible de vérifier la disponibilité des techniciens. L'icône  ouvre une nouvelle fenêtre proposant un résumé rapide des périodes libres.



**Remarque:** Il est possible de définir un rappel de la tâche avant son début en définissant un intervalle de temps pour le rappel. Les notifications doivent être activées pour cela (voir [Configurer les notifications](#)).

## La solution

### *La solution d'un ticket, caractéristiques et utilisation*

L'onglet solution d'un ticket permet la résolution du ticket par un technicien et l'approbation de la solution par le demandeur ou le rédacteur.

- **Résolution du ticket :**

Le technicien doit choisir le **Type de solution**, intitulé paramétrable par exemple **Fermé (Résolu)** ainsi qu'une description de la solution si besoin puis cliquer sur **Actualiser**.

Une fois la solution saisie, le ticket prend le statut **Résolu**, jusqu'à approbation de la solution.

La saisie d'une solution peut être facilitée par l'utilisation de 2 mécanismes :

- L'utilisation d'un gabarit de solution. Ce sont des intitulés (voir [Configurer les intitulés](#)).
- L'extraction d'un élément de la base de connaissance. Pour cela, il faut cliquer **Rechercher une solution**, trouver l'élément de base de connaissances correspondant et valider en choisissant **Utiliser comme solution**.



**Remarque:** A l'enregistrement de la solution, le choix **Enregistrer et ajouter à la base de connaissances** permet de l'ajouter directement à la base de connaissance. Après validation de la solution, la page de création de l'élément est proposée. Il suffit alors de compléter le formulaire et de valider.

- **Approbation de la solution :**

La solution d'un ticket doit être approuvée pour que le statut du ticket soit clos.

Elle peut être approuvée par un des demandeurs ou le rédacteur du ticket (personne qui a saisi le ticket, par exemple un technicien de hot-line).

Si le suivi par courriel été activé, le demandeur peut recevoir un courriel contenant le lien vers le ticket afin de l'approuver.

Sinon il faut utiliser l'interface :

- **Interface simplifiée :**

Pour approuver une solution, aller dans le menu **Tickets**, cliquer sur le ticket à approuver, puis approuver ou rejeter la solution. Il est possible de saisir une description si besoin, celle-ci est obligatoire en cas de rejet.

- **Interface standard :**

Les tickets à approuver apparaissent sur la page d'accueil de GLPI dans **Vue personnelle, Vos tickets à clore**.

Cliquer sur le ticket à approuver, puis approuver ou rejeter la solution. Il est possible de saisir une description si besoin, celle-ci est obligatoire en cas de rejet.

Une fois la solution approuvée, le ticket prend le statut **Clos**.



**Remarque:** Un ticket clos n'est plus modifiable (à part le status). Pour le modifier a posteriori, il faut donc changer son status et réaliser de nouveau sa clôture.

Il est possible de forcer la clôture des ticket résolus après un délai paramétrable (voir [Onglet Assistance](#)). Si ce délai est nul, le ticket est automatiquement clos.

## La validation

### *La validation d'un ticket, caractéristiques et utilisation*

Un ticket peut nécessiter une validation, par exemple pour une demande d'évolution matériel, comme un changement d'ordinateur ou de moniteur.

Après avoir cliqué sur **Envoyer une demande de validation**, il faut saisir l'utilisateur ou les membres d'un groupe (uniquement ceux qui ont le droit de valider) qui doit valider, ainsi qu'un commentaire si besoin. Le ticket prend alors le statut **En attente de validation** dans son champ **Validation**.

La demande de validation peut également être créée directement à l'**ouverture du ticket** via l'interface standard ou via une **règle métier**.



**Remarque:** La validation n'est pas un processus bloquant, mais seulement informatif. Un technicien pourra traiter un ticket qui est en attente de validation. Toutefois, si le technicien modifie le statut du ticket vers Résolu ou Clos, ou qu'il ajoute une solution sur un ticket en attente de validation, une alerte sera affichée.

Pour valider la demande, le valideur peut cliquer sur le ticket dans l'accueil de GLPI (onglet **Vue personnelle**, partie **Vos tickets à valider**), ou aller dans le menu **Assistance > Ticket** et cliquer sur l'icône  qui apparaît dans le fil d'ariane.

Une fois sur le ticket, aller dans l'onglet **Validation**, puis cliquer sur la ligne correspondante à la demande de validation. Choisir si le ticket est **Accepté** ou **Refusé**.

En cas de refus, il est obligatoire de saisir un commentaire.

Dans le cas où une demande de validation multiple a été soumise, un pourcentage de validation requis est utilisé. Trois cas sont alors possibles :

- 0% : Le premier utilisateur qui accepte ou refuse la validation, Valide le ticket lui-même (Statut global de la validation).
- 50% : La majorité l'emporte. Exemple : 3 validations demandées, 2 refus entraîne le refus du ticket.
- 100% : Tous les valideurs doivent valider ou refuser le ticket afin que le statut global de validation soit modifié.

### Associer un ticket à un document

Vous pouvez ajouter un document à un ticket même si vous n'avez aucun droit sur les documents dans votre profil

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Assistance > Tickets** ;
3. Optionnel : faire une recherche du ticket ;
4. Cliquer sur le nom du ticket ;
5. Aller dans l'onglet **Documents** ;
6. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un document ;
7. Ajouter.

Un tableau listant le document associé ainsi que la date d'ajout.



**Remarque:** Si vous avez les droits de Lecture sur les documents dans votre profil, les 4 dernières étapes peuvent être faites par modification massive depuis la liste des tickets. De même le nom du document dans le tableau apparaîtra sous forme de lien et les modifications massives seront proposées pour supprimer les documents.

## Pour aller plus loin

---

*Pour aller plus loin*

### Les catégories de tickets

*Les catégories de tickets*

Un ticket peut être catégorisé, afin de faciliter son traitement. En fonction de la configuration souhaitée, le demandeur peut indiquer une catégorie, et le technicien la modifier.

Il est important, lors de la mise en place du Helpdesk, de bien réfléchir à la liste des catégories disponibles : en effet, un trop grand nombre visible par les utilisateurs peut perturber la saisie, alors qu'un nombre trop faible ne permettra pas de qualifier correctement le besoin.

La gestion des catégories est accessible depuis le menu des intitulés : **Configuration > Intitulés > Catégories des tickets**

Une catégorie peut être invisible dans l'interface simplifiée (pour réduire la liste des catégories présentées aux utilisateurs finaux). Elle peut aussi être visible ou pas pour les incidents, les demandes ou les problèmes.

Les catégories de tickets sont un des éléments permettant de faire des traitements automatiques à la création d'un ticket (voir [Règles métier pour les tickets](#)).

## Les gabarits de tickets

### *Les gabarits de tickets*

Tout comme les objets d'inventaire, une notion de gabarit existe pour les tickets. Un gabarit permet de personnaliser l'interface de déclaration d'un ticket en fonction du type de ticket et de la catégorie.

La gestion des gabarits se réalise via l'icône :  située dans la barre de menu.

Les comportements pouvant être modifiés sont :

- la liste de champs devant être obligatoires pour l'ouverture d'un ticket ;
- la liste des champs dont la valeur sera prédéfinie lors de l'affichage du formulaire ;
- la liste des champs qui doivent être masqués.



**Remarque:** Pour le contrôle des champs obligatoire, seuls les champs disponibles dans l'interface de l'utilisateur sont contrôlés. Donc, si un champ est défini comme obligatoire mais qu'il n'est pas proposé dans l'interface il ne générera pas d'erreur. A la saisie des champs obligatoires, sont affichées les interfaces dans lesquelles ils sont utilisés.

Un gabarit est lié à l'entité dans laquelle il a été défini, et peut être visible dans les sous-entités.

Des gabarits par défaut peuvent être définis pour les entités ou les profils. Pour les profils ne sont associables que des gabarits de l'entité racine visibles de toutes les sous-entités. Des gabarits par défaut peuvent également être défini pour chaque catégorie de ticket (un pour chaque type, voir [Les catégories de tickets](#)).

A la création du ticket, le gabarit utilisé est par ordre de priorité :

1. Celui défini dans la catégorie définie pour le type défini
2. Celui défini par défaut pour le profil courant de l'utilisateur
3. Celui défini par défaut pour l'entité de création du ticket



**Important:** Dans les 2 derniers cas, si le gabarit prédéfinit un nouveau couple type/catégorie, le premier cas est alors testé de nouveau avec ces nouvelles valeurs.



**Remarque:** A la mise à jour du ticket, le même ordre de priorité est utilisé pour déterminer les champs obligatoires.



**Remarque:** Si un des paramètre (entité, profil, type ou catégorie) est modifié lors de la saisie du ticket, le gabarit utilisé est alors redéterminé en fonction des nouvelles valeurs.

## Les collecteurs

### *Les collecteurs*

Les outils externes permettent d'agir sur la partie assistance via les collecteurs de mail.

Le principe est simple : utiliser la messagerie électronique pour créer des tickets et ajouter des suivis aux tickets déjà existants. Un tâche interne de GLPI va se connecter à une boîte mail et ainsi récupérer les messages.



**Remarque:** La résolution ou la clôture d'un ticket ne sont pas possibles par ce biais.

Voici le parcours du courriel jusqu'à la création du ticket :

- Boîte mail
- Collecteur (pour la configuration, voir [Configurer les collecteurs](#))
- Règles [Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité](#)
- [Règles métier pour les tickets](#)
- Ticket créé

## Les tickets récurrents

### *Les tickets récurrents*

Grâce aux gabarits, il est possible de programmer l'ouverture de tickets de manière récurrente.

Ouvrir un ticket tous les vendredis matin afin de réaliser une sauvegarde sur bande le soir même. Faire une opération d'initialisation tous les débuts de mois.

Cette fonctionnalité est accessible depuis le menu **Assistance > Tickets récurrents**.

Un ticket récurrent comprend un *gabarit*, qui va être utilisé comme modèle pour les tickets, ainsi qu'une *date de début* et une *fréquence d'ouverture*. Le processus peut être déclenché de *manière anticipée*. Enfin, il est possible de *désactiver* le ticket récurrent grâce au paramètre *actif*. Un calendrier peut également être associé permettant la limitation des jours ouvrés pour lesquels les tickets sont créés. Si la création automatique avait programmé une création de ticket un week-end par exemple celle-ci sera reportée au lundi.



**Remarque:** Les tickets ne seront créés que si le témoin Actif est à Oui et pendant la période définie entre la date de début et la date de fin. La date de fin est facultative mais la date de début obligatoire.

L'ouverture de tickets récurrents est effectuée à travers une action automatique nommée *ticketrecurrent* (voir [Configurer les actions automatiques](#)).

## Les coûts liés

### *Les coûts liés*

Des coûts peuvent être rattachés à un élément que ce soit pour permettre une facturation ou pour permettre le calcul des TCO réel des matériels de l'inventaire.

Un coût peut être lié à un budget (voir [Gérer les budgets](#)) et il est possible de dissocier le coût horaire (lié à une durée d'intervention), le coût matériel et un coût fixe.

Des coûts peuvent être associés aux tickets, aux problèmes ainsi qu'aux changements.



**Remarque:** Pour faciliter la saisie de plusieurs coûts, le formulaire est initialisé en fonction du dernier coût saisi et des caractéristiques de l'élément (durée totale d'intervention restante). Il suffit alors de modifier uniquement les informations nécessaires.

## Liens entre tickets

### *Les relations entre les tickets : liaison et duplication*

Des liaisons entre les tickets peuvent être définies. Celles-ci peuvent être de 2 types :

- *Lié à* : ce n'est qu'une liaison simple qui n'a qu'un but informatif.
- *Duplique* : c'est une duplication de ticket. A la résolution d'un des tickets, la même solution est définie sur les tickets dupliqués (qui sont donc automatiquement résolus).

## Modifier les règles d'ordonnement

*Configurer la matrice d'attribution des priorités en fonction de l'urgence et de l'impact : limiter les niveaux d'urgence et d'impact disponibles.*

L'ordre de traitement des tickets par les techniciens est basé sur la priorité des tickets. Celle-ci est calculée en fonction de l'urgence définie par l'utilisateur et l'impact sur le service informatique.

GLPI dispose d'une matrice, globale à toute l'application, qui peut être visualisée et modifiée dans le menu **Configuration > Générale > Assistance**.

Il est aussi possible de restreindre les niveaux d'urgence et priorité utilisés dans l'application, par exemple pour faciliter la déclaration et la qualification des tickets.



**Remarque:** la priorité **majeure** ne fait pas partie de la matrice. Celle-ci est supérieure aux autres, et nécessite le droit de modifier la priorité pour pouvoir l'assigner. Un incident majeur représente un ticket dont le traitement est tellement important qu'il prend le pas sur tous les autres.

## Consulter et gérer les plannings

*Les plannings se gèrent depuis le menu **Assistance** > **Planning***

La vue planning permet de visualiser les tâches planifiées pour un ticket, un problème ainsi que les notes planifiées ou les éléments planifiés dans les plugins.

Il est possible de choisir la date et la période à visualiser. Un filtrage sur les objets inclus dans le planning est également possible.

4 vues sont proposées suivant les habiliations de l'utilisateur connecté :

- Vue personnelle : inclus uniquement les éléments concernant l'utilisateur connecté
- Vue groupe : inclus uniquement les éléments concernant les groupes de l'utilisateur connecté (nécessite le droit de voir les planning des groupes)
- Utilisateurs : permet de voir le planning d'un utilisateur particulier (nécessite le droit de voir tous les plannings)
- Groupes : permet de voir le planning d'un groupe particulier (nécessite le droit de voir tous les plannings)

Ces informations sont exportables sous 2 formats :

- Ical afin de les intégrer dans le calendrier d'un logiciel tiers
- "protocole" Webcal qui permet d'abonner un calendrier d'un logiciel tiers sur le planning de GLPI



**Remarque:** L'accès aux flux Ical et Webcal est protégé par une clé de sécurité intégrée dans l'URL. Il est possible de régénérer cette clé à partir du menu "Préférences". Voir [Gérer ses préférences](#) et plus précisément [Personnaliser l'interface](#).



**Remarque:** Dans le planning apparaissent également les notes planifiées.

## Les délais de résolutions d'incidents ou SLA

*Les délais de résolutions d'incidents ou SLA*

Voir [Configurer les SLAs](#).

## Les règles métier de modification et affectation des tickets

*Les règles métier de modification et affectation des tickets*

Voir [Règles métier pour les tickets](#).

## Gérer les problèmes

*La gestion des problèmes*

Un problème est la cause d'un ou plusieurs incidents potentiels et peut généralement être identifié car un ou plusieurs incidents possèdent les mêmes symptômes.

La création d'un problème peut se faire soit depuis la fiche d'un incident, dans l'onglet *Problèmes*, soit directement depuis le menu **Assistance** > **Problèmes** .

Le formulaire de déclaration d'un problème ressemble à celui des incidents, dont il partage les concepts (*demandeurs, observateurs, assignation, statut, urgence, impact, priorité, catégorie*, pour plus d'informations voir [Gérer les tickets](#)).

Une fois le problème créé, il est possible de lui rattacher des incidents (onglet *Tickets*) mais aussi des matériels impactés (onglet *Elements*). Une phase d'analyse (onglet *Analyse*) consiste à décrire les impacts, causes et symptômes de celui-ci afin d'arriver à lui apporter une solution.



**Remarque:** Depuis la liste des tickets, une solution de contournement peut être associée massivement aux tickets liés sans pour autant résoudre le problème.

Tout comme les tickets, la [gestion de tâches](#), des [Les coûts liés](#) et l'ajout d'une [solution](#) permettent de suivre et de résoudre le problème.

Les problèmes utilisent leurs propres notifications (voir [Configurer les suivis par courriels et les alertes](#)).

Des statistiques similaires aux tickets sont disponibles pour les problèmes (voir [Visualiser les statistiques](#)).

## Gérer les changements

### *La gestion des changements*

Un changement consiste à une modification de l'infrastructure du système d'information.

La création d'un changement peut se faire soit depuis la fiche d'un ticket ou d'un problème, dans l'onglet *Changements*, soit directement depuis le menu **Assistance > Changements**.

Le formulaire de déclaration d'un changement ressemble à celui des tickets, dont il partage les concepts (*demandeurs, observateurs, assignation, statut, urgence, impact, priorité, catégorie*, pour plus d'informations voir [Gérer les tickets](#)). Le système de validation est également le même que celui des tickets afin de permettre la validation préalable du changement ([La validation](#)).

Une fois le changement créé, il est possible de lui rattacher des tickets mais aussi des matériels impactés (onglet *Elements*). Une phase d'analyse (onglet *Analyse*) consiste à décrire les impacts et la liste de contrôles afin d'arriver à mettre en place ce changement via un plan de déploiement accompagné d'un plan de repli et d'une liste de vérifications.

Tout comme les tickets, la [gestion de tâches](#), des [Les coûts liés](#) et l'ajout d'une [solution](#) permettent de suivre et de résoudre le changement. Pour la gestion de changements complexes, un changement peut être lié à un ou plusieurs projets permettant une gestion plus complète ([Gérer les projets](#)).

Les changements utilisent leurs propres notifications (voir [Configurer les suivis par courriels et les alertes](#)).

Des statistiques similaires aux tickets sont disponibles pour les changements (voir [Visualiser les statistiques](#)).

## La notification par courrier électronique

### *La notification par courrier électronique*

## Clôture administrative

### *Passe d'un ticket du statut résolu à clos*

Les bonnes pratiques ITIL préconisent une approbation de la solution par le demandeur du ticket, qui valide que la réponse apportée par le technicien correspond bien à ce qu'il attendait. Dans le cas contraire, le ticket est réouvert.

Pour plus d'informations voir [La solution](#).

## La satisfaction

### *Le résultat de l'enquête de satisfaction d'un ticket, caractéristiques et utilisation*

A la clôture d'un ticket, une enquête de satisfaction peut être envoyée aux demandeurs. La fréquence d'envoi et le délai de déclenchement après la clôture se paramètre par entité (voir [Déléguer l'administration par entité](#)).

Si les notifications par courriel sont activées (voir [Configurer les suivis par courriels et les alertes](#)), une notification est envoyée leur demandant de répondre à l'enquête. Sinon, les demandeurs auront accès à ces enquêtes depuis la page du ticket.

Le demandeur peut alors définir son degré de satisfaction (de 0 à 5) concernant la résolution de son ticket. Il peut également ajouter un commentaire s'il le souhaite.

Des statistiques concernant les enquêtes sont disponibles dans les [statistiques](#).



**Remarque:** Le demandeur peut modifier sa réponse à l'enquête de satisfaction interne dans un délai de 12h suivant sa première réponse.



**Remarque:** Une notification peut être définie à chaque réponse à une enquête de satisfaction.

## Visualiser les statistiques

*Les rapports concernant les tickets sont disponibles dans le menu **Assistance > Statistiques***

Il est possible de visualiser des statistiques selon une période paramétrable :

- **Globales :**

Affiche des statistiques générales sur les tickets :

- Nombre de tickets ouverts, résolus, clos et résolus en retard ;
- Nombre d'enquêtes de satisfaction ouvertes ou avec une réponse ainsi que le degré de satisfaction moyen ;
- Les délais moyens de prise en compte, résolution et clôture du ticket ;
- La durée réelle moyenne de traitement du ticket.
- **Par ticket :**

Affiche des statistiques sur les éléments des tickets, sélectionnés via un menu déroulant. Par exemple : demandeur, technicien assigné, impact, etc...

Le tableau obtenu présente les éléments suivants :

- Nombre de tickets ouverts, résolus, clos et résolus en retard ;
- Nombre d'enquêtes de satisfaction ouvertes, nombre de réponses aux enquêtes et degré de satisfaction moyen.
- Délai moyen de prise en compte du ticket :  
Durée entre l'ouverture du ticket et la première action sur celui-ci (suivi, tâche ou solution).
- Délai moyen de résolution et de clôture du ticket ;
- Durée réelle moyenne et totale de traitement du ticket ;  
Durée réelle des interventions programmées par les personnes qui prennent en charge les tickets. Intervention programmée signifie le temps alloué par un technicien sur les tâches liées aux tickets;
- **Par intitulé :**

Affiche des statistiques sur les éléments des ordinateurs. Par exemple : Modèle, Système d'exploitation, modèle de carte-mère, etc...

Les éléments statistiques obtenus sont les mêmes que pour les statistiques sur les tickets.

- **Par matériel :**

Affiche le nombre de tickets affectés à chaque matériel, trié par nombre de tickets.

Pour chaque ligne de résultat, l'icône  permet d'afficher ces statistiques sous forme graphique.

L'option **Voir les graphiques**, lorsqu'elle est présente, permet d'afficher les résultats sous forme de répartition graphique de type camembert.



**Remarque:** Lorsque les statistiques sont réalisées sur un élément arborescent (les groupes ou les catégories, par exemple), deux présentations sont disponibles. Normale : toutes les valeurs sont affichées. Arborescence : seules les valeurs de même niveau sont affichées et prennent en compte les tickets rattachés aux valeurs filles ; il est possible de naviguer dans l'arbre des valeurs.

## Gérer les tickets

---

*Les tickets dans GLPI, caractéristiques et utilisation*

### Gérer les incidents en conformité avec ITIL ou pas

Le module d'assistance de GLPI est conforme au guide de bonnes pratiques ITIL pour la partie Gestion des incidents et gestion des demandes de services : il intègre donc des notions comme l'impact, l'urgence d'un ticket, la matrice de calcul des priorités associées et une normalisation des statuts. Bien que l'outil soit conforme ITIL, il n'y a aucune obligation pour suivre ces bonnes pratiques : chacun est libre d'implémenter la gestion des incidents qui correspond le mieux à ses besoins.

La date d'ouverture (**Ouvert le**) et l'échéance permettent de circonscrire l'incident ou la demande de service dans le temps. Un **SLA** peut également être associé à un ticket. Dans ce cas, le SLA ainsi que le prochain niveau d'escalade sont affichés (voir [Configurer les SLAs](#)).

Les acteurs concernés sont référencés dans le ticket, ce qui permet leur notification durant le cycle de vie du ticket : le ou les **demandeurs** sont les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs connus dans GLPI concernés par le ticket (la ou les victimes) ; le ou les **observateurs** sont des utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui reçoivent des notifications. La prise en charge (**Attribué à**) d'un ticket est effectuée soit par un **technicien**, soit par un **groupe** de compétences ou encore par un **fournisseur** référencé dans l'application.

Dans le cas d'utilisateurs ou de groupes multiples, seul le premier utilisateur ou groupe est défini lors de la création du ticket, les acteurs supplémentaires sont ajoutés ultérieurement. Un utilisateur n'ayant pas de droit de modifier les acteurs mais pouvant voir le ticket grâce à ses habilitations à la possibilité de devenir observateur.



**Remarque:** Dans le cas d'utilisateurs non connus de GLPI, des courriels peuvent également être associés à un ticket. Le choix par défaut (pas d'utilisateur sélectionné) au niveau des demandeurs ou observateurs permet de saisir un courriel dans la zone correspondante. De plus, les notifications doivent être activées (voir [Configurer les notifications](#)).

Un ticket possède un contenu (**titre** et **description**). Si aucun titre n'est défini par l'utilisateur lors de la création du ticket, les 70 premiers caractères de la description sont utilisés pour définir le titre du ticket. La **catégorie** permet de classer les incidents suivant leur nature. Le **type** permet de définir s'il s'agit d'une demande ou d'un incident. La liste déroulante **Élément** permet d'associer un ou plusieurs objets d'inventaire au ticket : le contenu de la liste dépend des paramètres définis dans le profil (voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#)). Le lieu permet d'indiquer le lieu de l'intervention.

Le ticket garde en référence l'utilisateur GLPI qui a ouvert le ticket (**Par**) ainsi que le canal utilisé (**Source de la demande**, voir [Configurer les intitulés](#)).

Un ticket a un **statut** (voir [Comprendre le cycle de vie des tickets](#)), et peut nécessiter une **validation** : par défaut il est *non soumis à validation*.

**L'urgence** indique l'importance donnée par le demandeur au ticket, alors que l'**impact** est celle jugée par le technicien. La **priorité** est l'importance du ticket calculée automatiquement suivant une matrice de calcul prédéfinie (Voir [Onglet Assistance](#)).

Enfin, deux informations concernant les notifications apparaissent si les suivis par courriels ont été configurés (Voir [Configurer les notifications](#)) : l'activation du **suivi par courriel** pour ce ticket et le **courriel pour le suivi** utilisé. Celui-ci est pré-rempli par défaut avec la valeur présente et définie par défaut dans la fiche de l'utilisateur ou du fournisseur (s'il en a une) et peut être modifié dans la liste déroulante si besoin.

Dans le cadre d'une utilisation de GLPI multi-entités avec des techniciens ayant des habilitations sur plusieurs entités, il n'est pas nécessaire de changer l'entité courante pour déclarer un nouvel incident dans une entité. Le cheminement de l'ouverture d'un nouveau ticket est le suivant : le technicien commence par sélectionner le demandeur et GLPI va déterminer les entités sur lesquelles l'utilisateur a des habilitations. S'il n'en possède que sur une entité, alors le formulaire de création est mis à jour et le ticket sera déclaré dans l'entité correspondante, mais s'il en possède plusieurs une liste déroulante supplémentaire permet de sélectionner celle sur laquelle on veut travailler.

## Comprendre le cycle de vie des tickets

*La consultation et modification des options du cycle de vie des tickets se fait dans le menu **Configuration** > **Assistance***

Les différents statuts possibles pour un ticket sont nouveaux, en cours (attribué), en cours (planifié), en attente, résolu et clos. Ceux-ci ne sont ni paramétrables ni modifiables.

### Règles de gestion

A sa création, un ticket prend le statut **Nouveau**. Lorsqu'un technicien le qualifie en lui attribuant un groupe, un technicien ou un fournisseur chargé de le traiter, il passe alors à l'état **En cours (attribué)**. De même, s'il rajoute une nouvelle tâche alors il devient **En cours (planifié)**. Quand une solution est apportée au ticket, alors il prend le statut **Résolu**. Enfin, quand le demandeur ou le rédacteur valide la solution proposée, alors il est **Clos**.



**Remarque:** Le technicien peut changer le statut à tout moment, notamment pour mettre le ticket **En attente**.



**Remarque:** Le demandeur peut supprimer son ticket tant que celui-ci est en statut nouveau et qu'aucune action n'a été réalisée pour ce ticket.

### Matrice de calcul de la priorité

Les bonnes pratiques ITIL séparent l'urgence (définie par l'utilisateur), de l'impact de l'incident (un utilisateur, un service, une fonction...) qui est normalement renseigné par le technicien. Une matrice est alors utilisée pour calculer la priorité associée au ticket en fonction de ces deux critères. GLPI fournit une matrice standard prédéfinie qui permet de retrouver un fonctionnement identique au helpdesk dans les versions précédentes de l'application (où ces deux notions d'urgence et impact n'existaient pas).

La matrice prédéfinie de calcul de la priorité d'un ticket en fonction de son urgence et de son impact est modifiable et se trouve dans l'onglet **Configuration > Assistance** (Voir [Configurer les paramètres centraux](#)).

Il est possible de sélectionner les différents niveaux d'urgence ou de priorités qui seront utilisés dans le helpdesk, et d'en désactiver certains : pour cela, il suffit de définir le niveau choisi à Non. Il faut noter que le niveau moyen n'est pas désactivable.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Ouvrir un ticket

---

*Ouvrir un ticket via GLPI*

L'utilisateur peut ouvrir un ticket :

- dans GLPI
  - via l'interface d'ouverture de tickets anonymes accessible par les utilisateurs non authentifiés ;
  - via l'interface simplifiée (formulaire de saisie allégé destiné à un utilisateur final authentifié) ;
  - via l'interface standard (formulaire de saisie complet).
- par courriel : L'utilisateur envoie un courriel à une adresse de messagerie définie. Dès la réception du courriel, un ticket est ouvert automatiquement. Voir [Configurer les collecteurs](#).

Quelque soit le mode de création d'un ticket, si aucun titre (ou objet pour un courriel) n'est indiqué, le ticket aura comme nom les 70 premiers caractères de la zone de description (ou du corps du courriel).

Suivant la configuration, certains champs peuvent être obligatoires à l'ouverture d'un ticket (contenu, titre et/ou catégorie). Si l'un d'eux est manquant, le ticket ne sera pas créé.

Les différents champs disponibles sont décrits dans la partie [Gérer les tickets](#).

Un mécanisme appelé *délégation* donne la possibilité à un utilisateur de déclarer un incident pour une autre personne. La configuration de cette fonctionnalité est décrite dans le chapitre [Administrer les groupes](#). Dans l'interface simplifiée, cela se traduit par l'apparition d'une option permettant d'indiquer si l'incident concerne l'utilisateur lui-même ou un autre. Dans l'interface standard ce mécanisme est actif à partir du moment où le droit **Voir tous les tickets** est à *non* dans le profil. Il se traduit par l'ajout comme demandeur de tous les utilisateurs pour lesquels la délégation s'opère.

