



GLPI

GUYART Romain

The logo for GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) is displayed in a blue, sans-serif font. The 'G' is stylized with a white swoosh underneath it. The letters 'l', 'p', and 'i' are in a standard weight. The logo is centered within a large, light blue and green circular graphic that has a soft, glowing effect.

GLPI c'est quoi ?

- Depuis 2003, GLPI est un logiciel libre de parcs informatiques qui s'est développé et qui a évolué sous plus de 80 versions,
- Cet application web permet d'effectuer de l'assistance et du support utilisateur dans les entreprises,
- Elle permet d'inventorier un parc informatique mais aussi de gérer les tâches administratives et financières.

ITIL c'est quoi ?

- ITIL (ou Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information) est une compilation de méthodologies visant à optimiser et à standardiser les pratiques informatiques dans les entreprises,
- Cela permet l'amélioration de la qualité de service, l'optimisation des coûts, l'augmentation de la satisfaction client, La gestion optimisée des risques ainsi que l'alignement des objectifs de l'entreprise.



The background of the slide is a collage of various colored sticky notes (yellow, green, purple, blue, pink, grey) scattered on a dark wooden surface. Each sticky note features a simple black outline of a person's head and shoulders. In the top left corner, there is a small orange horizontal bar.

Création d'une hiérarchie

- Permet d'organiser les ressources et les utilisateurs, facilitant la gestion et la coordination au sein de l'organisation,
- Elle définit aussi les responsabilités et les autorisations.

Voici l'interface de GLPI

The screenshot displays the GLPI web interface in a browser window. The address bar shows the URL `192.168.100.111/front/central.php`. The interface features a dark blue header with the GLPI logo and navigation tabs: Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. Below the header, a yellow warning banner contains the text: "Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : post-only tech normal" and "Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php". The main content area is titled "Tableau de bord" and includes a dropdown menu set to "Central". A grid of eight colored cards displays counts for various categories: Logiciel (0), Ordinateur (0), Matériel réseau (0), Téléphone (0), Licence (0), Moniteur (0), Baie (0), and Imprimante (0). Below this grid are three empty boxes labeled "Aucune donnée trouvée" for "Ordinateurs par Fabricant", "Moniteurs par Modèle", and "Matériels réseau par Statut". A "Statuts des tickets par mois" chart is partially visible at the bottom right. The bottom status bar shows four colored indicators: a yellow one with an exclamation mark, an orange one with a clock, a red one with a warning triangle, and a green one with a checkmark. The system tray at the bottom right indicates the date and time: "jeudi 8 février, 11:29:15".

Pour créer une hiérarchie, allez dans l'onglet "Configuration" et cliquer sur "Catégories ITIL"

The screenshot shows the GLPI Configuration page. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Configuration' tab is active, and the 'Catégories ITIL' sub-tab is selected. The main content area is divided into three columns: 'Général', 'Modèle', and 'Gestion'. The 'Général' column contains various settings like 'Lieux', 'Fabricants', and 'Assistance'. The 'Modèle' column contains settings for 'Modèles d'ordinateurs', 'Modèles de matériels réseau', and 'Machines virtuelles'. The 'Gestion' column contains settings for 'Règles de documents', 'Outils', 'Calendrier', 'Systèmes d'exploitation', 'Réseau', and 'Internet'. The 'Catégories ITIL' menu is visible in the top navigation bar.

The screenshot shows the GLPI Configuration page with the 'Catégories ITIL' search results. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. The 'Catégories ITIL' sub-tab is selected, and the search results are displayed. The search bar contains the text 'Intituls' and 'Assistance - Catégories ITIL'. The search results are empty, displaying 'Aucun élément trouvé'. The bottom of the page shows the GLPI version and copyright information: 'GLPI 3.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' form in the GLPI configuration interface. The form includes the following fields and options:

- Nom: Demande de service
- Comme enfant de: [dropdown]
- Responsable technique: [dropdown]
- Groupe technique: [dropdown]
- Base de connaissances: [dropdown]
- Code représentant la catégorie de tickets: [input]
- Visible dans l'interface simplifiée: Oui
- Visible pour un incident: Oui
- Visible pour une demande: Oui
- Visible pour un problème: Oui
- Visible pour un changement: Oui
- Gabarit pour une demande: [dropdown]
- Gabarit pour un incident: [dropdown]
- Gabarit pour un changement: [dropdown]
- Gabarit pour un problème: [dropdown]

A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form. A 'Commentaires' text area is also present.

Une fois cliqué sur le "+",
ajoutez votre hiérarchie
avec

- Nom : [nom de la catégorie]
- Comme enfant de : [si c'est une sous-catégorie]

This screenshot shows the same 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' form, but with the following values entered:

- Nom: Déménagement
- Comme enfant de: Demande de service
- Responsable technique: [dropdown]
- Groupe technique: [dropdown]
- Base de connaissances: [dropdown]
- Code représentant la catégorie de tickets: [input]
- Visible dans l'interface simplifiée: Oui
- Visible pour un incident: Oui
- Visible pour une demande: Oui
- Visible pour un problème: Oui
- Visible pour un changement: Oui
- Gabarit pour une demande: [dropdown]
- Gabarit pour un incident: [dropdown]
- Gabarit pour un changement: [dropdown]
- Gabarit pour un problème: [dropdown]

The '+ Ajouter' button is visible at the bottom right.

The screenshot displays the GLPI web interface for configuring ITIL categories. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Configuration', 'Intitules', and 'Catégories ITIL'. The main content area shows a list of categories with a search bar and various controls. The categories listed are:

- Nom complet
- Demande de service
- Demande de service > Déménagement
- Demande de service > Installation de logiciel
- Panne
- Problème d'utilisation
- Problème d'utilisation > application a
- Problème d'utilisation > application b
- Problème d'utilisation > système
- Renseignement
- Nom complet

The interface also features a search bar, a 'Rechercher' button, and a footer with the text 'GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors'.

