

Procédures GLPI

Direction des systèmes d'information (dsi) LA MAISON DES LIGUES (m2L)

<u>Objectif</u> : fiche à destination des techniciens pour présenter et former sur le GLPI

1. Présentation de la solution GLPI (gestion libre de parc informatique)

Dans le cadre de l'amélioration du support informatique, la DSI met à disposition des utilisateurs un outil centralisé de gestion des demandes : **GLPI**.

Toute demande d'assistance technique (panne, accès, demande de matériel...) doit désormais être formulée sous forme de **ticket** via cette plateforme.

En tant que technicien ceci permet :

- Centraliser la gestion du parc informatique
- Suivre l'état des équipements et logiciels
- Faciliter la gestion des demandes utilisateurs (tickets)
- **Réaliser** l'inventaire automatique des postes via GLPI Agent ou SNMP

2. Architecture de la solution

Composant	Détail			
Serveur GLPI	172.16.10.2			
Base de données	MySQL / MariaDB			
Agent GLPI	Déployé par GPO			
Découverte SNMP	Activée pour équipements sans agent (imprimantes, switches)			
Authentification	Créés dans l'AD, créés manuellement dans le GLPI			



3. Fonctionnalités activées

Inventaire automatique

- Réalisé via GLPI Agent
- Informations collectées : matériel, OS, logiciels, réseau

Découverte SNMP

- Pour équipements sans agent (imprimantes, switches...)
- Configuration depuis GLPI avec communauté SNMP (ex : public)

Gestion des tickets

- Interface intuitive accessible via navigateur
- Suivi des états : nouveau, en cours, résolu, clos
- Affectation à un technicien
- Historique et pièces jointes disponibles

Gestion des utilisateurs (via AD, mais motif manuel dans GLPI)

- Les comptes sont créés dans Active Directory
- Le technicien doit les modifier manuellement dans GLPI
- Menu: Administration > Utilisateurs > Ajouter
- Login = identifiant AD
- Authentification : LDAP
- Après création, le **profil doit être modifié** selon le rôle (utilisateur / technicien / admin)

4. Accès à la plateforme GLPI

• Ouvrir votre navigateur web (Google Chrome pour la documentation)

Saisir l'adresse suivante dans la barre d'adresse :

//172.16.10.2/glpi



5. Connexion à GLPI

• Utilisez vos **identifiants réseau Windows** (les mêmes que pour ouvrir votre session sur l'AD)

1

- Nom d'utilisateur : prenom.nom
- Mot de passe : votre mot de passe habituel 2



Vérifier que les utilisateurs sont bien créés dans l'Active Directory. Le cas échéant, contacter l'administrateur pour procéder à leur création.

← → C @ △ Non sécurise 172.16.10.2/g/p//	☆ 한 팩 🚇 🗄
SE 💙 Around the World	Autorisations supprimées pour 1 site
Google Chrome n'est pas votre navigateur par défaut Définir par défaut	Nouvel onglet 2 Ctrl+T Ctrl+T Nouvelle fenêtre Ctrl+N ♣ Nouvelle fenêtre de navigation privée Ctrl+Maj+N
GLPI	guilaume Connects > ®v Mots de passe et taisie automatique > > ®v Mots de passe et taisie automatique > > ®v Mots de passe et taisie automatique > > ®v Mots de passe et taisie automatique > > # Réchargements Ctri-1 > # Révine et taise > > # Révine et taise > > % Révine et taise > >
Connexion à votre compte	Extensions Extensions Supprimer les données de navigation Ctrl+Maj+Suppr
2 Identifiant	Q. Zoom — 100 % + CE ImprimerR Rechercher avec Google Lans CE1-P CE QL Tadaire Feature Coogle Lans Feature Coogle Lans
Caster SI Caster	Rechercher et modifier > C Caster, enregistrer et partager > Plus d'outils >
3 AD M2L 4 Enregistrer © Se souvenir de moi G installer la page sout Chri-S	 Aide >> Paramètres Quitter
Se connecter Conternation and control of the second	
GLPP Copyright (L) 2015-2023 fection and contributors IB Emoyer vers via apparels	



6. Comment inventorier un poste.

Pour qu'un poste soit inventorié par le serveur GLPI, il est nécessaire que l'agent GLPI soit installé et configuré sur ce poste. Il a été mis en place une GPO qui déploient et installent automatiquement l'agent GLPI.