### Interface d'ouverture de tickets anonymes (pour utilisateurs non authentifiés)

Accessible à l'adresse [http://<ADRESSE\\_GLPI>/front/helpdesk.html](http://<ADRESSE_GLPI>/front/helpdesk.html), elle permet aux utilisateurs n'ayant aucun compte dans GLPI d'envoyer un formulaire de signalement au centre de support. Une fois rempli et soumis, un

message confirme la bonne création du ticket. Ce formulaire peut être personnalisé en modifiant directement le fichier helpdesk.html. Par défaut le ticket est créé dans l'entité racine.

### Interface simplifiée

Elle permet à un utilisateur authentifié de créer rapidement un ticket pour lui même ou pour une autre personne (délégation).

Le formulaire de saisie peut être accompagné d'un message invitant l'utilisateur à vérifier ses coordonnées personnelles (lieu, téléphone), afin de faciliter la prise de contact par les techniciens (voir Configuration / [Onglet Assistance](#)).

Pour cela, remplir le formulaire de saisie proposé à l'ouverture de GLPI et valider.

#### Champs spécifiques :

- **Informez-moi des suites données**

Apparaît si les suivis par courriel ont été configurés.

Voir [Configurer les notifications](#).

La sélection à "oui" permet au demandeur d'être tenu informé par courriel des différents traitements concernant son ticket ;

- **Courriel** : Adresse où seront envoyées les notifications, si plusieurs sont définies, il va prendre l'adresse par défaut mais il est possible d'en sélectionner une autre ;
- **Le ticket porte sur** : permet d'associer un objet d'inventaire à un ticket.

Le contenu de la ou des listes dépend des paramètres définis dans le profil.

Voir [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

- **Observateur** : permet d'ajouter un observateur et de définir ses paramètres de notification. Seul les membres des groupes du demandeur peuvent être associés.



**Astuce:** Chaque utilisateur a la possibilité d'ajouter de nouvelles adresses de messagerie à son profil directement depuis ses Préférences (voir [Gérer ses préférences](#)).

Il est possible d'ajouter au ticket un ou plusieurs documents en une seule opération.

En activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), le champ description du ticket pourra être formaté au format Html. De plus une zone supplémentaire sera disponible afin de glisser ou de coller des images (exemple : Screenshot). Une balise sera alors ajoutée automatiquement à la description afin de formaliser le contenu de sa demande.

Il est important d'ajouter l'image après avoir spécifié la catégorie du ticket, car le rechargement du formulaire entraîne la suppression des images (ou des documents) liés.

Un message confirme la bonne création du ticket accessible en cliquant sur le numéro du ticket apparaissant en vert.

### Interface standard

Pour créer un nouveau ticket aller dans le menu **Assistance > Tickets > ✦** .

Il est possible d'ajouter au ticket un ou plusieurs documents en une seule opération.

De même que sur l'interface simplifiée, en activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), le champ description du ticket pourra être formaté au format Html. De plus une zone supplémentaire sera disponible afin de glisser ou de coller des images (exemple : Screenshots). Une balise sera alors ajoutée automatiquement à la description afin de formaliser le contenu de sa demande.

Lors de l'ajout d'une nouvelle image depuis l'onglet Documents du ticket, la balise générée pourra être aussi utilisé pour insérer l'image dans la description du ticket.

Un message confirme la bonne création du ticket accessible en cliquant sur le nom du ticket apparaissant en vert.

Une demande de validation peut être effectuée à l'ouverture du ticket en indiquant simplement le valideur souhaité.



**Remarque:** A la saisie du demandeur, du technicien ou d'un groupe assigné, une information est affichée permettant de déterminer combien de tickets cette personne ou ce groupe a déjà

ouvert ou a déjà en charge. De la même manière, à la sélection d'un matériel, une vision simplifiée des tickets en cours sur celui-ci est proposé.

### **Canal courriel**

Il suffit d'envoyer un courriel à l'adresse définie dans le collecteur.

Voir [Configurer les collecteurs](#).

L'objet du message deviendra le titre du ticket, son corps la description et enfin les pièces jointes des documents associés.

En activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), les images présentes dans le corps du message seront visibles dans la description du ticket.

---

# Partie IV

---

## Module Gestion

---

### Sujets :

- [Gérer les fournisseurs](#)
- [Gérer les contacts](#)
- [Gérer les budgets](#)
- [Gérer les contrats](#)
- [Gérer les documents](#)

Le module **Gestion** permet aux utilisateurs de gérer les contacts, les fournisseurs, les budgets, les contrats et les documents



---

# Chapitre

# 14

---

## Gérer les fournisseurs

---

### Sujets :

- [Ajouter un fournisseur](#)
- [Voir un fournisseur](#)
- [Modifier un fournisseur](#)
- [Supprimer un fournisseur](#)
- [Lier contacts et fournisseurs](#)
- [Associer un fournisseur à un contact](#)
- [Lier contrats et fournisseurs](#)
- [Associer des matériels au fournisseur](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer un fournisseur à un document](#)
- [Gérer les tickets](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les fournisseurs sont gérés depuis le menu **Gestion > Fournisseurs**

GLPI intègre une gestion des fournisseurs, qui est différente de celle des fabricants (voir [Configurer les intitulés](#)). Celui-ci sert à la fois à identifier qui a vendu un matériel (dans la gestion de parc) mais aussi à attribuer des tickets à cette personne ou société.

Lors de l'achat d'un matériel de marque XX à un fournisseur YY, il faut traiter deux informations distinctes à savoir le fabricant (XX) et le fournisseur (YY).

Un fournisseur se caractérise par un nom, un type de tiers (intitulé) , des informations de localisation (adresse, code postal, ville, pays) et de contact (site web, téléphone et fax).

Sa gestion peut être globale à toutes les entités (champs Sous-entités à oui) ou locale.

Un fournisseur est commun à toute les entités quand il s'agit d'un fournisseur global à l'entreprise ; il sera déclaré sur l'entité la plus haute, et visible dans les sous-entités. Par contre, un fournisseur local à une entité sera créé par le gestionnaire de parc de celle-ci, et sera seulement visible dans ce périmètre. Bien entendu, une personne ayant une visibilité récursive sur toutes les entités verra à la fois les fournisseur globaux et locaux.



**Avertissement:** Si un site web pour l'entreprise est défini, ne pas oublier le `http://` au début de l'adresse internet.

### Ajouter un fournisseur

Ajouter un fournisseur dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

### Voir un fournisseur

Voir un fournisseur dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;

2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du fournisseur ;
4. Cliquer sur le nom du fournisseur ;

Affichage de la fiche

## Modifier un fournisseur

Modifier un fournisseur dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du fournisseur ;
4. Cliquer sur le nom du fournisseur ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un fournisseur

Supprimer un fournisseur dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du fournisseur ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du fournisseur
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le fournisseur
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le fournisseur est placé dans la corbeille.

## Lier contacts et fournisseurs

*GLPI permet d'effectuer un lien entre les contacts et les fournisseurs*

La distinction est clairement établie entre le fournisseur, qu'il est possible de lier de manière univoque à des éléments d'inventaire, et les contacts, qui composent la liste des personnes permettant d'entrer en relation avec ce fournisseur. Pour établir cette liste, il faut donc associer les contacts au fournisseur concerné.

Monsieur Dupont est conseiller de vente dans l'entreprise Acme auprès de qui la structure se fournit régulièrement. Créer un fournisseur nommé Acme. Créer un contact au nom de Monsieur Dupont. Affecter à ce contact le type commercial. Puis associer le contact au fournisseur Acme.

## Associer un fournisseur à un contact

Associer un fournisseur à un contact

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du fournisseur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du fournisseur
  - 2. Aller dans l'onglet **Contacts**
  - 3. Sélectionner un contact
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher le fournisseur

## 2. Modification massive : Ajouter Contact...

Affichage de la fiche avec le fournisseur associé au contact

## Lier contrats et fournisseurs

*Les contrats associés aux fournisseurs.*

Une fois créés, il est possible d'associer à un fournisseur un ou des contrats.

## Associer des matériels au fournisseur

*Les matériels rattachés aux fournisseurs*

L'onglet **Matériels** permet de visualiser tout les matériels gérés dans GLPI et qui ont été fournis ou vendus par ce fournisseur.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Associer un fournisseur à un document

Associer un fournisseur à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Fournisseurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du fournisseur ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du fournisseur
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher le fournisseur
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le fournisseur associé au document

## Gérer les tickets

*Pour les éléments, les tickets se gèrent depuis l'onglet **Tickets***

L'onglet **Tickets** permet de :

- créer un ticket lié à cet élément (si doit de créer un ticket dans le profil) ;
- visualiser l'historique des derniers tickets liés à cet élément (si droit de voir tous les tickets dans le profil).

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

---

# Chapitre

# 15

---

## Gérer les contacts

---

### Sujets :

- [Ajouter un contact](#)
- [Voir un contact](#)
- [Modifier un contact](#)
- [Supprimer un contact](#)
- [Lier contacts et fournisseurs](#)
- [Associer un contact à un fournisseur](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer un contact à un document](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)

Les contacts sont gérés depuis le menu **Gestion > Contacts**

Les utilisateurs au sens de GLPI sont les personnes disposant d'un accès à l'application. Les personnes extérieures, généralement associées à des contrats, sont stockées sous la forme de contacts (voir [Contact](#)).

Chaque contact est caractérisé par les informations d'identité usuelles ainsi qu'un titre et des coordonnées téléphoniques et de messagerie et postales. La définition d'une liste de types de contacts permet de classer les contacts selon leur type. L'exportation au format vCard est possible dans la fiche de chaque contact.



**Remarque:** la liste des titres possibles pour un contact est identique à celle des utilisateurs.

### Ajouter un contact

Ajouter un contact dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

La fiche du contact est créée et affichée.

Par la suite, il est possible de lier le contact à un ou plusieurs fournisseurs ou documents. Voir [Associer un contact à un fournisseur](#) et [Associer un contact à un document](#).

### Voir un contact

Voir un contact dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contact ;
4. Cliquer sur le nom du contact.

Affichage de la fiche

### Modifier un contact

Modifier un contact dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;

2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contact ;
4. Cliquer sur le nom du contact ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un contact

Supprimer un contact dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contact ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du contact
    2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le contact
    2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le contact est placé dans la corbeille.

## Lier contacts et fournisseurs

*GLPI permet d'effectuer un lien entre les contacts et les fournisseurs*

La distinction est clairement établie entre le fournisseur, qu'il est possible de lier de manière univoque à des éléments d'inventaire, et les contacts, qui composent la liste des personnes permettant d'entrer en relation avec ce fournisseur. Pour établir cette liste, il faut donc associer les contacts au fournisseur concerné.

Monsieur Dupont est conseiller de vente dans l'entreprise Acme auprès de qui la structure se fournit régulièrement. Créer un fournisseur nommé Acme. Créer un contact au nom de Monsieur Dupont. Affecter à ce contact le type `commercial`. Puis associer le contact au fournisseur Acme.

## Associer un contact à un fournisseur

Associer un contact à un fournisseur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contact ;
4. 2 possibilités pour associer un fournisseur
  - 1. Cliquer sur le nom du contact
    2. Aller dans l'onglet **Fournisseurs**
    3. Sélectionner un fournisseur
    4. Ajouter
  - 1. Cocher le contact
    2. Modification massive : **Ajouter Fournisseur...**

Le contact est désormais associé au fournisseur. La fiche du contact est affichée.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Associer un contact à un document

Associer un contact à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contacts** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contact ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du contact
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher le contact
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le contact associé au document

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

### **Afficher toutes les informations sur une seule page**

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

---

# Chapitre

# 16

---

## Gérer les budgets

---

### Sujets :

- [Associer des éléments au budget](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un budget](#)
- [Voir un budget](#)
- [Modifier un budget](#)
- [Supprimer un budget](#)
- [Associer un budget à un document](#)

Les budgets sont gérés depuis le menu **Gestion > Budgets**

Un budget est composé d'un certain nombre de champs : un **nom**, une **valeur**, une période pendant laquelle le budget a été alloué, défini par une **date de début** ainsi qu'une **date de fin**.

Le budget doit être défini dans les informations financières des matériels.

Il peut également être défini sur plusieurs entités (récursivité).

Un résumé du budget par type de matériel est présenté (total dépensé par type, total restant).



**Remarque:** lors de la visualisation d'un budget dans une sous-entité, le total du budget restant n'est pas accessible.



**Important:** Ce total est négatif si le total de la valeur des matériels est plus élevée que la valeur du budget.



**Remarque:** Des gabarits peuvent être définis pour les budgets (voir [Gérer les gabarits](#)).

### Associer des éléments au budget

*Les éléments associés aux budgets*

L'onglet **Elements** permet de visualiser les éléments attachés à ce budget.

La liste est triée par type d'éléments (avec en dessous le nombre de matériels) et la liste complète. Tout en bas du tableau, est affiché le nombre total d'éléments associés à ce budget.

### Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

### Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

#### Exemples

- un lien web : <http://192.168.0.1> (IP récupérée du port réseau du matériel) ;

- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un budget

Ajouter un budget dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Budgets** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un budget

Voir un budget dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Budgets** ;
3. Optionnel : faire une recherche du budget ;

4. Cliquer sur le nom du budget.

Affichage de la fiche

## Modifier un budget

Modifier un budget dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Budgets** ;
3. Optionnel : faire une recherche du budget ;
4. Cliquer sur le nom du budget ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un budget

Supprimer un budget dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Budgets** ;
3. Optionnel : faire une recherche du budget ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du budget
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le budget
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le budget est placé dans la corbeille.

## Associer un budget à un document

Associer un budget à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Budgets** ;
3. Optionnel : faire une recherche du budget
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du budget
  - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
  - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  - 4. Ajouter
  - 1. Cocher le budget
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le budget associé au document



---

# Chapitre

# 17

---

## Gérer les contrats

---

### Sujets :

- [Lier contrats et fournisseurs](#)
- [Les matériels associés](#)
- [Associer des documents](#)
- [Associer des liens externes](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un contrat](#)
- [Voir un contrat](#)
- [Modifier un contrat](#)
- [Supprimer un contrat](#)
- [Associer un contrat à un fournisseur](#)
- [Associer un contrat à un matériel](#)
- [Associer un contrat à un document](#)

Les contrats sont gérés depuis le menu **Gestion > Contrats**

Les contrats concernent les accords établis entre des tiers. Des objets d'inventaire sont associables à un contrat. Cette fonctionnalité permet de couvrir tout type de contrat réalisé tel que les prêts, contrats de maintenance...

### Créer un contrat

Pour créer un contrat, il sera demandé de renseigner :

- des informations générales (nom, type, numéro) ;
- des informations temporelles (date de début, durée, périodicité, plages horaires d'intervention). Les plages horaires sont intéressantes dans le cadre d'un contrat de maintenance ou d'infogérance par exemple ;
- des informations comptables (reconduction, durée de préavis, périodicité de facturation)

Il est possible d'être alerté par courriel sur la fin ou le préavis du contrat.



**Remarque:** Des gabarits peuvent être définis pour les contrats (voir [Gérer les gabarits](#)).

### Description des champs

- **Type de contrat** : par défaut, aucun type de contrat n'est renseigné. Il faut au préalable les renseigner dans la configuration des intitulés. Voir [Configurer les intitulés](#) ;
- **Numéro de contrat** : Cette information n'est pertinente que si le numéro de contrat est identique à celui utilisé au sein des autres services de la société ;
- **Date de début** : À ne pas confondre avec la date d'enregistrement du contrat dans GLPI. Tous les calculs de périodicité sur le contrat sont donc fonction de cette date ;
- **Périodicité du contrat** : C'est la durée à laquelle la reconduction du contrat est possible (*Exemple : Un contrat d'abonnement téléphonique d'une durée de 24mois renouvelable au bout de 12mois*) ;
- **Plages horaires d'intervention** : Les plages horaires d'intervention correspondent aux horaires d'intervention couvert par le contrat. Il est possible d'y distinguer les jours chômés ;
- **Type de reconduction** : [Tacite](#) ou [Expresse](#) ;
- **Alerte par courriel** : Il est possible de recevoir des notifications pour prévenir d'événements tels que la fin du contrat. Dans le cas où la reconduction du contrat serait expresse, il peut être intéressant d'être alerté à la date du préavis. Pour les contrats périodiques il est également possible d'être alerté à la fin de chaque période ou préavis de période.



**Astuce:** Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

### Coûts

Des coûts peuvent être associés à un contrat. Les éléments de coûts peuvent être saisi indépendamment (coût initial, coût avenant...). Chaque élément peut être lié à un budget différent (voir [Gérer les budgets](#)).



**Remarque:** Pour faciliter la saisie de plusieurs coûts, le formulaire est initialisé en fonction du dernier coût saisi. Il suffit alors de modifier uniquement les informations nécessaires.

## Lier contrats et fournisseurs

*Les contrats associés aux fournisseurs.*

Une fois créés, il est possible d'associer à un fournisseur un ou des contrats.

## Les matériels associés

*Les matériels associés aux contrats*

L'onglet **matériels** permet de lier un matériel de l'inventaire à un contrat.

Pour lier un objet à un contrat, sélectionner le type puis le nom du matériel.

Ceux-ci seront listés par type, les numéros de série et d'inventaire seront visibles.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Associer des liens externes

*Pour certains éléments, les liens externes se gèrent depuis le menu **Liens externes***

Dans cet onglet, des liens externes peuvent être associés. Ces liens peuvent utiliser des champs de l'objet comme l'IP, le nom, etc. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#).

### Exemples

- un lien web : `http://192.168.0.1` (IP récupérée du port réseau du matériel) ;
- un lien RDP pour un accès distant : `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (nom "pc001" récupéré du matériel).

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Visualiser l'historique

L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique**

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous**

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un contrat

Ajouter un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un contrat

Voir un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat.

Affichage de la fiche

## Modifier un contrat

Modifier un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Modifier les champs souhaités ;

## 6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un contrat

Supprimer un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du contrat
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le contrat
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le contrat est placé dans la corbeille.

## Associer un contrat à un fournisseur

Associer un contrat à un fournisseur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Aller dans l'onglet **Fournisseurs** ;
6. Sélectionner un fournisseur ;
7. Ajouter.

Affichage de la fiche avec le contrat associé au fournisseur

## Associer un contrat à un matériel

Associer un contrat à un matériel

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Aller dans l'onglet **Matériel** ;
6. Sélectionner un matériel ;
7. Ajouter ;
8. Cette association est possible aussi depuis la fiche du matériel, onglet **Gestion** ou par modification massive, depuis la liste des matériels, **Ajouter Contrat...**

Affichage de la fiche avec le contrat associé au matériel

## Associer un contrat à un document

Associer un contrat à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. 2 possibilités
  - 1. Cliquer sur le nom du contrat

2. Aller dans l'onglet **Documents**
  3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
  4. Ajouter
- 1. Cocher le contrat
  - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le contrat associé au document



---

# Chapitre 18

---

## Gérer les documents

---

### Sujets :

- [Associer des documents](#)
- [Gérer les notes](#)
- [Visualiser l'historique](#)
- [Afficher toutes les informations sur une seule page](#)
- [Ajouter un document](#)
- [Voir un document](#)
- [Modifier un document](#)
- [Supprimer un document](#)
- [Associer un document à un matériel](#)
- [Associer un document à un autre document](#)

Les documents sont gérés depuis le menu **Gestion > Documents**

Cette section permet d'enregistrer des documents électroniques ou liens web classables selon diverses rubriques.

Ce document est associable à quasiment tous les types d'objets présent dans GLPI. En voici la liste :

- **Budget.**
- **Contrat.**
- **Entité.**
- **Fournisseur.**
- Tous types de matériel (*Imprimante, Ordinateur, Moniteur...*).
- **Licence.**
- **Logiciel.**
- **Ticket et problèmes.**
- **Consommable.**
- certains plugins.

### Créer un document

Un document possède un **nom**, ainsi qu'un **commentaire** et peut être associée à une **rubrique**.

Le fichier physique correspondant au document peut être ajouté dans GLPI de plusieurs manières :

- en parcourant le disque dur local.
- En renseignant un lien web pointant vers un document (*une image, une page web, un PDF...*).
- En précisant un fichier préalablement chargé par FTP (*dans le dossier / mon\_glpi/files/\_uploads/*)

Enfin un type MIME peut aussi être indiqué. Pour une liste de valeurs possible, référez vous à l'adresse suivante : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Type\\_mime#Liste\\_de\\_media\\_type\\_usuels](http://fr.wikipedia.org/wiki/Type_mime#Liste_de_media_type_usuels) .



**Remarque:** Les types de documents autorisés dans GLPI (selon leur extension) sont définis dans **Configuration > Intitulés > Gestion > Type de document**



**Remarque:** les rubriques de documents peuvent être hiérarchiques.



**Remarque:** l'option **Interdire à l'importation** permet d'exclure ce document à l'importation via les collecteurs (images de signatures, logos...).

Une fois le document créé, 4 onglets seront disponibles :

- **Élément(s) Rattaché(s)** : Permet d'associer un objet au document ;
- **Document(s) Associé(s)** : Permet d'associer un document à un autre document ; Exemple : Un premier document nommé "Abonnement" qui contiendrait un exemplaire du contrat ainsi que toutes les factures ;
- **Notes** : Permet de préciser toute information utile au document ;
- **Historique** : Permet comme pour tout objet de GLPI, de consulter les actions réalisés sur le document.

## Associer des documents

*Les documents associés se gèrent depuis l'onglet **Documents***

Les informations supplémentaires sont stockées sous la forme de documents externes qui sont des fichiers téléchargés dans GLPI. Voir [Document](#). Dans l'onglet **Documents**, il est possible d'associer et de dissocier des documents à l'élément choisi. Pour gérer les documents eux-mêmes, voir [Gérer les documents](#).

Il est également possible de créer rapidement un document via cet onglet en spécifiant le fichier désiré et facultativement la rubrique dans laquelle le nouveau document doit être placé. Le nom du document créé sera basé sur le nom du fichier ajouté.

## Gérer les notes

*Pour un élément, les notes se gèrent depuis l'onglet **Notes***

Il est possible d'ajouter plusieurs notes pour un élément.

Pour ajouter une note, saisir une description et cliquer sur **Ajouter**.

L'affichage des notes se fait suivant leur date de création.

Chaque note comprend :

- la photo de l'auteur de la note ;
- sa description ;
- ses dates de mise à jour et de description ainsi que le nom de leur auteur respectif ;
- une croix rouge permettant de supprimer la note.

Pour modifier une note, il suffit de cliquer sur sa description.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Afficher toutes les informations sur une seule page

*Pour un élément, toutes les informations sont affichées sur une seule page depuis l'onglet **Tous***

L'onglet **Tous** présente en une seule vue tous les onglets de la fiche de l'objet les uns en dessous des autres.

## Ajouter un document

Ajouter un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;

3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Utiliser le bouton parcourir pour ajouter un document depuis un emplacement extérieur. Il est possible que le type de fichier ne soit pas autorisé. Il faut donc ajouter le type désiré depuis le menu **Configuration > Intitulés > Type de document** puis le relier au document créé ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Voir un document

Voir un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document.

Affichage de la fiche

## Modifier un document

Modifier un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

## Supprimer un document

Supprimer un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du document
  - 2. Mettre à la corbeille
  - 1. Cocher le document
  - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le document est placé dans la corbeille.

## Associer un document à un matériel

Associer un document à un matériel

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document ;
5. Aller dans l'onglet **Éléments associés** ;
6. Sélectionner un matériel ;
7. Ajouter ;

8. Cette association est possible aussi depuis la fiche du matériel, onglet **Documents** ou par modification massive, depuis la liste des matériels, **Ajouter un Document**.

Affichage de la fiche avec le document associé au matériel

## Associer un document à un autre document

Associer un document à un autre document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document ;
5. Aller dans l'onglet **Documents**;
6. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un ;
7. Ajouter.

Affichage de la fiche avec les deux document associés

---

# Partie

# V

---

## Module Outils

---

### Sujets :

- [Gérer les projets](#)
- [Gérer les notes personnelles ou publiques](#)
- [Gérer les flux RSS](#)
- [Gérer la base de connaissances](#)
- [Ajouter un article à la base de connaissances](#)
- [Voir un article de la base de connaissances](#)
- [Modifier un article de la base de connaissances](#)
- [Supprimer un article de la base de connaissances](#)
- [Ajouter une cible à un article de la base de connaissances](#)
- [Associer un article de la base de connaissances à un document](#)
- [Gérer les réservations](#)
- [Gérer les rapports](#)

Le module **Outils** permet aux utilisateurs de gérer les notes, la base de connaissance, les réservations ainsi que de générer des rapports

## Gérer les projets

---

*Les projets se gèrent depuis le menu **Outils** > **Projets***

Les projets vous permettent de suivre complètement l'avancement d'un projet que celui-ci soit lié à un [Gérer les changements](#) ou non. Un projet peut inclure plusieurs tâches.

Les projets ainsi que les tâches peuvent être hiérarchisées ; un projet peut donc avoir des sous-projets et les tâches des sous-tâches.

Les projets et les tâches disposent de caractéristiques (nom, code, état, type...), de dates prévisionnelles et réelles ainsi qu'un pourcentage d'avancement. Des équipes de gestion distinctes peuvent être composées d'utilisateurs, de groupes, de fournisseurs et de contacts.

Les tâches peuvent être liées à des tickets permettant de planifier des interventions permettant de mettre en place le projet. Des durées prévisionnelles et effectives sont également définies au niveau des tâches. Ces durées ainsi que celles des tickets sont alors consolidées au niveau du projet lui-même.

Des coûts sont associables aux projets auxquels peuvent être ajoutés les coûts des tickets liés aux tâches du projet.

Un diagramme de GANNT est proposé pour chaque projet. Un diagramme de GANTT global est également proposé incluant les projets définis comme visible dans ce diagramme.

## Gérer les notes personnelles ou publiques

---

*Les notes personnelles ou publiques se gèrent depuis le menu **Outils** > **Notes***

Cette section permet de gérer des notes, leur durée de vie et de les faire apparaître dans le planning si besoin. Une note correspond à une information personnelle ou publique.

Les notes saisies apparaissent ensuite sur la page d'accueil de GLPI ou dans le planning.

Il est possible de déterminer une date de début et de fin de publication pour chaque note. Si la date de début n'est pas mentionnée, la note sera visible immédiatement jusqu'à la date de fin. Si la date de fin n'est pas mentionnée, la note sera visible de façon permanente à partir de la date de début.

Une note est considérée comme personnelle par défaut. Elle est, par conséquent, uniquement visible par son rédacteur.

Pour qu'une note devienne visible par d'autres utilisateurs (note publique), il est nécessaire de sélectionner une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter la note

Une note publique est visible pour les utilisateurs associé à un profil ayant le droit de lire les notes publiques.

L'ajout d'une note au calendrier permet de la faire apparaître sur le planning des utilisateurs concernés par la note : celui de l'utilisateur pour une note personnelle, les plannings de tous les utilisateurs dans le cas d'une note publique. Une note planifiée n'est pas supprimée une fois la date expirée.



**Remarque:** Il est possible de définir un rappel de la note avant son début en définissant un intervalle de temps pour le rappel. Les notifications doivent être activées pour cela (voir [Configurer les notifications](#)).

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents à une note.

## Gérer les flux RSS

---

*Les flux RSS se gèrent depuis le menu **Outils** > **Flux RSS***

Cette section permet de gérer des flux RSS, leur taux de rafraîchissement et le nombre d'éléments à afficher.

Les flux RSS activés apparaissent ensuite sur la page d'accueil de GLPI.

Un flux RSS est considéré comme personnel par défaut. Elle est, par conséquent, uniquement visible par son rédacteur.

Pour qu'un flux RSS devienne visible par d'autres utilisateurs (flux RSS public), il est nécessaire de sélectionner une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter la note

Un flux RSS public est visible pour les utilisateurs associé à un profil ayant le droit de lire les flux RSS publics.

## Gérer la base de connaissances

---

*La base de connaissances est accessible depuis le menu **Outils** > **Base de connaissances***

La base de connaissances répond à deux objectifs principaux :

- Le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens.
- Le second est de mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seuls des problèmes simples.

Seuls les éléments de la FAQ publique sont visibles par les utilisateurs de l'interface simplifiée. Les éléments qui ne sont pas définis comme faisant partie de la FAQ publique sont visibles uniquement au sein de la console centrale par des techniciens par exemple.

La navigation au sein de la base de connaissance peut se faire de 2 manières distinctes :

- En effectuant une recherche globale dans l'onglet Recherche

- En navigant au sein des catégories dans l'onglet Navigation

L'onglet Gérer, visible en fonction du profil utilisateur, permet la gestion des articles que vous avez rédigé et des articles non publiés.