Voilà l'aperçu de votre hiérarchie une fois tout créé

Création de groupes et des utilisateurs

- La création de groupes et d'utilisateurs dans GLPI simplifie la gestion des autorisations, permet l'attribution des tâches, facilite la communication interne et améliore le suivi des activités.

Dans l'onglet "Administration" et cliquez sur "Groupes" ou sur "Utilisateurs"

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Groupe' form in the GLPI Administration section. The form includes the following fields and options:

- Nom:** A text input field containing 'gestion des incidents'.
- Comme enfant de:** A dropdown menu with a search icon.
- Visible dans un ticket:** A section with several 'Oui' dropdown menus for 'Demandeur', 'Observateur', 'Attribué à', 'Tâche', and 'Peut être notifié'.
- Visible dans un projet:** A section with a 'Oui' dropdown menu for 'Peut être superviseur'.
- Peut contenir:** A section with 'Oui' dropdown menus for 'Éléments' and 'Utilisateurs'.
- Commentaires:** A large text area for notes.
- + Ajouter:** A yellow button at the bottom right to save the group.

The screenshot shows the 'gestion des incidents' page in the GLPI Administration section. The page includes a sidebar menu and a main content area with the following elements:

- Sidebar menu:** A list of navigation options including 'Groupe', 'Sous-groupes', 'Éléments utilisés', 'Éléments gérés', 'Utilisateurs', 'Notifications', 'Tickets créés', 'Problèmes', 'Changements', 'Notes', 'Historique', and 'Tous'.
- Page title:** 'gestion des incidents' with an 'Actions' dropdown and '1/3 >>' navigation.
- Ajouter un utilisateur:** A form with a dropdown menu set to 'tech', a search icon, and radio buttons for 'Superviseur', 'Non', 'Délégué', and 'Non'. A yellow 'Ajouter' button is at the end.
- Utilisateurs:** A section with a 'Critère' dropdown menu.
- Aucun élément trouvé:** A message indicating no results were found.

The screenshot displays the GLPI Administration interface for incident management. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The breadcrumb trail shows 'Accueil > Administration > Groupes'. The main content area is titled 'gestion des incidents' and features a sidebar on the left with a tree view of the interface structure. The primary section is 'Ajouter un utilisateur', which contains a form with fields for 'post-only', 'Superviseur' (set to 'Non'), and 'Délégateur' (set to 'Non'). Below this is a table of 'Utilisateurs' with columns for 'Utilisateur', 'Dynamique', 'Superviseur', 'Délégateur', and 'Actif'. The table lists two users: 'tech' (active) and another 'Utilisateur' (active). The interface also includes search, filter, and pagination controls.

Utilisateur	Dynamique	Superviseur	Délégateur	Actif
tech				✓
Utilisateur	Dynamique	Superviseur	Délégateur	Actif

Les utilisateurs s'affichent en dessous une fois créés

Création d'un ticket

Un ticket sert à suivre et gérer les demandes de support ou les incidents,

Il permet d'assigner des tâches, de communiquer avec les utilisateurs, de conserver un historique et de prioriser les problèmes.

Mise en situation découverte

C'est votre première matinée, vous êtes assis derrière votre poste, et vous avez ouvert votre session GLPI en tant que Technicien. Tout à coup, le téléphone sonne. Au bout du fil, un utilisateur vous dit simplement « Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! ».

Avant de résoudre le problème, nous allons créer un ticket

- Dans l'onglet "Assistance", cliquez sur "Ticket" puis sur le "+",
- Puis remplir les différentes catégories en fonction du problème,
- Certaines catégories peuvent être obligatoires par l'administrateur selon l'entreprise telles que : titre, description, catégorie, demandeur, date limite, priorité, impact, urgence et service.

The screenshot shows the Gipi web interface for creating a ticket. The main content area is titled "Problème d'impression". The form includes the following fields and options:

- Ticket - ID 1**
- Date d'ouverture:** 2024-02-12 10:00:00
- Par:** gipr
- Dernière modification:** 2024-02-12 14:06 par gipr
- TTO:** 2024-02-12 12:00:00
- TTR:** [empty]
- TTO interne:** 2024-02-12 12:00:00
- TTR interne:** [empty]
- Type:** Incident
- Catégorie:** [empty]
- Statut:** En cours (Attribué)
- Source de la demande:** Phone
- Urgence:** Basse
- Validation:** Non soumis à validation
- Impact:** Bas
- Lieu:** [empty]
- Priorité:** Basse
- Acteur:** Demandeur + (Dionel Thomas, SLAM), Observateur + (gipr), Attribué à + (tch, gestion des incidents)
- Titre:** Problème d'impression
- Description:** L'utilisateur ne peut plus imprimer sur l'imprimante Epson B1100
- Tickets liés:** [empty]
- Fichier (2 Mio maximum):** [empty]

Buttons at the bottom: Sauvegarder, Mettre à la corbeille.