Il convient d'Intégrer le poste dans le domaine en le **renommant**.

7. Comment sur GLPI changer le profil en fonction des besoins de l'utilisateur

Le profil GLPI d'un utilisateur doit être ajusté afin de lui attribuer les droits appropriés.

- Pour un utilisateur standard, il convient d'assigner le profil "Self-Service", lui permettant uniquement de créer et suivre ses propres tickets. Une notice d'information a été communiquée aux utilisateurs à cet effet.
- Pour un technicien, il faut attribuer le profil "Technicien", qui autorise la gestion complète des tickets (création, traitement, clôture) ainsi qu'un accès en lecture seule au parc informatique.

La modification du profil d'un utilisateur (ex. passage au profil **Technicien**) est une opération sensible réservée **exclusivement à l'administrateur GLPI**.

Si un changement de profil est nécessaire, l'utilisateur concerné ou un technicien doit effectuer une **demande via un ticket** adressé à l'administrateur. Ce dernier analysera la demande et, si elle est justifiée, attribuera les droits nécessaires à l'utilisateur.

Aucune modification de profil ne doit être réalisée par un technicien ou un autre utilisateur sans validation et intervention explicite de l'administrateur.



5. Création d'un nouveau ticket

Étape 1- Accéder au menu et création du ticket

G LPI	🙆 Accueil / 🖗 Assistance / 🛈 Tickets 🛛 – Ajouter 🔍 Q. Rechercher 🗋 🏠 Listes 🖉 Gabarits 🕅 Kanban global	Rechercher	Q Technicier Entité racin	n JC
Chercher dans le menu O Parc ✓	JC Castex Jean	() Ticket		^
Assistance Assistance	Ticket sera ajouté à l'entité Entréracine	Entité	Entité racine 👻 i	
 ① <u>Tickets</u> 	Titre ticket test pour exemple : probleme de mot de passe	Туре	Incident -	
+ Créer un ticket	Description *	Catégorie Statut	v i	
Changements	Paragraphe \vee B I $\underline{A} \vee \underline{Z} \vee \vdots \equiv i \equiv \overline{\Xi} \oplus \underline{\Theta} \oplus \underline{\Theta} \vee \mathscr{P} \Box \leftrightarrow \overline{\Xi}$ Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cession , mais mot de passe ne fonctionne pas	Source de la demande	Helpdesk v i	
 ල Statistiques ඊ Tickets récurrents 	·	Urgence	Haute •	
Changements récurrents	Fichier(s) (2 Mlo maximum) į	Priorité	Haute 🔹	
Outils Administration	Glissez et deposez votre richier ici, ou Parcourir Aucun fichiélectionné.	Duree totale Demande de validation	····· •	
Configuration ~		Steurs 0	~	~
	6	Demandeur		
			+ Ajout	er

- Dans la barre latérale à gauche *administration*> créer un ticket.
- Sur le ticket indiqur le titre , la description.
- Dans la partie de droite du ticket remplir les les valeurs suivantes et ajouter vous touverez un champ observateur si vous voulez l'orienter à un destinataire précis.
- Puis ajouter.



lorsque votre ticket de message apparaitra.



6. Gerer le ticket glpi

• Allez dans le menu **"Tickets"** pour consulter l'état d'avancement (en attente, en cours, résolu).