Il est nécessaire de sélectionner pour chaque article de la base de connaissances ou de la FAQ une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter l'article. Tant qu'aucune cible n'a été sélectionnée pour un article, ce dernier est visible uniquement par son rédacteur. L'article est considéré comme "non publié" et apparaît dans le tableau "Articles non publiés" de la page d'accueil de la base de connaissances.

Par défaut, les articles ne peuvent pas être traduits dans plusieurs langues. Cette fonctionnalité est activable (voir [Onglet Configuration Affichage](#)).

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents aux articles de la base de connaissances.



**Remarque:** Un article peut être rendu visible pendant une période donnée via la définition de la date de début et la date de fin de visibilité.



**Avertissement:** Les éléments qui ne doivent pas être interprétés à l'affichage peuvent être définis avec le style Préformaté (<pre> en HTML). Des balises comme <VirtualHost> sont donc insérables et affichées. Par contre des balises au format HTML (<BALISE>) peuvent disparaître au moment de l'édition ; vous pouvez pour avoir une visibilité complète du texte passer en mode HTML où tous les éléments seront visibles. Votre navigateur peut également modifier dynamiquement le contenu (changement de casse, ajout de balises) lors d'une édition.

Il est possible de créer des catégories et sous-catégories afin d'organiser la navigation (voir [Configurer les intitulés](#)). L'utilisateur peut utiliser plusieurs modes pour rechercher et naviguer au sein de la base de connaissances via 3 onglets différents :

- **Rechercher** : c'est l'onglet par défaut. Il présente les articles les plus récents, les plus populaires et les dernières modifications. Il permet également de rechercher au sein de la base de connaissances.
- **Parcourir** : permet de naviguer au sein de l'arborescence des catégories.
- **Gérer** : cet onglet n'est accessible qu'aux administrateurs de la base de connaissances. Suivant les droits de l'utilisateur, il est possible d'accéder rapidement à ses ou à tous les articles non publiés (sans cible définies) ainsi qu'à tous ses articles.



**Remarque:** Le moteur de recherche de la base de connaissances permet d'utiliser un certain nombre d'opérateurs pour effectuer des recherches complexes : + - ~ <> \* " " ()

- + Le mot doit être présent
- - Le mot ne doit pas être présent
- \* Opérateur de troncature à positionner en suffixe
- " " Une phrase entre guillemets double (") est recherchée littéralement, telle qu'elle a été saisie.
- <> permet de définir une préférence sur l'ordre des éléments recherchés
- () agrégateur utile pour l'utilisation de < et >

#### Exemples :

- 'panne imprimante' : Recherche les lignes qui contiennent au moins un de ces mots.
- '+panne +imprimante' Recherche les lignes qui contiennent ces deux mots.
- '+courriel thunderbird' Recherche les lignes qui contiennent le mot *courriel*, mais classe plus haut les lignes qui contiennent aussi *thunderbird*.
- '+courriel -outlook' Recherche les lignes qui contiennent *courriel* mais pas *outlook*.
- \* '+courriel +(>thunderbird <outlook)' Recherche les lignes qui contiennent les mots *courriel* et *thunderbird*, ou *courriel* et *outlook* (dans n'importe quel ordre), mais classe *courriel thunderbird* plus haut que *courriel outlook*.
- 'open\*' Trouve les lignes qui contiennent des mots tels que *openoffice*, *openwriter*, *openbar* ou *openphp*.
- "'suite openoffice'" Recherche les lignes qui contiennent exactement la phrase *suite openoffice*

## Ajouter un article à la base de connaissances

---

Ajouter un article à la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée.

## Voir un article de la base de connaissances

---

Voir un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ou naviguer dans l'arborescence ;
4. Cliquer sur le nom de l'article.

Affichage de la fiche.

## Modifier un article de la base de connaissances

---

Modifier un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Aller sur l'onglet Editer ;
6. Modifier les champs souhaités ;
7. Cliquer sur actualiser ;

Affichage de la fiche avec les champs modifiés.

## Supprimer un article de la base de connaissances

---

Supprimer un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Cliquer sur l'icône de suppression.

L'article est supprimé définitivement de GLPI.

## Ajouter une cible à un article de la base de connaissances

---

Ajouter une cible à un article de la base de connaissances

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Sélectionner une ou plusieurs cibles (entité, profil, groupe ou utilisateur) pour l'article ;
6. Cliquer sur ajouter.

Affichage de la fiche avec l'article et les cibles correspondantes.

## Associer un article de la base de connaissances à un document

---

Associer un article de la base de connaissances à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un ;
6. Cliquer sur ajouter.

Affichage de la fiche avec l'article associé au document.

## Gérer les réservations

---

*Les réservations se gèrent dans le menu **Outils > Réservations***

Cette section propose en fonction des habilitations une partie d'administration et/ou une partie de réservation à proprement parlé.

La partie réservation propose la liste des matériels réservables et permet d'accéder au planning de réservation afin d'effectuer une réservation en cliquant directement sur une date. Depuis la liste des matériels réservables il est également possible de rechercher les matériels disponibles pour une période donnée et d'effectuer directement une réservation pour cette période.

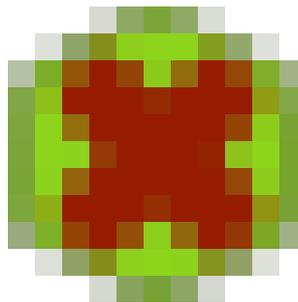
Il est possible de créer une réservation unique ou récurrente pour un matériel. La récurrence est définie par une date de fin et peut être quotidienne, hebdomadaire en choisissant les jours de la semaine ou mensuelle à une date ou un jour de la semaine fixe.



**Remarque:** Les réservations récurrentes peuvent être supprimées individuellement ou en bloc.

La partie administration propose la liste des matériels réservables où différentes icônes permettent de :

- Désactiver momentanément les réservations sur un matériel : -
- 



Supprimer un item de la liste des matériels réservables :  . L'élément réservable passe alors à la corbeille ce qui permet de garder l'historique des réservations. Il est alors purgeable si besoin.

- Voir le planning d'un matériel réservable : 

Pour rendre un matériel réservable, choisir l'option adéquate dans l'onglet réservation de la fiche de celui-ci.

## Gérer les rapports

---

*Les rapports se gèrent depuis le menu **Outils > Rapports***

GLPI autorise la génération d'un certain nombre de rapports :

- **Le rapport par défaut** : Ce rapport recense les matériels présents dans le parc triés par système d'exploitation pour les ordinateurs et par type pour les autres matériels.
- **Matériel sous contrat de maintenance** : Matériel sous contrat de maintenance auprès d'un tiers. Il est possible d'obtenir un état détaillé par type de matériel et par date d'achat. La sélection multiple est autorisée.
- **Rapport des matériels par année** : Informations sur la date d'achat, la garantie ainsi que les contrats associés sur une ou plusieurs années. La sélection multiple est autorisée.
- **Rapport Informations financières inventaire matériel** : Récapitulatif des informations financières pour les ordinateurs, les imprimantes, les matériels réseaux, les moniteurs et les périphériques ainsi que la valeur totale et valeur nette comptable de vos actifs.
- **Rapport Informations Financières autres** : Récapitulatif des informations financières pour les cartouches, les licences et les consommables.
- **Rapport réseau** : Informations sur le réseau selon les lieux, les matériels réseaux ou par prises réseaux.
- **Rapport de prêt** : Récapitulatif des prêts en cours, à venir ou passés pour un utilisateur donné.
- **Rapport sur les statuts** : Synthèse par type de matériel des différents statuts.

Un plugin permet d'ajouter de nombreux rapports dans GLPI. Ce plugin : reports est disponible sur la [Forge des plugins](#).

---

# Partie

# VI

---

## Administrer les contrôles d'accès

---

### Sujets :

- [Configurer la gestion d'identité](#)
- [Administrer les utilisateurs](#)
- [Administrer les groupes](#)
- [Administrer les entités](#)
- [Administrer les profils d'utilisateurs](#)
- [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)

Cette partie décrit comment administrer le système de contrôle d'accès qui permet à chaque utilisateur d'accéder à un contexte d'utilisation spécifique.

Dans GLPI chaque utilisateur n'a pas accès à la même interface ni aux mêmes fonctionnalités. Pour chaque utilisateur, un contexte d'utilisation spécifique est déterminé, qui permet de lui donner accès aux fonctionnalités et aux éléments d'informations auxquels il est habilité à accéder. L'accès aux informations d'identités sur l'utilisateur permet de déterminer ses habilitations.

Dans un premier temps, il faut lier GLPI à un système de gestion d'identité. GLPI peut gérer localement l'authentification et les informations personnelles des utilisateurs. Cependant, le système d'information comporte bien souvent un système de gestion d'identité (annuaire), et il est préférable de déléguer l'authentification à ce dernier et d'utiliser les informations contenues dans ce système externe. Cette question est traitée dans le chapitre [Configurer la gestion d'identité](#).

La mise en œuvre journalière du lien avec le ou les référentiels de gestion d'identité conduit à la création et la suppression, la synchronisation, l'activation et la désactivation des comptes utilisateurs et de leurs données personnelles associées. Cette question est traitée dans le chapitre [Administrer les utilisateurs](#).

Les données personnelles des utilisateurs permettent de les associer à des groupes, des entités et des profils, qui sont les moyens de déterminer les contextes d'utilisation.

Les groupes permettent de rassembler les utilisateurs en fonction de similarités de compétences ou d'unités organisationnelles. Cette question est traitée dans le chapitre [Administrer les groupes](#).

Les entités permettent de segmenter le parc et de rassembler les utilisateurs en services isolés les uns des autres. Cette question est traitée dans le chapitre [Administrer les entités](#).

Les profils décrivent les autorisations d'accès qui doivent être accordées à leurs membres. Cette question est traitée dans le chapitre [Administrer les profils d'utilisateurs](#).

En dernier lieu, il faut administrer les habilitations : déterminer les contextes d'utilisation et les attribuer aux utilisateurs. Ces outils sont utilisés par les règles d'affectations d'habilitations pour déterminer de manière dynamique les habilitations des utilisateurs. Cette question est traitée dans le chapitre [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#).

## Configurer la gestion d'identité

---

*La manière dont GLPI gère l'authentification et les informations personnelles des utilisateurs se configure depuis le menu **Configuration** > **Authentification** .*

L'accès d'un utilisateur à GLPI est possible après que ces conditions aient été vérifiées :

1. envoi d'informations d'authentification par l'utilisateur ;
2. existence de l'identifiant de l'utilisateur ;
3. authentification de l'utilisateur ;
4. attribution d'habilitations à l'utilisateur.

GLPI utilise sa propre base interne d'utilisateurs. Ceux-ci sont soit créés depuis l'interface de l'application, soit importés depuis une ou plusieurs sources externes. Selon le type de source, l'import des utilisateurs peut se faire soit en masse, soit au fil de l'eau lors de la tentative de connexion d'un utilisateur pas encore connu de GLPI.

Pour effectuer l'authentification, GLPI fait appel à une base de mots de passes interne, qui peut être complétée par une ou plusieurs sources externes d'authentification. L'utilisation de méthodes d'authentification externes permet de déléguer cette fonctionnalité à des systèmes tiers assurant la gestion d'identité. Voir [Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes](#).

L'attribution des habilitations est décrite dans la section [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#).



**Remarque:** La cinématique d'authentification est la suivante :

1. l'utilisateur entre son identifiant et son mot de passe ;
2. GLPI vérifie si l'utilisateur est déjà enregistré dans la base. S'il ne l'est pas :
  - a. GLPI essaye les méthodes d'authentification les unes après les autres : la base interne, puis tous les annuaires LDAP et enfin les annuaires de messagerie ;
  - b. lorsque l'authentification est réussie, l'utilisateur est créé dans la base interne, ainsi que sa méthode d'authentification ;
  - c. si aucune source n'a pu authentifier l'utilisateur, celui-ci est redirigé vers une page lui indiquant que son identifiant ou mot de passe est incorrect ;
3. Si l'utilisateur est déjà présent dans la base interne, ou une fois son identifiant créé :
  - a. GLPI tente d'authentifier l'utilisateur en utilisant la dernière méthode d'authentification réussie (et uniquement celle-ci) ;
  - b. si l'authentification a échoué, l'utilisateur est redirigé vers une page lui indiquant que son identifiant ou mot de passe est incorrect ;
4. Le moteur d'habilitation est lancé avec les informations de l'utilisateur :
  - a. si le moteur a donné à celui-ci une ou plusieurs habilitations, alors l'utilisateur a accès à GLPI ;
  - b. si l'utilisateur ne se voit attribuer aucune habilitation, alors bien qu'étant inscrit dans la base GLPI, il ne peut se connecter à l'application.

## Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes

*Les paramètres généraux de l'intégration avec des sources externes d'authentification se configurent dans le menu **Configuration** > **Authentification** > **Configuration Authentification** .*

Les sources d'authentification externes prises en charges par GLPI sont les suivantes :

- annuaire LDAP ; voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#);
- serveur de messagerie ; voir [Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie](#);
- serveur CAS ; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);
- certificat x509 ; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);
- authentification déléguée au serveur web; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);

Afin de pouvoir utiliser ces sources externes d'authentification, il faut au préalable activer les extensions correspondantes dans la configuration de PHP. Il n'y a pas de limite quant au nombre de sources externes configurées dans l'application.

Pour utiliser la capacité de GLPI de créer à la volée des utilisateurs présents dans les sources externes d'authentification, il faut l'activer dans le menu **Configuration** > **Authentification** > **Configuration Authentification** . Les annuaires LDAP permettent en outre de refuser la création des utilisateurs ne possédant pas d'habilitations. La suppression d'un utilisateur de l'annuaire peut aussi entraîner une action telle que la mise à la corbeille de l'utilisateur, la suppression de ses habilitations ou sa désactivation.

## Chiffrage des mots de passe dans la base de données

*Les mots de passe des accès extérieurs sont chiffrés*

Les mots de passe des accès extérieurs sont chiffrés avant d'être stockés dans la base de données. Les mots de passe concernés sont ceux pour l'authentification auprès des proxys, annuaires LDAP et serveurs de messagerie, que ces derniers soient utilisés pour l'authentification et la collecte des messages. Les mots de passe des utilisateurs ne sont pas concernés par ce mécanisme. La clé de chiffrement est définie dans le fichier `config/define.php` et ne devrait pas être changée. Si vous modifiez cette clé, les mots de passe seront perdus.

## Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP

*L'interface de GLPI avec les annuaires LDAP se configure depuis le menu **Configuration** > **Authentification** > **Annuaire LDAP**.*

GLPI s'interface avec des annuaires LDAP afin d'authentifier les utilisateurs, de contrôler leur accès, de récupérer leurs informations personnelles et d'importer des groupes. Tous les annuaires compatibles LDAP v3 sont supportés par GLPI. C'est donc aussi le cas pour Microsoft Active Directory (AD). Il n'y a pas de limite quant au nombre d'annuaires renseignés : bien entendu plus le nombre est élevé, plus la recherche d'un nouvel utilisateur à authentifier peut être longue.

Il est possible d'importer et de synchroniser les utilisateurs de 2 manières :

- au fil de l'eau : à la première connexion, l'utilisateur est créé dans GLPI. A chaque login, ses informations personnelles sont synchronisées avec l'annuaire. Dans le cas où les collecteurs sont utilisés, une adresse de messagerie inconnue sera recherchée dans l'annuaire pour créer l'utilisateur associé ;
- en masse : soit via l'interface web de GLPI, soit en utilisant le script fourni ; voir [Importer et synchroniser depuis un annuaire par script](#).



### Attention:

Si aucune configuration LDAP n'est visible (voir un message d'erreur sur cette partie) c'est que le module LDAP pour PHP n'est pas installé. Sous Linux, installer le paquet `ldap` pour PHP (par exemple `php5-ldap` sur Debian), puis redémarrer le serveur web. Sous Windows il faut décommenter dans le fichier `php.ini` (fichier présent dans le répertoire `apache/bin`) la ligne `extension=php_ldap.dll` puis redémarrer le serveur web.

Le processus d'authentification des utilisateurs est découpé en 3 parties : l'authentification, le contrôle d'accès et enfin la récupération des données personnelles.

## Authentification LDAP

Lors de la première connexion de l'utilisateur, GLPI va s'adresser à tous les annuaires jusqu'à trouver celui qui contient l'utilisateur. Si l'option permettant d'importer des utilisateurs depuis une source externe est active, alors celui-ci est créé et l'identifiant de la méthode de connexion et le serveur LDAP sont stockés en base de données. Ensuite, à chaque login l'utilisateur est authentifié sur l'annuaire dont l'identifiant est stocké dans GLPI. Les autres annuaires ne sont pas utilisés : si un utilisateur est désactivé dans l'annuaire qu'il a utilisé jusque là pour se connecter, il ne peut se connecter avec une autre source d'authentification.

## Contrôle d'accès

Le contrôle d'accès est l'attribution d'habilitations à un utilisateur. Même si un utilisateur est authentifié sur un annuaire il n'est pas forcément habilité à se connecter à GLPI.

Ce mécanisme repose sur l'utilisation de règles d'affectations d'habilitations.

## Données personnelles et synchronisation des groupes

Les onglets **Utilisateurs** et **Groupes** permettent de configurer comment va être effectué le lien entre les champs de l'annuaire et ceux de GLPI. Pour chaque champ de GLPI (nom, prénom, photo...) est associé un champ de l'annuaire. Pour les groupes, la configuration consiste à définir la méthode de stockage des groupes au niveau de l'annuaire.

## Ajouter un nouvel annuaire

Pour ajouter un nouvel annuaire, cliquer sur le bouton  situé dans la barre de menu haut. L'écran de configuration d'un nouvel annuaire apparaît.



**Astuce:** Il existe un modèle de pré-configuration Active Directory, qui pré-remplit un certain nombre de champs. Celui-ci a été mis en place afin de faciliter la configuration GLPI-AD. Pour le charger, cliquer sur le lien **Pré-configuration Active Directory**.

Les paramètres nécessaires à la connexion sont le **nom d'hôte** c'est à dire l'adresse de l'annuaire LDAP, le **basedn** qui est l'emplacement de l'annuaire à partir duquel les recherches et lectures seront effectuées. Dans le cas d'un accès non anonyme, il faut indiquer l'**identifiant** et le **mot de passe** du compte à utiliser. Il est possible d'effacer le mot de passe en cochant la case **effacer** puis de valider.



**Important:** Le **rootdn** doit être renseigné sous la forme du DN complet de l'utilisateur. Par exemple *CN=glpiadmin,DC=mondomaine* si le compte dans l'annuaire pour GLPI est *glpiadmin*

Le **filtre de connexion** permet de restreindre la recherche d'une personne dans l'annuaire. Par exemple, si seul un ensemble restreint de personnes de l'annuaire ont le droit de se connecter à GLPI, il faut mettre en place une condition pour restreindre la recherche à ces personnes.

Dans le cas où l'heure de la machine hébergeant l'annuaire LDAP n'est pas dans le même fuseau horaire que celui de GLPI, il faut modifier la variable **Fuseau horaire** afin d'ajuster le délai : en effet, cela peut provoquer des résultats erronés dans la liste des utilisateurs à synchroniser.

### Connexion LDAP sécurisée

GLPI gère la connexion sécurisée à un annuaire LDAP à travers une connexion SSL (aussi appelé LDAPS). Il suffit de rajouter devant le nom de l'hôte (ou son IP) *ldaps://*. Ainsi que de changer le port (par défaut 636). Par exemple l'accès en LDAPS en local donnera : *Hôte : ldaps://127.0.0.1 Port : 636*

### Répliquats

Si un annuaire LDAP n'est pas accessible, les utilisateurs ne pourront plus se connecter à GLPI. Afin d'éviter cette situation, des répliquats peuvent être déclarés : ils partagent la même configuration que le serveur qu'ils répliquent, mais sont disponibles à une adresse différente. L'utilisation des répliquats se fait uniquement dans le cas d'une perte de connexion à l'annuaire maître. L'ajout de répliquats se fait dans la fiche d'un annuaire, en renseignant un **nom** qui sera affiché dans GLPI, ainsi qu'un **nom d'hôte** et un **port**. Il n'y a pas de limite quant au nombre d'annuaires répliqués.

### Base DN et utilisateur authentifié

Attention, le *rootdn* et le *basedn* doivent être écrits sans espaces après les virgules. De plus, la casse est importante.

Exemple de *rootdn* :

- *cn=Admin,ou=users,dc=mycompany* : incorrect
- *cn=Admin,ou=users,dc=mycompany* : correct

Pour Active Directory, si on utilise le *userprincipalname* au lieu du *samaccountname* on peut avoir un *rootdn* sous la forme : *prenom.nom@domaine.fr*

Les paramètres à entrer sont très simples, par exemple :

- hôte : *ldap.mycompany.fr*
- basedn : *dc=mycompany,dc=fr*

Et cela doit suffire si la recherche anonyme est permise. Dans le cas contraire, et si tous les utilisateurs ne sont pas positionnés au sein du même DN, il vous faut spécifier le DN d'un utilisateur autorisé et son mot de passe : *rootdn/Pass*. Pour Active Directory, il est obligatoire de renseigner un compte qui a le droit de s'authentifier sur le domaine.

En tentant de se connecter à l'annuaire grâce à un browser LDAP, il est possible de tester ces paramètres. Il en existe beaucoup, mais on peut citer :

- *LdapBrowser Editor* (logiciel libre écrit en Java, et donc multi-plateforme)
- *ADSIedit* pour Active Directory. Cet outil se trouve sur les supports tools/outils supplémentaires du CD d'installation de Windows Server.



**Remarque:** Si certains des utilisateurs ont des restrictions de connexion à certaines machines configurées dans leur profil AD, l'erreur suivante est possible lors d'une tentative de login sur la page d'accueil de GLPI : **Utilisateur non trouvé ou plusieurs utilisateurs identiques trouvés**. La solution consiste à ajouter le serveur hébergeant l'AD à la liste des PC sur lesquels l'utilisateur peut se connecter.

### Filtre de connexion

On peut mettre en place une condition pour la recherche. Celle-ci permet de filtrer la recherche des utilisateurs à un nom réduit d'enregistrements. On peut citer les exemples de filtres suivants :

- un filtre classique LDAP peut être : *(objectclass=inetOrgPerson)*
- pour Active Directory utiliser le filtre suivant, qui ne renvoie que les utilisateurs non désactivés (car les machines sont aussi considérées comme des utilisateurs par AD) : *(&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))*

Il faut noter que ce filtre est automatiquement rempli lorsque le modèle de pré-configuration Active Directory est sélectionné.

Le message **Test de connexion réussi** indique que GLPI a pu se connecter à l'annuaire LDAP avec les informations renseignées (hôte, port, compte utilisateur). Il reste désormais à importer les utilisateurs. Pour cela, il faut bien vérifier les autres paramètres (filtre de connexion, champs de login, etc).

### Limite du nombre d'enregistrement retournés (sizelimit)

Il existe souvent deux limites sur le nombre maximum d'enregistrements retournés par une requête LDAP :

- la limite du client (définie par exemple sur Debian/Ubuntu dans */etc/ldap/ldap.conf*)
- la limite imposée par le serveur : si la limite définie par le client est supérieure à la limite serveur, c'est cette dernière qui prend le dessus.



**Important:** si la limite est atteinte l'option de comportement lors de la suppression d'un utilisateur de l'annuaire ne peut fonctionner. De plus, GLPI affichera un message d'avertissement lors d'un import ou d'une synchronisation (manuelle ou par script).

Avec PHP 5.4 ou supérieur, il est désormais possible de contourner la limitation du sizelimit en activant, dans l'onglet *Informations avancées*, la **pagination des résultats**. Dans ce mode, PHP va requêter l'annuaire autant de fois que nécessaire et par tranche de X résultats jusqu'à ce que l'ensemble des enregistrements soient renvoyés. L'option **Taille des pages** permet d'ajuster cette valeur de même que **nombre maximum de résultats** définit la limite d'enregistrement à ne pas dépasser lors d'une requête LDAP (afin par exemple d'éviter une erreur indiquant que PHP demande plus de mémoire que ce qui lui est alloué).



**Remarque:** sur un annuaire OpenLDAP la limite par défaut est à 500 enregistrements, sur un Active Directory elle est de 1000.



**Remarque:** sur un Active directory il est possible de modifier la valeur du MaxPageSize grâce aux commandes suivantes (attention cette modification est globale à tout l'annuaire) :

```
C:> ntdsutil
ntdsutil: ldap policies
ldap policy: connections
server connections: connect to server 192.168.1.1 ( here a few messages
regarding connectivity are displayed)
server connections : q
ldap policy : show values ( here we will see all the values including
MaxPageSize which is 1000 currently)
ldap policy : set maxpagesize to 5000
ldap policy : commit changes
ldap policy : q
ntdsutil : q
```

## Configurer la liaison LDAP pour les utilisateurs et les groupes

### Données personnelles et synchronisation des groupes

#### Les liaisons LDAP/GLPI

Par défaut, elles sont initialisées avec quelques valeurs que l'on retrouve dans une configuration LDAP classique. Le tableau ci-dessous montre les correspondances entre les attributs d'une classe *inetOrgPerson* et leur équivalent sur Active Directory.

**Table 1:**

Champ	Signification	Valeur LDAP <i>inetOrgPerson</i>	Valeur Active Directory
login name	nom de l'utilisateur	uid	samaccountname

Champ	Signification	Valeur LDAP inetOrgPerson	Valeur Active Directory
email	adresse de messagerie de l'utilisateur	mail	mail
phone	numéro de téléphone	telephonenumber	telephonenumber
realname	nom	sn	sn
firstname	prénom	givenname	givenname
title	titre de la personne	title	title
type	type de la personne	employeeeetype	employeeetype
language	langue courante de l'utilisateur	preferredlanguage	preferredlanguage
matricule	numéro d'identification de l'utilisateur	employeenumber	



**Remarque:** Le paramètre *language* permet de synchroniser la langue de l'utilisateur avec l'annuaire. Cette fonctionnalité peut être intéressante dans une utilisation multilingue. Les formations de langues acceptés sont de la forme: fr\_FR, fr ou Français. La liste exhaustive des valeurs acceptées est disponible dans le fichier *config/define.php*.



**Remarque:** Il est possible de mapper jusqu'à 4 adresses de messagerie. La première sera l'adresse par défaut pour l'envoi des notifications.



**Attention:** Le nom des attributs LDAP sera stocké dans la base de données en minuscule, même s'il a été entré en tenant compte de la casse.



**Astuce:** Dans Active Directory, l'authentification d'un utilisateur peut se faire de deux façons :

- soit à l'ancienne mode Windows NT en utilisant le champ *samaccountname*
- soit à la mode UPN en utilisant le champ *userprincipalname*.



**Remarque:** Lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire, il est possible de configurer GLPI pour effectuer une action (désactiver l'utilisateur, le mettre à la poubelle, lui enlever ses habilitations). Cette option de configuration est globale, et définie dans le menu *Configuration > Authentification > Configuration authentification > Action lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire LDAP*.

## Appartenance des utilisateurs à des groupes

L'appartenance d'un utilisateur à un groupe dans GLPI peut être déduite de l'annuaire, dont c'est le rôle. L'appartenance d'utilisateur à un groupe est calculée à l'import de l'utilisateur dans GLPI, à chaque connexion de l'utilisateur ou lorsque l'on force la synchronisation avec l'annuaire.

Elle permet, par exemple, de créer dans l'annuaire des groupes de techniciens, qui se traduiront dans GLPI par des profils particulier pour ses membres. Les groupes peuvent être :

- importés depuis l'annuaire LDAP dans GLPI (il faut aller dans **Administration > Groupes > Liaison LDAP**) ;
- créés manuellement dans GLPI en précisant les paramètres LDAP.

En fonction de l'annuaire, l'information de l'appartenance d'un utilisateur à un groupe est accessible de manière différente. GLPI peut déduire celle-ci en en cherchant un attribut de l'objet utilisateur et/ou en en cherchant un attribut d'un groupe.

## Configuration d'un groupe

La correspondance entre un groupe de l'annuaire et son pendant dans GLPI se fait à travers quelques paramètres disponibles dans la fiche d'un groupe.

Dans le cas où l'on recherche l'appartenance d'un utilisateur à un groupe dans l'objet utilisateur, les options suivantes sont utilisées. Le type de recherche indique l'endroit dans lequel GLPI va trouver l'appartenance. Le filtre pour la recherche des groupes indique le filtre qui permet de cibler les objets dans lequel l'information sur l'appartenance se trouve. L'utilisation du DN pour la recherche GLPI doit chercher le DN complet du groupe ou si l'information récupérée n'est que son CN.