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Suivi' tab selected. The ticket title is 'Problème d'impression'. The 'Ajouter' section includes buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Nouvel élément - Suivi' section contains a rich text editor with the following content:

Formats **B** *I* A ~~A~~

Analyse du problème avec la documentation de l'imprimante Epson B1100.

https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873

Fichiers (2 Mo maximum)

Attacher un fichier par glisser-déposer ou par copier-coller dans l'éditeur ou sélectionner les

Ajouter

Historique des actions :

2024-02-12 10:00 Devred Thomas **Problème d'impression** Ticket# 1 description
L'utilisateur ne peut plus imprimer sur l'imprimante Epson B1100

GLPI 3.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors
FusionInventory 3.5-4.1 - Copyright © 2010-2019 by FusionInventory Team

Pour commencer la résolution du problème, un suivi est obligatoire pour savoir ce qui est fait

- Cliquez sur "Suivi",
- Dans notre cas, nous allons rechercher le problème dans la documentation de l'imprimante.

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Suivi' tab selected. The ticket title is 'Problème d'impression'. The 'Ajouter' section includes buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Historique des actions' section shows the following actions:

2024-02-29 09:07 Gipi **Problème d'impression** Ticket# 1 description
Analyse du problème avec la documentation de l'imprimante Epson B1100.

https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873

2024-02-12 10:00 Devred Thomas **Problème d'impression** Ticket# 1 description
L'utilisateur ne peut plus imprimer sur l'imprimante Epson B1100

GLPI 3.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors
FusionInventory 3.5-4.1 - Copyright © 2010-2019 by FusionInventory Team

The screenshot displays the Gipi web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Gipi logo and menu items: Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. Below this, a secondary navigation bar shows 'Accueil', 'Assistance', and 'Tickets' (highlighted with a plus sign). The main content area is titled 'Problème d'impression' and features a 'Ajouter' button with a dropdown menu containing 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Ajouter' dropdown is currently open, showing a 'Nouvel élément - Tâche d'un ticket' form. This form includes a rich text editor with the text 'Mise en service d'un nouveau matériel.', a file upload section for 'Fichier(s) (2 Mo maximum)', and a 'Planifier cette tâche' button. Below the form is an 'Historique des actions' section with two entries: one from 2024-02-20 09:07 by Gipi i, and another from 2024-02-12 10:00 by Devred Thomas i, both related to the 'Problème d'impression' ticket.

Possibilité d'ajouter une tâche à un ticket

- Supposons qu'il faut remplacer l'imprimante,
- Cela permet de savoir la prochaine étape de résolution.

The screenshot shows the Gpli ticket management interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', and various utility icons. The main content area is titled 'Problème d'impression' and features a 'Ajouter' button with sub-options for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. Below this is a 'Nouvel élément - Validation' form with fields for 'Demandeur de la validation' (set to 'gpi'), 'Valeur' (set to 'gpi'), and 'Commentaires' (containing the text: 'Par la demande de l'utilisateur, il peut disposer d'un accès local temporaire à une imprimante d'un autre service.'). An 'Ajouter' button is at the bottom of the form. The 'Historique des actions' section shows a list of actions:

- 2024-02-20 09:29: Mise en service d'un nouveau matériel. (User: Gpi)
- 2024-02-20 09:07: Analyse du problème avec la documentation de l'imprimante Epson B1100. (User: Gpi)
- 2024-02-12 10:00: Problème d'impression. (User: David Thomas)

Possibilité d'ajouter une demande de validation

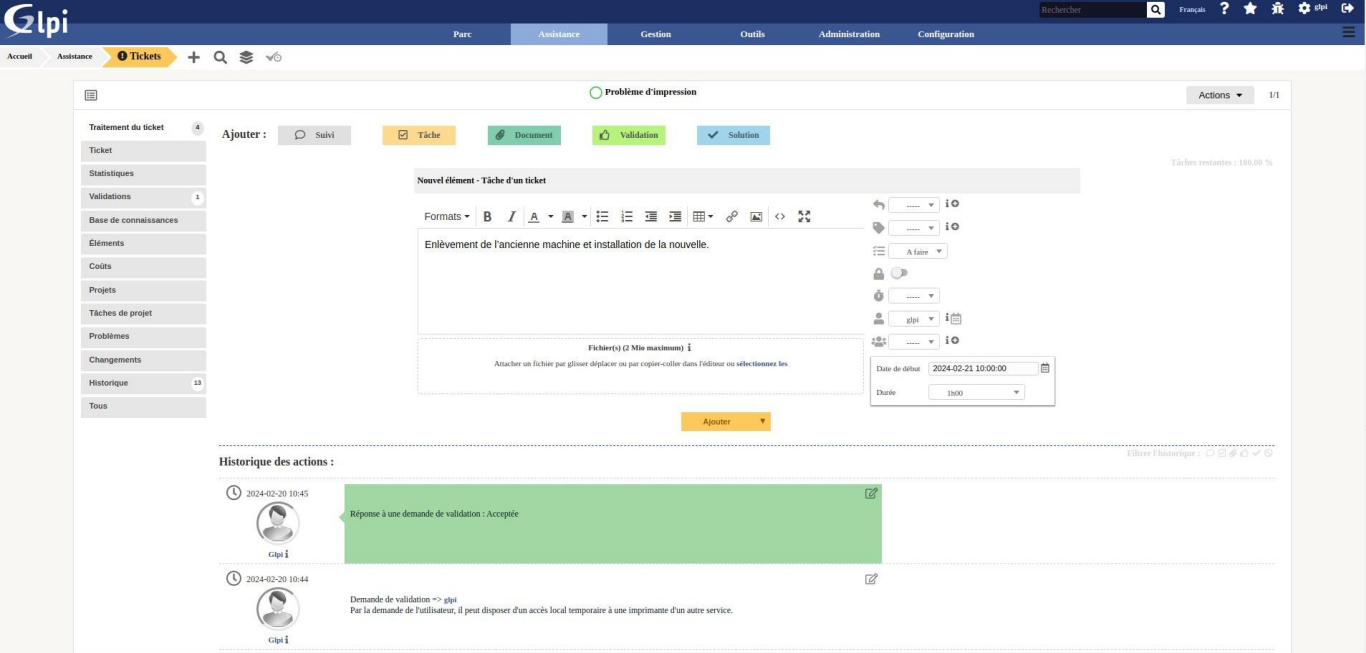
- En bref, par exemple, si l'utilisateur demande une solution temporaire en attendant le remplacement,
- Cela permet de demander à un superviseur l'autorisation car il n'y a que le superviseur qui peut faire ça.