<u>Q</u> LPI	🌢 Accueil / ၀၀ Assistance / 🕐	Tickets +	F Ajouter Q Rechercher ☆ Listes 급 Gabarits	🚺 Kanban global			Rechercher	Q	Technicien Entité racine JC
 ⇔ Chercher dans le menu ⊕ Parc ~ G Assistance ~ 	4 ^O 1 Tickets	ickets entrants	O O Tickets en attente	assignés	O Tickets planifiés	Tickets résolus	☑ Tickets fermés		ß
Tableau de bord									
① Tickets									
+ Créer un ticket	Caractéristiques	s - Statut *	est 👻 Non résolu 👻						
🛆 Problèmes) groupe	Rechercher 🟠 💿						
Changements									
🛱 Planning									
C Statistiques	🗸 Actions	t 🖸	€ ~						
ර් Tickets récurrents			STATUT DE	ERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ DI	EMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIBUÉ	À - TECHNICIEN C	ATÉGORIE TTR
Changements	4 ticket test pour exem	ple : probleme	e de mot de passe 🛛 🔵 Nouveau 20	025-05-23 12:04	2025-05-23 12:04	Haute	astex Jean i		
	15 lignes / page				Do 1 à 1 aur 1 line				
P Outils	is v lignes / page				De la l'sur llign	les			
Configuration ~									
			Ν						
G LPI	e Accueir / په Assistance و Accueir / به Assistance	I U HICKEIS	J. Model (K Kecileicilei) M riskes (05 Asnall				Rechercher	~	Entité racine
Chercher dans le men	u		⊖ tic	cket test pour exem	ple : probleme de mot d	de passe (4)			1/1
Chercher dans le men Parc	u Ticket	1	⊖ tic	cket test pour exem	ple : probleme de mot d	de passe (4)	① Ticket		1/1
 Chercher dans le men Parc Assistance 	u Ticket Statistiques	1 JC	Créé : O II y s 20 minutes par À Castos Jean Dermitre mi	cket test pour exem	ple : probleme de mot d	de passe (4)	() Ticket		1/1
 ⇔ Chercher dans le men ⊕ Parc ⊕ Assistance ⊕ Tableau de bord 	u III Ticket Statistiques Validations	JC	○ tic Créé : ③ Hy a 20 minutes par À Castes Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo	cket test pour exem ise à jour : () À l'instant par ot de passe	ple : probleme de mot d	de passe (4)	① Ticket Entité	▶ Entité racine	1/1
 Chercher dans le men Parc Assistance Tableau de bord <u>Tickets</u> 	u Ticket Statistiques Validations Base de connaissances	1 JC	Créé : © il y a 20 minutes par A Castes Jean Dernitre mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cet	cket test pour exem lise à jour : ① À l'instant par ot de passe ession , mais mot de pa	ple : probleme de mot d	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture	 ▶ Entité racine 2025-05-23 12:04:08 	1/1
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance Tableau de bord Tableau Créer un ticket	u Ticket Statistiques Validations Base de connaissances Éléments	JC	Créé : © il y a 20 minutes par A Castes Jean Dernitre mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer	cket test pour exem ise à jour : ① À l'Instant par ot de passe ission , mais mot de pa	ple : probleme de mot d A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type	Entité racine 2025-05-23 12:04:08 Incident	1/1
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance Tableau de bord Tableau de bo	u Ticket Statistiques Validations Base de connaissances Éléments Coûts		Créé : © Il y a 20 minutes par . A Castes Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer	cket test pour exem ise à jour : ③ À Tinstant par ot de passe ission , mais mot de pa	ple : probleme de mot o	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie	Enttlé racine 2025-05-23 12:04:09 Incident	1/1
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance C Tableau de bord C Créer un ticket C Problemes C Changements C Changements	u Ticket Statistiques Validations Base de connaissances Éléments Coûts Projets		Créé : © Il y a 20 minutes par À Castes Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © À trinstant par À Castes Jean chestement de mest de arcso eu cheste de 140	sket test pour exem ise à jour : O À l'instant par ot de passe ission , mais mot de pa	uple : probleme de mot o	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut	Entité racine 2025-05-23 12:04:00 Incident The cours (Planifié)	
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance C Tableau de bord C Tableau de bord C Tableau de bord C Tableau de bord C Trokets C A Problèmes C Changements C Dangements C S Planning C Statistionae	u Ticket Statistiques Validations Base de connaissances Éléments Coûts Projets Tâches de projet	JC	Créé : © Al y a 20 minutes par À Castes Jean Dentière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A tristant par À Castes Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD	cket test pour exem	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut	Entité racine 2025-05-23 12:04:01 Incident En cours (Planifié) Liber brait	
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance C Tableau de bord	U Ticket Ticket Statistiques Validations Base de connaissances Éléments Coûts Projets Tâches de projet Problèmes	JC	Créé : © Al ya 20 minutes par À Castes Jean Dentière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A finistent par À Castes Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD À OULLAUME COZIM	cket test pour exem	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande	Entité racine 2025-05-23 12:04:01 Incident C En cours (Planifié) Helpdesk	