Dans le cas d'une déduction de l'appartenance à un groupe en recherchant dans l'objet groupe lui-même, il est nécessaire de remplir les informations suivantes :

- **Type de recherche** : endroit où aller trouver l'appartenance à un groupe ;
- **Filtre pour la recherche dans les groupes** : filtre de recherche pour les groupes ;
- **Utiliser le DN pour la recherche** : recherche de l'appartenance à un groupe en utilisant le DN de l'utilisateur ou pas ;
- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : dans quel attribut du groupe recherche l'utilisateur ;
- **Attribut des groupes contenant les utilisateurs** : dans quel attribut de l'utilisateur recherche l'appartenance à un groupe.

### Exemples de groupes

Dans un annuaire LDAP classique, il faudra choisir laquelle des 2 méthodes est adaptée en fonction des objets utilisés :

- recherche dans un groupe (par exemple un *groupOfNames*) ;
- recherche dans un utilisateur (si on utilise son propre type d'objet par exemple).

Dans un annuaire Active Directory, il est possible de rechercher des 2 manières :

- Dans un utilisateur on cherche le DN du groupe dans l'attribut *memberOf* ;
- Dans un groupe on cherche le DN de l'utilisateur dans l'attribut *member*.



**Remarque:** Le paramètre de configuration **Utiliser le DN pour la recherche** est important. Par défaut il est sur "Oui", mais il y a des cas où il doit être mis à "non". Par exemple, lors de l'utilisation d'un objet *posixGroup*, on ne stocke pas le DN de l'utilisateur mais juste son uid.



**Remarque:** Un objet groupe doit forcément contenir un attribut CN, qui sera utilisé comme nom du groupe dans GLPI. En particulier, une OU n'est pas un groupe !

Exemple de configuration avec un annuaire OpenLDAP dans lequel l'association des utilisateurs aux groupes est renseignée dans les groupes avec l'attribut multi-valué *memberUid* :

- **Type de recherche** : Dans les groupes ;
- **Filtre pour la recherche dans les groupes** : (*objectClass=posixGroup*) ;
- **Attribut des groupes contenant les utilisateurs** : *memberuid* ;

### Cas particulier : faire correspondre un groupe GLPI avec une "OU LDAP" (Organizational Unit)

Il est possible d'affecter un utilisateur dans un groupe en analysant l'OU du user, présente dans son DN. Pour ce faire il faut indiquer, dans la configuration de l'annuaire :

- **Type de recherche** : "dans les utilisateurs" ou "Utilisateurs et groupes" ;
- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : indiquer "dn".

Dans la définition du groupe :

- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : indiquer "ou" ;
- **Valeur LDAP** : indiquer l'ou que vous désirez (respectez bien la casse !).



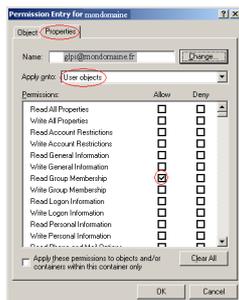
#### Remarque:

Outre la bonne configuration de l'authentification externe, il faut s'assurer que l'utilisateur configuré dans GLPI pour lire les informations de l'AD possède des droits en lecture de la propriété *memberOf* sur les objets Users de l'AD.

Ajout de cette possibilité :

- Ouvrir les propriétés de la racine (On peut restreindre à une OU) de son annuaire dans ADSI Edit (ici DC=mondomaine,DC=fr) ;

- Aller dans les propriétés avancées de sécurité. Ajouter l'utilisateur GLPI comme suit :



### Automatiser l'import via un script

Pour importer les nouveaux comptes AD dans GLPI, on peut utiliser le script d'import automatique GLPI ainsi qu'une tâche planifiée du système d'exploitation. Le script d'import est présent dans le dossier script de GLPI (*ldap\_mass\_sync.php*).

### Les arguments du script

Le script a besoin d'arguments pour fonctionner (l'identifiant du serveur et l'action à effectuer).

L'identifiant du serveur se trouve dans l'entête du formulaire du serveur LDAP dans **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP**.

Pour l'action, 3 choix sont disponibles : 1 pour synchroniser et 0 pour importer et 2 pour tout resynchroniser, même si aucune modification ne s'est produite.

### Tache planifiée Windows

- Création d'un fichier BAT :

```
REM Placer vous dans le dossier ou se trouve le script
REM Go to the folder where is the script.
cd "C:\xampp\htdocs\glpi\scripts"
REM Exécuter php.exe avec le script
REM Run php.exe and launch script
"C:\xampp\php\php.exe" ldap_mass_sync.php -server_id=2 action=0
```

- Ensuite création d'une tâche planifiée Windows.

## Ajouter un nouvel annuaire LDAP

Ajouter un annuaire comme nouvelle source d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Si vous possédez un annuaire Microsoft Active Directory, vous pouvez utiliser le modèle de pré-configuration disponible sur le formulaire de création ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée.

## Supprimer un annuaire

Supprimer un annuaire de la liste des sources d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'annuaire ;

#### 4. 2 choix de suppression :

- 1. Cliquer sur le nom de l'annuaire
- 2. Supprimer définitivement l'annuaire
- 1. Cocher l'annuaire
- 2. Modification massive : Supprimer définitivement

L'annuaire est supprimé de GLPI.

## Importer et synchroniser depuis un annuaire par script

*Un script permet l'import et la synchronisation à partir d'un annuaire.*

Présent dans le répertoire scripts/ de GLPI, il s'appelle ldap\_mass\_sync.php. Pour le lancer, il suffit exécuter le script suivant :

```
php ldap_mass_sync.php [action=0|1|2] [[ldapservers_id=x] [ldap_filter="(xx)"]
[before-days=x] [after-days=y]
```



**Attention:** le script doit être lancé par l'utilisateur du service web.

Le paramètre action indique s'il faut effectuer un import (valeur 0), une synchronisation (valeur 1), ou s'il faut réimporter et resynchroniser tous les utilisateurs (valeur 2). Si cette option n'est pas définie, le script est en mode synchronisation.

L'option ldapservers\_id indique au script de restreindre les traitements à un seul serveur. La valeur à passer est l'identifiant de l'annuaire LDAP tel qu'affiché en entête du formulaire de l'annuaire dans GLPI. Voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#). Si ldapservers\_id est omis, le script traite tous les annuaires les uns après les autres.

Filter est le filtre au format LDAP qui permet de limiter la recherche des utilisateurs. Cette option n'est pas obligatoire. Il est nécessaire d'échapper le caractère '=' du filtre : par exemple le filtre (uid=r\*) se traduira en ligne de commande par ldap\_filter="(uid\\=r\*)".

La restriction des dates, identique à celle disponible dans l'interface d'import simplifiée (voir [Importer des utilisateurs depuis une source externe](#)) repose sur l'utilisation d'une date et heure de début et d'une date et heure de fin.



**Remarque:** le format des dates attendu est AAA-MM-JJ HH:MM:SS.

Une fois terminé, le script indique en console le nombre d'utilisateurs importés, synchronisés et supprimés pour chaque annuaire.

## Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie

*L'interfaçage de GLPI avec des serveurs de messagerie comme source d'authentification se configure depuis le menu **Configuration** > **Authentification** > **Serveurs de messagerie**.*

GLPI peut utiliser des serveurs de messagerie comme source d'authentification. Cette faculté peut compenser l'absence d'annuaire ou de serveur CAS. Toutefois, contrairement à ce qui est possible avec d'autres sources d'authentification, aucun import en masse n'est disponible. Un utilisateur est authentifié par GLPI si le serveur de messagerie l'a authentifié au préalable.

La connexion au serveur de messagerie utilise les protocoles IMAP ou POP. Les options de chiffrement SSL et TLS sont disponibles. La distinction est faite entre le domaine de messagerie qui est la partie de l'adresse de messagerie qui suit le caractère arobase, et le nom pleinement qualifié du serveur de messagerie, qui peut servir plusieurs domaines de messageries.

## Ajouter un serveur de messagerie

Ajouter un serveur de messagerie comme nouvelle source d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Authentification** > **Serveurs de messagerie** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;

#### 4. Compléter les différents champs de la fiche vierge :

- a) le nom du serveur est celui qui sera affiché dans GLPI ;  
`Serveur de messagerie pour Exemple France`
- b) le domaine de messagerie est ce qui suit l'arobase dans une adresse de messagerie ;  
 pour un courriel de type `courriel@exemple.fr` :  
`exemple.fr`
- c) le nom pleinement qualifié du serveur ;  
`imap.exemple.com`
- d) les paramètres optionnels de connexion au serveur : port et options de connexion telles que IMAP ou POP, SSL, TLS, VALIDATE-CERT ou NO-VALIDATE-CERT et dossier de messagerie.  
`993, IMAP, SSL, TLS, NO-VALIDATE-CERT, INBOX`

Les champs qui ne sont pas nécessaires à la connexion au serveur de messagerie sont laissés vides.

#### 5. Valider.

Le serveur de messagerie est créé dans GLPI.

#### 6. Vérifier la chaîne de connexion qui apparaît dorénavant.

Celle-ci est le format interne utilisé par GLPI pour se connecter au serveur de messagerie.

#### 7. Tester la connexion à l'aide du formulaire **Test de connexion au serveur de messagerie**. Entrer un identifiant et mot de passe de messagerie et valider.

GLPI indique si les paramètres ont permis la connexion à la boîte de messagerie.

Le serveur de messagerie ainsi créé est désormais utilisable par GLPI pour authentifier des utilisateurs.

## Supprimer un serveur de messagerie

Supprimer un serveur de messagerie de la liste des sources d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > Serveurs de messagerie** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'annuaire ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du serveur
  - 2. Supprimer définitivement le serveur
  - 1. Cocher le serveur
  - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Le serveur de messagerie est supprimé de GLPI.

## Configurer les autres méthodes d'authentification externe

*L'interfaçage de GLPI à des systèmes permettant de faire de l'authentification unique se configure depuis le menu **Configuration > Authentification > Autre méthode d'authentification**.*

GLPI permet de déléguer l'authentification des utilisateurs à des systèmes externes afin d'obtenir une authentification unique (SSO pour Single Sign On).

Dans ce cadre, le moteur de contrôle d'accès sera appliqué afin de savoir s'ils ont au moins une habilitation. Si au moins un annuaire LDAP est configuré, GLPI fera des requêtes sur l'annuaire (comme dans le mécanisme standard d'authentification). Si l'utilisateur se connectant n'est pas encore connu dans l'application, tous les annuaires seront testés afin de réaliser l'import.

### Serveur central d'authentification (CAS)

La configuration du serveur CAS est composée de l'adresse du serveur d'authentification et de son port (par défaut 443). Un répertoire de base peut être spécifié si besoin. L'adresse web de retour à la déconnexion permet de rediriger l'utilisateur vers une page spécifique lorsque celui-ci se déconnecte de GLPI.



**Important:** une fois activée, chaque authentification est redirigée vers le serveur CAS. Afin de pouvoir se connecter avec un utilisateur local (donc défini et authentifié sur la base GLPI), il faut se connecter en ajoutant `?noAUTO=1` à l'URL.



**Remarque:** L'extension CURL ou DOMXML du parseur PHP est nécessaire pour l'authentification CAS.

### Authentifier les utilisateurs par certificat x509

La variable `Attribut adresse de messagerie` pour x509 indique à GLPI de rechercher la valeur de cet attribut dans la variable de requête HTTP nommée `SSL_CLIENT_S_DN`, passée par le système d'authentification.

Il est possible de restreindre les valeurs acceptées pour les champs O, OU et CN du certificat client. Afin de spécifier plusieurs valeurs pour chaque champ, il suffit de séparer celles-ci par le symbole \$.

### Autres authentifications automatiques

GLPI peut se baser sur d'autres systèmes externes pour authentifier les utilisateurs, comme par exemple :

- une authentification basique Apache
- une authentification sur domaine Windows
- une authentification provenant d'un serveur d'authentification comme LemonLDAP::NG, Shibboleth...

Le fonctionnement est simple : lorsque l'utilisateur désire accéder à GLPI, celui-ci vérifie la présence d'une variable dans les entêtes HTTP. Si celle-ci est présente, l'authentification est supposée effectuée. On peut mapper les *données transmises par le système d'authentification* avec les *champs du compte utilisateur de GLPI* (nom, prénom, email, langue...). Pour finir, les contrôles d'habilitations sont réalisés. Une option permet de supprimer le domaine de l'utilisateur de la variable avant contrôle d'accès.



**Remarque:** La liste des valeurs possibles pour les entêtes est configurable : les plus communes sont fournies mais il est possible d'en ajouter, voir [Configurer les intitulés](#).

## Administrer les utilisateurs

---

Dans GLPI, administrer les utilisateurs peut se faire à partir du menu **Administration > Utilisateurs** .

Il est possible d'ajouter, modifier, supprimer des utilisateurs ou rechercher et exporter la liste des utilisateurs. La liste des utilisateurs enregistrés fonctionne de la même façon que la liste des éléments de l'inventaire.

En plus des informations de l'utilisateur, il est possible de le désactiver si besoin (champ **Actif**). Dans ce cas, l'utilisateur n'est plus sélectionnable dans les menus déroulants des tickets ou de l'inventaire, mais il conserve ses matériels et tickets associés. Des dates de validité permettent également de définir la période d'activité de l'utilisateur ; le compte de l'utilisateur ne sera alors considéré comme actif qu'après la date de début et/ou avant la date de fin (les 2 valeurs sont optionnelles et peuvent être définies indépendamment).

Une photo peut être associée manuellement ou importée automatiquement depuis un annuaire (voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#)).

Les fonctionnalités supplémentaires liées aux utilisateurs sont utilisables avec les différents onglets :

- **Habilitations** permet d'administrer les habilitations dont dispose l'utilisateur ;  
Pour cela, sélectionner l'entité sur laquelle les droits doivent être donnés, puis les droits (profil) à donner. L'option **Récuratif** permet d'associer également le profil à toutes les sous-entités de l'entité sélectionnée ;
- **Groupes**  
Permet d'associer et supprimer des groupes à l'utilisateur ;
- **Préférences**  
Permet l'édition des préférences de l'utilisateur. Voir [Gérer ses préférences](#).
- **Éléments utilisés**  
Liste les objets d'inventaire affectés à l'utilisateur ou à un groupe dont il est membre ;
- **Éléments gérés**  
Liste les objets d'inventaire pour lesquels il est responsable technique ou dans le groupe responsable technique ;
- **Tickets créés**  
Liste les tickets dont l'utilisateur a été le demandeur ;
- **Documents**

- Permet l'ajout d'un document. Voir [Associer des documents](#) ;
- **Réservations**  
Liste les réservations passées, en cours et à venir de l'utilisateur ;
- **Synchronisation**  
Permet de changer la méthode d'authentification d'un utilisateur ;
- **Liens**  
Permet de voir les liens externes définis pour les utilisateurs. Voir [Configurer les liens externes protocolés](#) ;
- **Historique**  
Voir [Visualiser l'historique](#) ;
- **Tous**  
Voir [Afficher toutes les informations sur une seule page](#).

Lorsqu'une authentification externe est définie (annuaire LDAP, IMAP/POP, CAS) de nouveaux boutons apparaissent permettant d'importer des utilisateurs ou de synchroniser des utilisateurs existants (annuaire LDAP seulement).

## Ajouter un utilisateur

Ajouter un utilisateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Utilisateurs** ;
3. Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. **Valider**.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer un utilisateur

Supprimer un utilisateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Utilisateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche d'un utilisateur ;
4. 2 choix de suppression :
  - pour supprimer un utilisateur unique :
    1. Cliquer sur le nom d'un utilisateur
    2. **Mettre à la corbeille**
  - pour supprimer plusieurs utilisateurs :
    1. **Cocher l'utilisateur**
    2. **Modification massive > Mettre à la corbeille**

Le ou les utilisateurs sont mis dans la corbeille.

## Administrer les groupes

*Dans GLPI, administrer les groupes peut se faire à partir du menu **Administration > Groupes**.*

Depuis le menu **Administration > Groupes**, il est possible d'ajouter, modifier, supprimer des groupes, de faire des recherches et de les exporter.

Les groupes peuvent être définis sous forme d'arborescence afin de faciliter la navigation et la recherche. Exemple : Direction > Département > Service ou Support N3 > Réseau > LAN

Les groupes peuvent avoir plusieurs fonctions : rassemblement d'utilisateurs par *compétences* (par exemple les techniciens réseaux, ou les administrateurs de base de données) pour le helpdesk, *regroupements organisationnels*

(par exemple tous les ordinateurs de la direction, ou du service comptable) mais aussi *ensemble de personnes à notifier*.

Les options disponibles permettant de régler ces comportements sont **Visible dans un ticket** (groupe du demandeur et/ou attribution à ce groupe), **Peut être notifié** (destinataire de notifications) et enfin **Peut contenir** (matériel et/ou utilisateurs).

Dans la fiche des matériels, 2 notions de groupes sont disponibles : *groupe technique*, qui indique quel groupe de personnes a la charge du matériel (équivalent pour un groupe du responsable technique), et groupe qui indique à quel *groupe* de matériels celui-ci appartient.



**Remarque:** le groupe technique peut permettre l'auto-attribution d'un ticket à un groupe de techniciens. Voir les catégories de tickets dans le chapitre [Configurer les intitulés](#). De la même manière, il peut être utilisé dans les [Règles métier pour les tickets](#).

**Astuce :** si toutes les options sont à non, le groupe n'apparaîtra dans aucune liste de sélection. Cela peut être utile pour un groupe supprimé et conservé pour l'historique. C'est aussi utile pour ajouter des groupes vides dans l'arborescence.

Un groupe peut avoir ou plusieurs superviseurs, notion utilisable ensuite pour les notifications, par exemple pour envoyer un courriel au(x) superviseur(s) du groupe à l'ouverture d'un ticket.

Un mécanisme de **délégation** permet à un utilisateur de déclarer des incidents non pas pour lui mais pour un des membres de ce groupe.

Une secrétaire qui déclare les incidents pour les personnes de la direction.

Voir [Gérer les notifications par entité](#).

Un groupe est attaché à l'entité dans laquelle il est créé et peut ensuite être visible dans les sous-entités.

Différents onglets supplémentaires affichent, en fonction des options choisies : les **utilisateurs** (liste, ajout et suppression de membres), **les matériels gérés** (liste des matériels qui ont ce groupe technique), la liste des **matériels utilisés** (matériels appartenant à ce groupe) et **liaison annuaire LDAP** (informations permettant à GLPI retrouver le groupe et ses utilisateurs dans l'annuaire).

La liaison LDAP rend possible l'import et la synchronisation des groupes depuis un annuaire. Si l'authentification externe est utilisée, l'import les groupes depuis un annuaire LDAP, et l'affectation des utilisateurs dans les groupes est possible. Un **bouton Liaison annuaire LDAP** est disponible depuis la liste des groupes. Si plusieurs annuaires sont configurés, le choix de l'un d'entre eux est proposé, sinon le formulaire de recherche est directement accessible. En fonction des modalités de recherche des groupes (voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#)), un **filtre de recherche dans les groupes** et/ou un **filtre de recherche des utilisateurs** apparaissent : ceux-ci permettent d'affiner la liste affichée et prête à être importée. Si GLPI est utilisé en multi-entités, il est nécessaire de sélectionner l'entité de destination du groupe, ainsi que sa visibilité dans les sous-entités.

L'association d'un utilisateur à un groupe est soit statique, c'est à dire réalisée à l'aide de l'interface de GLPI, soit dynamique quand celle-ci est déduite automatiquement de l'annuaire LPAP.



**Remarque:** l'import des groupes ne peut pas être filtré par entité. De plus, aucune fonction de synchronisation des groupes est disponible. Le seul moyen de rafraîchir la liste des membres d'un groupe depuis un annuaire est de resynchroniser les utilisateurs (voir [Importer des utilisateurs depuis une source externe](#)).



**Important:** dans les versions inférieures à GLPI 0.80 il n'existait pas de typage entre utilisateur et groupe. Lors de la migration, les utilisateurs associés à des groupes dont au moins une information LDAP est remplie auront un type de liaison dynamique. En d'autres termes, une liaison manuelle réalisée dans une version inférieure de l'application sur un groupe provenant de l'annuaire LDAP sera perdue.

## Ajouter un groupe

Ajouter un groupe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Groupes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;

4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer un groupe

Supprimer un groupe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Groupes** ;
3. Optionnel : faire une recherche du groupe ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du groupe
  - 2. Supprimer définitivement
  - 1. Cocher le groupe
  - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

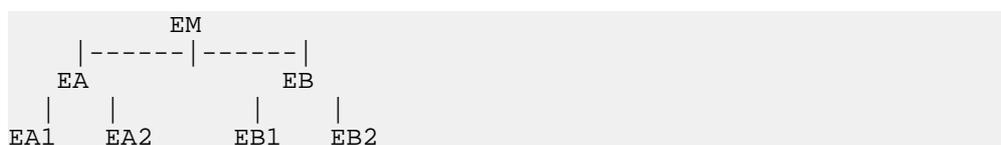
## Administrer les entités

Dans GLPI, administrer les entités peut se faire à partir du menu **Administration > Entités**.

La notion d'entité est une notion clé dans GLPI. Elle peut s'apparenter à la notion de hiérarchie, de service au sein d'une administration d'une entreprise ou d'un système d'information. Elle permet d'isoler des ensembles organisés de manière hiérarchique dans une instance unique de GLPI (une seule installation de GLPI). Le terme choisi est volontairement neutre, afin de pouvoir s'adapter à chaque système d'information. Une seule instance de GLPI composée de plusieurs entités permet la consolidation des données et des règles communes. L'utilisation des entités permet un cloisonnement relativement étanche entre les unités organisationnelles. Dans les cas où ce cloisonnement étanche n'est pas souhaité, il est préférable d'utiliser les fonctionnalités offertes par les groupes. La segmentation en entités peut avoir plusieurs finalités : isoler le parc informatique de chaque service afin de limiter la vision du parc à certains groupes ou utilisateurs ; isoler le parc informatique de différents clients, reproduire la hiérarchie existante au sein de votre Annuaire informatique (LDAP, Active Directory)... Cette notion est très intéressante pour une entreprise dont la gestion est hiérarchique et où les personnes doivent avoir une vision du parc dépendant de leur appartenance à un service.

Une fois plusieurs entités créées dans GLPI, l'inventaire de votre parc, les utilisateurs, les profils ou encore le service d'assistance devient fonction des entités. Autrement dit, on peut affecter un ordinateur à une entité, déclarer un ticket sur une entité, créer des profils, gérer des habilitations spécifiques à chaque entité. L'affectation automatique des utilisateurs et des matériels est possible grâce au paramétrage de règles.

On considère la hiérarchie suivante :



L'entité mère (EM, ou nativement appelée *Entité Racine* dans GLPI) possède deux filiales (EA et EB) qui possèdent à leur tour deux départements chacune (EA1, EA2, EB1 et EB2). Chaque entité possède une vision de son parc et des entités qui lui sont affiliées.

- EM a une vision de son parc et de toutes les entités.
- EA a une vision de son parc et de EA1 et EA2.
- EA1 ne voit que son parc.

Un utilisateur peut être rattaché à plusieurs entités avec des droits différents. Ces droits peuvent être conservés sur les entités filles ou non. Pour reprendre l'exemple précédent, un utilisateur ne pourra ne déclarer un ticket qu'au sein de son service, se rapportant uniquement au matériel qui lui est rattaché ou à un matériel de son service (une imprimante, un écran...).

Inversement, un utilisateur disposant d'habilitations plus étendues pourra consulter l'ensemble des matériels, tickets ou autres objets. Et ce, sur toutes les entités sur lesquels ses droits sont applicables.

Par défaut, GLPI s'installe avec une entité générique, appelée `Entité Racine`. Il est donc mono-entité. Cette entité peut être renommée simplement en modifiant celle-ci.

## Ajouter une entité

GLPI disposant déjà d'une entité, l'`Entité Racine`, il faut considérer cette dernière comme la plus haute autorité de votre hiérarchie, et ensuite en décliner des entités filles.

Ajouter une entité

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Entités** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
  - a) Un nom ;
  - b) Une entité mère (Par défaut l'`Entité racine`) ;
  - c) Un commentaire qui sera affiché sur les icônes d'aide chaque fois que l'entité est renseignée.
5. Valider ;  
Le nom de la nouvelle entité créée est affiché.
6. Cliquer sur le nom de l'entité créée ;  
La fiche de l'entité est affichée.
7. Renseigner des informations complémentaires :
  - a) l'onglet **Adresse** permet de renseigner les coordonnées postales et téléphoniques ;
  - b) l'onglet **Informations avancées** permet de lier l'entité à des informations provenant d'un annuaire LDAP, d'un domaine messagerie ou d'un TAG de l'agent d'inventaire ;
  - c) l'onglet **Notifications** permet de paramétrer les notifications de cette entité ainsi que les paramètres des options d'alerte ;
  - d) l'onglet **Assistance** permet de paramétrer toute la partie Helpdesk de l'entité (gabarit, calendrier, type pour les tickets, affectation automatique) ainsi que les configurations automatiques de cloture de ticket et de déclenchement de l'enquête de satisfaction ;
  - e) l'onglet **Utilisateurs** permet la gestion des utilisateurs qui sont listés par profil ;
  - f) l'onglet **Règles** permet de gérer les règles applicables à l'entité au niveau de l'habilitation des utilisateurs ou des tickets créés via courriel ;
  - g) les onglets **Documents** et **Notes** permettent de gérer les objets de chacun de ces types liés à l'entité.

La nouvelle entité est créée.

## Supprimer une entité

Supprimer une entité.

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Entités** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'entité ;
4. Cliquer sur le nom de l'entité ;  
L'action massive de suppression n'est pas disponible ici.
5. Supprimer définitivement.

## Déléguer l'administration par entité

*Délégation de certains paramètres d'administration par entité*

Dans le cadre d'une utilisation de GLPI en multi-entités, la gestion de certains paramètres de configuration peut s'effectuer différemment pour chaque entité.

### Règles par entités

L'ensemble des règles dont l'action est associée à une entité est listée dans l'onglet **Règles** : ordinateurs, habilitations et tickets ouverts par courriel.

Un formulaire d'ajout pour chaque type de règle permet de créer automatiquement celle-ci avec une action d'assignation à l'entité pré-remplie.

## Informations avancées

Cet onglet renferme deux types de paramètres. Ceux en rapport avec les règles génériques d'affectation à l'entité et ceux concernant l'interface de recherche des utilisateurs.

Afin de donner à un administrateur d'une entité la possibilité d'importer ses utilisateurs d'un annuaire LDAP, il est nécessaire de préciser certains paramètres : l'annuaire associé à l'entité et le filtre de recherche n'est pas obligatoire. Ce dernier n'est important que si la définition d'une entité se fait par l'ajout d'une restriction sur le filtre LDAP. Il est également possible de définir le domaine de messagerie spécifique à l'entité qui peut être utilisé pour affecter les utilisateurs à cette entité.

Trois options sont disponibles pour l'utilisation des règles d'affectation génériques à l'entité : le TAG provenant de l'outil d'inventaire, l'information LDAP représentant l'entité (par exemple le DN de l'entité, voir [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)), et le domaine de messagerie associé à celle-ci.

## Notifications

Cet onglet est disponible si l'utilisateur dispose du droit `Notifications`. Il regroupe toutes les options configurables par entité qui concernent les notifications. Le **courriel de l'administrateur**, le **nom de l'administrateur**, le **préfixe pour le sujet des notifications** (GLPI par défaut si vide), l'**adresse de réponse** (voir [Configurer les suivis par courriels et les alertes](#)) et la **signature**.

Pour chaque entité vous pouvez définir le délai appliqué pour l'envoi des notifications. Celui-ci permet par exemple dans le cas de modifications multiples rapides d'un ticket de n'envoyer qu'une notification.

Il propose également toutes les configurations liées au alertes disponibles : alertes sur les cartouches, les consommables, les licences, les contrats, les informations financières, les réservations et les tickets non résolus. Pour certaines notifications, il est également possible d'anticiper l'envoi de celle-ci par rapport à la date butoir (fin de garantie, fin de contrat...).



**Important:** Chaque option d'alerte est associée à une action automatique. Si l'action est désactivée par l'administrateur de GLPI, aucune notification ne sera envoyée.