This screenshot shows the Gpli ticket management interface with a validation request form. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', and various utility icons. The main content area is titled 'Problème d'impression' and features a 'Ajouter' button with sub-options for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. Below this is a 'Nouvel élément - Validation' form with fields for 'Demandeur de la validation' (set to 'gpi'), 'Valeur' (set to 'gpi'), and 'Commentaires' (containing the text: 'Par la demande de l'utilisateur, il peut disposer d'un accès local temporaire à une imprimante d'un autre service.'). Below the form are 'Approuver' and 'Refuser' buttons. The 'Historique des actions' section shows a list of actions:

- 2024-02-20 10:44: Demande de validation -> gpi. (User: Gpi)
- 2024-02-20 09:29: Mise en service d'un nouveau matériel. (User: Gpi)
- 2024-02-20 09:07: Analyse du problème avec la documentation de l'imprimante Epson B1100. (User: Gpi)
- 2024-02-12 10:00: Problème d'impression. (User: David Thomas)

Fixer une tâche

- Elle va permettre de fixer l'heure et le chargé de ce changement.



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. The top navigation bar includes 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Problème d'impression' and shows a ticket with the subject 'Enlèvement de l'ancienne machine et installation de la nouvelle.' The 'Ajouter' section includes buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Nouvel élément - Tâche d'un ticket' form is visible, with a text area containing the task description. Below the form, there is a section for 'Fichier(s) (2 Mo maximum)' and a 'Date de début' field set to '2024-02-21 10:00:00'. The 'Historique des actions' section shows two entries: one from 'capi' at 10:45 with the message 'Réponse à une demande de validation : Acceptée', and another from 'Gipi' at 10:44 with the message 'Demande de validation => Gipi. Par la demande de l'utilisateur, il peut disposer d'un accès local temporaire à une imprimante d'un autre service.'

Création de la solution et ajout à la base de connaissance

- Cela va permettre de clôturer le ticket car le problème de l'utilisateur sera résolu.

The screenshot shows the Gipi interface for creating a solution. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Problème d'impression' and features a sidebar with 'Traitement du ticket' options like 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique', and 'Tous'. The 'Ajouter' section has buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', 'Validation', and 'Solution'. The 'Nouvel élément - Solution' form includes fields for 'Categori de solution', 'Type de solution', and 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances'. A rich text editor contains the text 'Remplacement de l'imprimante effectué.' and a 'Rechercher une solution' button. Below the form is the 'Historique des actions' section, showing a log of actions with timestamps and user avatars.

The screenshot shows the 'Approbation de la solution' dialog box. The dialog is titled 'Enregistrer la solution dans la base de connaissances' and contains a 'Nouvel élément - Base de connaissances' form. This form has fields for 'Nom de la catégorie', 'Placer cet élément dans la FAQ', 'Ajouter un lien', 'Visible depuis', 'Visible jusqu'à', and 'Sujet'. A checkbox 'Lier avec Problème d'impression' is checked. The rich text editor contains the text 'Remplacement de l'imprimante par une du stock ou sinon une commandée.' and a 'Fichiers(s) (2 Mio maximum)' section. The background shows the 'Historique des actions' section with a log of actions, including a 'Demande de validation => gipi' action.

Problème d'impression Actions 1/1

Durée totale : 1 heures 0 minutes
 Tâches restantes : 100.00 %
 Filtrer l'historique :

Historique des actions :

- 2024-02-20 11:26 Solution approuvée Helpdesk
- 2024-02-20 11:24 Remplacement de l'imprimante effectué. Accepté le 2024-02-20 11:26 par gpi
- 2024-02-20 10:48 Enlèvement de l'ancienne machine et installation de la nouvelle. 1 heures 0 minutes 2024-02-21 10:00 → 2024-02-21 11:00 gpi
- 2024-02-20 10:45 Réponse à une demande de validation : Acceptée gpi
- 2024-02-20 10:44 Demande de validation => gpi
Par la demande de l'utilisateur, il peut disposer d'un accès local temporaire à une imprimante d'un autre service. gpi
- 2024-02-20 09:29 Mise en service d'un nouveau matériel. gpi
- 2024-02-20 09:07 Analyse du problème avec la documentation de l'imprimante Epson B1100. https://www.epson.fr/fr_FR/support/ser/epson-stylus-office-b1100/s/873 Helpdesk
- 2024-02-12 10:00 **Problème d'impression** Ticket# 1 description
L'utilisateur ne peut plus imprimer sur l'imprimante Epson B1100 Devred Thomas

Voici à quoi ressemble le traitement global de votre ticket

Scénario d'assistance aux utilisateurs

Describe the incident or request

Type: Incident

Category: Problème d'utilisation

Urgency: Low

Associated elements: My devices: Add

Location: [Dropdown]

Watchers:

- [Dropdown]
- [Dropdown]
- [Dropdown]

Title: Problème d'utilisation

Description:

Submit message

Connectez-vous à GLPI avec un profil post-only pour créer un ticket d'incident sur un problème

- Voici le message affiché à la sauvegarde du ticket.

Information

Your ticket has been registered. (Ticket: 4)
Item successfully added: **Problème d'utilisation**
Thank you for using our automatic helpdesk system.