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance C Tableau de bord C S datistance C S statistance C Changements C C C Changements C C C Changements C C C Changements C C C C C C C C C C C C C C C C C C C		JC	Créé : © If ya 20 minutes par & Castes Jean Bernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A finistent par & Castes Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD & OULLAUME COZIM	cket test pour exem	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence	Entité racine 2025-05-23 12:04:01 Incident En cours (Planifié) Helpdesk Haute	
Chercher dans le men Parc Assistance Assistance C Tableau de bord C S statistques C S statistques C Changements C	U Ticket Ticket Ticket Ticket Taldations Eléments Coûts Projets Tâches de projet Problèmes Changements Historique	JC	Créé : © A y a 20 minutes par & Castas Jéan Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A finistant par & Castas Jéan changement de mot de passe au niveau de l'AD & CULLAUME COZIAN	cket test pour exem ise a jour : O A Tinstant par ot de passe ission , mais mot de pa	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact	 Entité racine 2025-05-23 12:04:04 Incident En cours (Planfilé) Helpdesk Haute Haut 	
Chercher dans le men Assistance Assistance Assistance Tokens For Tokens	u Image: Control of the sector of the sect	DL E	Créé : © A y a 20 minutes par & Castas Jéan Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A finistant par & Castas Jéan changement de mot de passe au niveau de l'AD & CULLAUME COZIAN	cket test pour exem ise a jeer : O A Trinstant par ot de passe ission , mais mot de pa Solon , mais mot de pa	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact	 Emité racine 2025-05-23 12:04:04 Incident En cours (Planfilé) Helpdesk Haute Haute Haute 	
Chercher dans le men Assistance Assistance Assistance Torkers Contraction Co	U Ticket Ticket Ticket Tatistiques Validations Base de conaissances Éléments Coûts Projets Tâches de projet Problèmes Changements Historique Tous	DL C	Créé : © A y a 20 minutes par & Castas Jéan Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : © A finstant par & Castas Jéan changement de mot de passe au niveau de l'AD & CULLAUME COZIAN	cket test pour exem ise à jeur : O A l'instant par ot de passe ission , mais mot de pa Salon , mais mot de pa	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact Priorité Validation	Entité racine 2025-05-23 12:04:04 Incident	
 Chercher dans le men Parc Assistance Tableau de bord Tickets Créer un ticket Problèmes Créer un ticket Problèmes Changements Statistiques Changements Changements Gestion Quitis Administration 	u Ticket Ticket Takistiques Validations Base de conaissances Éléments Coûts Projets Tâches de projet Problèmes Changements Historique Tous	JC JC	 ○ tic Créé : ③ If y a 20 minutes par À Castes Jéan Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : ⑤ À finistant par À Castes Jéan changement de mot de passe au niveau de l'AD À OULLAUME COZIAN 	cket test pour exem ise a jeer : ③ A Tinstant par ot de passe ission , mais mot de pa È	A Caster Jean	de passe (4)	O Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact Priorité Validation	Entité racioe 2025-05-23 12:04:00 Incident	1/1
 Chercher dans le men Parc Assistance Tableau de bord Créan de la de la	u U U U U U U U U U U U U U U U U U U U	JC JC	 ○ tic Créé : ③ If y a 20 minutes par Castas Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : ⑤ A finstant par Castas Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD & OULLAUME COZIAN 	cket test pour exem ise à jaur : O A l'Instant par ot de passe ission , mais mot de pa ission , mais mot de pa	A Caster Jean	de passe (4)	C Ticket C Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact Priorité Validation	Entité racioe 2025-05-23 12:04:01 Incident Incident En cours (Planfhé) Helpdesk Haute Haut Haut Haut Non soumis à validation	
 Chercher dans le men Parc Assistance Tableau de bord Tickets Créer un ticket Problèmes Créer un ticket Problèmes Changements Gestion Gestion Ourlis Configuration 	u Image: Control of the sector of the sect	JC JC	 Créé : ◎ If y a 20 minutes par Castas Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : ◎ A rimstent par Castas Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD OULLAUME COZIAN 	cket test pour exem ise à jeur : O À l'instant par ot de passe ission , mais mot de pa ission , b	A Castor Jean	de passe (4)	© Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact Priorité Validation	Entité saciee 2025-05-23 12:04:00 Incident Incident En cours (Planfhé) Helpdesk Haute Haut Haut Haut Non soumis à validation	
 Chercher dans le men Parc Assistance Tableau de bord Tableau de bord Tickets Créer un ticket Problemes Changements Tickets récurrents Gestion Guitis Configuration 	u Image: Control of the sector of the se	JC JC	 ○ tic Créé : ③ If y a 20 minutes par Castas Jean Dernière mi ticket test pour exemple : probleme de mo Bonjour, je n'arrive plus a me connecter à mas cer Créé : ⑤ À l'instant par Castas Jean changement de mot de passe au niveau de l'AD OULLAUME COZIAN 	cket test pour exem ise à jaur : O A l'Instant par ot de passe ission , mais mot de pa ission , b	A Castor Jean	de passe (4)	C Ticket C Ticket Entité Date d'ouverture Type Catégorie Statut Source de la demande Urgence Impact Priorité Validation R Acteurs C Demandeur K Acates Jean Q 1	Entité raciee 2025-05-23 12:04:01 Incident Incident En cours (Planfhé) Helpdesk Haute Haut Haut Haut Non soumis à validation	