## Assistance

Cet onglet est disponible si l'utilisateur dispose du droit `Assistance`. Il propose les options suivantes :

- **Clôture automatique des tickets résolus après un certain nombre de jours** : une action automatique permet de clore automatiquement les tickets résolus pour lesquels le demandeur n'a pas validé la solution au bout d'un certain temps. Ce délai est celui défini dans ce paramètre (ou celle de la configuration globale en fonction du choix effectué). Une valeur nulle permettra la clôture automatique du ticket dès sa résolution.
- **Affectation automatique des tickets** : permet de définir le comportement utilisé pour l'affectation automatique des tickets. Il est possible de désactiver cette option ou d'utiliser les données de responsable technique du matériel et de la catégorie du ticket dans l'ordre souhaité.
- **Type par défaut pour les tickets** : permet de définir le type de ticket par défaut dans le cas où celui-ci n'est pas défini (cas de collecteurs mail par exemple)
- **Calendrier** : permet le calcul des temps d'attente des tickets et le décalage des dates d'échéance en fonction d'un calendrier spécifique à chaque entité.
- **Configuration de l'enquête de satisfaction** : permet d'activer pour l'entité l'enquête de satisfaction. L'enquête peut être gérée en interne dans GLPI ou déléguée à un système tiers. 2 autres paramètres sont disponibles :
  - Le délai entre la clôture du ticket et le lancement de l'enquête
  - le pourcentage de tickets pour lequel il faut réaliser une enquête

Pour les enquêtes externes, vous pouvez générer automatiquement à partir de balises l'adresse web pour accéder à l'enquête. Les balises disponibles sont :

- [TICKET\_ID] : id du ticket
- [TICKET\_NAME] : nom du ticket
- [TICKET\_CREATEDATE] : date de création du ticket
- [TICKET\_SOLVEDATE] : date de résolution du ticket
- [REQUESTTYPE\_ID] : id de la source de la demande
- [REQUESTTYPE\_NAME] : nom de la source de la demande (téléphone, helpdesk,...)
- [ITEMTYPE] : type du matériel associé au ticket (ordinateur, imprimante,...)

- [ITEM\_ID] : id du matériel associé au ticket
- [ITEM\_NAME] : nom du matériel associé au ticket
- [TICKET\_PRIORITY] : priorité du ticket
- [TICKETCATEGORY\_ID] : id de la catégorie du ticket
- [TICKETCATEGORY\_NAME] : nom de la catégorie du ticket
- [TICKETTYPE\_ID] => type du ticket
- [TICKETTYPE\_NAME] => nom du type de ticket (gestion des incidents ou demandes de services)
- [SOLUTIONTYPE\_ID] => id du type de solution
- [SOLUTIONTYPE\_NAME] => nom de la solution
- [SLA\_ID] => id du sla associé au ticket
- [SLA\_NAME] => nom du sla associé au ticket
- [SLALEVEL\_ID] => id du niveau de sla
- [SLALEVEL\_NAME] = nom du niveau de sla

## Parc

Cet onglet propose la configuration de la gestion des différentes dates présentes dans les informations administratives et financières. Les actions automatiques possibles sont :

- le remplissage au passage du matériel dans un statut particulier ;
- le remplissage par copie d'une autre date ;
- aucune gestion automatique.

L'option Entité de création des logiciels permet de rediriger la création des logiciels vers une autre entité se trouvant dans un niveau supérieur de la hiérarchie. Cette fonctionnalité s'applique sur la totalité des logiciels de l'entité : si vous désirez choisir la redirection pour certains logiciels seulement, vous pouvez utiliser le *dictionnaire des logiciels*.

## Administrer les profils d'utilisateurs

---

Dans GLPI, administrer les profils peut se faire à partir du menu **Administration > Profils**.

La notion de profil est un pilier dans la configuration de GLPI. C'est elle qui accrédite les utilisateurs de certains droits, c'est elle qui permet de sécuriser et d'isoler les données à certains utilisateurs.

Un profil est associé à :

- Un utilisateur ;
- Une entité (de manière **réursive** ou **dynamique**).

Pour répercuter les droits liés à ce profil, à toutes les entités filles de l'entité enregistrée, il faut associer le profil de manière réursive. C'est là tout le principe de la rérursivité.

Il est également possible d'ajouter un profil à un utilisateur sur plusieurs entités sans lien réel entre elles. Pour ce faire, il suffit d'ajouter un profil à un utilisateur x fois, x étant le nombre d'entités à couvrir.

Il est donc possible d'associer des profils différents à un même utilisateur !

Par défaut, 7 profils sont pré-enregistrés dans GLPI :

- **Super-Admin** : Ce profil dispose de tous les droits !



**Important:** Si le profil super-admin est supprimé ou si l'**interface simplifiée** est associée à ce profil, l'accès à la configuration de GLPI peut être définitivement perdue.

- **Admin** : Ce profil dispose de droits d'administration sur l'intégralité de GLPI. Certaines restrictions lui sont appliquées au niveau de la configuration des règles, des entités ainsi que d'autres rubriques pouvant altérer le comportement de GLPI.
- **Supervisor** : Ce profil reprend les éléments du profil Technician en y ajoutant des éléments permettant la gestion d'une équipe et son organisation (attribution de tickets...).
- **Technician** : Ce profil correspond à celui utilisé pour un technicien de maintenance. Il a accès à l'inventaire en lecture et au helpdesk afin de traiter des tickets.
- **Hotliner** : Ce profil correspond à celui que l'on pourrait donner pour un service de Hotline. Il permet de saisir des tickets et de les suivre mais pas d'en être en charge comme peut l'être un technicien.

- **Observer** : Ce profil dispose de droits de lecture sur toutes les données d'inventaire et de gestion. Au niveau de l'assistance, il pourra déclarer un ticket ou s'en voir attribuer mais ne pourra administrer cette rubrique (*attribuer un ticket, voler un ticket...*).
- **Self-Service** : Ce profil est le plus limité. C'est d'ailleurs le seul à disposer d'une interface différente, l'**interface simplifiée**, en opposition à l'**interface standard**. Il pourra cependant déclarer un ticket, y ajouter un suivi, consulter la FAQ ou encore réserver un matériel. Ce profil est enregistré comme profil par défaut.

### Créer un profil

Depuis l'interface d'administration des profils, il est possible d'en créer de nouveaux. Il faut renseigner :

- Un nom.
- S'il est le **profil par défaut**.
- Une **interface**.
- La possibilité ou non de **modifier son mot de passe**.

### Profil par défaut ?

Lorsque ce champ est coché, tout utilisateur créé ou importé se verra associé le profil en question.



**Important:** Si plus d'un profil est enregistré comme profil par défaut, le premier enregistré fera autorité sur tous les autres.

### Interface

Il est possible de choisir entre deux interfaces, l'**interface standard** de GLPI et l'**interface simplifiée**. L'**interface simplifiée** présente un menu très limité, ne donnant accès par défaut qu'aux tickets, à la réservation de matériel, aux flux RSS, aux notes publiques et à la consultation de la FAQ. Cette interface est couramment utilisée par les utilisateurs finaux, les employés d'une société n'ayant pas un réel besoin dans le cadre de la gestion de parc.

### Modifier son mot de passe

Avec cette fonctionnalité, un utilisateur aura la possibilité de modifier son mot de passe depuis le lien **Préférences**.



**Important:** Si l'authentification par Annuaire est activée, un utilisateur perdra sa capacité à modifier son mot de passe, de même pour tout autre donnée liée à l'annuaire.

### Formulaire de création de tickets à la connexion

Cette option permet de rediriger les utilisateurs du profil directement sur la page de création des tickets au lieu de la page d'accueil.

### Contenu des profils

Une fois le profil créé, il sera possible d'établir les droits sur les différentes fonctionnalités de GLPI. 7 onglets sont alors disponibles pour gérer cet ensemble de droits :

- **Parc** : Droits sur tout ou partie des types de matériels ;
- **Gestion** : Droits sur les contacts et fournisseurs ainsi que sur les documents, contrats, informations financières et budget ;
- **Assistance** : Droits sur les tickets, les suivis, les tâches, les validations, les associations, les problèmes et les changements. Cet onglet gère également la visibilité des statistiques et des plannings ainsi que l'affectation d'un gabarit au profi ;
- **Cycles de vie** : Droits sur le processus de changement de statut d'un ticket, d'un problème et d'un changement (*Exemple : un ticket ne peut être clos qu'après avoir été résolu*).



**Remarque:** Pour l'interface post-only, le cycle de vie des tickets permet de définir si l'utilisateur a le droit de clore un ticket et s'il a le droit de le réouvrir même s'il est clos.

- **Administration** : Droits sur les utilisateurs, groupes, entités et profils mais aussi sur les journaux, transferts, méthodes d'authentification, la maintenance, les file d'attente des courriels et les ajouts d'utilisateurs ; Droits sur les règles d'affectation ainsi que sur les dictionnaires (*intitulés, logiciels..*) ;
- **Configuration** : Droits sur la configuration, les composants, l'affichage et les intitulés globaux ; droits sur les intitulés de l'entité (domaines, lieux, catégories de ticket, de tâche et de base de connaissance, prises réseau, status gabarits de solution, calendriers, types de documents, les liens externes, notifications et SLA).
- **Outils** : Droits sur les projets, les notes, la FAQ, la base de connaissances, les rapports, la réservation de matériel et les flux RSS. Le droit d'administration de la base de connaissances permet de voir et éditer tous les éléments

sans prise en compte des cibles définies. Le droit d'administration des réservations permet de voir, d'éditer et de supprimer toutes les réservations.



**Astuce:** Le droit entité permet de définir l'administration déléguée de celle-ci (partie assistance) en sélectionnant la partie **Mise à jour des paramètres**



**Remarque:** L'affichage de la gestion des profils est fonction du profil dont l'utilisateur connecté dépend. Il peut donc varier selon le profil.

### Explication des droits :

Les différents droits d'un objet sont listés sur la ligne de son nom. Pour activer un droit il suffit de cocher la case correspondante (et inversement pour supprimer un droit).

**Aucune déduction de droit n'est faite** ; par exemple, pour pouvoir modifier un objet vous devez également donner le droit de lecture (c'est d'ailleurs souvent ce droit qui affiche ou non l'objet dans les différents menus).

Si le droit Supprimer apparaît, c'est que l'objet possède une corbeille, dans le cas contraire, l'option de suppression sera Purge. Mais pour les objets avec corbeille, vous pouvez désormais affiner vos droits en n'autorisant, par exemple que la suppression à un profil et la purge à un autre.

**Droits après migration:** La migration reprend intégralement vos anciens droits, quel que soit l'objet et active les valeurs correspondantes dans le nouveau système.

Vos anciens droits d'écriture sont transformés en Lecture, Mettre à jour, Créer, Supprimer et Purge pour la majorité des objets, à charge pour vous de les affiner si besoin.

Pour d'autres, les droits sont regroupés par objet (par exemple, les droits FAQ sont des droits de l'objet Base de connaissance).

## Attribuer des habilitations à un utilisateur

*GLPI dispose d'un moteur d'habilitations dynamiques qui se base sur des sources externes d'authentification. Il est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entité et de droits** .*

Une habilitation dans GLPI est une autorisation résultant de l'attribution de droits sur un périmètre d'action (une ou plusieurs entités). En d'autres termes, c'est l'appartenance conjointe à un profil et à une entité.

Les habilitations peuvent être attribuées statiquement, en affectant un utilisateur à un profil dans une entité, mais ce n'est pas la méthode conseillée.

Il est conseillé d'utiliser le moteur de règles d'affectation d'entité et de droits pour attribuer automatiquement les habilitations. Pour cela, il est nécessaire d'utiliser une authentification externe. Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entités et de droits** .



**Remarque:** Si aucun annuaire LDAP, serveur POP ou IMAP ne sont configurés, alors le menu n'apparaît pas dans **Administration > Règles** .

Le moteur exécute toutes les règles. Il ne s'arrête pas après la première règle qui s'applique à l'utilisateur. Plusieurs règles permettent ainsi d'attribuer différentes habilitations à un même utilisateur. Un utilisateur possédant plusieurs habilitations peut, au cours de sa session et selon ses activités, changer de profil et de contexte d'entité.

### Le profil par défaut

Si un profil par défaut est défini dans la configuration des profils de GLPI, et si une règle d'affectation d'habilitation ne comporte pas d'affectation de profil, alors le profil par défaut est utilisé lors de l'affectation d'un utilisateur à l'entité.

Si aucun profil par défaut n'est défini, l'utilisateur est importé sans habilitation : il n'est ni affecté à une entité, ni affecté à un profil. Seul le profil super-admin peut le voir dans l'entité racine.

### Habilitations basées sur les serveurs de messagerie

Les informations de messagerie IMAP/POP peuvent être utilisées pour affecter automatiquement les habilitations. L'identifiant IMAP/POP (le login de l'utilisateur) et l'URL du serveur de messagerie peuvent servir de critères. Les

utilisateurs peuvent être créés au fil de l'eau lorsqu'ils se connectent. Par contre, il n'est pas possible d'importer en masse ceux-ci depuis le serveur de messagerie.

### Habilitations basées sur l'URL du serveur de messagerie

Lorsque plusieurs serveurs de messagerie sont définis comme source d'authentification et que l'URL du serveur de messagerie est un critère pertinent, cette information peut servir à définir les habilitations.

L'authentification utilise les serveurs IMAP/POP suivants : `imap.exemple.fr` et `imap.exemple.be`. Chacun de ces serveurs est défini comme une source d'authentification. Cette information permet d'attribuer l'utilisateur à l'entité `france` ou `belgique`. À cette fin deux règles statiques seront nécessaires :

```
Règle pour la Belgique :
Critères : IMAP/POP est par exemple.be
Actions : assigner l'entité belgique
Règle pour la France :
Critères : IMAP/POP est par exemple.fr
Actions : assigner l'entité france
```

### Habilitations basées sur l'identifiant de messagerie :

Lorsque les adresses de messagerie des utilisateurs comportent plusieurs noms de domaine, ou une information pertinente pour définir les habilitations, cette information peut servir à définir les habilitations. Il est également possible d'affecter une entité à un utilisateur en utilisant le domaine de messagerie si celui-ci est spécifique à une entité. Le domaine de messagerie utilisé par l'entité est défini dans les [informations avancées des entités](#).

Les utilisateurs s'authentifient à partir des adresses de messagerie de la forme suivante : `utilisateur@example.fr` et `utilisateur@example.be`. Peu importe si un ou plusieurs serveurs de messagerie sont utilisés pour l'authentification. Cette information permet d'attribuer l'utilisateur à l'entité `france` ou `belgique`. À cette fin deux règles statiques seront nécessaires :

```
Règle pour la Belgique :
Critères : Identifiant IMAP/POP finit par exemple.be
Actions : assigner l'entité belgique
Règle pour la France :
Critères : Identifiant IMAP/POP finit par exemple.fr
Actions : assigner l'entité france
```

### Habilitations basées sur les annuaires LDAP

Les attributs LDAP d'un utilisateur peuvent servir de source pour affecter dynamiquement à cet utilisateur des habilitations à l'aide des règles d'affectation d'habilitations. Les manières d'utiliser un arbre LDAP pour créer des règles d'habilitation pour les utilisateurs sont multiples et dépendent du contexte de l'implémentation de l'annuaire.

### Habilitations basées sur les unités organisationnelles d'un annuaire LDAP

Soit un annuaire LDAP où l'organisation des branches (unités organisationnelles) correspond à l'organisation des entités GLPI. Chaque unité organisationnelle (OU) contient les utilisateurs, directement ou dans une sous-branche. Chacune des branches peut servir à établir une règle d'affectation d'un utilisateur à une entité. Le cas des utilisateurs appartenant à plusieurs entités doit être traité par ailleurs. Ce modèle est pertinent lorsqu'un profil par défaut peut être attribué à la majorité des utilisateurs. L'attribution des profils non standard doit être traitée par ailleurs. Les informations sur l'utilisateur remontées depuis l'annuaire sont suffisantes pour créer les règles d'affectation dans GLPI.

Soit un arbre LDAP de la forme suivante :

```
org
+- exemple
  +- france
    +- paris
  +- lyon
  +- bordeaux
```

```
+ - belgique
+ - bruxelles
```

Chacune des branches est formalisée telle que l'exemple suivant :

```
ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
```

Dans la configuration de chaque entité, dans l'onglet informations avancée, indiquer l'information LDAP représentant l'entité (dans le cas présent le "distinguished name" de l'entité).

Par exemple, pour l'entité Lyon :

```
Information LDAP représentant
l'entité :ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
```

Ensuite, définir la ou les règles dans **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entité et de droits**

Deux possibilités s'offrent à l'utilisateur : un ensemble de règles statiques ou une règle adaptative.

Règle statique : pour chaque entité, définir une règle d'affectation de la forme suivante :

```
Critères (LDAP)DistinguishedName finit par :
ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
Actions : assigner l'entité lyon
```

Règle adaptative : une règle unique basée sur des expressions rationnelles suffit à définir l'affectation à toutes les entités :

```
Critères : (LDAP)DistinguishedName vérifie l'expression
rationnelle suivante : /(ou=.*)/
Actions : assigner l'entité depuis LDAP, valeur depuis
expression rationnelle : #0
```

ou bien encore

```
Critères : (LDAP)DistinguishedName vérifie l'expression
rationnelle suivante : /(ou=.*)/
Actions : assigner l'entité le nom complet valeur depuis
expression rationnelle : Entité racine > #0
```

L'exécution de la règle récupère dans le "distinguished name" de l'utilisateur son unité organisationnelle (OU) d'appartenance. Elle va ensuite la comparer aux valeurs de l'attribut Information LDAP représentant l'entité dans la base. Si une entité à l'attribut dont la valeur correspond, alors cette dernière est utilisée comme résultat de la règle.



**Remarque:** la valeur de l'action #0 indique que l'on doit utiliser le premier résultat de l'expression rationnelle. #1 indique le deuxième et ainsi de suite. Le bouton **Tester** du formulaire permet d'essayer des valeurs et de voir le résultat obtenu.

### Habilitations basées sur les groupes ou les attributs d'un utilisateur dans un annuaire LDAP

Dans l'annuaire, chacun des utilisateurs fait partie d'un groupe correspondant à un profil GLPI et d'un groupe correspondant à une entité. Un utilisateur peut faire partie de plusieurs profils et de plusieurs entités. Selon la configuration de l'annuaire, l'information de l'appartenance de l'utilisateur à un groupe se trouve dans l'objet utilisateur ou dans l'objet groupe. Dans le premier cas, les informations contenues dans l'objet utilisateur sont suffisantes pour créer des règles d'habilitation : il n'est pas nécessaire d'importer les groupes de l'annuaire dans GLPI. Dans le deuxième cas, les informations contenues dans l'objet utilisateur ne suffisent pas et il est nécessaire de récupérer les informations sur les groupes. Il faut alors d'abord configurer les groupes LDAP et la liaison automatique des utilisateurs aux groupes.



**Remarque:** Tout ceci n'est pas limité aux attributs de type groupe, mais est valable pour les autres types d'attributs stockés dans l'annuaire.

Soit un arbre LDAP de la forme suivante :

```
org
+- exemple
  +- profil
    += post-only
    += tech
    += admin
    += super-admin
  +- entité
    +- france
      += paris
      += lyon
    +- people
  +-
```

Dans cet exemple, les profils et les entités sont définis comme des groupes. Par exemple :

```
cn=post-only,ou=profil,dc=exemple,dc=org
cn=paris,ou=entité,dc=exemple,dc=org
```

Aucune configuration particulière spécifique à l'entité n'est requise.

Dans **Administration** > **Règles** > **Règles d'affectation d'entité et de droits**, définir des règles suivantes :

Pour l'affectation d'un profil à un utilisateur est de la forme :

```
Critères : Groupe annuaire LDAP est post=only
Actions : Profil assigner post-only
```

Pour l'affectation à une entité :

```
Critères : Groupe annuaire LDAP est paris
Actions : Entité assigner Exemple > France > Paris
```



**Important:** le calcul des habilitations se fait une fois toutes les règles exécutées. Dans l'exemple précédent, une règle attribut une entité seulement et l'autre un profil seulement. Le produit des 2 permet de définir l'habilitation de l'utilisateur. De la même manière, si l'utilisateur se voit affecté 2 entités par 2 règles différentes et un seul profil, alors il aura 2 habilitations : une sur chaque entité avec le même profil.

### Usage de différentes sources d'habilitations

Des cas mixtes peuvent être rencontrés : les règles peuvent utiliser à la fois l'appartenance à des unités organisationnelles pour l'affectation à une entité, et l'appartenance à un groupe pour l'affectation à un profil.



**Remarque:** il est possible de rajouter des critères LDAP supplémentaires, en cliquant sur l'icône '+' à côté de la liste déroulante. Un critère est composé d'un nom (utilisé dans la liste déroulante), d'un critère (correspondant à l'attribut dans l'annuaire LDAP) et d'un commentaire.

---

# Partie VII

---

## Module Administration

---

### Sujets :

- [Gérer les règles métiers](#)
- [Gérer des profils de transfert inter-entités](#)
- [Configurer les dictionnaires de données](#)
- [Gérer la file d'attente d'envoi de courriels](#)
- [Visualiser les journaux d'activité](#)

Le module **Administration** permet d'administrer les utilisateurs, groupes, entités, profils, règles et dictionnaires et offre des outils de maintenance de l'application (sauvegarde et restauration de base, vérification de nouvelle version disponible).

### Gérer les règles métiers

---

*Les règles métiers se gèrent depuis le menu **Administration** > **Règles***

GLPI dispose d'un moteur de règles qui permet d'effectuer un certain nombre d'actions et d'associations de manière automatique.

Le moteur sert à la fois pour :

- Règles de gestion
  - affectation d'une machine à une entité
  - habilitations à un utilisateur
  - catégories à un logiciel
  - routage de tickets dans des entités
  - actions automatiques à la création des tickets
- Dictionnaires de données
  - fabricants
  - logiciels
  - imprimantes
  - types de matériels,
  - modèles de matériels
  - champs liés au système d'exploitation

Les dictionnaires permettent de modifier des données entrées dans GLPI afin de regrouper des données redondantes. Ils peuvent être appliqués rétroactivement sur une base existante.

Le moteur se comporte de manière différente en fonction des types de règles :

- arrêt après la première règle vérifiée
- déroulement de toutes les règles
- déroulement des règles avec passage du résultat aux suivantes

Elles peuvent être désactivées : par exemple lorsqu'elles sont en cours d'écriture et de test.



**Astuce:** De manière générale, il est conseillé de bien tester les règles avant de les utiliser, et de faire une sauvegarde avant la mise en place de chaque nouvelle règle. Sur le formulaire principal

d'une règle, un bouton **Tester** ouvre une fenêtre supplémentaire qui permet de voir l'ensemble des critères et des résultats de celle-ci.

### Créer une règle

Une règle est composée d'une suite de critères. Selon l'option choisie (OU/ET) un ou tous les critères doivent être vérifiés pour déclencher une liste d'actions.

Un mécanisme de prévisualisation permet de tester les règles en cours d'écriture avant de les passer en production.

Il existe plusieurs conditions :

- simples
  - est
  - n'est pas
  - contient
  - ne contient pas
  - commence par
  - finit par
  - sous (pour les intitulés arborescents, indique être cet intitulé ou un des intitulés enfant)
  - pas sous (pour les intitulés arborescents, indique n'être pas cet intitulé ou un des intitulés enfant)
- complexes
  - expression rationnelle vérifie
  - expression rationnelle ne vérifie pas

Les expressions rationnelles (autrement appelées regexp) renvoient un ou plusieurs résultats qui peuvent être ensuite utilisés par les actions grâce à la directive #x (ou x est le numéro du résultat de l'expression rationnelle).

Critère : Nom expression rationnelle vérifie /DESKTOP\_( . \* ) / . Si l'objet a pour nom DESKTOP\_0001, alors il sera possible d'utiliser 0001 dans les actions de la règle en utilisant le paramètre #0.

### Import, export et duplication

L'exportation, l'importation et la duplication est possible pour l'ensemble des règles et des dictionnaires. Ces opérations sont réalisables globalement depuis les pages principales des règles et des dictionnaires ou bien par lot depuis les moteurs de recherche via les actions massives. Ces fonctionnalités sont intéressantes par exemple dans le cadre de la bascule de règles d'un environnement de pré-production vers un environnement de production.

### Affecter une catégorie à un logiciel

*Une classification par catégorie permet de faciliter l'affichage et la recherche des logiciels. Celle-ci peut se faire de manière automatique pour tout nouveau logiciel, ou rétroactivement.*

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règle d'affectation d'une catégorie aux logiciels** .

Les critères disponibles sont le fabricant, le nom et le commentaire du logiciel.

La seule action possible est l'affectation d'un logiciel à une catégorie.

Il est possible de rejouer le moteur depuis la liste des logiciels, grâce à l'action massive **Recalculer la catégorie**.



**Important:** le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.



**Remarque:** il n'est pas possible de modifier la catégorie d'un logiciel automatiquement s'il en possède déjà une : il faut préalablement la désaffecter du logiciel, puis ensuite rejouer les règles.

### Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité

*GLPI implémente un mécanisme de routage des tickets ouverts par courriel, afin de les créer dans la bonne entité. Celui-ci se base sur le moteur de règles.*

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation des tickets ouvert par courriel** .



**Remarque:** si les notifications ne sont pas activées dans la configuration, le menu n'apparaît pas dans **Règles**.

Les critères disponibles sont des entêtes du courriel (priorité, from, to, in\_reply\_to), ainsi que les données du ticket (sujet et corps).

Enfin il existe un troisième type de critères qui joue sur des données propres à l'utilisateur ou à la configuration des entités :

- **domaine de messagerie connu** : permet de vérifier que le domaine de messagerie du courriel envoyé correspond bien à un renseigné dans une entité. Ce critère permet d'éliminer par exemple tous les spams (messages ne provenant pas de domaines autorisés);
- **utilisateur : groupe** : vérifie que l'utilisateur GLPI associé à l'adresse de messagerie de l'émetteur appartient bien à un groupe donné;
- **utilisateur : nom** : nom de l'utilisateur GLPI associé à l'adresse de messagerie de l'émetteur du courriel;
- **utilisateur possède le profil** : l'utilisateur possède un profil donné;
- **utilisateur possède une seule fois le profil** : l'utilisateur possède une seule fois un profil donné. C'est à dire qu'il ne dispose pas du profil affecté sur plusieurs entités distinctes;
- **utilisateur possède un seul profil** : l'utilisateur possède un et un seul profil dans GLPI. Si le profil est associé à plusieurs entités différentes, alors c'est celle qui est définie comme entité par défaut dans les options de personnalisation de l'utilisateur qui sera l'entité du ticket. Si aucune n'est définie dans les préférences, la règle n'est pas vérifiée.

Les actions sont soit le refus du ticket (avec ou sans notification du refus à l'émetteur), soit l'import dans une entité (manuel, depuis TAG, depuis domaine de messagerie, depuis profil de l'utilisateur).



**Important:** le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.

Un exemple d'utilisation du moteur est le suivant :

1. règle refusant les courriels dont le domaine de messagerie est inconnu (non prise en compte des spams);
2. règle refusant les messages des listes de diffusions;
3. règles affectant les courriels si l'utilisateur n'a qu'un profil (cas des utilisateurs de l'interface simplifiée);
4. Règle affectant les courriels à une entité si l'utilisateur possède un profil particulier (par exemple pour des super administrateurs, qui ont accès à toutes les entités, mais sont physiquement dans un en particulier).

## Affecter une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité

*GLPI dispose d'un type de règles permettant d'affecter automatiquement une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité et un lieu.*

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'un élément à une entité** .

Un certain nombre de critères sont disponibles : ceux reprenant des champs génériques (nom, description, numéro de série, domaine, adresse IP, sous-réseau) mais aussi des champs venant de l'outil d'inventaire si celui-ci les propose.

Les actions disponibles sont d'**ignorer l'import de la machine**, de **affecter à une entité** (statiquement), de **affecter à une entité en utilisant le résultat d'une expression rationnelle** ou de **affecter à un lieu défini**.



**Important:** le moteur s'arrête à la première règle vérifiée. Il est donc nécessaire de bien ordonner la liste de règles. De plus, il est préférable de mettre en premier les règles qui ont le plus de chance d'être vérifiées (par exemple pour les entités comprenant beaucoup de matériels).



**Important:** les règles d'affectation à une entité ne sont jouées que lors de l'import initial de la machine dans GLPI : c'est à dire qu'à partir du moment où une machine est importée, il n'existe aucun processus automatisé pour la changer d'entité (il faut utiliser l'option de **transfert** manuel).

Grâce au mécanisme de liste noire de GLPI il est possible d'exclure certaines valeurs du traitement dans le moteur de règles comme certaines adresses IP ou MAC (par exemple une IP 127.0.0.1). Voir [Configurer les intitulés](#).

## Importer ou lier une machine provenant d'un outil d'inventaire

Un moteur de règles spécifique permet de contrôler le processus d'import et de liaison des machines depuis un outil d'inventaire.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'import et de liaison des ordinateurs**.

Ce moteur a pour vocation de définir des règles qui permettent d'importer, de lier ou de refuser des ordinateurs.