The screenshot displays the GLPI web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and menu items: Home, Create a ticket, Tickets, Reservations, and FAQ. The main content area shows a ticket titled "Problème d'utilisation" with a green status indicator. Below the title, there are buttons for "Add", "Followup", and "Document". A section titled "Actions historical" shows a single entry from 2024-02-21 10:26, performed by a user named "Post-Only". The entry details include the ticket title "Problème d'utilisation" and a description "Problème d'utilisation". A sidebar on the left contains navigation options: Processing ticket, Ticket, Statistics, Knowledge base, Items, Historical (with a count of 4), and All. At the bottom of the page, there is a footer with copyright information: "GLPI Copyright (C) 2015-2021 TheGLPI® and contributors" and "FusionInventory 9.5+4.1 - Copyright (C) 2010-2019 by FusionInventory Team".

Voici les informations
affichées dans le menu de
suivi du ticket

The screenshot displays the GLPI web interface for managing tickets. The main content area shows a ticket titled "Problème d'utilisation" (ID 6). The ticket details include:

- Date d'ouverture:** 2024-02-21 10:26:23
- Par:** post-only
- Dernière modification:** 2024-02-21 10:26 par post-only
- TTO:** [Empty field]
- TTR:** [Empty field]
- TTO interne:** [Empty field]
- TTR interne:** [Empty field]
- Type:** Incident
- Statut:** Nouveau
- Catégorie:** Problème d'utilisation
- Urgence:** Basse
- Source de la demande:** Helpdesk
- Impact:** Moyen
- Validation:** Non soumis à validation
- Priorité:** Basse
- Lieu:** [Empty field]

The "Acteur" section shows the ticket is assigned to "glpi" (supervisor) and "post-only". The "Titre" field contains "Problème d'utilisation" and the "Description" field also contains "Problème d'utilisation".

Reconnexion avec un profil supervisor (ici glpi)

- Cela permet de gérer le ticket et définir une prise en charge par un autre utilisateur, avec une date d'échéance incluant une durée d'intervention de 1 heure.

This screenshot shows the 'Problème d'utilisation' (Usage Problem) form in the Glpi interface. The form is titled 'Nouvel élément - Tâche d'un ticket' and contains a text area for 'Gestion et résolution du problème de l'utilisateur'. Below the text area, there are fields for 'Date de début' (2024-02-22 10:00:00) and 'Date' (2024-02-22 10:00:00). A 'Historique des actions' (Action History) section at the bottom shows a log of actions performed on the ticket, including 'Problème d'utilisation' and 'Problème d'utilisation'.

This screenshot shows the 'Ticket task' form in the Glpi interface. The form is titled 'View Task Item in this context' and contains a text area for 'Gestion et résolution du problème de l'utilisateur'. Below the text area, there are fields for 'Date de début' (2024-02-22 10:00:00) and 'Date' (2024-02-22 10:00:00). A 'Historique des actions' (Action History) section at the bottom shows a log of actions performed on the ticket, including 'Problème d'utilisation' and 'Problème d'utilisation'.

This screenshot shows the 'Planning' (Calendar) view in the Glpi interface. The calendar displays a list of events for the date 21 February 2024. A yellow bar indicates a task scheduled from 10:00 to 14:00, titled 'Problème d'utilisation'. The left sidebar shows a list of event types, including 'Change tasks', 'Problem tasks', 'Incidents', 'Ticket tasks', 'Project tasks', 'External events', and 'Not planned tasks'. The 'Planning' section is currently set to 'task'.

Reconnexion avec le profil en charge du ticket

- Afin de pouvoir programmer un moment pour résoudre le problème, passer le statut à en cours, voir la tâche dans le planning puis clôturer le ticket à sa résolution.



Liaison LDAP

- La liaison LDAP dans GLPI permet d'intégrer les informations d'annuaire LDAP (comme Active Directory) pour simplifier l'authentification et la gestion des utilisateurs et des ressources.

Sur votre machine cliente, ajoutez un AD puis récupérez votre adresse IP

w2k16_GLPI [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Gestionnaire de serveur

Gestionnaire de serveur ▸ AD DS

Tableau de bord
 Serveur local
 Tous les serveurs
AD DS
 DNS
 Services de fichiers et d...

SERVEURS
 Tous les s

Administrateur : Invite de commandes

```

Microsoft Windows [version 10.0.14393]
(c) 2016 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Users\Administrateur.WIN-N5FM19BP5B>ipconfig

Nom du serveur : WIN-N5FM19BP5B
Configuration IP de Windows

Carte Ethernet Ethernet :

    Suffixe DNS propre à la connexion. . . . : sio.local
    Adresse IPv6 de liaison locale. . . . . : fe80::d1a5:f18e:21a8:5bf2%4
    Adresse IPv4. . . . . : 192.168.20.189
    Masque de sous-réseau. . . . . : 255.255.255.0
    Passerelle par défaut. . . . . : 192.168.20.254

Carte Tunnel isatap.sio.local :

    Statut du média. . . . . : Média déconnecté
    Suffixe DNS propre à la connexion. . . . : sio.local

Carte Tunnel Teredo Tunneling Pseudo-Interface :

    Suffixe DNS propre à la connexion. . . . :
    Adresse IPv6. . . . . : 2001:0:2851:782c:3495:712:3f57:eb42
    Adresse IPv6 de liaison locale. . . . . : fe80::3495:712:3f57:eb42%5
    Passerelle par défaut. . . . . : ::

C:\Users\Administrateur.WIN-N5FM19BP5B>
  
