

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

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

SESSION 2025

Projet

GLPI

(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) La maison des ligues

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).

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 SOLUTION DE LOGICIELS DE GESTION DE SERVICE		EQUIPE PROJET <i>(Prénoms des membres)</i>		COZIAN Guillaume GUILLERM BYRONE
		Date		21/01/2025
Critères	Solution 1 : GLPI	Solution 2 : OCS INVENTORY	Solution 3 : 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 à installer **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>



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 1'. The title is 'Configuration de la connexion à la base de données'. It contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpiuser', and 'Mot de passe SQL' with the value 'toor123'. A 'Continuer >' button is located at the bottom left.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green checkmark and the text 'Connexion à la base de données réussie' are displayed. Below, it asks 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two radio button options: 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :' (selected) and 'glpi'. A 'Continuer >' button is at the bottom right, with a red arrow pointing to it.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 6'. The title is 'L'installation est terminée'. It lists default identifiers and passwords: 'Les identifiants et mots 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

It also states: 'Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.' A 'Utiliser GLPI' button is at the bottom left.



Connexion à votre compte

Identifiant

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.

```
sudo rm /var/www/html/glpi/install/install.php
```

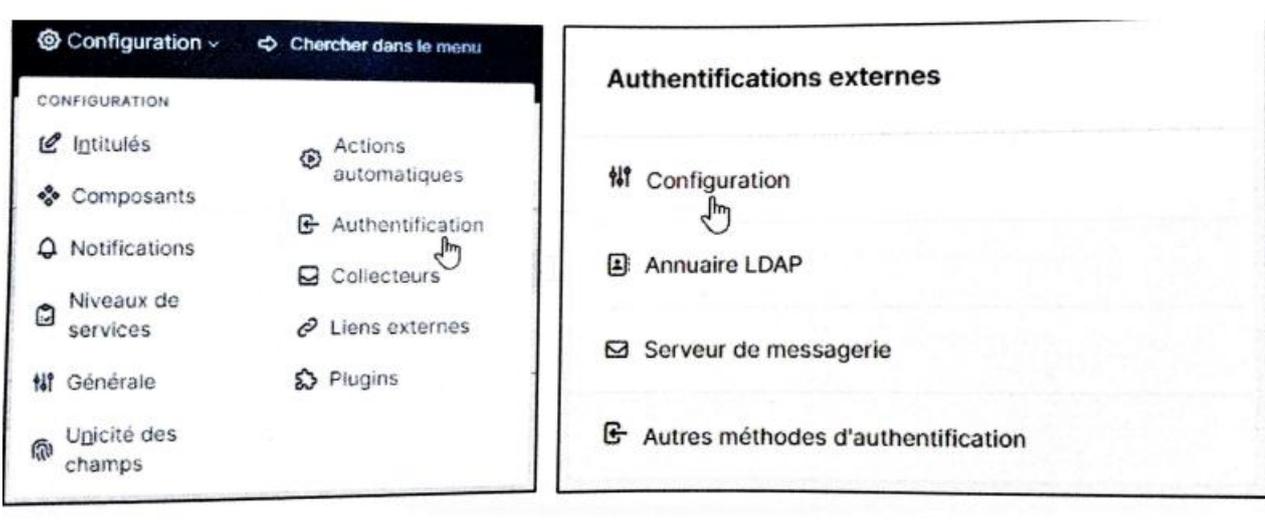
d. Intégration de l'Active Directory

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

<input type="checkbox"/>	CO	Contrôleurs de domaine	Oui
<input type="checkbox"/>	CO	Contrôleurs de domaine clonables	Oui
<input type="checkbox"/>	CO	Contrôleurs de domaine en lecture seule	Oui
<input type="checkbox"/>	DN	DnsAdmins	Oui
<input type="checkbox"/>	DN	DnsUpdateProxy	Oui
<input type="checkbox"/>	DU	Duplicateurs	Oui
<input type="checkbox"/>	ÉD	Éditeurs de certificats	Oui
<input type="checkbox"/>	FL	flerumeur Le 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* :