Planifier la tâche, indiquer le statut et si vous n'avez pas les compétences ou les droits attribué la tache au service adapté.



. Clôture du ticket

Un incident ou une demande est considéré comme résolu uniquement lorsque le ticket est marqué comme **clos**. Pour ce faire, dès que l'interlocuteur valide la résolution avec l'assistance, il faut accéder à la barre latérale et changer le statut du ticket en **clos**.

Ģ LPI		Rechercher Q Technicien JC
c) Chercher dans le menu O Parc ✓	O ticket test pour exemple : probleme de mot de passe (4)	1/1 Catégorie vi
Assistance Tableau de bord Tableau de bord Tickets Créer un ticket Problèmes Channements	Incert JC Ordé : © If y a 30 minutes par Å Castex Jean Statistiques JC Validations Base de connaissances Éléments Coûts	Source de la domande Helpdesk + i Urgence Haute + Impact Haut +
Changements C Statistiques O Tickets récurrents	Projets U Täches de projet Acuit Lauke coziak Probièmes Acuit Lauke coziak Changements Changement de mot de passe au niveau de l'AD	Validation Non soumis à validation
récurrents Gestion Cutils Cutils Cadministration Configuration	Historique Tous	Demandeur x R Castex Jean 0 0bservateur Attribué à Attribué à
🛠 Réduire le menu	<mark>D Réponse ×</mark> 7⊟	Image: Selence of the selence of t





7 Créer un ticket « problème »

Dans la partie précédente nous avons pu voir comment créer un un incident. Un ticket de type "problème" dans GLPI correspond à un incident récurrent ou complexe pouvant affecter plusieurs utilisateurs, équipements ou services. Contrairement à un incident isolé, un problème nécessite une analyse approfondie pour en identifier la cause racine (root cause) et mettre en place une solution définitive.

Exemples :

- Pannes fréquentes sur un même poste ou service
- Déconnexions régulières d'un service réseau
- Répétition d'incidents similaires sur plusieurs utilisateurs

Étape 1 – Identification du besoin

- Un technicien ou un utilisateur constate des incidents récurrents ou inexpliqués
- Le technicien N1 ou l'administrateur décide de créer un ticket "Problème" pour centraliser les recherches

Étape 2 – Création du ticket

- 1. Aller dans Assistance > Problèmes
- 2. Cliquer sur Ajouter
- 3. Remplir les champs principaux :
 - Titre : description synthétique (ex. : "Déconnexions réseau fréquentes sur le VLAN 200")
 - Description : contexte, fréquence, impact, utilisateurs touchés
 - Demandeur : technicien ou responsable
 - Attribué à : technicien ou groupe d'expertise



- Urgence / Impact / Priorité : à définir selon la situation
- 4. Enregistrer le ticket

Étape 3 – Lier les tickets incidents

- Aller dans l'onglet "Tickets liés"
- Ajouter les tickets d'incidents associés à ce problème
 - Cela permet de centraliser l'analyse
 - Les utilisateurs liés sont notifiés via les incidents initiaux

Étape 4 – Diagnostic et traitement

- Le technicien analyse les symptômes communs
- Recherche de la cause racine
- Test ou mise en œuvre d'un contournement temporaire
- Propose une solution définitive (changement de configuration, patch, remplacement matériel, etc.)

Étape 5 – Clôture

- Une fois la cause identifiée et corrigée :
 - Clôturer le ticket Problème
 - Clôturer ou informer les tickets incidents liés
 - Documenter la solution dans la base de connaissances GLPI