```

Nom du serveur	ID	Niveau	Type	Service	Date
WIN-N5FM19BP5B	1202	Erreur	ADWS	Services Web Active Directory	15/02
WIN-N5FM19BP5B	1202	Erreur	DFSR	Réplication DFS	15/02
WIN-N5FM19BP5B	4013	Avertissement	Microsoft-Windows-DNS-Server-Service	DNS Server	15/02

Configuration > authentication > annuaires LDAP

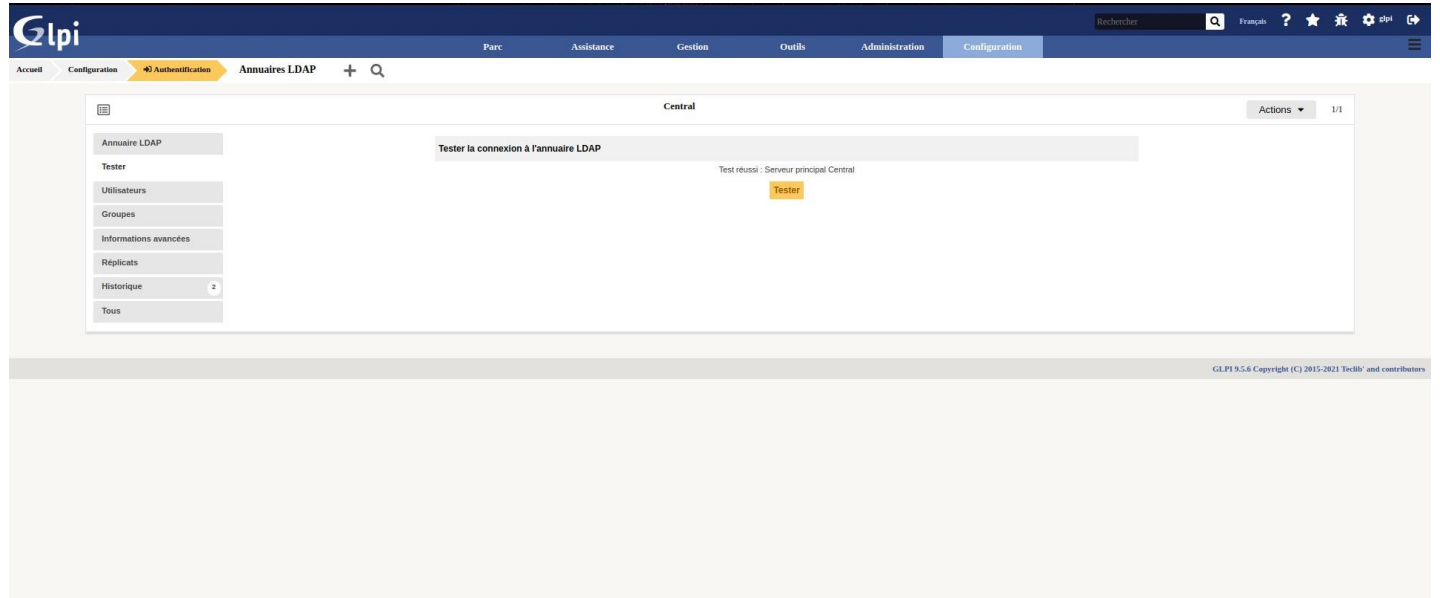
- Serveur : [ip serveur]
- BasDN : DC=[début du domaine],DC=[fin du domaine]
- DN du compte : [nom admin]@[domaine du serveur]
- Mot de passe : [mdp]
- Pour le reste, laisser comme sur la photo.

The screenshot shows the GLPI configuration interface for LDAP directory settings. The main navigation bar includes 'Accueil', 'Configuration', 'Authentification', 'Annuaires LDAP', and a search icon. The 'Configuration' menu is expanded to show 'Authentification' and 'Annuaires LDAP'. The 'Annuaires LDAP' page is titled 'Central' and shows the following configuration details:

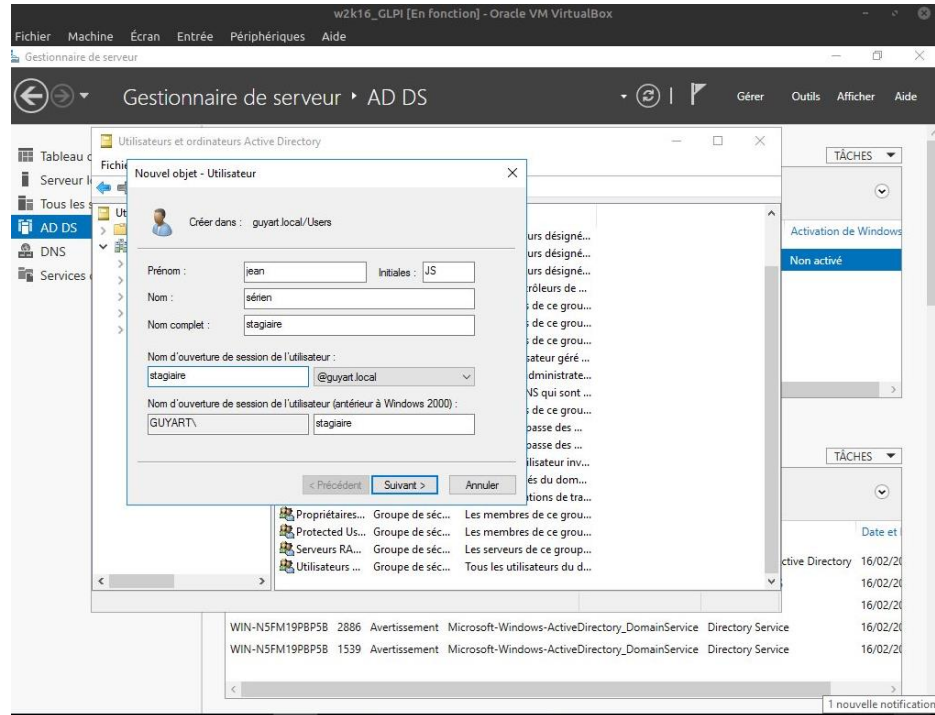
- Annuaire LDAP**
- Nom: Central
- Serveur par défaut: Oui
- Actif: Oui
- Serveur: 192.168.20.189
- Port (par défaut 389): 389
- Filtre de connexion: (&(objectClass=user)(objectCategory=person)(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))
- BaseDN: DC=guyart,DC=local
- DN du compte (pour les connexions non anonymes): Administrateur@guyart.local
- Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes): [masked] Effacer
- Champ de l'identifiant: samaccountname
- Champ de synchronisation: objectguid
- Commentaires: [empty]
- Créé le 2024-02-15 11:41
- Dernière mise à jour le 2024-02-16 16:02

