## BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

# Épreuve E6 Administration des systèmes et des réseaux (option SISR)

SESSION 2025



## (GESTION LIBRE DE PARC INFORMATIQUE)

	Nom/Prénom	Fonction	Date
Rédaction	Guillerm Byrone	Etudiant	24/04/2025

## SOMMAIRE

## I. Contexte :4

- a) La maison des ligues4
- b) Besoin exprimé4

c) Solution proposée4

#### 5

- 5
- 5
- c) Configuration de GLPI :7
- d. Intégration de l'Active Directory8

#### III. GLPI inventory12

12

12

- 12
- 14
- c) Inventaire SNMP (simple Network Management Protocol)18

## IV. Les entités25

- a) Créer une entité25
- b) Affecter un ordinateur dans une entité26

## V. Le helpdesk28

- a) Créer un ticket28
- b) Gérer un ticket30

## I. Contexte :

## a) <u>La maison des ligues</u>

La Maison des Ligues de Lorraine (M2L) a pour mission de fournir des espaces et des services aux différentes ligues sportives régionales et à d'autres structures hébergées. La M2L est une structure financée par le Conseil Régional de Lorraine dont l'administration est déléguée au Comité Régional Olympique et Sportif de Lorraine (CROSL<u>).</u>

## b) Besoin exprimé

• La structure ne dispose actuellement d'aucune solution de gestion de parc informatique ou d'helpdesk, et aucun budget n'a été prévu à cet effet.

• Le responsable informatique souhaite donc mettre en place une solution permettant de faciliter le travail des techniciens, notamment grâce à un inventaire complet du parc informatique, ainsi qu'à une présentation et une formation destinée aux utilisateurs.

## c) Solution proposée

TABLEAU COMPARATIF DE SO DE GESTION DE	OLUTION DE LOGICIELS SERVICE	EQUIPE PROJET (Prénoms des membres)	COZIAN Guillaume GUILLERM BYRONE
		Date	21/01/2025
		-	-
Critères	Solution 1 :	Solution 2 :	Solution 3 :
	GLPI	OCS INVENTORY	FRESHSERVICE
Gestion de tickets/HELPDESK	****		***
Complexité de Installation	****	**	***
Compatibilité	****	****	****
Personnalisation	****	****	****
Inventaire	****	***	***
Déploiement réseau	***	***	***
Prix	****	****	**
Support et documentation	****	***	****
Points forts	Inventaire/helpdesk personnalisation Gratuit	Solution très efficace pour l'inventaires	Interface moderne Support client premium
Points faibles	Nécessite une base technique	Ne gère pas directement les tickets GLPI Interface peu moderne	Version gratuite très limitée, dépendance à d'autres logiciels
Appréciation de l'équipe	•		
Note finale	****	**	***

Pour l'association M2L, nous avons choisi GLPI pour gérer l'inventaire du parc informatique et la gestion des tickets. GLPI, étant open source, offre une grande flexibilité et personnalisation, permettant d'adapter la solution à nos besoins spécifiques. Sa documentation complète facilite son déploiement et son utilisation, réduisant ainsi le temps d'apprentissage. GLPI est également reconnu pour sa robustesse et sa fiabilité, centralisant la gestion du parc informatique et améliorant la communication entre les utilisateurs et le support technique. Ce choix nous permet de bénéficier d'un outil performant et évolutif, tout en maîtrisant nos coûts.

## II. GLPI

## a) Prérequis d'installation :

Pour installer GLPI, nous avons utilisé une VM Ubuntu 24.04.02 avec les caractéristiques suivantes :

IP	172.16.10.2
Passerelle	172.16.10.254
DNS	8.8.8.8
Hostname	glpi
Domaine	M2L.local

## b) Installation de GLPI

GLPI nécessite une pile de logiciels open sources LAMP, (LINUX, Apache, MySQL/Maria DB, PHP)

Nous avons à cette étape notre serveur LINUX (Ubuntu 24.04.02) comme OS.

Il reste a installé Apache comme serveur web qui affiche les pages du site (GLPI)

Par la suite **MYSQL/MARIA DB** pour la gestion de base de données (ticket, matériels, utilisateurs).

Pour finir PHP le langage dans lequel GLPI est écrit (codé)

#### Voici les commandes :

```
sudo apt update && sudo apt upgrade -y
sudo apt install apache2 mysql-server php libapache2-mod-php php-mysql -y
CREATE DATABASE glpidb;
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'MotDePasseSécurisé';
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO 'glpiuser'@'localhost';
FLUSH PRIVILEGES;
EXIT:
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi.tgz
tar -xvzf glpi.tgz
sudo mv glpi /var/www/html/
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
 sudo nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
<VirtualHost *:80>
   ServerName glpi.m2l.local
   DocumentRoot /var/www/html/glpi
   <Directory /var/www/html/glpi>
       Options -Indexes +FollowSymLinks
       AllowOverride All
       Require all granted
   </Directory>
</VirtualHost>
sudo a2ensite glpi.conf
sudo a2enmod rewrite
sudo systemctl restart apache2
```

c) Configuration de GLPI :

Une fois l'installation terminer nous pouvons accéder à l'interface web avec url : http://172.16.10.02/glpi

Glpi	GLPI SETUP			
	Étape 1			
	Configuration de la connexion à la base de données			
Serveur SQL (MariaDB	ou MySQL)			
	localhost			
Utilisateur SQL				
glpiuser				
Mot de passe SQL				
toor123				
Continuer >				

9	GLPI SETUP
	Étape 2
<b>~</b> (	Connexion à la base de données réussie
	Veuillez sélectionner une base de données :
	Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
	Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
	Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
•	Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :   glp <del>x</del>



#### GLPI SETUP

#### Étape 6

#### L'installation est terminée

Les identifiants et pots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

👉 Utiliser GLPI

<b>G</b> LPI
Connexion à votre compte
Identifiant
1
Mot de passe
Source de connexion
Base interne GLPI +
Se souvenir de moi
Se connecter
GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

La première chose à faire pour des raisons de sécurité est de modifier par défaut des différents utilisateurs déjà présents : glpi, tech, normal et post-only

GLPI est maintenant configuré et prêt à être utilisé cependant pour respecter un minimum la sécurisation du service il est nécessaire de supprimer le fichier d'installation sur le serveur.