Cinématique d'import d'une machine :

1. la machine à importer passe dans le moteur d'affectation d'entité. S'il n'en renvoie aucune, alors la machine n'est pas importée. Dans le cas contraire, le processus continue
2. la machine passe dans le moteur d'import et de liaison. En fonction des règles, elle est soit importée dans son entité de destination, soit liée avec une autre présente dans GLPI, soit pas importée

Un certain nombre de critères sont disponibles : des champs génériques (nom, description, numéro de série, domaine, adresse IP, sous-réseau) mais aussi des champs venant de l'outil d'inventaire si celui-ci les propose, l'entité de destination de la machine ainsi qu'un statut servant à rechercher une machine déjà présente dans GLPI.

Les actions possibles sont d'**ignorer l'import de la machine**, de **la lier si possible sinon de l'importer** ou de **la lier si possible sinon de refuser l'import**.



**Important:** Le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.



**Important:** La recherche d'une machine déjà présente dans GLPI se fait uniquement dans l'entité de destination de la machine.

Refus des imports de toutes les machines provenant d'un serveur d'inventaire en particulier :  
si *serveur d'inventaire est serveur 1*, *refuser l'import oui*.

Liaison de machines : si *Machine à importer : Numéro de série est déjà présent dans GLPI oui ET Chercher les ordinateurs dans GLPI dont le statut est en stock* alors *Liaison assigner Liaison si possible, sinon pas d'import*.

Refus d'un ordinateur pour mauvais numéro de série : *Machine à importer : Numéro de série est "To be Filled By OEM"* alors *Liaison refuser l'import oui*.

## Règles métier pour les tickets

Lors de la création d'un ticket, un mécanisme permet de modifier les attributs du ticket de manière automatique.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles métier pour les tickets**.

Les critères disponibles sont tous les attributs du ticket (titre, description, statut, catégorie, urgence, impact, priorité, source de la demande, type de matériels, demandeurs groupe/utilisateur/lieu, attribué à fournisseur/groupe/technicien, type de matériels, entité) ainsi que d'autres liés aux collecteurs de courriels (entêtes...).

Les actions possibles sont de modifier certains attributs du ticket (statut, catégorie, urgence, impact, priorité, demandeurs groupe/utilisateur/lieu, attribué à fournisseur/groupe/technicien). Il est aussi possible d'attribuer un ticket à un matériel en fonction de données présentes dans le ticket (attribution sur l'adresse IP, le nom complet et le domaine, l'adresse MAC).



**Remarque:** les règles métier pour les tickets peuvent être joués à la création et/ou à la mise à jour des tickets en fonction du paramètre défini. Lors de la mise à jour, seuls les champs modifiés (par l'action sur le ticket ou par les règles précédemment exécutées) déclenchent les règles. Ainsi une règle possédant des critères correspondant à des champs non modifiés ne sera pas exécutée.



**Important:** le moteur joue toutes les règles les unes après les autres. Le résultat des règles précédentes est passé à la règle en cours. Cela veut dire que si une règle précédente modifie un attribut utilisé par la règle courante, c'est la valeur modifiée de celui-ci qui sera traité.

Dans le cas d'une utilisation de GLPI en multi-entités, les règles métier pour les tickets peuvent être récursives, c'est à dire qu'elles peuvent être définies sur une entité avec une application sur l'entité même et sur les sous-entités. 3 onglets sont accessibles : **règles appliquées (nom entité)** qui sont toutes les règles des entités parentes jouées, **règles locales** qui représente la liste des règles définies pour l'entité en cours, **règles applicables dans les sous-entités** qui sont toutes les règles appliquées après celles de l'entité courante.

#### Cas particulier pour les champs Urgence et Impact:

Si vous définissez une urgence et/ou un impact via une règle métier, il faut penser également à ajouter l'action Priorité Recalculer afin que cette dernière soit bien basée sur les champs que vous venez de définir.

## Gérer des profils de transfert inter-entités

---

*Les transferts dans GLPI, caractéristiques et utilisation*

Avec la notion d'entités vient la possibilité de définir des profils de transfert pour les mutations d'éléments entre entités.

Cette fonctionnalité permet notamment de passer d'un GLPI mono entité à un GLPI multi-entités en utilisant les transferts.

Comment faire un transfert :

1. Utiliser un profil qui a le droit de faire des transferts ( **Administration > Profils > Administration** ) ;
2. Configurer les actions faites par le transfert ( **Administration > Règles --> Transfert** ) ;
3. S'assurer que le profil qui va effectuer le transfert a une visibilité sur l'entité cédante et sur l'entité prenante (le plus simple est d'utiliser un profil récursif depuis l'entité racine) ;
4. Se positionner sur l'**Entité racine (Voir Tous)** ;
5. Depuis la liste des machines, sélectionner l'entité à transférer ;
6. Choisir **Transférer** et **Valider** ;
7. Dans **Mode de transfert**, la liste des configurations de transfert créée en point 2 est utilisable ;
8. Sélectionner l'entité dans laquelle sera transféré le matériel ;
9. Cliquer sur **Transférer** ;
10. Vérifier dans la nouvelle entité que le matériel s'y trouve bien.



**Attention:** Le lieu et le groupe seront à adapter pour la nouvelle entité.

## Configurer les dictionnaires de données

---

*Les dictionnaires se gèrent depuis le menu **Administration > Dictionnaires***

Les dictionnaires permettent de modifier les données qui sont entrées ou existent déjà dans GLPI. Ils se basent sur le moteur de règles et sont disponibles pour certaines données d'inventaire (logiciels, fabricants, intitulés). Ces dictionnaires permettent de disposer de règles qui vont modifier des valeurs entrées manuellement, ajoutées automatiquement via un outil d'inventaire, ou des plugins (par exemple l'injecteur de fichiers CSV).

Le dictionnaire fonctionne de la manière suivante :

1. la donnée à ajouter passe dans le dictionnaire ;
2. le moteur de règle rejoue toutes les règles concernant ce type de données, et s'arrête à la première vérifiée;
3. la donnée modifiée est retournée par le dictionnaire et insérée en base.

Une fonction nommée **Rejouer le dictionnaire** (disponible à travers un bouton sur la liste des règles) permet de repasser les règles sur des données déjà existantes en base.



**Important:** Si la base est conséquente, il faudra faire bien attention à la valeur du paramètre *memory\_limit* dans le fichier de configuration de PHP : en effet les traitements peuvent être très longs.



**Astuce:** un script est disponible dans le répertoire scripts de GLPI (*compute\_dictionnaire.php*), qui permet de lancer les dictionnaires en ligne de commande. Cela permet de s'affranchir des problèmes de limite d'exécution, et propose un gain de temps appréciable.

## Dictionnaire des intitulés

Il permet de modifier un certain nombre d'intitulés en rapport avec l'inventaire (types et modèles d'objets, système d'exploitation ainsi que version et service pack).

## Dictionnaire des logiciels

Il modifie les données du logiciel (nom, version, fabricant) afin de compléter ou fusionner des logiciels entre eux.

Il est utilisé pour rendre plus cohérent des logiciels équivalents, dont le nom n'est pas identique (par exemple Mozilla Firefox 3.0 et Mozilla Firefox 3.6) ou pour ajouter un fabricant s'il n'est pas renseigné.

Ce dictionnaire permet aussi de rediriger la création d'un logiciel (ou d'un ensemble de logiciels) dans une entité donnée. Pour cela, il suffit de choisir l'action *Entité* et de sélectionner celle dans lequel il sera créé. Cette fonctionnalité peut être utilisée conjointement avec l'option générale *Entité de création des logiciels* disponible dans la configuration d'une entité.



**Remarque:** pour une gestion optimale des logiciels et licences en environnement multi-entités, il est possible d'utiliser le dictionnaire des logiciels conjointement avec des logiciels visibles dans les sous-entités (et donc utiliser la fonctionnalité de regroupement).



**Astuce:** comme pour tous les autres dictionnaires, il est très fortement conseillé de jouer les règles sur une base de test, et de sauvegarder la base de données avant la mise en production du dictionnaire ou de nouvelles règles.



**Attention:** il faut être très prudent en utilisant l'action *ajouter le résultat de l'expression régulière* sur une version. En effet, celle-ci n'est prise en compte que lors de l'import de données venant d'un outil d'inventaire, et sera ignorée en cas de réapplication du dictionnaire sur la base existante.

**Table 2: Exemples de dictionnaires Logiciel**

<b>Nom</b>	Mozilla	<b>Description</b>	Fusion des versions
<b>Type de matching</b>	ET	<b>Actif</b>	Oui
<b>Critères</b>			
Fabricant	est	Mozilla	
Logiciel	regex vérifie	/^Mozilla (Firefox Thunderbird Sunbird seamoney)/	
<b>Actions</b>			
Logiciel	assigner valeur depuis regex		Mozilla #0

Cela aura pour effet de regrouper les logiciels Mozilla par type (Mozilla Thunderbird, MozillaFirefox...) et de grouper tous les noms de versions par type.

<b>Nom</b>	Mise à jour Windows	<b>Description</b>	Fusion des KB Microsoft
<b>Type de matching</b>	OU	<b>Actif</b>	Oui
<b>Critères</b>			
Logiciel	regex vérifie	/Correctif.*XP.*KB([0-9]*)/	
Logiciel	regex vérifie	/Mise.*XP.*KB([0-9]*)/	
Logiciel	regex vérifie	/Update.*XP.*KB([0-9]*)/	
<b>Actions</b>			

Logiciel	assigner	Mise à jour Windows
Version	assigner valeur depuis regex	#0

## Dictionnaire des imprimantes

Ce dictionnaire permet de modifier les informations provenant des imprimantes. Il est possible de refuser un import (par exemple des imprimantes commençant par //) de fusionner des imprimantes ayant un nom particulier ou encore de forcer la gestion globale de celles-ci.



**Astuce:** comme pour tous les autres dictionnaires, il est très fortement conseillé de jouer les règles sur une base de test, et de sauvegarder la base de données avant la mise en production du dictionnaire ou de nouvelles règles.

## Gérer la file d'attente d'envoi de courriels

*La file d'attente est gérée depuis le menu **Administration** > **File d'attente des courriels***

L'ensemble des courriels de notification passent par une file d'attente avant expédition réelle. Celle-ci permet une historisation et une vision des différents courriels envoyés.

Une action automatique (**queuedmail**) permet l'expédition des courriels en attentes (voir [Configurer les actions automatiques](#)). Une autre (**queuemailclean**) permet de nettoyer la file d'attente en ne conservant que les courriels récents.

Pour chaque entité vous pouvez définir le délai appliqué pour l'envoi des notifications (voir [Déléguer l'administration par entité](#)). Celui-ci permet par exemple dans le cas de modifications multiples rapides d'un ticket de n'envoyer qu'une notification.

## Visualiser les journaux d'activité

*Les journaux se gèrent depuis le menu **Administration** > **Journaux***

Cette zone permet de visualiser et de trier l'historique des logs.

Elle affiche le type d'information modifiée (ordinateur, réservation, ticket...), la date de la modification, le service GLPI concerné (inventaire, configuration, tickets...) et un message détaillant l'événement.



**Remarque:** Le niveau de journalisation des journaux est paramétrable dans le menu **Configuration** > **Générale** > **Niveau de journalisation**



**Remarque:** La durée de conservation des journaux est paramétrable dans les actions automatiques. Voir [Configurer les actions automatiques](#).



---

# Partie

# VIII

---

## Module Configuration

---

### Sujets :

- [Configurer les intitulés](#)
- [Configurer les composants](#)
- [Configurer les notifications](#)
- [Configurer les SLAs](#)
- [Configurer les paramètres centraux](#)
- [Configurer les contrôles](#)
- [Configurer les actions automatiques](#)
- [Configurer les collecteurs](#)
- [Ajouter un collecteur](#)
- [Supprimer un collecteur](#)
- [Configurer les liens externes protocolés](#)
- [Ajouter un lien externe](#)
- [Supprimer un lien externe](#)
- [Configurer les plugins GLPI](#)

### Module **Configuration** de GLPI

Le module **Configuration** permet d'accéder aux options de configuration générale de GLPI : les notifications, les collecteurs, les tâches automatiques, l'authentification, les plugins et les liens externes protocolés.

## Configurer les intitulés

---

*Les intitulés se configurent depuis le menu **Configuration** > **Intitulés***

Certaines listes de sélections déroulantes sont paramétrables dans GLPI. La définition des lieux, des statuts de matériels, des catégories de tickets, des noms des logiciels et des constructeurs : en somme, tout ce qui dépend d'une nomenclature propre à un contexte particulier doit être paramétré. Si certains de ces intitulés sont fournis avec une liste par défaut, la plupart des intitulés doivent être déclarés dans l'application.

Par défaut, les intitulés ne peuvent être traduits dans plusieurs langues. Cette fonctionnalité est activable (voir [Onglet Configuration Affichage](#)) et permet alors de traduire l'ensemble des champs des intitulés.

Les intitulés sont soit une liste de valeurs à plat, soit une liste arborescente.

Les statuts des matériels sont une liste simple de valeurs (En stock, ...) tandis que pour les lieux chaque élément peut avoir des sous-éléments (Lieu 1 > Sous-lieu 1 > Sous-sous-lieu 1).

La première étape est de sélectionner la liste à modifier. Ensuite on peut ajouter des éléments à la liste, les modifier et les supprimer.



**Important:** Si des éléments utilisés sont supprimés, GLPI proposera automatiquement de transférer les entrées existantes vers un autre élément de la liste, ou bien de les remettre à zéro.

Il est possible de visualiser tous les types d'intitulés existants en utilisant **voir tous**.

À chaque intitulé est associé un commentaire. Celui-ci est visible depuis les formulaires de GLPI. Il apparaît au survol de l'icône **Aide** associée à la liste déroulante.

Certains intitulés sont en arborescence. Il est possible de créer des intitulés enfants d'un intitulé existant.

Les intitulés lieu, catégories des tickets et des tâches peuvent être définis comme utilisables dans les sous-entités.

Certains intitulés ont des informations supplémentaires.

Certains intitulés, correspondant à des items créés en série, peuvent être créés en masse en suivant une nomenclature de type préfixe, numérotation incrémentale, suffixe.

### Base de connaissances

Les catégories de la base de connaissance peuvent être organisées en arborescence, afin de faciliter la navigation et la recherche.

#### Lieu

Les lieux peuvent être définis sous forme d'arborescence. Par exemple: Bâtiment 1 > Etage 0 ; Bâtiment 1 a été créé dans un premier temps, puis Etage 0 a été créé **comme enfant de** Bâtiment 1;

Des informations supplémentaires telles que le code du bâtiment et de la pièce peuvent être ajoutées.

L'ensemble des matériels du lieu est également disponible dans l'onglet Elements.

#### Listes noires

Les listes noires permettent de définir des valeurs qui seront blacklistées lors des différents mécanismes d'import de GLPI :

- IP, MAC pour les imports des ports réseaux
- Courriels pour les collecteurs mails

#### Prises réseau

Une prise réseau peut être liée à un lieu. Dans ce cas, lors de la sélection d'une prise sur un port réseau d'un matériel, seules les prises réseau du lieu du matériel (et des lieux enfants) apparaissent. Lors de la création de prises réseau, une fois le lieu choisi, il est proposé à l'utilisateur de suivre la nomenclature suivante : préfixe + numérotation incrémentale dont il faut définir le premier et le dernier terme + suffixe. Par exemple, soient le préfixe "bru", 9 et 11 les bornes de la numérotation, et "srv" le suffixe : les prises réseau créées seront nommées : bru09srv, bru10srv, bru11srv.

#### Source de la demande

Une et une seule source de demande peut être définie comme la source de la demande par défaut que ce soit pour les tickets créés par l'interface ou ceux créés par les collecteurs.

#### Catégorie des tickets

Un responsable technique et un groupe peuvent être affectés à une catégorie. Si le paramètre **Assigner automatiquement les tickets au responsable technique** est activé dans la configuration générale, et que le ticket n'a pas de technicien ou de groupe associé, ces valeurs sont positionnées sur celles de la catégorie. Voir [Configurer les paramètres centraux](#).



**Avertissement:** le responsable technique du matériel associé au ticket est prioritaire sur le responsable technique de la catégorie.

Un lien avec les catégories de la base de connaissances est possible. Si une catégorie est choisie, le clic sur l'aide de la catégorie du ticket dans un ticket amène directement à tous les articles de la base de connaissance de cette catégorie.

**Visible dans l'interface simplifiée** : si activé, cette catégorie de ticket s'affiche dans la vue simplifiée de saisie de ticket.

#### Catégorie des tâches

Intitulé permettant de caractériser les différentes tâches. Cette liste ne contient par défaut aucune valeur.

#### Les types de documents

Les types de documents autorisés dans GLPI sont paramétrables. L'application propose un certain nombre de types par défaut, mais il est possible d'en ajouter en fournissant les informations suivantes :

- le nom du type de document ;

- l'extension, par exemple: `.txt` ou `.pdf` ; la détection des documents qu'il est permis d'ajouter se base sur cette information ;
- le nom du fichier pour l'icône du document désiré. Placez les fichiers d'icônes dans le répertoire `pics/icones` sous l'arborescence des fichiers d'installation de GLPI ;
- le type MIME si nécessaire ;
- l'autorisation de téléchargement de ce type de fichier (oui ou non).



**Remarque:** le type de document peut être une expression régulière. Cela permet par exemple d'autoriser de définir un ensemble de documents `NOMFICHIER.XXXXXYYYY` où `XXXX` est un numéro et `YYYY` la date de l'année fiscale courante. Dans ce cas précis l'expression régulière pourrait être `/[0-9]+/` pour indiquer toute extension composée exclusivement de nombres.

### Calendrier et Périodes de fermeture

Les calendriers utilisés au sein de GLPI sont paramétrables. Ils sont caractérisés par des périodes d'ouverture (autant que nécessaire par jour) ainsi que des périodes de fermeture (vacances, jours fériés...). Ces périodes de fermeture peuvent être récurrentes, c'est à dire quelles apparaissent tous les ans aux même dates. Ces calendriers sont utilisés dans les SLAs (voir [Configurer les SLAs](#)) et la configuration des entités (voir [Déléguer l'administration par entité](#)).

### Valeurs ignorées pour l'unicité

Il est possible de renseigner, pour chaque type d'objet des valeurs qui ne doivent pas être prises en compte lors de la vérification de l'unicité d'un objet en base. Par exemple ne pas utiliser le numéro de série générique "To Be Filled By OEM" pour vérifier si un ordinateur existe déjà dans GLPI.



**Remarque:** certains plugins apportent certains intitulés supplémentaires, qui sont paramétrables dans le même menu.

## Visualiser l'historique

*L'historique est visualisé depuis l'onglet **Historique***

L'onglet **Historique** permet de visualiser toutes les modifications apportées à la description d'un élément. Le contexte du changement est précisé :

- le jour et l'heure de la modification
- l'utilisateur qui est l'auteur de la modification
- le champ ou la partie concernée (document, logiciel, composant...)

La description du changement présente soit l'évolution entre l'ancienne et la nouvelle valeur, soit l'explication de l'action qui a été réalisée (par exemple : Désinstallation d'un logiciel : "Gimp 2.0").



**Remarque:** Pour les intitulés ou objets ayant une relation parent/enfant, la modification d'un enfant apparaîtra dans l'historique de l'élément parent.

## Configurer les composants

*Les composants se configurent depuis le menu **Configuration > Composants***

Les composants ajoutés aux ordinateurs sont paramétrables.

Un composant matériel est défini par un type, un nom, un fabricant (à sélectionner dans une liste déroulante renseignée depuis la configuration des intitulés ou directement depuis l'icône d'ajout apposée à la liste déroulante), un commentaire, ainsi que plusieurs champs spécifiques au type de composant. Par exemple, pour une carte mère, on pourra y renseigner le chipset.

La liste des différents types de composant est fixe :

- **Carte mère.**
- **Processeur.**
- **Carte réseau.**
- **Mémoire.**
- **Disque dur.**
- **Lecteurs.**

- **Contrôleurs.**
- **Carte graphique.**
- **Carte son.**
- **Boîtier.**
- **Alimentation.**
- **Autres composants.**



**Astuce:** Il est possible de renseigner d'autres types de composants à l'intérieur du type `Autres composants`. Il n'est cependant pas possible d'ajouter d'autres types que ceux listés ici.

Une fois un type de composant sélectionné (`Carte mère`, `Processeur`...), On accède automatiquement à la liste des composants déjà enregistrés. On peut donc :

- Rechercher un composant depuis le moteur de recherche standard de GLPI.
- Modifier un composant déjà enregistré et listé en cliquant sur le nom de ce dernier.
- Ajouter un nouveau composant via l'icône représentant un +.

### Rechercher un composant

Depuis le moteur de recherche, on peut rechercher un composant sur tout ou partie des champs qui le définissent, à savoir le nom, le fabricant, le commentaire et tous les champs spécifiques au composant.

### Ajouter/Modifier un composant

En ajoutant un composant, ou en le modifiant, on accède au formulaire d'édition de composant.

## Configurer les notifications

---

*Les notifications se configurent depuis le menu **Configuration** > **Notifications** ;*

GLPI dispose d'une fonction de notifications. Celle-ci permet de recevoir des messages pour certaines actions prédéfinies. Elle s'appuie sur 2 notions :

1. **modèle** : permet de formater les messages de notifications ;
2. **notification** : association d'un modèle pour un événement donné et définition de ses destinataires.

### Configurer les suivis par courriels et les alertes

*La configuration générale des notifications se fait depuis le menu **Configuration** > **Notifications** > **Configurer les suivis par courriels et les alertes** ;*

Les notifications de GLPI sont envoyées par courriel. Il est donc nécessaire de configurer la connexion à un serveur de messagerie.



**Important:** Cette page de configuration est accessible aux utilisateurs possédant la permission `Configuration - écriture`. Par défaut le suivi par courriel n'est pas activé : un bouton permet rendre utilisable cette fonctionnalité.

### Onglet "Configuration"

- **Serveur de messagerie**



**Remarque:** Ce menu permet de renseigner les paramètres nécessaires au bon fonctionnement des notifications. Une fois la configuration générale validée, il est possible de tester celle-ci en cliquant sur le bouton : **Tester l'envoi de courriel vers l'administrateur**.

- **Utiliser le suivi par courriel** : active ou non la gestion des notifications dans GLPI. Cette configuration est globale à toute l'application ;
- **Ajouter des documents dans les notifications de ticket** : permet d'ajouter les liens URL vers les documents attachés à un ticket dans les notifications reçues.
- **Courriel de l'administrateur** : l'adresse de messagerie de l'administrateur général de GLPI. Cette adresse est utilisée lorsque l'**Administrateur** est sélectionné en tant que destinataire d'une notification ;
- **Nom de l'administrateur** : le nom de l'administrateur utilisé indique le nom associé au courriel de l'administrateur ;

- **Courriel de réponse (si nécessaire)** : adresse de messagerie utilisée lorsque l'utilisateur répond à une notification envoyée par l'administrateur ;
- **Signature des messages** : texte ajouté à la fin de chaque notification. Cette valeur est globale, mais peut être adaptée pour chaque entité (voir configuration d'une entité) ;
- **Adresse web de l'application** : indique le chemin d'accès web vers l'application GLPI. Ce paramètre est utilisé, entre autres, pour construire des liens vers des objets dans un courriel ;
- **Mode d'envoi des courriels** :
  1. PHP : l'envoi est géré par la fonction mail() de PHP. Celle-ci est très souvent bloquée chez les hébergeurs ;
  2. SMTP : envoi en utilisant le protocole SMTP ;
  3. SMTP + SSL : envoi en utilisant le protocole SMTP, encapsulé dans un tunnel SSL ;
  4. SMTP + TLS : envoi de courriels plus sécurisé que SMTP + SSL ;
- **Hôte(s) SMTP[:Port]** (séparateur ;) : nom ou adresse IP du serveur de messagerie. Il est possible de spécifier le port en ajoutant le caractère "deux points" puis le numéro. Plusieurs serveurs peuvent être précisés en les séparant par un point virgule ;
- **Identifiant (login) SMTP** (optionnel) : l'utilisateur autorisé à se connecter au SMTP (laisser vide pour les connexions anonymes) ;
- **Mot de passe SMTP** (optionnel) : le mot de passe de l'utilisateur. Il est possible d'effacer le mot de passe en cochant la case **effacer** puis de valider.



**Remarque:** Les liens inclus dans les courriels utilise comme adresse web de l'application celle qui est définit dans la configuration générale (voir [Onglet Configuration Affichage](#)).

## Configuration des modèles de notifications

*Un modèle est un objet global de GLPI qui définit toutes les données relatives au format et formatage d'une notification.*

La création d'un modèle est une opération complexe, qui impacte les utilisateurs. C'est pourquoi cet objet est créé et géré par des administrateurs (permission *Configuration à écriture*). De plus un modèle n'est pas lié à une entité, ce qui veut dire qu'il n'est pas possible de déléguer sa gestion à un administrateur d'une sous-entité.

Un modèle reflète une communication auprès d'un utilisateur, et peut être disponible dans plusieurs langues grâce à un mécanisme de traduction : l'utilisation de balises (c'est à dire des marqueurs indépendants de la langue utilisée) permet de créer une traduction générique, disponible pour toutes les langues de GLPI.

GLPI vient avec un ensemble de modèles pré-définis pour toutes les notifications (tickets, réservations, informations financières, cartouches, consommables, licences, synchronisation MySQL).

### Onglet Configuration

- **Modèles de notifications**
  - **Nom** : nom du modèle ;
  - **Type** : indique à quel type d'objet le modèle se rapporte. Un modèle est lié à un et un seul type d'objet ;
  - **Commentaires** : information supplémentaire en rapport avec le modèle en cours d'édition.
  - **CSS** : feuille de style utilisée pour le modèle en HTML.
- **Traductions - Langue**



**Remarque:** un lien **Ajouter une nouvelle traduction** permet de rajouter une nouvelle langue. La liste des traductions actuellement définies est disponible sous le lien. Il est possible d'en supprimer en cliquant sur le bouton **Supprimer définitivement**.

## Ajouter un modèle de notification

Ajouter une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Notifications > Modèle de notifications** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer un modèle de notification

Supprimer une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Notifications** > **Modèle de notifications** ;
3. Optionnel : faire une recherche du modèle ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du modèle
  - 2. Supprimer définitivement
  - 1. Cocher le modèle
  - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

## Gérer les traductions des notifications

*Une traduction représente la disponibilité d'un modèle dans une langue donnée. En fonction de celle choisie par le destinataire, la notification sera envoyée dans la langue correspondante. Si elle n'est pas disponible, la traduction par défaut sera utilisée.*

Une traduction est constituée d'une liste de balises qui font références à :

1. des chaînes de langue de GLPI ou d'un plugin ;
2. des valeurs de champs d'objets stockés en base de données.

Pour ajouter une nouvelle traduction, il est nécessaire de remplir les champs suivants :

1. **Langue** : indique la langue à laquelle cette traduction se rapporte. Si aucune langue n'est sélectionnée dans la liste déroulante, cette traduction sera celle par défaut pour ce modèle ;
2. **Sujet** : sujet de la notification ;
3. **Corps du courriel au format texte** : texte brut envoyé en cas de notification. Si le champ est vide alors il est généré à partir du corps de texte HTML ;
4. **Corps du courriel au format HTML** : texte formaté en HTML.



**Remarque:** le sujet est automatiquement préfixé par la chaîne `[GLPI]` ou `[GLPI XXXXXX]` qui est utilisée afin de gérer les réponses aux notifications. Celle-ci est modifiable pour chaque entité dans la configuration des entités (voir [Déléguer l'administration par entité](#)).

La liste des balises disponibles est accessible via le lien **Liste des balises disponibles**.



**Remarque:** En mode debug et pour certains types de notifications, vous pouvez accéder à une prévisualisation des courriels envoyés via l'onglet *Debug*.

## Utiliser les balises pour personnaliser les notifications

*GLPI fournit un ensemble de balises pour construire un modèle de notification.*

Une balise est de la forme `##balise##` :

- `##champ##` : affiche la valeur d'un champ provenant de la base de données
- `##lang.champ##` : affiche la chaîne provenant du fichier de langue associé à un champ



**Remarque:** Les balises fournissant des liens sont adaptés à l'utilisateur en fonction de son mode d'authentification à GLPI. En particulier, un utilisateur sans connexion ne se verra pas proposé les liens.

Pour un ticket `##lang.title##` affiche le libellé "Nom" alors que `##title##` affiche le nom du ticket.

Il existe 3 types de balises :

1. simple
2. condition IF/ELSE/THEN
3. boucles FOREACH

- **Balise simple**

Elle permet d'afficher une chaîne de langue ou la valeur d'un champ.

- **Balise de condition**

```
##reservation.end## indique que l'on veut afficher la date de fin d'une réservation.
```

Elle permet de réaliser un branchement conditionnel : test de la présence d'une valeur pour un champ ou test d'une valeur particulière pour celui-ci.