Buttons: Sauvegarder, Supprimer définitivement

Footer: GLPI 9.5.6 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

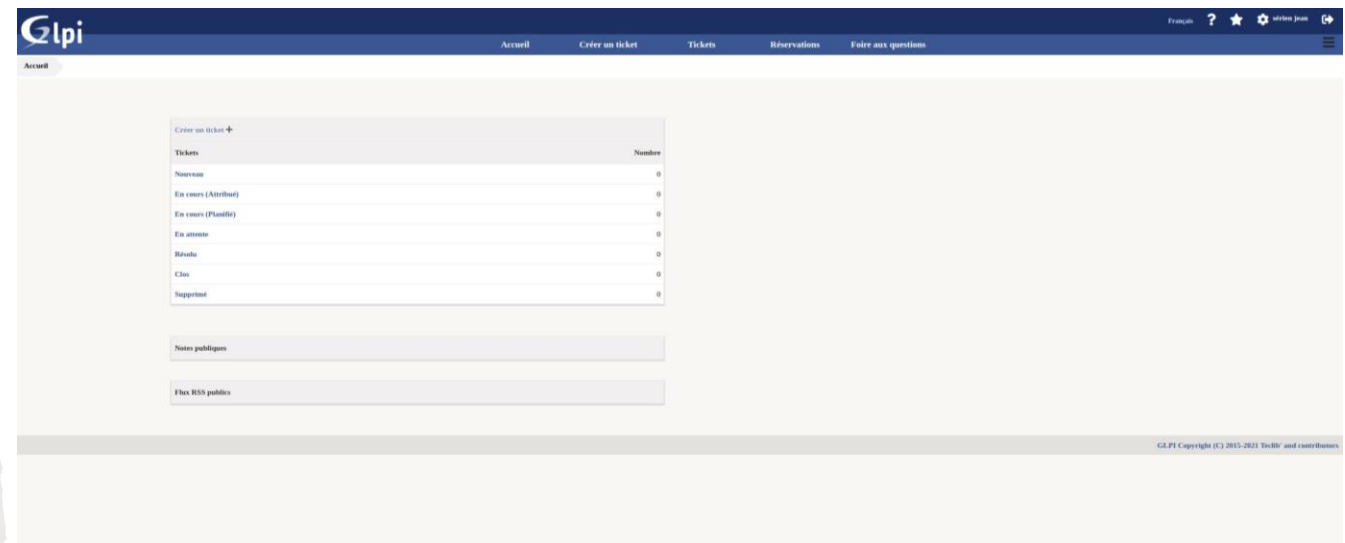


Une fois la connexion établie, ajoutez un user à votre AD



Vérification

Connectez-vous avec votre nouveau user à GLPI.



Inventorier une machine

- Inventorier une machine dans GLPI permet de gérer les actifs informatiques, suivre les configurations, gérer les licences, planifier la maintenance et fournir un support technique efficace.



Installez FusionInventory

Installez le plugin sur le GLPI et
l'agent sur votre machine
cliente.

Product Solutions Open Source Pricing Search or jump to... Sign in Sign up

fusioninventory / fusioninventory-for-glpi Public Notifications Fork 154 Star 353

Code Issues 729 Pull requests 16 Actions Projects Security Insights

Releases / gpi9.5+4.1

Version 9.5+4.1

ddurieux released this May 10, 2022 · 12 commits to gpi9.5 since this release · gpi9.5+4.1 · 242ed49

Changelog

- fix monitoring/log empty - thanks to @lermit4
- enhance monitor name with MANUFACTURER + CAPTION - thanks to @mva-kip
- fix restarting job - thanks to @lermit4
- fix documentation links

Installation / update procedure

Usage procedures:

- [installation](#)
- [update](#)

GLPI versions

For GLPI users, due to major versions released as minor version in 9.5 branch, this version works only from 9.5.3 to 9.5.7.

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Release FusionInventory Agent x +

https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/ta... Search or jump to... Sign in Sign up

fusioninventory / fusioninventory-agent Public Notifications Fork 125 Star 250

Code Issues 145 Pull requests 11 Actions Projects Security Insights

Releases / 2.6

FusionInventory Agent 2.6

g-bougard released this Nov 26, 2020 · 21 commits to develop since this release · 2.6 · e4192a2

2.6 stable release

Official news: [FusionInventory Agent 2.6](#)

You'll find here distribution packages. See [installation instructions here](#) to install from sources.