## d. Intégration de l'Active Directory

Pour ajouter les utilisateurs de la Maison des ligues qui sont présents dans l'AD, on doit

со	Contrôleurs de domaine		Oui
со	Contrôleurs de domaine clonables		Oui
со	Contrôleurs de domaine en lecture seule		Oui
DN	DnsAdmins		Oui
DN	DnsUpdateProxy		Oui
DU	Duplicateurs		Oui
ÉD	Éditeurs de certificats		Oui
FL	flerumeur	Rumeur	Oui

relier notre AD à GLPI. Pour le moment, on n'a que les utilisateurs de la base GLPI :

Pour cela, on va dans le menu Configuration > Authentification > Configuration :



Au niveau de la configuration, on choisit les paramètres suivants :

- Ajout automatique des utilisateurs à partir des sources externes d'authentification : oui
- Ajouter un utilisateur sans habilitation depuis un annuaire LDAP : oui
- Action lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire LDAP : \_Désactiver + Retirer les habilitations et les groupes (dynamiques)
- Action à réaliser quand un utilisateur est restauré dans l'annuaire LDAP : <u>Restaurer (sortir</u> <u>de la corbeille)</u>
- Fuseau horaire du serveur GLPI : GMT

Authentification						
Ajout automatique des utilisateurs à partir des sources externes d'authentification	Oui 👻	Ajouter un utilisateur sans habilitation depuis un annuaire LDAP	Oui 👻			
Action lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire LDAP	tions et les groupes (dynamiques) *	Action à réaliser quand un utilisateur est restauré dans l'annuaire LDAP	Restaurer (sortir de la corbeille) 🕶			
Fuseau horaire du serveur GLPI	GMT *					
Sauvegarder						

#### Ensuite, on ajoute note annuaire LDAP

Configuration > Authentification > Annuaire LDAP > Ajouter

Authentifications externes	
Configuration	
Annuairo LDAPy	The product strategies of the second strategies of the
Serveur de messagerie	
B Autres méthodes d'authentification	Accueil / @ Configuration / & Authentification / & Annuaires Court

#### Puis on renseigne les éléments manquants

- Nom: AD M2L
- Serveur par défaut : Oui
- Actif: oui
- Serveur: 172.16.99.2 (adresse ip du Windows Server contenant L'AD)
- **BaseDN**: DC= M2L, DC=local
- Utilisez un compte (pour les connexions non anonymes) : oui
- DN du compte : bguillerm@M2L.local (compte ad de mon coéquipier)
- Mot de passe du compte : inscrire le mot de passe Windows du compte utilisé

Préconfiguration	Active Directory / OpenLDAP / Valeurs par	défaut		
Nom	AD M2L			
Serveur par défaut	Oui 👻	Actif	Oui 👻	
Serveur	172.16.99.2	Port (par défaut 389)	389	
Filtre de connexion				
BaseDN	DC=M2L,DC=local			
Utiliser bind $i$	Oui 🔹			
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	bguillerm@M2L.local			
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)	•••••			
Champ de l'identifiant	samaccountname	Commentaires		
Champ de synchronisation i	objectavid			
			+ Ajouter	

#### L'AD est maintenant ajouté à GLPI.

Information		×
Élément ajouté : AD	M2L	
Test réussi		
⊊ Actions OQ 6	× • ·	
NOM	SERVEUR	
AD M2L	SERVEUR 172.16.99.2	

#### On peut maintenant importer les utilisateurs de l'AD. Pour cela, on va dans

## Administration > Utilisateurs > Liaison annuaire LDAP > Importation de nouveaux utilisateurs

	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)				
Actions 🛃 Ajouter utilisateur 🛃 Depuis une source externe						
E Éléments visualisés • contient •						
□ règle       ③ règle globale       (+) groupe       云 Rechercher       ☆       ④						

Import en masse d'utilisateurs depuis un annuaire LDAP	
Synchronisation des utilisateurs déjà importés	
Importation de nouveaux utilisateurs	Mode expert

#### On conserve les données inscrites et on clique sur Rechercher :

l≩ BaseDN	DC=M2L,DC=local
Filtre de recherche des utilisateurs	(& (samaccountname=*))
	Rechercher

GLPI trouve des nouveaux utilisateurs. On les sélectionne et en cliquant sur le bouton Actions, on les importe dans notre base de connées GLPI.

BaseDN	DC=M2L,DC=local				
Filtre de recherche des utilisateurs	(& (samaccountname=	*))			
		Re	echercher		
н <			Affichage (nombre d'éléments)	5 -	De 6 à 8 sur 8
↓ Actions				C.	
CHAMP DE SYNCHRONISATION		UTILISATEURS			DERNIÈRE MISE À JOUR DANS L'ANNUAIRE LDAP
002a5831-86c4-4d1b-b242-6	32a50c20a96	Contrôleurs de domaine	d'entreprise en lecture seule		2023-12-15 11:15
dea0bdeb-43c3-4e78-a2cd-4	9090bada3e9	Administrateurs de l'entre	eprise		2024-04-25 09:46
9335e0de-b9e6-4a94-8718-2	e73e3535490	AD-M2L\$			2025-04-22 01:29
Champ de synchronisation		Utilisateurs			Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
€ Actions			Affichage (nombre d'éléments)	5 -	De 6 à 8 sur 8

## III. GLPI inventory

#### Installation du plugin :

Installation de l'agent GLPI

b.1- Installation de l'agent par téléchargement direct :

Pour pouvoir inventorier des ordinateurs, on installe un agent GLPI qui pourra

Actions	$\times$
Action Importer -	
Envoyer	

faire remonter les informations de l'ordinateur sur lequel il est installé. Pour installer l'agent, on le télécharge à partir du site github.com (https://github.com/glpiproject/glpi-agent/releases/) et on choisit le fichier pour Windows installer



#### Une fois téléchargé, on installe



S'assurer que

installé et activé sur le poste client.

l'agent GLPI est correctement

- Si nécessaire, forcer manuellement l'inventaire en procédant ainsi :
  - Ouvrir un navigateur sur le poste client.
  - Accéder à l'adresse : http://localhost:62354.
  - Utiliser l'option disponible pour forcer l'envoi de l'inventaire.

Lorsque l'ordinateur est bien remonté voici



## b.2- Installation de l'agent via une GPO :

Pour installer directement l'agent sur tout nouvel ordinateur intégrant l'AD, on peut créer une GPO afin de lancer son installation au démarrage. Cependant il faut installer l'agent GLPI sur le serveur AD (se référer au point III b1), il faudra qu'il soit partagé en lecture pour les utilisateurs.

Pour réaliser cela, il faut aller dans *Gestion de stratégie de groupe* et faire un clic droit sur le nom de de domaine M2L.local. On créer une nouvelle GPO qu'on va appeler Agent\_GLPI

	relieue			
Gestion de stratégie de groupe     Forêt : m2l.local     Simologie de groupe     Domaines     Simollocal     Sites     Modélisation de stratégie d	Domaines Contenu Domaine Mal Jocal	Contrôleur de domaine actuel AD-M2L m2 Jocal		
		Nouvel objet GPO Nom : Agent_Gip  Objet Stater GPO source :	×	

Gestion de stratégie de groupe	m21.1c	cal					_
A Forêt : m2l.local	État	Objets de stratégie de grou	pe liés	Héritage de stratégie de groupe	Délégation		
<ul> <li>➢ Domaines</li> <li>➢ Zerallocal</li> <li>☑ Agent_GLPI</li> <li>☑ Default Domain</li> <li>○ Default Domain Contro</li> <li>○ GLPI M2L</li> <li>○ SITE_M2L</li> <li>○ Objets de straté</li> <li>○ Pitres WMI</li> <li>○ Objets GPO Star</li> </ul>	44 A P NÞ	Ordre des liens 1 2	Obje	t de stratégie de groupe Default Domain Policy Agent_GLPI	Appliqué Non Non	Lien activé Oui Oui	
<ul> <li>International de stratégie d</li> <li>Résultats de stratégie d</li> </ul>		Console de Vous avez e A l'exceptio effectuées i autres empli	gestio élection n des m ci affect scemen afficher	n des stratégies de groupe mé un lien vers un objet de stratég odfications des propriétés du lien, tert globalement l'objet GPO et ort ts auxquels cet objet GPO est lié. ce message	ie de groupe ( es modificatio un impact sur	CGPO). ns ·les	