La syntaxe de la balise est la suivante :

- IF simple : `##IFnomduchamp##` action pour le IF `##ENDIFnomduchamp##`
- IF/ELSE : `##IFnomduchamp##` action pour le IF `##ENDIFnomduchamp##` `##ELSEnomduchamp##` action pour le ELSE `##ENDELSEnomduchamp##`

```
Pour tester si un ticket est attribué à un utilisateur : ##IFTicket.assigntouser## ...
##ENDIFticket.assigntouser##
```

```
Pour afficher des informations spécifiques si le statut d'une validation est à "en attente" :
##IFvalidation.storestatus=waiting## ... ##ENDIFvalidation.storestatus##
```

- **Balise de boucle**

Elle permet de réaliser des énumérations sur des listes de valeurs telles qu'une liste de tickets, ou une liste de contrats expirés.

La syntaxe est la suivante :

- Boucle simple listant tous les éléments : `##FOREACHenumeration##` `##ENDFOREACHenumeration##` ou `##FOREACH enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle de lecture du premier élément de la liste : `##FOREACH FIRST enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle de lecture du dernier élément de la liste : `##FOREACH LAST enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle listant les 10 premiers éléments de l'énumération : `##FOREACH FIRST 10 enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##`.



**Important:** il n'est pas possible d'imbriquer 2 balises mais il est possible de placer des balises IF dans des FOREACH.

## Gérer les notifications par entité

*Une notification est l'association d'un événement pour un type donné avec un modèle. Une liste destinataire est créée à cet effet.*

Une notification étant liée à une entité, il est possible de déléguer sa gestion (contrairement aux modèles qui sont, eux, globaux).

### Création d'une notification

Une notification est composée d'un certain nombre de champs spécifiques à renseigner :

- **Type** : type d'objet de GLPI sur lequel la notification se rapporte ;
- **Mode de notification** : actuellement seul "courriel" est disponible ;
- **Événement** : indique sur quel événement du type d'objet la notification se rapporte ;
- **Modèles de notification** : associe un modèle de notification à la notification courante ;

### Destinataires des notifications

Une fois le formulaire validé, la liste des destinataires potentiels apparaît.

Un certain nombre d'acteurs de l'application sont proposés :

- **Administrateur** : personne dont l'adresse de messagerie a été définie dans le menu *Configuration > Notifications > Configuration des suivis par courriels et des alertes* ;

- **Administrateur Entité** : personne, pour chaque entité, dont l'adresse de messagerie est définie dans l'onglet *Notifications* d'une entité ;
- **Demandeur** : personne à l'origine du ticket ;
- **Fournisseur** : fournisseur auquel le ticket est attribué ;
- **Groupe XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui font partie du groupe ;
- **Groupe XXX sans responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe chargé du ticket** : tous les membres du groupe auquel le ticket est attribué ;
- **Groupe chargé du ticket sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe attribué au ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe demandeur** : tous les membres du groupe indiqué comme groupe demandeur du ticket ;
- **Groupe demandeur sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe demandeur du ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe d'observateurs** : tous les membres du groupe indiqué comme groupe observateur du ticket ;
- **Groupe d'observateurs sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe observateur du ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe technique** : tous les membres du groupe technique affecté à l'élément associé au ticket ;
- **Observateur** : personne observateur du ticket ;
- **Profil XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui possèdent ce profil ;
- **Rédacteur** : personne qui saisit l'information ;
- **Responsable technique** : personne désignée comme responsable technique du matériel lié au ticket ;
- **Responsable du groupe de demandeurs** : personne désigné Superviseur du groupe demandeur du ticket ;
- **Responsable du groupe de techniciens** : personne désigné Superviseur du groupe attribué au ticket ;
- **Responsable du groupe d'observateurs** : personne désigné Superviseur du groupe observateur du ticket ;
- **Responsable du groupe XXX** : personne déclarée comme Superviseur du groupe dans la fiche de celui-ci ;
- **Technicien chargé du ticket** : technicien auquel le ticket est attribué ;
- **Responsable technique** : personne désignée comme responsable technique du matériel lié au ticket ;
- **Profil XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui possèdent ce profil ;

### Fonctionnement des notifications

Le mécanisme de traitement des notifications est puissant mais peut être complexe si vous utilisez des entités. Il est basé sur l'algorithme suivant :

1. Une action a déclenché un événement qui nécessite une notification ;
2. GLPI recherche les notifications qui correspondent à l'événement dans l'entité de l'objet qui est à l'origine de la notification et dans les entités parentes ;
3. Pour chaque notification GLPI récupère la liste des destinataires :
  - une traduction du modèle existe pour la langue de l'utilisateur : GLPI l'utilise pour envoyer la notification ;
  - aucune traduction n'existe : GLPI utilise la traduction par défaut ;
  - GLPI garde en mémoire que cet utilisateur a déjà été notifié pour ne plus les traiter par la suite.

Les envois de notifications s'effectuent de manière synchrone, c'est à dire qu'ils sont déclenchés par GLPI au moment du déclenchement d'un événement.



**Important:** si une notification est définie comme visible dans les sous-entités, elle sera alors exécutée même si l'administrateur d'une entité fille ne la redéclare pas.

## Ajouter une notification

Ajouter une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Notifications** > **Notifications** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer une notification

Supprimer une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Notifications** > **Notifications** ;
3. Optionnel : faire une recherche de la notification ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom de la notification
  - 2. Supprimer définitivement
  - 1. Cocher la notification
  - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

## Configurer les SLAs

---

Dans GLPI, administrer les SLAs peut se faire à partir du menu **Configuration** > **SLAs** .

Un SLA (Service Level Agreement ou accord de niveau de service) est la formalisation d'un contrat négocié entre le ServiceDesk et le client définissant le niveau de service attendu et donc au délai maximum pour résoudre un incident ou une demande (J+1, H+4...).

Des niveaux d'escalades peuvent être définis au sein d'un SLA. Chaque niveau déclenche des actions automatiques permettant la résolution du ticket dans les meilleurs délais. Un niveau se déclenche avant ou après la date d'échéance du SLA en fonction du délai défini. Par exemple, un jour avant l'échéance, le ticket est affecté au support de niveau 2 et sa priorité passée à Haute.

Les niveaux d'escalades peuvent être conditionnés par des critères de déclenchement. Sans critère, le niveau sera déclencher mais si des critères sont définis, ils seront contrôlés avant application du niveau d'escalade. Par exemple, si 1 jour avant la date d'échéance vous souhaitez envoyer un rappel à l'administrateur si le ticket est toujours à l'état *Nouveau*, il faut définir comme critère `Status` n'est pas *Nouveau*.

Les SLAs sont associables aux tickets via le moteur de règles des tickets (voir [Règles métier pour les tickets](#)). L'association du SLA au ticket permet le calcul automatique de sa date d'échéance. Plusieurs SLAs peuvent ainsi être définis et affectés suivant des critères précis. Par exemple, le SLA 1 sera affecté si le ticket est associé à une catégorie spécifique et le SLA 2 pour les autres catégories.



**Avertissement:** Si un SLA est affecté manuellement à l'ouverture du ticket (par l'utilisateur ou via un gabarit de ticket), les règles métiers ne pourront pas redéfinir celui-ci.



**Avertissement:** Un SLA peut être affectée a posteriori. A l'affectation de celui-ci, il sera complètement rejoué et les actions associées aux niveaux d'escalade passés seront exécutées.

Un calendrier peut être associé à un SLA (voir [Configurer les intitulés](#)). Par défaut, aucun calendrier n'est associé et les calculs se font sur une base de travail 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Il est également possible d'utiliser le calendrier associé au ticket (i.e. celui de l'entité à laquelle est rattaché le ticket).



**Important:** Si le temps maximum de résolution est exprimé en jours, l'ensemble des calculs se feront en jours (J+1, J+4 par exemple) en tenant compte du calendrier pour déterminer les jours ouvrés. Dans le cas de l'utilisation du témoin **Fin de la journée de travail**, la date d'échéance correspondra à la fin du jour ouvré correspondant. Si le temps maximum de résolution est exprimé en heures ou en minutes alors les calculs seront réalisés en tenant compte des horaires d'ouvertures. Par exemple pour un SLA en H+4 avec un calendrier définissant des horaires d'ouverture de 8h à 18h, un ticket ouvert à 16h aura une date d'échéance le lendemain à 10h.

Le passage du ticket au statut en attente met le SLA en sommeil. Si le ticket reste en attente 3 heures par exemple, la date d'échéance sera repoussée de 3 heures.

## Configurer les paramètres centraux

---

*Les paramètres centraux se configurent depuis le menu **Configuration** > **Générale***

## Onglet Configuration Affichage

*Cet onglet permet de personnaliser l'apparence générale de l'application.*

L'apparence générale de l'application est paramétrable : types de graphiques par défaut, nombre de décimales pour les montants, nombre maximum de caractères affichés dans les listes, nombre maximum de caractères affichés pour les URL, nombre maximum de résultats de recherche à afficher par page...

L'adresse web de l'application est également modifiable. Elle est utilisée dans les différents liens fournis par l'application ainsi que pour les notifications. Elle est définie à l'installation en fonction de l'adresse utilisée pendant celle-ci.

Dans l'interface publique, il est possible d'ajouter un message personnalisé et d'autoriser la consultation de la FAQ.

Le lien Aide qui se trouve en haut à droite de l'interface peut pointer vers différentes adresses en fonction de l'interface de l'utilisateur. Par défaut ce lien renvoie vers la documentation en ligne officielle de GLPI.

La gestion des traductions pour les intitulés et la base de connaissance est activable. Cette activation va permettre d'effectuer des traductions de ces éléments depuis les formulaires de saisie classique.

L'affichage dynamique permet une meilleure interaction avec l'application et notamment de proposer la complétion automatique sur les champs. L'affichage dynamique est paramétrable et peut être désactivé pour des listes courtes (Ne pas utiliser l'affichage dynamique si le nombre d'éléments est inférieur à). La complétion automatique des champs textes permet de se voir proposer pour un champ texte les valeurs déjà en base commençant par la saisie en cours.

Les critères *Tous et Éléments visualisés* utilisés dans le moteur de recherche peuvent être masqués, définis comme critère par défaut ou comme dernier critère affiché. La recherche globale peut également être désactivée.

## Personnaliser l'interface

*Les préférences d'affichage qui peuvent être définies avec des valeurs par défaut et que les utilisateurs peuvent modifier pour leur session sont regroupées dans l'onglet **personnalisation**.*

La section **Personnalisation** permet de modifier les préférences générales d'affichage :

- Le nombre d'éléments à afficher par page de recherche et dans les listes peut être défini. La valeur indiquée ici ne peut dépasser la valeur maximale définie dans les options générales d'affichage.
- Les listes déroulantes peuvent être affichées soit sous forme arborescente, soit à plat.
- Les identifiants GLPI (ID) des objets, masqués par défaut, peuvent être affichés.
- Le nombre d'éléments visibles à la sélection d'un onglet peut être activé. Cela permet de déterminer rapidement l'existence ou non d'une information liée à l'objet courant.
- Les préférences d'affichage liées à la localisation se configurent ici : format des dates, format des nombres et ordre d'affichage des noms et prénoms, langue ainsi que le délimiteur CSV utilisé au moment des exports.
- Le fait pour l'utilisateur de recevoir des notifications pour les actions qu'il réalise.
- La font utilisée pour l'export PDF pour qu'elle soit adaptée au jeu de caractères utilisé.
- A la création d'un élément, comment l'utilisateur est redirigé (vers l'élément créé ou vers le formulaire de création).

La section **Assistance** permet de modifier le comportement de la partie assistance :

- valeurs par défaut pour les nouveaux tickets (par exemple pré-sélection de l'utilisateur comme technicien lors de la création d'un ticket) et suivis,
- choix de l'affichage des nouveaux tickets
- rafraîchissement automatique de la liste des tickets.
- couleurs de priorités utilisées dans l'interface

La section **Clé d'accès distant** permet de régénérer la clé de sécurité utilisée pour accéder aux flux privés offerts par GLPI. Actuellement les flux ICAL et WEBCAL du planning sont protégés par cette clé de sécurité qui est intégrée à l'url.

## Onglet Parc

*L'onglet parc permet de régler les paramètres généraux concernant la partie inventaire de l'application.*

L'interfaçage avec un outil d'inventaire rend possible l'inventaire automatisé des matériels. Cet interfaçage est possible au travers d'un plugin.

A la création d'un gabarit, il est possible d'ajouter des champs générés automatiquement à partir d'un modèle (par exemple : le nom du matériel, le numéro d'inventaire). L'incrémentation des valeurs de ces champs se fait soit par entité soit de manière globale.

Il est possible de modifier automatiquement la catégorie des logiciels supprimés par le dictionnaire. Par défaut ceux-ci sont déplacés automatiquement dans la catégorie **FUSION**.

GLPI permet aussi de transférer un ordinateur dans une autre entité si un des critères utilisé pour l'affectation à une entité est modifié. Si l'option **Modèle pour le transfert automatique d'ordinateur dans une autre entité** indique un modèle existant, à chaque mise à jour d'un ordinateur depuis l'outil d'inventaire, le moteur de règles d'affectation des entités sera rejoué. Si l'entité résultante est différente de l'entité de l'ordinateur, celui-ci sera transféré.

La date de début de l'exercice fiscal utilisée dans la partie Gestion se configure ici.

Lors de la création manuelle d'un matériel, il est demandé à l'utilisateur de choisir le type de gestion (unitaire ou globale) de ce dernier. Par la suite, un matériel géré de manière unitaire peut passer sous le mode de la gestion globale. Il est possible de restreindre le type de gestion selon les matériels.

Lors de la connexion directe à un ordinateur d'un élément géré de manière unitaire, il est possible de lui attribuer des informations récupérées depuis l'ordinateur. Lors de la déconnexion, il est possible d'effacer ces informations. Ces fonctionnalités ne sont pas activées par défaut.

## Onglet Assistance

*Cet onglet permet de paramétrer le comportement de la partie assistance de GLPI.*

### Assistance

Les ouvertures de tickets anonymes sont désactivées par défaut. L'activation de l'option est nécessaire lors de l'utilisation d'un collecteur ou du formulaire de saisie de tickets anonymes afin de permettre la création de ticket par des utilisateurs non reconnus par GLPI. Pour autoriser en plus la création de suivis par l'auteur de ce genre de tickets, il faut également activer l'option concernant les suivis anonymes.

Les logiciels sont des objets sur lesquels il est possible de déclarer un ticket. Il est possible de désactiver la disponibilité automatique des nouveaux logiciels.

Le cycle de vie du ticket est influencé par des événements qui peuvent déclencher des traitements automatiques : suppression des tickets liés à un élément lors de sa purge, assignation d'une rubrique par défaut aux documents liés aux tickets.

### Matrice de définition de la priorité

La matrice de définition de la priorité permet de définir la priorité des tickets en fonction du niveau d'impact et d'urgence. La disponibilité de ces niveaux dans l'application peut aussi être définie.

## Onglet Système

*Cet onglet permet de visualiser un résumé des informations sur les capacités du serveur web et de définir les informations de journalisation et d'erreurs à enregistrer ainsi que la politique des mots de passe à appliquer.*

Par défaut, chaque événement interne à l'application est enregistré dans les journaux, qui sont visibles dans la section **Administration > Journaux**. Dans cet onglet, il est possible de réduire le degré de verbosité de ces journaux. Il est possible d'enregistrer dans des fichiers certains événements supplémentaires (SQL, notifications, action automatique). Ces fichiers sont alors disponibles dans `files/_log`.

Lors de la définition des actions automatiques, il est possible de déterminer que celles-ci seront exécutées par un système externe à GLPI (CLI). Par défaut celui-ci exécute ces actions une par une. Il est possible d'augmenter le nombre d'exécutions lancées simultanément.

Dans le cas de l'utilisation d'un réplicat MySQL, une fois l'option activée, un nouvel onglet sera ajouté à l'interface.

Une politique de mot de passe peut être mise en place à titre informatif ou de manière bloquante. Les critères utilisables sont la longueur du mot de passe, la présence ou non de chiffres, minuscules, majuscules et symboles.

Un mode maintenance est activable pour permettre une opération technique telle qu'une mise à jour par exemple. Un message de maintenance est paramétrable. En mode maintenance, vous pouvez quand même accéder à GLPI via `index.php?skipMaintenance=1`.

Dans le cas d'utilisation d'un proxy, il est nécessaire d'indiquer les informations de configurations de ce dernier pour permettre à GLPI de vérifier la présence de versions plus récentes de l'application.

La suite de l'écran liste l'ensemble des informations de GLPI nécessaires pour signaler un dysfonctionnement auprès de l'équipe de développement de GLPI. Il suffit de copier/coller le texte sur le forum : le formatage est déjà géré.

## Onglet Réplicat MySQL

*GLPI peut être configuré pour utiliser une base MySQL esclave.*

Cet onglet n'est visible que si l'option **Activer le réplicat** a été activée dans l'onglet Système.

Pour activer la gestion du réplicat, il suffit de renseigner les paramètres de connexion. Il est conseillé d'utiliser un identifiant de connexion disposant uniquement des privilèges de lecture sur la base.

Le réplicat MySQL sera utilisé dans 2 cas :

- En cas de panne du serveur principal. Dans cette situation, l'application bascule automatiquement en mode lecture seule (un onglet le signale sur la barre de menu).
- Lors de l'exécution de rapports coûteux de manière à diminuer la charge sur le serveur principal.

Il est aussi possible de demander l'utilisation de l'esclave pour le moteur de recherche, suivant l'option retenue :

- **Jamais**
- **Si synchronisé (tous les changements)** : GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si tous les changements ont été répliqués.
- **Si synchronisé (changements de l'utilisateur)** : GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si les changements de l'utilisateur connecté ont été répliqués, et donc, dans tous les cas pour les comptes de consultation.
- **Si synchronisé ou compte en lecture seule** : pour les comptes de mise à jour, GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si tous les changements ont été répliqués, pour les comptes de consultation il sera toujours utilisé.
- **Toujours**

**Attention** : lorsque le moteur de recherche utilise le réplicat, les données affichées peuvent être obsolètes, l'option ci-dessus doit donc être choisie avec précaution.



**Important:** Le réplicat doit être créé et configuré en utilisant les outils MySQL. Voir la Documentation MySQL : <http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/replication.html>

## Configurer les contrôles

*Les contrôles se configurent depuis le menu **Configuration** > **Contrôles** ;*

GLPI dispose d'un mécanisme permettant de réaliser des contrôles avant l'insertion en base de données d'un objet.

### Configurer le critères d'unicité des champs

*Les critères d'unicité des champs se configurent depuis le menu **Configuration** > **contrôles** ;*

Cette fonctionnalité permet de rendre l'ajout ou la mise à jour d'un objet d'inventaire impossible si un autre possède déjà une valeur identique. Ce mécanisme s'applique sur les ajouts manuels, mais aussi sur l'import depuis une source externe comme depuis un outil d'inventaire.

L'unicité est définie par un nom, un type d'objet sur lequel elle se rapporte, ainsi qu'une liste de champs. Le champ sous-entité permet d'indiquer si les critères d'unicité s'appliquent à tout GLPI ou seulement à l'entité dans laquelle l'unicité est créée.

Il faut noter que la sélection de plusieurs champs vérifie l'unicité du n-uplet et non chaque champ individuellement.

Pour un ordinateur, le critère d'unicité global est le numéro de série. Si l'on tente d'enregistrer, quelque soit l'entité un autre ayant le même numéro de série, l'insertion est refusée et un message d'erreur indique l'élément déjà présent en base. Par contre, si un utilisateur insère un ordinateur sans numéro de série, alors aucune vérification sur l'unicité sera effectuée.

Un mécanisme permet d'ignorer certaines valeurs lors du calcul d'unicité. Voir [Configurer les intitulés](#) .

Enfin, un onglet appelé *Duplique* liste l'ensemble des valeurs correspondant aux critères qui sont actuellement en doublon dans la base GLPI avec pour chacune d'elles un lien vers la fiche de l'objet.

## Configurer les actions automatiques

*Les actions automatiques se configurent depuis le menu **Configuration** > **Actions automatiques***

Pour chaque action, il est possible de configurer :

- **La fréquence d'exécution** ;
- **Le statut** : Permet de désactiver si besoin l'action ;
- **Le mode d'exécution** : Interne (déclenché par la navigation des utilisateurs, par défaut lors de l'installation standard) ou Externe (plus robuste mais nécessitant une configuration système) ;
- **La plage horaires d'exécution** : Permet de désactiver certains traitements la nuit par exemple ;
- **Le temps en jours de conservation des journaux** (de l'action automatique) : qui sont stockés dans la base de données.

L'interface permet aussi de réinitialiser la date d'exécution, de forcer l'exécution, de consulter les statistiques et les journaux d'exécution.

L'action automatique **watcher** est une action qui surveille l'exécution correcte des autres actions automatiques. Si une d'entre elles se retrouve en erreur, une notification sera envoyée. Il faut donc que le suivi par courriel soit activé (voir [Configurer les notifications](#)) ; les destinataires sont paramétrables dans la notification **Crontask Watcher** (voir [Gérer les notifications par entité](#)).

### Lancer les actions automatiques en ligne de commande

*L'ordonnanceur des tâches de GLPI peut-être appelé de manière externe, depuis la ligne de commande, en exécutant le fichier `front/cron.php`.*

Dans les exemples ci-dessous PHP doit être remplacé par le chemin vers l'exécutable php (version 5) et GLPI par le chemin d'installation de GLPI.

#### Sélection des actions

Les actions sélectionnées pour exécution seront celles vérifiant les critères suivants :

- Statut : Programmé
- Mode d'exécution : CLI
- Heure courante dans la plage horaire d'exécution
- Date de prochaine exécution atteinte
- Pas de verrou

Les actions de GLPI sont prioritaires sur les actions des plugins. Les actions seront sélectionnées dans l'ordre de date de prochaine exécution.

#### Gestion des verrous

La présence du fichier `GLPI/files/_cron/all.lock` verrouille toutes les actions.

La présence d'un fichier `GLPI/files/_cron/nom.lock` verrouille l'action `nom`.

#### Appel simple :

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php`

Le nombre configuré d'actions, parmi la sélection, sera exécuté successivement. (Voir [Onglet Système](#)).

#### Appel avec surcharge de la configuration

Ex: `PHP GLPI/front/cron.php 5`

Le nombre choisi d'actions, parmi la sélection, sera exécuté successivement.

#### Lancement d'une action spécifique

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php mailgate`

L'action choisie, si elle fait partie de la sélection, sera exécutée.

Il est aussi possible d'indiquer le nom de plusieurs actions.

#### Exécution forcée d'une action spécifique

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php --force mailgate`

L'action choisie, sans tenir compte des critères de sélection, si elle n'est pas déjà en cours d'exécution, sera lancée.

### Exécution en mode debug

Dans l'interface graphique, le mode debug est une préférence utilisateur.

En ligne de commande, l'ajout de l'option `--debug` permet d'activer ce mode, et d'afficher les erreurs PHP.

### Automatisation sous Linux

Le lancement régulier peut-être programmé soit dans une crontab système (ex, fichier `/etc/cron.d/glpi`), en remplaçant `apache` par le nom de l'utilisateur adapté (`www-data` sous debian et dérivé)

```
*/2 * * * * apache PHP GLPI/front/cron.php
```

soit dans la crontab de l'utilisateur apache

```
*/2 * * * * PHP GLPI/front/cron.php
```

Voir la page de manuel de crontab pour une description détaillée du contenu de ce fichier

## Configurer les collecteurs

*La configuration des collecteurs s'effectue depuis le menu **Configuration > Collecteurs***

Un collecteur permet d'importer un courriel depuis une boîte, et de le transformer en ticket dans GLPI. Un mécanisme de routage permet d'affecter celui-ci à une entité de destination.

Un collecteur est associé à une adresse de messagerie. Il est possible d'ajouter autant de collecteurs que l'on désire. Bien entendu, plus leur nombre est élevé, plus le processus d'import des courriels est long.

La déclaration d'un nouveau collecteur consiste à donner un nom de serveur (Email), ainsi que des options de connexion (IMAP ou POP, SSL, TLS, validation de certificat). Il est possible de limiter la taille maximale des pièces jointes (pas d'import, ou de 1 à 100 Mio). La valeur par défaut de cette option est héritée de la configuration générale (menu **Configuration > Générale > Assistance**). Les tickets créés peuvent avoir comme date de création celle du courriel initial ou celle de l'import dans GLPI (en fonction de l'option définie dans le collecteur).

De manière optionnelle, il est possible d'indiquer un répertoire d'archive dans la boîte de messagerie où seront stockés les courriels acceptés et refusés.

Les collecteurs en erreurs sont présentés en haut de la liste des collecteurs. Dans ce cas, le nombre d'erreurs successives de connexion est indiqué dans le formulaire du collecteur.



**Important:** Le nom du collecteur doit être le courriel utilisé. Cela permet de déterminer l'adresse associée au compte de messagerie. Celle-ci est utilisée pour déterminer l'adresse à ne pas ajouter automatiquement comme observateur des tickets.

Une fois le formulaire validé, un bouton permet de tester la connexion au compte de messagerie et la récupération des messages.

Une action automatique nommée **Récupération des messages (Collecteurs)** réalise l'import effectif des courriels sur les collecteurs précédemment configurés : le temps entre 2 collectes se paramètre dans le formulaire de cette tâche. Voir [Configurer les actions automatiques](#).

Une autre action **Envoyer des alarmes sur les erreurs de réception**, permet d'envoyer des notifications (Voir [Configurer les notifications](#)) en cas d'erreurs répétées de réception des courriels.



**Avertissement:** Les réponses à des courriels générés par GLPI concernant des tickets sont nettoyés lors de la récupération par les collecteurs ; l'ensemble du contenu entre les balises haute et basse sont supprimés. Les réponses doivent donc être fait au début ou à la fin du mail de référence.



**Remarque:** lors de la connexion à un serveur Microsoft Exchange, des erreurs peuvent apparaître dans le fichier `php-errors.log` qui concernent GSSAPI. Si la version de PHP utilisée est supérieure ou égale à 5.3.2 vous pouvez désactiver l'option **Utiliser une authentification Kerberos** afin de supprimer ces messages.



**Remarque:** Une liste noire des courriels pour lesquels les mails doivent être rejetés peut être définie dans les listes noires. Une liste noire du contenu interdit peut également être définie afin de supprimer les signatures ou autre contenu récurrent mais non pertinent. Voir [Configurer les intitulés](#).



**Remarque:** Les documents récurrents et non pertinents (images de signature...) peuvent également être ignoré à l'import du courriel en désactivant l'import dans le document généré par un précédent import (voir [Gérer les documents](#)).

Le mécanisme de liste noire de GLPI permet d'exclure du traitement les courriels provenant d'une ou plusieurs adresses particulières (par exemple pour éviter les spams, ou bien un alias de messagerie du collecteur). Voir [Configurer les intitulés](#).

## Ajouter un collecteur

---

Ajouter un collecteur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Collecteurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer un collecteur

---

Supprimer un collecteur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Collecteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du collecteur ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du collecteur
  - 2. Supprimer définitivement
  - 1. Cocher le collecteur
  - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

## Configurer les liens externes protocolés

---

*Les liens externes se configurent depuis le menu **Configuration > Liens externes***

Certains éléments de GLPI peuvent être associés à un ensemble de liens vers des applications externes. Ceux-ci sont visibles depuis l'onglet **Liens** des différentes fiches.

Pour paramétrer un lien, il est possible d'utiliser des tags particuliers qui seront remplacés par les valeurs de l'élément. Les Tags valides sont :

- [LOGIN] : identifiant de l'utilisateur ;
- [ID] : identifiant interne numérique de l'objet ;
- [NAME] : nom de l'objet ;
- [LOCATION] : lieu de l'objet ;
- [LOCATIONID] : identifiant interne du lieu ;
- [IP] : adresse IP de l'objet ;
- [MAC] : adresse MAC de l'objet ;
- [NETWORK] : réseau dans lequel se trouve l'objet ;

- [DOMAIN] : domaine réseau de l'objet ;
- [SERIAL] : numéro de série ;
- [OTHERSERIAL] : numéro d'inventaire ;
- [USER] : utilisateur associé au matériel ;
- [GROUP] : groupe associé au matériel.
- [FIRSTNAME] : prénom de l'utilisateur (que pour les utilisateurs)
- [REALNAME] : nom de l'utilisateur (que pour les utilisateurs)

Chaque lien peut être associé à un ou plusieurs types d'élément.

Si le contenu est vide, c'est un simple lien qui sera généré. Si un contenu est présent, c'est un lien vers le téléchargement du contenu qui sera généré.

Le lien peut être ouvert dans une nouvelle fenêtre en fonction du paramètre **Ouvrir dans une nouvelle fenêtre**.

#### Un Lien type web

Créer un lien externe protocolé ayant pour nom : `http://[IP]` ; l'affecter au matériel réseau.