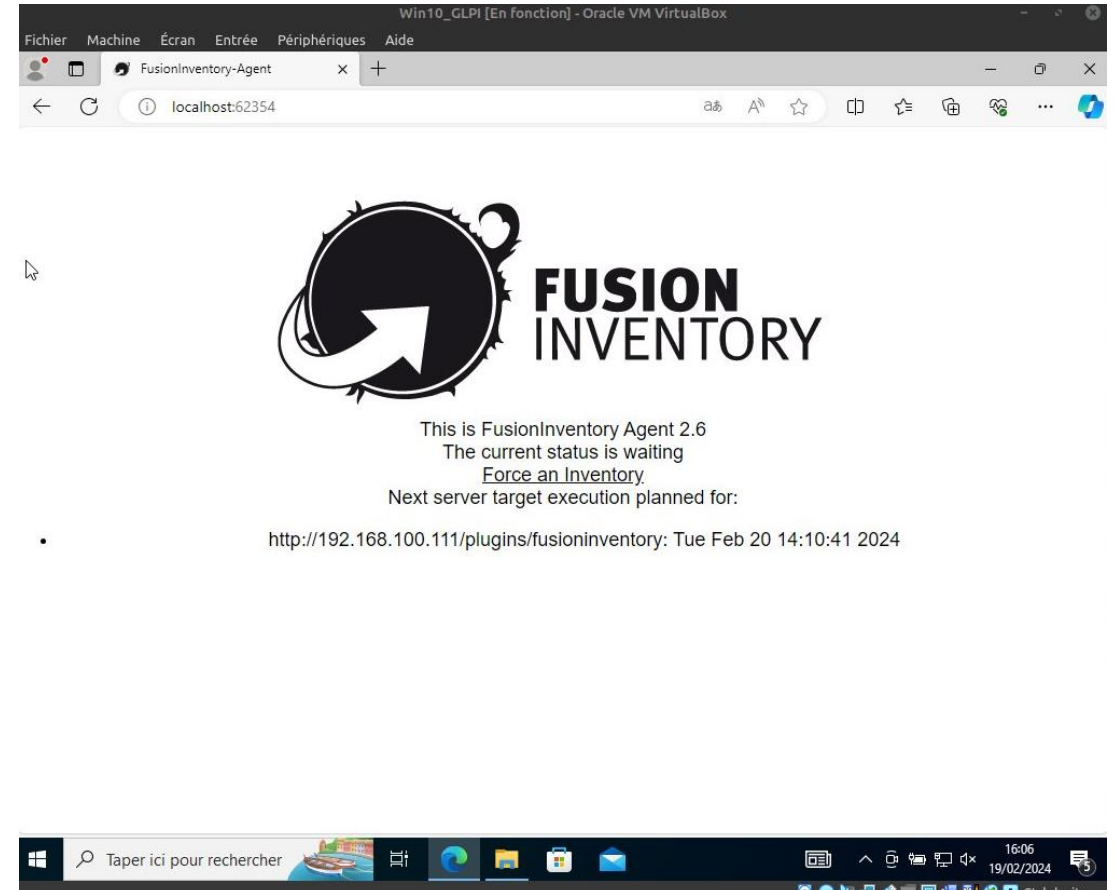
Windows x86 & x64 installers are available below and are copied from [windows x86 & x64 installers](#) built thanks to [appveyor](#) project (see [appveyor build log](#)).

- For Microsoft Windows OS choose the following:
 - Windows installer

lundi 19 février 2024

Tapez l'URL
"localhost:62354"
puis cliquez sur
"Force an
Inventory"

Cela va faire l'inventaire de votre
machine dans le GLPI



De retour sur GLPI,
1 ordinateur est
apparu avec toutes
ses
caractéristiques
détaillées

Tableau de bord | Vue personnelle | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous

⚠ Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : installinstall.php

Central +

112 Logiciels	1 Ordinateur	0 Matériel réseau	0 Téléphone
0 Licence	0 Moniteur	0 Baie	0 Imprimante

0 Ordinateurs par Fabricant | Aucune donnée trouvée | Moniteurs par Modèle | Aucune donnée trouvée | Matériels réseau par Statut | Aucune donnée trouvée

Statuts des tickets par mois

1 Nouveau | 1 En cours (Attribut) | 0 En cours (Planifié) | 0 En attente | 0 Résolu | 0 Clos

GLPI | Parc | Assistance | Gestion | Outils | Administration | Configuration

Accueil | Parc | **Ordinateurs** + 🔍 🗄

DESKTOP-B5245FV | Actions | 1/1

Ordinateur

Nom	DESKTOP-B5245FV	Statut	-----
Lieu	-----	Type	VirtualBox
Responsable technique	-----	Fabricant	innotek GmbH
Groupe technique	-----	Modèle	VirtualBox
Usager numéro	-----	Numéro de série	77f7d1cf2-916d-445a-8ee3-c5
Usager	romain.guyart@DESKTOP-B	Numéro d'inventaire	-----
Utilisateur	-----	Réseau	-----
Groupe	-----	Commentaires	-----
UUID	77f7d1cf2-916d-445a-8ee3-c5		
Source de mise à jour	-----		

FusionInventory

Agent	DESKTOP-B5245FV-2024-02-19-14-58-40	Usageragent	FusionInventory-Agent_v2.6
Statut :	🟢 Disponible sur http://192.168.20.110:62354/status	Forcer l'inventaire	-----
Etiquette FusionInventory	-----	Dernier contact	2024-02-19 16:25
Adresse publique de contact	192.168.20.110	Dernier inventaire	2024-02-19 16:25
		Last boot	2024-02-19 14:54

Créé le 2024-02-19 14:53 | Dernière mise à jour le 2024-02-19 14:53

🔒 Sauvegarder | 🗑 Mettre à la corbeille