#### On ajoute les ordinateurs du domaine dans le filtrage de sécurité



Puis on fait un clic droit sur la GPO nouvellement créée pour ajouter le script s'installation de l'agent dans l'éditeur de gestion des stratégies de groupe

			-	6 ×
élégation irs de	sécurité Lecture (à partir du filtrage de sécurité) Modifier les paramètres, supprimer, modifier la sécurité	Non		^
xmaine Iu	Modifier les paramètres, supprimer, modifier la sécurité Lecture (à partir du filtrage de sécurité)	Non		
tivée) n'est défin ctivée)	ii.			
	élégation rs de xmaine lu tivée) rrr'est défir ctivée)	élégation sécurité Lecture (à partir du fitrage de sécurité) uns de Modfier les paramètres, supprimer, modfier la sécurité maine Modfier les paramètres, supprimer, modfier la sécurité lu Lecture (à partir du fitrage de sécurité) tivée) tru'est défini. tectivée)	éégation sécurté Lecture (à partir du fitrage Non de sécurté) rs de Modifier les paramètres, Non sécurté maine Modifier les paramètres, Non sécurté u Lecture (à partir du fitrage Non de sécurté) u Lecture (à partir du fitrage Non de sécurté) u trée)	

Pour se faire, on va dans *Configuration > Stratégies >Paramètres Windows > Scripts*. Puis, dans la colonne de droite, on clique sur démarrage et Ajouter... On appellera le script msiexec.exe et sur la ligne les paramètres de scripts, on écrira la commande suivante :

#### /quiet/i "\\AD-M2L\Agent-GLPI\GLPI-Agent-1.4x64.msi" RUNNOW=1 SERVER="htpp://172.1610.0.2/glpi/front/inventory

#### Explication des commandes :

- /quiet →pour que l'installation s'effectue de façon transparente et mode silencieux, sans aucune interaction avec l'utilisateur.
- $/i \rightarrow$  pour initier une installation normale.
- Le chemin réseau qui contient le programme d'installation de l'agent, incluant son nom et son extension
- RUNNOW=1 ->pour spécifier que l'agent doit démarrer tout de suite après son installation
- SERVER="...." →Pour déclarer le lien de mon serveur GLPI et le faire remonter dans l'inventaire







#### Edition du script

Nom du script :	
glpi_agent_computer	Parcourir
Paramètres de scripts : msiexec/i "\\172.16.99.2\glpiagent3\GLPI-Agent.msi"	
ОК	Annuler

msiexec/i "\\172.16.99.2\glpiagent3\GLPI-Agent.msi" /qn SERVER="http://172.16.10.2/glpi/front/inventory.php" RUNNOW=1

#### PS: effectuer la configuration dans configuration Utilisateur et Ordinateurs

#### Creer le registre

- Stratégie deploy-glpi-agent [AD-M2L.M2L.LOCAL]
- 🗸 👰 Configuration ordinateur
  - > 📔 Stratégies
  - ✓ <sup>™</sup> Préférences
  - > 🧾 Paramètres Windows
    - > 🗟 Paramètres du Panneau de configuration
- 🗸 💰 Configuration utilisateur
  - > 📔 Stratégies
  - > Préférences

#### Registre

Description : La stratégie Registre permet à un administrateur de configurer tous les types de paramètres de Registre. Cette stratégie diffère considérablement de la stratégie Modèles d'administration, qui limite les options du Registre et impose que tous les paramètres soient dans des



#### \*clic droit nouveau sur REGISTRE

Propriétés de : server			×
Général Commun			
Action :	Mettre à jour		~
Ruche :	HKEY_LOCAL_MA	CHINE	~
Chemin d'accès de la clé :	SOFTWARE\GLP	I-Agent	
Nom de valeur			
Par défaut	server		
Type de valeur :	REG_SZ		~
Données de valeur :	http://172.16.10	).2/glpi/front/inv	entory.php
ОК	Annuler	Appliquer	Aide

Pour la configuration du registre, referez-vous
à l'image ci-contre

## c) Inventaire SNMP (simple Network Management Protocol)

**Principe** : protocole réseau standard permettant de récupérer des informations sur des équipements réseau (switch, routeurs, imprimantes, etc.) il est moins détaillé que l'agent GLPI.

Cette opération s'effectuera via l'interface web, où nous devons configurer les communautés GLPI dans l'onglet Administration > Inventaire > Identifiant SNMP puis Ajouter.

Chercher dans le menu	Accueil / Q Administratio     / P tentifiants SNMP     E     Effect for the second state of the secon	n / 🌩 Inventaire sualisés + contient + Rechercher 🏠 💿	+ Ajoute	rr [ Q. Rechercher ] (	Historique des équipements refusés	Rechercher	٩	Super-Admin Entré ruche (Arborescence)
C Administration C Administration C Administration C Quilisateurs R Groupes Entités C Règles	C Actions     C Actions     C Actions     C Actions     Note     Public community v1     Public community v2c     T							
Dictionnaires 옷 Profils C File d'attente des notifications Dournaux	20 V Ilignes / pa	ge		De t à	2 sur 2 lignes			
GLPI Inventare     GLPI Inventory     Configuration								
<b>GLPI</b> ⇔ Chercher dans le menu	Accueil / C Administratio     Administratio     Administratio	n / ゆ Inventaire	+ Ajou 🖉 Iden	uter Q. Rechercher ( & Agents ) & Champs verrouillés )	X Historique des équipements refusés	Rechercher	م	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
♥     Parc     ✓       ♀     Assistance     ✓       ☑     Gestion     ✓       ☑     Outlis     ✓       ☑     Administration     ✓	Identifiant SNMP Historique 1 Tous	Com	Nom	groupe 1 groupe 1	Version SN	MP * 1		•
X Utilisateurs X Groupes ➡ E <u>n</u> tités III Règles III Dictionnaires X Profils Elle fattente des							ش Mettre à la	(2) Sauvegarder
<ul> <li>Inventaire</li> <li>Inventaire</li> </ul>								

Dans communauté, il faut idéalement mettre une chaine de 20 caractères dans notre cas nous avons mis goupe1 mais ce n'est pas recommandé pour des raisons de vulnérabilité.

Avant d'aller plus loin, vous devez savoir que le scan réseau repose sur un agent installé, pour lequel les fonctionnalités Netinventory et NetDiscovery doivent être configurées. Ces paramètres sont essentiels pour garantir une collecte des informations réseau et une découverte efficace des appareils connectés.

Pour accomplir cette tâche, il vous suffit de relancer l'agent sur un hôte et de cocher l'option correspondante :



Ensuite, nous procédons à l'ajout d'une plage réseau où nous définirons une plage d'adresses IP que nous souhaitons inventorier pour les appareils réseau. Il est important d'adapter cette étape en fonction de votre infrastructure spécifique.

Cette démarche permettra à l'agent GLPI qui effectuera le scan de cibler spécifiquement la zone définie et d'effectuer un inventaire précis des appareils qui y sont connectés.