#### Un Lien de type RDP

Pour l'accès à distance sur les ordinateurs, créer un lien externe protocolé ayant pour nom `Accès distant.rdp` et paramétrer le **Contenu du fichier** en y insérant le contenu d'un fichier type RDP et en remplaçant l'ip / le nom / le domaine par des TAGS type [IP], [NAME], [DOMAIN].



**Remarque:** Dans le cas de l'utilisation de Tags provenant de ports réseaux (IP, MAC), si le matériel en possède plusieurs, alors cela créera autant de liens que de ports. Par exemple pour une machine possédant 2 adresses IP différentes, 2 liens seront affichés.

#### Prise en main à distance à travers l'applet VNC

certaines implémentations de VNC fournissent une applet qui permet de prendre la main sur un ordinateur à travers un navigateur. En général, le port utilisé est 5900. Le lien correspondant sera du type `http://[IP]:5900` ou `http://[NAME].[DOMAIN]:5900`.

## Ajouter un lien externe

---

Ajouter un lien externe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Liens externes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

## Supprimer un lien externe

---

Supprimer un lien externe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Liens externes** ;
3. Optionnel : faire une recherche du lien ;
4. 2 choix de suppression :
  - 1. Cliquer sur le nom du lien

- 2. Supprimer définitivement
- 1. Cocher le lien
- 2. Modification massive : Supprimer définitivement

## Configurer les plugins GLPI

---

*Les plugins dans GLPI, installation, configuration, activation*

Les plugins permettent d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à GLPI. La totalité des plugins préalablement téléchargés et installés sont listés dans la page [Configuration > Plugins](#).

Pour l'installation / Mise à jour / Désinstallation d'un plugin, Voir [Installer et mettre à jour les plugins](#).

### Configurer un plugin

Si le plugin est configurable, depuis la liste des plugins il est possible de cliquer sur le nom du plugin. Ce lien mène à la page de configuration du plugin.

### Interaction avec GLPI

D'une manière générale, les nouvelles fonctionnalités proposées par ces plugins se constatent par l'ajout d'un ou de plusieurs onglets dans les rubriques auxquels se rattachent le plugin. Dès qu'un premier plugin est activé, et s'il ajoute un menu, un nouveau menu principal apparaît, nommé **Plugins**.



---

# Partie IX

---

## Réaliser les opérations de maintenance

---

### Sujets :

- [Sauvegarder GLPI](#)
- [Installer et mettre à jour les plugins](#)
- [Mettre à jour GLPI](#)

### Opérations de maintenance de GLPI

Ce chapitre explique comment réaliser les opérations de maintenance applicative telles que la sauvegarde complète de GLPI, l'installation des plugins et la mise à jour de GLPI.

## Sauvegarder GLPI

---

*Réaliser une sauvegarde complète de GLPI.*

Pour une sauvegarde complète de GLPI, il est indispensable d'archiver la base de données et les fichiers.

### Sauvegarder ou restaurer la base de données

*Les opérations de maintenance de la base de données de GLPI se font depuis le menu **Administration** > **Maintenance***

Il est possible de réaliser une sauvegarde SQL ou XML directement dans GLPI, et de restaurer cette sauvegarde par la suite.



**Astuce:** Il est préférable d'utiliser le format SQL.

La liste des sauvegardes apparaît à partir du moment où au moins une sauvegarde a été réalisée. Il est ensuite possible de supprimer une sauvegarde précédemment réalisée, de restaurer la base de données à partir de la sauvegarde ou de télécharger la sauvegarde pour l'externaliser.



**Attention:** la restauration écrase toutes les modifications faites entre la date de sauvegarde et la date de restauration.

Il est toutefois préférable d'utiliser un outil externe, tel que `mysqldump`, pour faire des sauvegardes externes planifiées, et de stocker ces sauvegardes sur un support externe.

### Sauvegarder les fichiers

*Pour réaliser une sauvegarde complète de GLPI, il est indispensable de sauvegarder l'intégralité des fichiers de GLPI.*

Les fichiers de GLPI se situent dans le répertoire d'installation sur le serveur web. Ils contiennent les fichiers de sauvegarde de la base de données créés depuis le menu **Administration** > **Maintenance**, ainsi que tous les documents ajoutés dans GLPI (associés aux tickets, aux matériels, aux contrats...)



**Astuce:** Si GLPI est installé dans un répertoire `glpi`, c'est ce répertoire qu'il convient de sauvegarder complètement.

## Installer et mettre à jour les plugins

---

### Ajout et maintenance des extensions (plugins) à GLPI



**Avertissement:** Avant d'installer un plugin, voir [Sauvegarder GLPI](#).

#### Télécharger un plugin

Les plugins GLPI sont disponibles sur le catalogue GLPI et également depuis la forge des plugins, respectivement accessibles sur les liens suivants :

- [Catalogue des plugins](#).
- [Forge des plugins](#).

À noter qu'un plugin peut disposer de plusieurs versions, chaque version est la plupart du temps spécifique à une version précise de GLPI. Veiller donc à sélectionner le bon fichier à télécharger !

#### Installer un plugin

Une fois un plugin téléchargé, l'installation de ce dernier se fait selon deux étapes principales : le traitement des fichiers du plugin, et son installation depuis l'interface.



**Important:** Il faut disposer des droits en écriture sur la configuration et les profils (Champs **Configuration** et **Profils** depuis l'onglet **Administration/Configuration** dans la configuration d'un profil).

- **Traitement des fichiers.**

Les plugins sont compressés au format GZIP. La première étape consiste donc à dézipper l'archive. Il faut ensuite transférer les fichiers dans le dossier *plugins* situé à la racine de GLPI (*Exemple : /var/www/mon\_glpi/plugins/*).



**Important:** Il faut respecter le nom du dossier créé dans le répertoire *plugins* ! Il doit porter exactement le même nom que celui indiqué dans l'archive.

- **Installation du plugin depuis l'interface.**

Une fois l'archive traitée, le plugin apparaîtra sur la page de configuration des plugins. On pourra notamment y consulter le numéro de version ainsi que les auteurs du plugin. Il faut donc maintenant l'**Installer** et l'**Activer**.

- L'installation aura pour effet de créer les possibles tables dans la base de données.
- L'activation rendra le plugin accessible aux utilisateurs.



**Important:** Si toutefois un plugin n'apparaissait pas après l'avoir transféré dans le bon dossier, il faut vérifier la version GLPI pour lequel il est supposé fonctionner.

#### Mise à jour d'un plugin

La mise à jour d'un plugin se réalise par la suppression physique (*Attention : ne pas confondre avec la Désinstallation d'un plugin*) de la version précédente et l'installation de la nouvelle version. Il faut donc uniquement supprimer simplement le dossier correspondant au plugin et se référer au paragraphe d'installation du plugin pour la suite de la procédure.



**Important:** Lors de la mise à jour de GLPI, et non d'un plugin, tous les plugins passent à l'état "désactivé", il faut donc les réactiver!

#### Désinstaller un plugin

La désinstallation d'un plugin se réalise depuis l'interface de configuration des plugins. Cliquer simplement sur **Désinstaller**.



**Important:** La désinstallation d'un plugin ne supprimera pas le dossier lui étant propre ! Toutefois, si le plugin est désinstallé, on peut librement le supprimer sans qu'aucun dommage ne survienne.

## Mettre à jour GLPI

---

*Il est nécessaire de mettre à jour régulièrement GLPI pour bénéficier des correctifs de sécurité et des nouvelles fonctionnalités.*

Pour vérifier si une nouvelle version de GLPI est disponible, aller dans le menu **Administration > Maintenance > Vérifier si une nouvelle version est disponible** . Pour bénéficier des correctifs et des nouvelles fonctionnalités apportés par une nouvelle version, il est nécessaire de mettre à jour la version installée. La procédure comporte les étapes suivantes :

1. télécharger l'archive de la nouvelle version de l'application ;
2. préparer le système ;
3. installer les fichiers de la nouvelle version sur le serveur ;
4. lancer l'assistant de migration.

## Télécharger l'archive

*Télécharger GLPI*

Télécharger l'archive d'installation de GLPI sur le site web du projet GLPI : <http://www.glpi-project.org> dans la rubrique **Télécharger**.



### Astuce:

Télécharger la dernière version stable pour une utilisation en production.



**Remarque:** Numérotation des versions : l'archive est nommée *GLPI Version X.YY.ZZ* où *X.YY* est le numéro de version majeure et *ZZ* indique le numéro de version corrective. Exemple : GLPI 0.72.4 correspond à la 4ème version corrective de la version majeure 0.72.

## Préparer la mise à jour

*Avant la mise à jour proprement dite il faut préparer le système et les fichiers.*

### Préparation du système

Le processus de mise à jour nécessite temporairement des ressources système importantes. Si la base de données GLPI est volumineuse, il est pertinent d'augmenter les valeurs de `memory_limit` et `timeout` dans le fichier de configuration `php.ini` du serveur web.

### Préparation des fichiers

Sur le serveur, déplacer l'ensemble du répertoire GLPI vers un répertoire temporaire, à l'exception du répertoire `files` (répertoire où sont stockés les documents).

Si la mise à jour de GLPI est effectuée depuis une version inférieure à 0.68, certains répertoires ont changé de nom. Il faut donc copier leur contenu :

```
ancien_GLPI/docs/ -> nouveau_glp/ files
ancien_GLPI/backup/dump -> nouveau_GLPI/files/_dumps
```

## Installer les fichiers de l'application sur le serveur

*Installer les fichiers de l'application sur le serveur destiné à accueillir GLPI.*

Décompresser l'archive téléchargée. Le répertoire obtenu s'appelle `glpi`.

Copier ce répertoire dans l'arborescence du serveur web pour le rendre accessible.

Donner les droits en écriture au service web sur les dossiers `/files` et `/config`.

## Utiliser l'assistant de mise à jour

*Mettre à jour GLPI*

### Lancement de la mise à jour

Pour débiter la mise à jour, faire pointer le navigateur web sur le dossier racine de GLPI : [http://<ADRESSE\\_GLPI>](http://<ADRESSE_GLPI>).

Une procédure de mise à jour pas-à-pas démarre.

### Choix de la langue (Select your language)

La première étape consiste à choisir la langue dans laquelle se déroulera l'installation. Pour une installation en "Français" sélectionner **Français** puis valider.

## Licence

L'utilisation de GLPI est soumise à l'acceptation de la licence d'utilisation GNU General Public Licence. Cette licence est proposée à la lecture. Une fois la licence lue et acceptée, valider le formulaire. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes.

## Début de l'installation : Installation ou mise à jour de GLPI

Cliquer sur **Mise à jour**.

### Étape 0 : Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

Cette étape va vérifier que le système satisfait les pré-requis à l'installation. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes et un message d'erreur explicite indique les actions à réaliser avant d'essayer à nouveau. Si toutes les vérifications ont été réalisées avec succès, valider le formulaire.

### Etape 1 : Configuration de la connexion à la base de données.

Cette étape n'est présentée que si le fichier de configuration (*config/config\_db.php*) n'est plus présent.

Les paramètres de connexion à la base de données sont demandés.

- **Serveur MySQL** : saisir le chemin réseau d'accès au serveur. Par exemple : `localhost`, ou `mysql.domaine.tld` ;
- **Utilisateur MySQL** : saisir le nom d'utilisateur ayant le droit de se connecter au serveur MySQL. Par exemple `glpidbuser` ;
- **Mot de passe MySQL** : saisir le mot de passe associé à l'utilisateur défini précédemment.

Une fois que ces trois champs sont correctement remplis, valider le formulaire. Si les paramètres sont invalides, un message d'erreur est affiché, modifier les paramètres de connexion et essayer à nouveau.

### Etape 2 : Sélection de la base de données

Cette étape n'est présentée que si le fichier de configuration (*config/config\_db.php*) n'est plus présent.

Une fois la connexion au serveur MySQL établie, il faut choisir la base de données destinée à accueillir l'application GLPI, et la mettre à jour.

### Etape 3 : Migration de la base de données.

Cette étape effectue la mise à jour de la base de données. En cas d'erreur, lire attentivement les informations. En fonction de la version de GLPI à mettre à jour, un certain nombre d'écrans intermédiaires seront proposés. Répondre aux questions posées en fonction de l'organisation. L'assistant de mise à jour propose ensuite de procéder à la mise à jour de l'ancien contenu de la base de données. Après avoir cliqué sur **Continuer**, une barre de progression apparaît sur l'écran.



**Important:** Selon la taille de la base de données, cette procédure peut être très longue (plusieurs minutes, voir plusieurs heures pour des bases de plusieurs giga-octets). De même, il est possible que la barre de progression reste un certain temps à 0% sans que cela ne soit le symptôme d'un dysfonctionnement.

### Etape 4 : La mise à jour de GLPI est maintenant terminée.

Cette étape présente le récapitulatif de la procédure de mise à jour. Lire attentivement ces informations et valider pour se connecter à l'application.

---

# Partie

# X

---

## Conclusion

---

Pour aller plus loin : Vous n'êtes pas seul !

GLPI est un projet communautaire. Sa force est donc sa puissante communauté sur laquelle vous pouvez vous appuyer pour mener à bien votre projet.

Vous trouverez ci-après la liste des ressources et espaces de discussion que vous pouvez utiliser pour aller plus loin.

### **Catalogue des plugins (greffons) pour GLPI**

Le catalogue des plugins (greffons) permettant d'ajouter des fonctionnalités facilement à GLPI est disponible à cette adresse <http://plugins.glpi-project.org>. Vous y trouverez l'ensemble des plugins disponibles pour GLPI classés par thèmes et évalués par les utilisateurs de GLPI.

### **Documentation et wiki**

En plus de cette documentation, un wiki proposant des informations complémentaires est visible à cette adresse : <http://glpi-project.org/wiki>. N'hésitez pas à y ajouter vos trucs et astuces.

### **Forum**

Le forum est un espace d'entraide communautaire. Posez vos questions sur cet espace en prenant soin de respecter les règles de fonctionnement qui lui sont propres. Vous pourrez bénéficier alors des conseils, avis, aides des autres utilisateurs. N'oubliez pas de faire de même ensuite avec de nouveaux débutants afin de partager votre expérience.

### **Listes de discussions**

L'ensemble des listes de discussions sont visibles à cette adresse : <http://glpi-project.org/spip.php?article4>

La liste des utilisateurs : Cette liste est destinée aux questions portant sur l'utilisation ou l'installation de GLPI. C'est la liste sur laquelle vous aurez le plus de chances d'obtenir de l'aide.

La liste des développeurs : Cette liste de travail est destinée aux discussions portant sur la programmation et le développement de GLPI. Si vous voulez rapporter un bug, il est préférable d'utiliser le forum ou cette liste de développement. Ainsi votre retour sera étudié par l'équipe de développement.

### **Partenaires du projet GLPI**

La demande croissante de prestations autour du projet GLPI a donné naissance à un réseau de partenaires. Ces partenaires sont à même de vous apporter les services à forte valeur ajoutée et l'assistance au déploiement de GLPI dont vous avez besoin. En tant qu'utilisateur final, vous êtes assuré de l'étroite collaboration entre le projet GLPI et ses partenaires et

■ vous apportez votre soutien au projet puisque chaque partenaire s'engage à contribuer activement au projet GLPI.

---

## Annexe

# A

---

## Glossaire GLPI

---

### Accepté

---

État d'une demande qui a été validée par un valideur

### Action automatique

---

Système permettant de déclencher régulièrement des actions soit en interne à GLPI soit en externe (Cron unix, tâche planifiée sous Windows...).

### Affichage dynamique

---

Mode qui offre une meilleure ergonomie dans l'utilisation de l'application GLPI en utilisant la technologie ajax.

### Alimentation

---

Bloc fournissant le courant électrique aux composants de l'ordinateur.

### Annuaire Active Directory

---

Annuaire compatible LDAP, édité par Microsoft. Est aussi appelé AD.

### Annuaire LDAP

---

Service d'annuaires basé sur le protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) qui stocke entre autres des comptes utilisateurs. Est aussi appelé annuaire d'entreprise.

### Arborescence

---

Hiérarchisation des données de manière logique sous forme d'un arbre.

### Base de connaissances

---

Base de données logique permettant de rassembler, analyser, stocker et partager les connaissances et les informations au sein d'une organisation.

### Boîtier

---

Élément physique qui contient tous les composants d'un ordinateur (carte-mère, processeur, disque dur...).

## **Budget**

---

Élément comptable dressant l'ensemble des recettes et des dépenses prévisionnelles.

## **Cartouche**

---

Consommable relié aux imprimantes géré de manière spécifique.

## **CAS (Central Authentication Service)**

---

Système d'authentification unique (en anglais SSO ou Single Sign On).

## **Champ**

---

Élément de l'interface graphique permettant une interaction avec l'utilisateur (saisie, sélection...).

## **Chemin**

---

Adresse permettant de localiser un élément dans une arborescence.

## **Clos (ticket)**

---

Statut d'un ticket dont la solution a été approuvée par le demandeur ou qui a bénéficié d'une clôture automatique.

## **Clôture administrative**

---

Modification du statut d'un ticket à clos (manuellement ou automatiquement).

## **Clôture automatique**

---

Processus interne à GLPI permettant de clore les tickets résolus après une période donnée.

## **Collecteur**

---

Fonctionnalité de GLPI permettant de créer des tickets ou des suivis en important des messages d'une boîte de messagerie.

## **Connexion (réseau)**

---

Liaison entre 2 ports réseaux.

## **Connexion directe**

---

Liaison physique entre un ordinateur et un autre objet d'inventaire.

## **Contact**

---

Personne référente pouvant être liée à un fournisseur.

## Contrat

---

Objet financier pouvant être associé à des éléments d'inventaire et à des fournisseurs.

## Contrôleur

---

Composant informatique.

## Corbeille

---

Conteneur des éléments que l'utilisateur a supprimé. A la manière de la corbeille pour un système d'exploitation, elle constitue une étape intermédiaire avant la purge.

## Critère

---

Élément ou motif analysé par les moteurs de recherche pour sélectionner une information ou par les moteurs de règles et dictionnaires pour déclencher des actions.

## Demandeur

---

Personne à l'origine du ticket d'incident ou de la demande de service.

## Dictionnaire

---

Ensemble de règles permettant de modifier des données de GLPI.

## Document

---

Élément permettant de définir un lien et/ou stocker un fichier. Il peut être associé à d'autres objets de GLPI.

## Domaine

---

Regroupement de matériels connectés au réseau.

## Domaine de messagerie

---

Partie de l'adresse de messagerie située après le @.

## Droit

---

Permission d'un utilisateur de l'application pour une action donnée.

## Droit global

---

Permission sur des objets non liés à une entité.

## Droit local

---

Permission applicable sur un périmètre d'action donné (entités).

## En attente (Ticket)

---

Statut d'un ticket lorsque son traitement est momentanément suspendu (neutralise les délais de traitement).

## En cours (attribué) (Ticket)

---

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de techniciens.

## En cours (planifié) (Ticket)

---

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de technicien et qu'une action est planifiée.

## Entité

---

Objet organisationnel permettant de cloisonner la vue et le périmètre d'action des utilisateurs.

## Entité racine

---

Première entité de l'arborescence GLPI. Elle est présente même si aucune autre entité n'est définie et ne peut pas être supprimée.

## Expression rationnelle

---

Chaîne de caractères que l'on appelle parfois motif et qui décrit un ensemble de chaînes de caractères possibles selon une syntaxe précise.

## Fabricant

---

Entreprise qui a produit un matériel.

## Foire Aux Questions (FAQ)

---

Sélection d'éléments de la base de connaissances qui peuvent être mis à disposition indépendamment (par exemple : rendre des articles accessibles aux personnes qui n'ont accès qu'à l'interface simplifiée).

## Fournisseur

---

Structure avec laquelle une relation contractuelle peut être établie (achat, contrat...).

## FQDN

---

Fully Qualified Domain Name : Nom de domaine complètement qualifié. Exemple : [www.glpi-project.org](http://www.glpi-project.org), [forge.indepnet.net](http://forge.indepnet.net), ...

## Gabarit

---

Modèle d'objet contenant des champs prédéfinis. Peut être réutilisé afin de faciliter la saisie.

## Gestion globale

---

Dans ce mode un objet d'inventaire unique peut être connecté à plusieurs ordinateurs.

## Gestion unitaire

---

Dans ce mode un objet d'inventaire peut n'être connecté qu'à un seul ordinateur.

## Groupe

---

Regroupement d'utilisateurs.

## Habilitation

---

Autorisation résultante de l'attribution de droits sur un périmètre d'action (une ou plusieurs entités).

## ICAL (iCalendar)

---

Format de calendrier.

## ID

---

Identifiant technique d'un élément.

## Identifiant

---

Nom de connexion de l'utilisateur (login).

## IMAP/POP

---

Internet Message Access Protocol / Post Office Protocol : Protocoles des messageries électroniques.

## Impact

---

Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus métiers.

## Incident

---

Interruption non prévue d'un service ou une réduction de sa qualité.

## Informations financières

---

Données concernant la facturation et la garantie.

## Interface standard

---

Interface de GLPI donnant accès à toutes les fonctionnalités (en opposition avec l'interface simplifiée).

## Interface simplifiée

---

Interface libre service destinée aux utilisateurs finaux.

## Intervention

---

Activité d'un technicien pour tenter de résoudre un incident.

## Intitulé

---

Élément paramétrable d'une liste déroulante.

## Journaux

---

Liste des événements liés à l'utilisation de l'application.

## Label FQDN

---

Un **FQDN** est composé de label séparé par des point ('.'). Par exemple, `www.glp-project.org` est composé des label `www`, `glpi-project` et `org`. Un nom d'ordinateur est composé d'un label et du nom du domaine auquel il appartient (machine `www` dans le domaine `glpi-project.org`). Dans GLPI, les labels sont conformes à la section 2.1 du RFC 1123.

## Lien externe

---

Lien affiché sur la fiche d'un matériel dans GLPI qui est construit dynamiquement avec des données de celui-ci.

## Lieu

---

Intitulé permettant la localisation géographique d'un objet d'inventaire.

## Marque-page

---

Lien enregistré vers une page de GLPI afin de pouvoir y accéder rapidement.

## Motif

---

Chaîne de caractères utilisée pour comparaison dans un critère.

## Note globale

---

Note publique visible également depuis les sous-entités.

## Note personnelle

---

Note visible uniquement par son rédacteur.

## Note publique

---

Note visible par tous les utilisateur dans l'entité de la note.

## Nouveau (ticket)

---

Statut par défaut d'un ticket.

## Objet d'inventaire

---

Terme générique désignant un élément d'inventaire géré dans GLPI.

## Planification

---

Programmation d'une tâche dans le temps.

## Plugin

---

Extension de GLPI permettant l'ajout d'une ou plusieurs fonctionnalités et/ou la modification de certains comportements de l'application.

## Point de montage

---

Répertoire à partir duquel sont accessibles les données se trouvant sur une partition.

## Port (réseau)

---

Interface réseau pouvant être [Port réseau virtuel](#) ou physique.

## Port réseau virtuel

---

Un port réseau virtuel est un port qui ne correspond à aucun matériel réseau physique (ie. aucune carte réseau).

## Préférences

---

Ensemble des paramètres personnels de l'utilisateur.

## Priorité

---

Échelle servant à identifier l'importance relative d'un ticket. Elle résulte de l'impact et de l'urgence.

## Privé

---

Se dit d'un élément visible uniquement par son rédacteur (marque-page, note...).

## Profil

---

Ensemble de droits.

## Profil par défaut

---

Profil attribué par l'application en l'absence de définition particulière (règle, affectation manuelle...).

## Public

---

Se dit d'un élément visible par tous les utilisateurs habilités d'une entité.

## Purge

---

Suppression définitive des éléments précédemment placés dans la corbeille.

## Rapport

---

État récapitulatif des données de GLPI.

## Reconduction expresse

---

Nécessite l'accord des deux parties pour la reconduction du contrat (par opposition avec la reconduction tacite).

## Reconduction tacite

---

Le contrat est reconductible automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de le rompre.

## Regroupement

---

Action de fusionner des éléments identiques d'entités distinctes au sein de l'entité mère.

## Récurtivité

---

Propriété d'un objet placé dans une entité qui le rend visible des sous-entités.

## Rédacteur

---

Personne qui saisit l'information.

## Refusé

---

État d'une demande qui a été invalidée.

## Règle

---

Mécanisme consistant en une liste de critères, qui, s'ils sont vérifiés déclenchent une liste d'actions définies.

## Règle adaptative

---

Règle dont au moins une action est le résultat d'une expression rationnelle définie dans un critère.

## Replicat (MySQL)

---

Base de données MySQL sur laquelle GLPI se connecte en cas d'indisponibilité de la base principale (maître).

## Réseau

---

Intitulé définissant le type de connexion (internet, locale...).

## Réseaux

---

Matériels assurant l'interconnexion des équipements informatiques.

## Réservation

---

Élément retenu pour une période donnée.

## Résolu le (ticket)

---

État indiquant qu'une solution technique a été apportée à un incident.

## Technicien

---

Utilisateur chargé de traiter des tickets.

## Restauration

---

Récupération d'un élément de la corbeille.

## Ruche

---

Entrée dans la base de registre Windows.

## Sauvegarde

---

Opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données.

## Service

---

Action générale de GLPI listée dans les événements.

## Seuil d'alerte

---

Valeur minimale à partir de laquelle une alerte est déclenchée.

## Sous-entité

---

Entité fille. Sur un formulaire, indique le statut de la récursivité.

## **Statistiques**

---

État récapitulatif des données de GLPI liées aux tickets.

## **Statut**

---

État d'un objet d'inventaire ou d'un ticket (cycle de vie).

## **Suivi**

---

Échange entre le demandeur et les personnes en charge du ticket.

## **Sujet**

---

Titre ou question d'un élément de la base de connaissances.

## **Superviseur**

---

Responsable d'un groupe d'utilisateurs.

## **Tâche**

---

Action correspondante à une intervention technique qui peut être planifiée.

## **Technicien**

---

Utilisateur chargé de traiter des tickets.

## **Ticket**

---

Objet représentant un incident ou une demande de service.

## **Transfert**

---

Action de déplacer un objet d'une entité à une autre.

## **Type d'amortissement**

---

Caractéristique de l'amortissement pouvant être linéaire ou dégressif.

## **Type de tiers**

---

Catégorie de fournisseurs.

## **Urgence**

---

Critère défini par le demandeur indiquant la rapidité de résolution souhaitée pour le ticket.

## Usager

---

Utilisateur d'un objet d'inventaire non présent dans la base d'utilisateurs de GLPI.

## Utilisateur

---

Personne ayant une habilitation lui permettant de se connecter à GLPI.

## Validation

---

Action d'autoriser le traitement d'un ticket.

## Valideur

---

Personne effectuant la validation.

## vCard

---

Carte de visite virtuelle.

## VLAN

---

Réseau local virtuel (Virtual Local Area Network).

## VLAN "Taggé"

---

Un [VLAN](#) taggé est un VLAN dont le tag est transmis dans la trame réseau (cf. [802.1Q](#)).

## Volume

---

Espace de stockage attaché à un ordinateur.

## Webcal

---

Format d'échange de données de calendrier.



# Annexe B

## Annexes

### Connections réseau complexe

Connection complexe avec des alias et des agrégats.

Network ports: 9 -								
Ethernet								
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics					
			Connected to	Ethernet port speed	Ethernet port type	Virtual ports	VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	eth0	Local network port	10000				00:11:22:33
<input type="checkbox"/>	0	eth0	Downlink to router/firewall on Heart of network Disconnect	10000	T	this port	Global Internet VLAN - Untagged	
						Internet link		
<input type="checkbox"/>	0	eth1	Local network port	10000				55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	eth1	Uplink from router/firewall for Main on Heart of network Disconnect	10000	T		Main network - Untagged	
						this port		33:44:55:66
						eth2.50	Management of network - Tagged	
			Local network port	10000				
						eth2.51	Secretary - Tagged	
						eth2.55	Wifi - Tagged	
<input type="checkbox"/>	0	eth2					Management of network - Tagged	
							Secretary - Tagged	
						this port	Administration -	

Illustration 8: Partie contenant toutes les connections Ethernet d'un ordinateur configuré en routeur.

Wifi ports						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Wifi mode	Wifi protocol version	Virtual ports	MAC
<input type="checkbox"/>	0	wlan0			this port ----- wifi	44:55:66:77:88 ----- Secretary - Tagged
Aggregation port						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Origin port		VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	wifi	wlan0 eth2.55		Secretary - Tagged	33:44:55:66:77:88
Alias port						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Origin port	Virtual ports	VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	eth2.50	eth2		Management of network - Tagged	33:44:55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	eth2.51	eth2		Secretary - Tagged	33:44:55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	eth2.55	eth2	this port ----- wifi	Wifi - Tagged ----- Secretary - Tagged	33:44:55:66:77:88 ----- 33:44:55:66:77:88

Illustration 9: Partie contenant les connections Wifi, les alias et les agrégats de ce même ordinateur configuré en routeur.