Dans l'onglet Administration > GLPI Inventory puis Réseau > Plages IP



#### Dans Ajouter en haut, on peut créer notre étendue

Tableau de bord	∽ 😧 Général ∽	<b>š</b> ∃ Tâches ∽	🛱 Règles 🗸	👲 Réseau 🗸	📽 Déployer 🗸	🗐 Guide ~
Nouvel élément - Plages IP				13		
Nom	m2l-group1					
Début de la plage IP	172 16 10					
Fin de la plage IP	172 16 10	254				
						+ Ajoute

#### Nous allons dorénavant lier notre communauté « glpi » à notre plage IP

<b>G</b> LPI		GLPI Inventory	+ Ajouter Q Reche	rcher	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
➡ Chercher dans le menu	🕜 Tableau de l	oord -> 🕲 Général ->	∛≣ Tâches ∽	🕮 Règles 🗸	🗶 Réseau 🗸	≪ Déployer ∨	🗐 Guide ~
🚱 Parc 🗸 🗸 🗸							
බ Assistance ∽	E PI	ages IP - m2I-group1				:	Actions ~ 1/1
G Gestion v	Plages IP						
🖨 Outils 🗸 🗸	Historique 2	Add SNMP credentials					
⑦ Administration ∨	Tâches associées	• i			Associer		
<mark>ደ</mark> Utilisateurs	Identifiants SNMP associés 1	C Actions					
옷 <u>G</u> roupes	Tous	Identifiants SNMP		Version	Par ordu	re de priorité	
Sentités				1	1		
🏛 Règles		↑ Actions			1		
Dictionnaires							
ද, Profils							
c File d'attente des notifications							
Journaux						Information	×
					5	Élément ajouté	: Général - ID 1

La prochaine étape consiste à créer une tâche à laquelle nous allons lier notre plage IP et notre agent qui exécutera l'action. Cette tâche permettra de coordonner de manière automatisée l'inventaire des appareils réseau dans la plage d'adresses IP spécifiée.

On peut l'ajouter dans l'onglet Tâches > Gestion des tâches puis Ajouter

Nous allons simplement cocher la case « Permet la re-préparation de la tâche après son exécution :»

$\leftarrow \rightarrow C$	$\bigcirc$	Non sécurisé 172.16.10.2/gl	oi/marketplace,	/glpiinventory/front/tas	k.form.php			2 \$	V 😩 L 🌌 🍯 🗏
🗅 pesro 🗋 cours greta 🗋 ia 🗋	] projet e6 [	🗋 site portfolio 🛛 🛄 Tableau de b	ord - Nex 🤳	Se connecter - VMwar	Comment installer et				Autres marque-pages
<b>G</b> LPI	@ / / (	Accueil / 🗘 Administration Gestion des tâ	/ 🗐 GLPI In	ventory	+ Ajouter Q	Rechercher	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu		<ul> <li>Tableau</li> </ul>	de bord ~	🕲 Général ~	š≘ Tâches ∽	🛱 Règles 🗸	👮 Réseau ~	📽 Déployer ~	🗐 Guide ~
ெ Assistance ∽		Nouvel élément - Ge	stion des tâ	ches					
🔁 Gestion 🗸									
🖨 Outils 🗸 🗸	N	om :	decouverte	e 172.16.10.0/24		Commentaires :			
🗘 Administration 🗸 🗸									
오 Utilisateurs	Pe	ermet la re-préparation							
은 <u>G</u> roupes	de ex	e la tache après son xécution :							
		Aigutor							
🛱 Règles		Ajouter							
Dictionnaires									
ද, Profils									
C <sup>r</sup> File d'attente des notifications									
Journaux									

À présent, nous allons affiner la configuration de cette tâche. Plusieurs onglets font leur apparition, et sur l'onglet « Gestion des tâches », nous allons simplement cocher la case « Actif »

<b>G</b> LPI		면 Accueil / 및 Administrati / Gestion des tâ	on / 🤓 GLPI Inventory		+ Ajouter	ration	cnercner	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
➡ Chercher dans le men	u	<ul> <li>Tablea</li> </ul>	au de bord ∽	néral ~	≸∃ Tâches	,	🕮 Règles ~	ድ Réseau ~	📽 Déployer ->	🗐 Guide ~
🍘 Parc	~						Ť			
分 Assistance	~		š≡ Gestion des tâches -	decouverte 1	172.16.10.0/24	L				: Actions ~
Gestion	~	Gestion des tâches								
🖨 Outils	~	Configuration du job	Nom :	decouverte	e 172.16.10.0/	24		Commentaires :		
C Administration	~	Exécutions des jobs	Demand in an				A - 416 -			
유 Utilisateurs		Tous	préparation de la	_				Actif :		
္ <u>G</u> roupes			tâche après son exécution :							
Securités			Heure de démarrage			<b>#</b> 0		Heure de fin planifiée :		<b># 0</b>
🛱 Règles			planifiée :					riouro do implanilos i		
🗰 Dictionnaires			Créneau horaire de			- i		Créneau horaire		- i
<mark>ዖ</mark> , Profils			préparation :					d'exécution :		
C File d'attente des notifications			Intervalle de réveil des agents (en minutes) :	Jamais 🔻				Nombre d'agents à réveiller :	Aucun 👻	
Journaux			Danster				=			
			Sauvegarder				Supprim	er definitivement		

Dans l'onglet « Configuration du job », on indique un nom pour la nouvelle action et on sélectionne « Découverte réseau » dans cette tâche. Nous créerons ensuite une seconde tâche qui effectuera l'inventaire des hôtes découverts. Ensuite, nous allons lier notre cibles (plage IP) et notre acteur (machine ou est installé l'agent avec la fonction de découverte et d'inventaire réseau).

<b>G</b> LPI	Accueil / C Administration / Gestion des tâ	n / 🕲 GLPI Inventory	+ Ajouter Q Rechercher	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL ~
Chercher dans le menu	@ Tableau	i de bord ∽	ž≘ Tâches ∨	 ⊈ Réseau ∽ ≪ Déployer	· → 🔲 Guide →
Parc ~					
Assistance ~			e 172.16.10.0/24		: Actions ~
Gestion ~	Gestion des tâches	Nouvelle action			
Outils ~	Configuration du job	Nom descuverte 17	21610.0/24		
Administration ~	Exécutions des jobs	Commentaires	2.10.10.0/24		
A Utilisateurs	Tous	Commentaires			
Concernation		Méthode du	eau x		
Se c <u>i</u> utes I Règles		module			
Dictionnaires				Ajouter	
👂 Profils					
File d'attente des					
notifications					
Journaux					
cts inventaire				h	
→ C (	Non sécurisé 172.16.10.2/c	alpi/marketplace/glpiinventorv/front/task	k.form.php?id=1&edit_iob=1#taskiobs_1	orm 🔹 🟠	☑ ④ 约 参 10 目
ro 🗋 cours greta 🗋 ia 🗋 proj	iet e6 🗋 site portfolio 🔳 Tableau de	bord - Nex 📲 Se connecter - VMwar	Comment installer et		Autres marque-page
GIDI	Accueil / C Administratio	on / 🐵 GLPI Inventory	+ Ajouter Q Rechercher	Rechercher	Q Super-Admin
QLPI	/ Gestion des ta		Configuration		Entitle racine (Ardorescence)
Chercher dans le menu	<ul> <li>Tableat</li> </ul>	u de bord -> 🛛 🞯 Général ->	≆ Tâches ∽     Ω Règles	√ 💂 Réseau ∽ 🛩 📽 Déploy	yer v 🔲 Guide v
Parc ~					
Assistance ~		3 Gestion des tâches - decouver	te 172.16.10.0/24		: Actions ~
Gestion ~	Gestion des tâches	Job - ID 1			
Dutils ~	Configuration du job	Nom decouverte 1	72 16 10 0/24		Acteurs +
Administration ~	Exécutions des jobs	Commentaires	2.10.10.0/24	Cibles +	Les éléments qui doivent prendre en
A Utilisateurs	Tous	Commentaires		ces elements s'appliqueront pour ce job	charge ces chues
Contraction of the second seco		Méthode du	Seau -	Type de cibles IP 🗸	
🗢 Enutes		module		Cible :I-group1 👻 i 🔸	
			N	Ajo	uter Cible
2. Profils			μg		
File d'attente des		Cibles -			
notifications		Vider la liste / Supprimer les éléme	nts sélectionnés		
Journaux					
	aistration / 🔞 CL PLINVOR	tory + A	Ajouter O Rechercher		Curren Admin
/ Gestion des tâ		হ, ৫	Configuration	Rechercher	Q Super-Admin Entité racine (Arborescend
	š≡ Gestion des	tâches - decouverte 172.16.1	10.0/24		: Actions ~
Castian das tâsbas					
Gestion des taches	Job - ID 1				
Configuration du jo	b Nor	m decouverte 172.16.10.0/	24		Acteurs +
Exécutions des jobs	O			Cibles +	Les éléments qui doivent prendre en
Tous	Commentaire	25		Ces éléments s'appliqueront pour o	ce job charge ces cibles
			4	Type d'acteur	
	Méthode o	ducouverte réseau 🔻		Acteur :	
	modu			1-33-06 🔺 1	
				Entité racine	
				DESKTOP-KFB	14DG-2025-05-05-17-05-05
	Cibles :			TEST-GLPI-GL	PO-2025-05-14-11-33-06
	Plages IP			ß	
	Vider la liste / S	upprimer les éléments sélecti	ionnés	-	
	Acteurs :				
	Vider la liste / S	upprimer les éléments sélecti	ionnés		

Votre tâche de découverte est maintenant prête. Pour lancer la tâche, il suffit d'effectuer un inventaire sur l'hôte où l'agent est installé. Le scan se déclenchera automatiquement, permettant ainsi à GLPI de scanner les appareils réseau dans la plage d'adresses IP définie. Il faut également sélectionner « Forcer le démarrage » sur l'onglet « Gestion des tâches ».

<b>Ģ</b> LPI	Accueil / C Administrat / Gestion des tâ	ion / 🕲 GLPI Inventory	+ Ajo & Cor	uter Q Rech	hercher	Rechercher	٩	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	<ul> <li>Table</li> </ul>	au de bord ~ 🛛 🕲 Gé	néral ~ ≸≣ Tâci	hes ~	k Règles ∽	🜻 Réseau 🗸	📽 Déployer ~	🛢 Guide ~
Parc ~								
Assistance ~		3∃ Gestion des tâches	decouverte 172.16.10.	0/24			:	Actions ~
Gestion ~	Gestion des tâches	•						
Outils ~	Configuration du job	Nomi	decouverte 172.16.1	0.0/24		Commentaires :		
Administration ~	Exécutions des jobs					A - 416 -		
ጵ <u>U</u> tilisateurs	Tous	préparation de la	_			Actif :	_	
였 <u>G</u> roupes		tâche après son exécution :						
♀ Entités		Heure de démarrage				Heure de fin planifiée :		m 0
🕮 Règles		planifiée :				field de fill plannee.		
Dictionnaires		Créneau horaire de		• i		Créneau horaire		• i
၇ Profils		préparation :				d'exécution :		
File d'attente des notifications		Intervalle de réveil des agents (en minutes) :	Jamais 👻	/		Nombre d'agents à réveiller :	Aucun 👻	
Journaux		Deserved		*		=		
🗘 Inventaire		Sauvegarder	≯ Fo	rcer le démar	rage		apprimer definitivemen	

Il est possible d'effectuer un inventaire à distance sur l'hôte en suivant ces étapes : dirigez-vous vers Parc > Ordinateur. Une fois l'hôte choisi, cliquez simplement sur « Demander un inventaire » pour déclencher le processus à distance

🗈 Accueil / 🎯 Parc	: / 🖵 OI	rdinateurs + Ajouter Q Rechercher	Listes 📴 Gabarits		Re	echercher Q	Super-Admin Entité racine (Arboresco
« < 🗉		Ordinateur - TEST-GLPI-GLPO					Actions ~ 2/2
Ordinateur							
Analyse d'impact		Nom	TEST-GLPI-GLPO		Statut		• i +
Systèmes	1	Lieu		• i + Ø	Type d'ordinateur	VMware	+ i +
Composants	20	Responsable technique		* i	Fabricant	VMware, Inc.	• i +
Volumes	4	Groupe technique		* i +	Modèle	VMware Virtual Platform	+ i +
Logiciels	184	Usager numéro			Numéro de série	VMware-56 4d 77 02 78 b0 24	41-34 d1 6a 79 e6 ca
Connexions		Usager	Administrateur@M2L		Numéro d'inventaire		
Ports réseau	1	Litiliaataur			Déseau		
Connecteurs		Otilisateur	Auministrateur	· 1	Reseau		¥ 1 T
Contrôle à distance	•	Groupe		• i +	UUID	02774D56-B078-4124-34D1-6	A79E6CA4C9A
Gestion		Commentaires	Teste glpi gpo		Source de mise à jour	GLPI Native Inventory	• i +
Contrats							
Documents		Dernière date de démarrage	2025-05-14 17:51:21				
Virtualisation							
Antivirus	1					🗍 🗍 Mettre à la ce	orbeille 🕒 Sauvegar
Base de connaissar	nces						
Tickets		Informations d'inventaire					
Problèmes							
Changements		Agent	6	UserAgent	Ta	ag d'inventaire	
Liens		B 1231-02F1-02F0-2023-03-14-11-33-0	0	OLT Agency Liv			
blàmas		Informations d'inventaire					
		Agent		UserAgent	Tag	d'inventaire	
ngements		🖨 TEST-GLPI-GLPO-2025-05-14-11-33-06		GLPI-Agent_v1.14			
tificats		Adresse publique de contact		Dernier contact	Dern	nière mise à jour de l'inventaire	
ous		172.16.10.20	N	2025-05-14 18:17	2025	5-05-14 18:17	
is is		Statut de l'agent 2	Ьð	Demander un inventaire <i>C</i> Demandé à 2025-05-16 10:05:13			
ervations				20110100 0 2020 00 10 10:00:10			
naines	1						
licatifs	-	Créé le 2025-05-13 07:07			Dernière mise à jour le 2025-05-14 18:17	7	
ances de base de							

#### Notre tâche est en cours d'exécution !

		Tableau de bord ~	🕲 Général 🗸	¥≣ Tâches ∽	Ш Règles ~	👤 Réseau 🗸	📽 Déployer 🗸	🗐 Guide ~		
=	i Gestion €	les tâches - decouverte 172	2.16.10.0/24						: Actions ~	1/2 >
estion des tâches										
onfiguration du job	l	clure les anciens jobs 2	*	Intervalle	e de rafraîchissement	Arrêté	<ul> <li>Export tas</li> </ul>	sk result		0
xécutions des jobs		decouverte 172.16.10.0/	/24							
IS		m2l-group1								
		Préparé	0 🛋 À faire	0	10	10				
		+ En cours	1 🕀 Succès	1						
		🖶 Annulé	0 🚁 En erreur	0						
ueil / 🗘 Administra	ation / @ GI PI Inv	entory / Gestion des tâ	+ Ajouter Q Rech	ercher & Configurat	ion		Recherch	1er	Q Super-Admir	n
cueil / 🗘 Administra	ation / ම GLPI Inv	entory / Gestion des tâ	+ Ajouter Q Rech	ercher 🛛 🔍 Configurat	ion Dictor		Recherch	er	Q Super-Admir Entité racine (A	n Arborescence
ueil / C Administra	ation / ③ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ Tableau de bord ~	+ Ajouter Q Rech	ercher ) [ ஆ Configurat ≔ Tâches ∽	ion M Règles v	👤 Réseau v	Recherch ¢\$ Déployer v	ier E Guide ~	Q Super-Admin Entité racine (/	n Arborescence
cueil / C Administra	ation / @ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ	+ Ajouter Q Rech ③ Général ~ 16.10.0/24	ercher ) 🔍 Configurat ≅ Tåches ∽	ion III Règles v	👤 Réseau Y	Recherch & Déployer v	er Guide ~	Q Super-Admir Entité racine (A	n Arborescence 1/2 >
ion des tâches	tion / ☺ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ Tableau de bord ~ es tâches - decouverte 172. clure les anciens jobs 2	+ Ajouter Q Rech © Général ~ 16.10.0/24	ercher ) ( & Configurat ﷺ Tâches ∽ Intervalle (	ion	₽ Réseau ~	Recherch «C Déployer ~ Export task	er Cuide ~	Q Super-Admir Entité racine (A : Actions ~	n Arborescence 1/2 >
cueil / C Administra tion des tâches figuration du job cutions des jobs	ition / ⓒ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ Tableau de bord ~ es tâches - decouverte 172. clure les anciens jobs 2	+ Ajouter Q. Rech Général ~ 16.10.0/24	ercher ) (	ion	Réseau ~ Arrêté ~	Recherch «S Déployer > Export task	er E Guide ~	Q Super-Admir Entité racine (A	n Arborescence 1/2 > ℃
tion des tâches figuration du job cutions des jobs	ttion / ℗ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ  Tableau de bord ~  as tâches - decouverte 172.  clure les anciens jobs 2  decouverte 172.16.10.0/2	+ Ajouter Q Rech ③ Général ~ 16.10.0/24 • 24	ercher ) 🔍 Configurat ﷺ Tắches ∽ Intervalle d	ion	₽ Réseau × Arrêté	Recherch <© Déployer ~ Export task	E Guide ~	Q Super-Admir Entité racine (#	n Arborescence 1/2 >
ion des tâches figuration du job cutions des jobs	tion / ⊕ GLPI Inv ﷺ Gestion d	entory / Gestion des tâ Tableau de bord ~ es tâches - decouverte 172. clure les anciens jobs 2 decouverte 172.16.10.0/2 m21-group1	+ Ajouter Q Rech	ercher ) & Configurat ≅ Tắches > Intervalle d	ion Règles v de rafraichissement	<b>₽</b> Réseau × Arrêté ·	Recherch ≪C Déployer ∨ Export task	er Guide ~	Q Super-Admin Entité racine (/	1/2 >
tion des tâches figuration du job cutions des jobs	ation / ⓓ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ Tableau de bord ~ as tâches - decouverte 172. clure les anciens jobs 2 decouverte 172.16.10.0/2 m21-group1 Préparé	+ Ajouter Q Rech     ③ Général ~     ③ Général ~     16.10.0/24 24 e ⊇ À faire e ⊇ À faire	ercher ) & Configurat ﷺ Tắches > Intervalle (	ion Règles ~ de rafraichissement	<b>₽</b> Réseau × Arrêté	Recherch ≪C Déployer ∨ Export task	result	Q Super-Admir Entité racine (#	n Arborescence
tion des tâches figuration du job scutions des jobs	tion / ℗ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ	+ Ajouter Q Rech G Général ~ 16.10.0/24 24 24 e 🖨 A faire e 🕞 Succès e erreur	ercher ) (	ion Règles ~ de rafraichissement	<b>₽</b> Réseau ∨ Arrêté	Recherch ≪ <sup>6</sup> Déployer ∨ Export task	er	Q Super-Admir Entité racine (#	1/2 >
tion des tâches figuration du job seutions des jobs s	ation / ⓓ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ	+ Ajouter Q Rech      ③ Général ~      16.10.0/24      24           •	ercher ) & Configurat	ion III Règles ~ de rafraichissement	<b>₽</b> Réseau ~ Arrêté	Comparison of the second s	er	Q Super-Admir Entité racine (#	1/2 >
tion des tâches figuration du job seutions des jobs s	tion / ℗ GLPI Inv	entory / Gestion des tâ  Tableau de bord ~  as tâches - decouverte 172.  ture les anciens jobs 2  tecouverte 172.16.10.0/2  m2l-group1  Préparé fs rours f annulé  Test-curs.curs.co.oc.oc.	+ Ajouter Q Rech      © Général ~      16.10.0/24  24      • ↔ A faire      • ↔ Saces      • ↔ En erreur  44:153-06	ercher ) & Configurat	ion III Règles ~ de rafraichissement	<b>₽</b> Réseau ∨ Arrêté	Recherch «© Déployer > Export task	er Cuide ~	Q Super-Admin Entré racine (# : Actions ~	n Arborescence 1/2 > €€
tion des tâches figuration du job cutions des jobs	tion / <sup>©</sup> GLPI Inv ﷺ Gestion d	entory / Gestion des tâ  Tableau de bord ~  stâches - decouverte 172.  ture les anciens jobs 2  decouverte 172.16.10.0/2  m2l-group1 Préparé En cours Annulé TEST-024-02-025-05-1 Inventorie : 3 Créd: 10 Mis à Jeur: 3	+ Ajouter Q. Rech     @ Général ~      16.10.0/24      24      24      e      ∴ faire     e     i    ⊆ faire     e	ercher ) (	ion Règles ~ de rafraîchissement	Réseau →     Arrêté	C Recherch ←© Déployer > Export task	er	Q Super-Admir Entité racine (f	n Arborescence

#### Vérification des machines.

GLPI		Rechercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Chercher dans le menu	fiéments visualisés      contient	
Parc ~		
Tableau de bord	☐ règle 💿 règle globale (+) groupe 🧮 Rechercher 🛱 ⊙	
Ordinateurs		
🖵 Moniteurs		
Bt Logiciels	$\mathcal{F}$ Actions $\mathcal{I}$	
🖧 Matériels réseau	NOM ID NUMÉRO DE SÉRIE LIEU NUMÉRO D'INVENTAIRE CONCENTRATEUR (	DE RÉSEAU COMMENTAIRES IP DERNIÈRE MODIFICATION SYSDESCR
🗣 Périphériques	172.16.10.2 1 servez glpi Non	2025-05-16 10:10
응 Imprimantes	172.16.10.20 2 Poste client Non	2025-05-16 10:10
△ Cartouches	172.10.10.254 3 Non	2025-05-16 10:13
	20 V lignes / page D	/e 1 à 3 sur 3 lignes
0 Téléphonon		
		Super-Admin
<b>G</b> LPI	W Accueil / C Administration / W GLPI inventory / GLPI inventory	Rechercher Christer (Arborescence)
Chercher dans le menu	(A) Tableau de bord v (A) Générai∨ ≔ Táches v (11) Rèe	nles⊎ 🔍 Réseau⊎ 🕫 Dónlover⊍ 🖾 Guide⊍
😚 Parc 🗸 🗸		
G Gestion v	Glpi inventory reports +	ን 🗅 😪 🏛 🖉 🖸
ත් Outils ~		
C Administration ~		
2 Utilisateurs	2 🖄 2 🚝 0 🖨 0 器 0	S 2 🗖 3 ?
9: Groupes	Nombre de Agents Nombre de Tasks Imprimantes Matériels réseau Téléphones	Ordinateurs Nombre de
Entités		
C Dèclos		
2, Profils		
File d'attente des		

(Nous allons mettre en place une deuxième tâche qui effectuera l'inventaire en conservant les mêmes paramètres, à l'exception de la méthode du module et du nom qui seront modifiés.)

## IV. Les entités

Une entité dans GLPI représente une unité organisationnelle autonome à l'intérieur de la plateforme GLPI.

Cela permet de diviser et structurer la gestion du parc informatique selon la réalité de l'organisation (entreprise, administration, etc.).

## a) Créer une entité

Pour créer une entité, on va dans le menu *Administration > entité >ajouter* et on remplit les différents champs. On va créer une entité pour *la maison des ligues (M2L*) puis des sous-entités de *la maison des ligues* pour chaque groupe. Ensuite, on associe l'annuaire AD M2L à l'entité.

<b>G</b> LPI		echercher Q Super-Admin Entité racine (Arborescence)
✿ Chercher dans le menu ⑦ Parc	Éléments visualisés      contient	
G Assistance ~	☐ règle ] ③ règle globale ] [+) groupe ] 🙀 Rechercher 🛱 ⊙	
☐ Gestion v		
<ul> <li>Administration</li> <li></li> <li>온 Utilisateurs</li> </ul>		
읬 <u>G</u> roupes	Entité racine	
⊗ E <u>n</u> tités	20 ∨ lignes / page De 1 à 1 sur 1 ligne	25
🏛 Règles		
ロ Dictionnaires え Profils		

	ités 🕂 Ajouter 🔍 Rechercher 🔀 Listes	Rechercher	Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
Nouvel élément - Entité				
Nom	groupe 1	Commentaires		
Comme enfant de	Entité racine > M2L v i +			
				+ Ajouter

Voici le résultat a multiplier ou a renommer en

69 l'entité

Historique

	fonction des be	esoins.	
<ul> <li>☐ ▼ Éléments visualisés ▼ contient ▼</li> <li>☐ règle ⊙ règle globale (+) groupe ≅ Rechercher ☆ ⊙</li> </ul>			
	@ Accueil / 및 Administratic	on / ⊗ Entités	+ Ajouter   Q Rechercher   🏠 Listes
Entité racine		😂 Entité	
Entité racine > M2L > groupe 1	Entité		les règles génériques d'offectation à l'antité
	Entités	valeurs pour	
20 v lignes / page	Adresse	Information	Ces parametres sont utilises comme actions of
		de l'outil	
	Informations avancees	d'inventaire	
	Notifications	représentant	
	Assistance	l'entité	
	Parc	Information de l'annuaire	
	Personnalisation de l'interface	LDAP représentant	
	Utilisateurs 60	Domaine de	
	Pègles 1	messagerie	
	Regies	représentant l'entité	
	Documents	Valeure pour	l'interface de recherche des utilisateurs desuis un appu
	Notes	valeurs pour	nine lace de lecherche des dunisateurs dépuis difannu
	Base de connaissances	Annuaire associé à	Serveur par défaut 👻 i

## b) Affecter un ordinateur dans une entité

Pour affecter un ordinateur dans une entité, on retourne dans parc > Ordinateurs, on sélectionne l'ordinateur que l'on veut intégrer dans une entité et on clique sur le bouton « action ». On choisit dans la liste « *ajouter à la liste de transfert »* et on clique sur « *ajouter* ». Pour le mode de transfert, on sélectionne « *complète »* puis on sélectionne l'entité dans laquelle on veut ajouter l'ordinateur et on clique sur *Exécuter*.

🕽 Accueil / ੳ Parc / 🖵	Ordinateurs + Ajouter Q Rech	ercher 🔓 Listes 🖥 Gaba	rits	Rechercher Q	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
≪ < ≡	Ordinateur - TEST-GLPI-GLF	<u>۵</u>		Sous-entités i	tions 2/2
Ordinateur				Clôner	
Analyse d'impact	Nom	TEST-GLPI-GLPO		Activer les informations financières et administ	ratives i +
Systèmes d'exploitation	1 Lieu	,	• i + Ø	Ajouter à la liste de transfert	• i +
Composants 2	20 Responsable technique		- i	🛯 Associer à un applicatif	• i +
Volumes	4 Groupe technique		• i +	🛿 Supprimer du rack	• i +
Logiciels 18	lleager numére			& Connecter	24 41-2
Connexions	Usager numero			Installer	24 41-3
Ports réseau	1 Usager	Administrateur@M2L		Ajouter une licence	
Connecteurs	Utilisateur	Administrateur	▼ i	Dier un article de la base de connaissances	- i +
Contrôle à distance	Groupe		• i +	Ajouter un document	1-6A79E
Accueil / CJ Administra	Vous pouvez continue Per	er d'ajouter des éléments à nsez à faire une sauvegarde	transférer ou trai avant de transfé	Rechercher Q E	ntité racine (Arborescence)
léments à transférer	Mode de transfert complete *				
Ordinateur		Entité racin	e > M2L > group	e1 - i + Exécuter	
<b>ntité racine</b> EST-GLPI-GLPO	Historiauo		Concerver -		
	i iistorique				
	Ports réseau		Garder -	Tickets	Garder 🔻
	Logiciels des éléments		Conserver •	Si les logiciels ne sont plus utilisés	Mettre à la corbeille
	Réservations		Conserver -	Composants	Conserver -
	Liens entre imprimantes, types de c	cartouche et cartouches	Conserver -	Si les types de cartouches ne sont plus utilisés	Mettre à la corbeille 🔻
	Liens entre types de cartouche et c	artouches	Conserver •	Informations financières et administratives	Conserver -
	Liens entre type de consommable e	et consommables	Conserver -	Liens entre ordinateurs et volumes	Conserver -

6

## V. <u>Le helpdesk</u>

## a) Créer un ticket

Que ce soit un utilisateur classique ou un technicien de la DSI, la procédure de création d'un ticket reste globalement la même, bien que l'interface puisse légèrement différer selon le profil.

Dans le cas d'un utilisateur, il doit d'abord se connecter avec ses identifiants personnels. Une fois sur la page d'accueil, il lui suffit de cliquer sur le bouton dédié à la création d'un ticket.

	① Tickets	+ Créer un ticket
Description de la demande ou de	l'incident	
N		
Туре	Incident	
Catégorie	i	
Urgence	Moyenne 👻	
Éléments associés	Mes éléments  + Ajouter	
Observateurs		
Titre		
Description *	Paragraphe v B I ····	
	Fichier(s) (2 Mio maximum) į	
	Glissez et déposez votre fichier ici, ou	
	Parcourir Aucun fichiélectionné.	
	+ Soumettre la demande	

Champ	Description			
Туре	Choisir si c'est un <b>Incident</b> (panne, bug) ou une <b>Demande</b> (installation, accès, matériel).			
Catégorie	Permet de classer le ticket (ex : matériel, logiciel, réseau). Cela facilite l'attribution au bon technicien.			
Urgence	Indique le <b>niveau de gravité</b> (Faible, Moyenne, Haute) selon l'impact sur le travail de l'utilisateur.			
Éléments	Permet de <b>lier un équipement concerné</b> (ordinateur, imprimante, etc.). Utile			
associés	pour aider le technicien.			
Observateurs	Ajouter d'autres <b>utilisateurs à notifier</b> (collègues, responsables).			
Titre	Donner un <b>résumé court</b> du problème ou de la demande (ex : « Impossible d'imprimer »).			
Description	Expliquer <b>en détail</b> le problème : ce qui ne fonctionne pas, depuis quand, message d'erreur, actions déjà tentées			
Fichier(s)	Permet de <b>joindre une capture d'écran</b> , un message d'erreur, un document, etc. (max. 2 Mo)			
	Puis cliquer pour finaliser			

En tant qu'administrateur ou technicien l'interface et différentes

- Depuis le tableau de bord ou le menu principal, cliquez sur « Assistance » puis « Tickets ».
- Cliquez sur « Créer un ticket » ou sur le bouton « + Créer un ticket » visible sur la page d'accueil ou dans la liste des tickets

<b>G</b> LPI	CG GUILLAUME COZIAN	① Ticket		^
Chorabar dans la manu	Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine	Entité	Entité racine 👻 i	l.
	The	Date d'ouverture		.]
🍄 Parc 🗸 🗸	nue	Туре	Incident	
ග Assistance 🔶 🗸		Catégorie	v i f	F
Tableau de bord		Statut	Nouveau	•
① <u>T</u> ickets		Source de la demande	Helpdesk 👻 i H	r
+ Créer un ticket		Urgence	Moyenne	•
🛆 Problèmes		Impact	Moyen	,
Changements	Fichier(s) (2 Mio maximum) į	Priorité	Moyenne .	,
🛱 Planning 🖑	Glissez et déposez votre fichier ici, ou	Durée totale		•
C Statistiques		Demande de validation		r
ගි Tickets récurrents				
ර Cha <u>n</u> gements récurrents		Demandeur		^
Gestion ~		× Å GUILLAUME COZIAN A	0	

- Entité : sélectionner l'entité à laquelle le ticket est rattaché (structure, service ou organisation concernée dans GLPI).
- Titre : saisir un titre clair et précis décrivant le problème ou la demande.
- **Description** : décrire le problème ou la demande de manière détaillée (contexte, manipulations déjà effectuées, impact, etc.).
- **Catégorie** : sélectionner la catégorie correspondant au type de problème (matériel, logiciel, réseau, etc.).
- **Demandeur** : choisir le demandeur du ticket (soi-même ou un autre utilisateur).
- **Urgence** : définir le niveau d'urgence, c'est-à-dire la rapidité avec laquelle le ticket doit être traité.
- **Impact** : définir le niveau d'impact, c'est-à-dire la gravité du problème sur l'activité ou le nombre d'utilisateurs concernés.
- **Priorité** : consulter ou ajuster la priorité, calculée automatiquement à partir de l'urgence et de l'impact, pour déterminer l'ordre de traitement du ticket.
- Attribué à : attribuer le ticket à un technicien ou à un groupe de gestion si nécessaire.
- **Statut** : définir le statut du ticket (nouveau, en cours, en attente, résolu, clos) pour indiquer l'avancement du traitement.
- **Durée** : saisir la durée passée sur une tâche ou une intervention liée au ticket (temps passé lors d'un suivi ou d'une tâche).
- **Durée totale** : consulter ou renseigner la somme des durées de toutes les interventions et tâches associées au ticket (temps cumulé pour le traitement complet).

- **Demande de validation** : initier une demande de validation si le processus l'exige, afin d'obtenir l'accord d'un responsable ou d'un valideur avant de poursuivre ou clôturer le ticket.
- Acteurs : désigner les personnes impliquées dans le ticket (demandeur, technicien, observateur, valideur, etc.).
- **Niveau de service** : sélectionner le niveau de service applicable (SLA/SLT), qui définit les délais et engagements de traitement associés au ticket.
- **Tickets liés** : lier le ticket à un ou plusieurs autres tickets pour signaler une corrélation, un doublon ou une dépendance, et assurer un suivi global des incidents ou demandes associés.
- **Pièces jointes** : ajouter des documents, captures d'écran ou logs si besoin, pour illustrer ou compléter la demande.

## b) Gérer un ticket

Une fois que l'utilisateur ou le technicien a créé un ticket, le technicien ou l'administrateur a créé un ticket, le technicien ou l'administrateur peut voir le ticket apparaître sur son tableau de bord.



En cliquant sur le ticket, nous pouvons avoir accès à plus de détail mais nous pouvons surtout le gérer. On peut créer une tache si besoin, ajouter une solution (ou une demande), ajouter un document ou demander une validation :



Ici, nous pouvons redéfinir plusieurs paramètres comme le type (*incident-demande*), le statut du ticket (*nouveau-en cours (attribué)-En cours planifié-En attente-Résolu-clos*), le degré d'urgence, l'impact et la priorité.

Pour clore un ticket, il suffit à l'administrateur ou le technicien de retourner sur le ticket, d'ajouter un message de suivi et de le sélectionner « clos » dans la liste du statut puis de sauvegarder. Le ticket apparait comme fermé (et donc résolu).

Statut	Clos	*					
Source de la demande	Nouveau				-		
	O En cours (Attribué)			1			
Urgence	🛱 En cours (Planifié)			Tickets fermés			
Impact	😑 En attente						
Priorité	O Résolu						
Filonte	Clos						
Validation	Non soumis à validation						
🗴 Actions 💿 🕅 💽 🛍 💽	Q & I ~						
	STATUT DERNIÈRE MODIFICATION 🔻	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1 besoin d'une souris	Clos 2025-05-16 15:23	2025-05-16 14:57	Moyenne	Castex Jean i			
15 V lignes / page			De 1 à 1 sur 1 ligne	S			