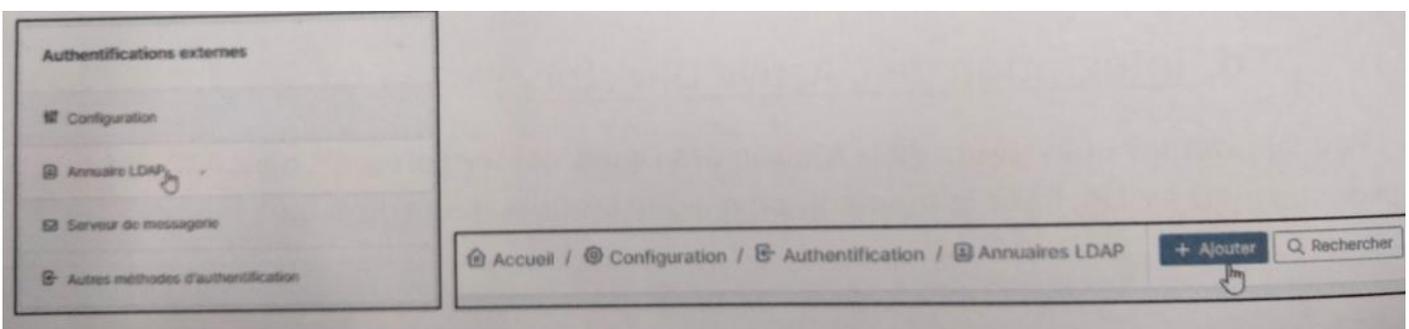
Au niveau de la configuration, on choisit les paramètres suivants :

- **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** : *Restaurer (sortir de la corbeille)*
- **Fuseau horaire du serveur GLPI** : *GMT*



Ensuite, on ajoute note annuaire LDAP

Configuration > Authentification > Annuaire LDAP > Ajouter



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	<input type="text" value="AD M2L"/>		
Serveur par défaut	<input type="text" value="Oui"/>	Actif	<input type="text" value="Oui"/>
Serveur	<input type="text" value="172.16.99.2"/>	Port (par défaut 389)	<input type="text" value="389"/>
Filtre de connexion	<input type="text"/>		
BaseDN	<input type="text" value="DC=M2L,DC=local"/>		
Utiliser bind <i>i</i>	<input type="text" value="Oui"/>		
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	<input type="text" value="bguillerm@M2L.local"/>		
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)	<input type="password" value="....."/>		
Champ de l'identifiant	<input type="text" value="samaccountname"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Champ de synchronisation <i>i</i>	<input type="text" value="objectguid"/>		

L'AD est maintenant ajouté à GLPI.

Information ✕

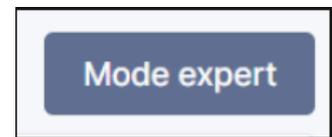
Élément ajouté : AD M2L
Test réussi

Actions 🔍 🔗 📄

<input type="checkbox"/>	NOM [▲]	SERVEUR	DERNIÈRE MODIFICATION	ACTIF
<input type="checkbox"/>	AD M2L	172.16.99.2	2025-04-18 12:10	Oui

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

On peut maintenant importer les utilisateurs de l'AD. Pour cela, on va dans Administration > Utilisateurs > Liaison annuaire LDAP > Importation de nouveaux utilisateurs



On conserve les données inscrites et on clique sur Rechercher :

The form shows the 'BaseDN' field with the value 'DC=M2L,DC=local' and the 'Filtre de recherche des utilisateurs' field with the value '(& (samaccountname=*))'. A yellow 'Rechercher' button is located at the bottom of the form.

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

BaseDN: DC=M2L,DC=local

Filtre de recherche des utilisateurs: (& (samaccountname=*))

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 5 De 6 à 8 sur 8

Actions

CHAMP DE SYNCHRONISATION	UTILISATEURS	DERNIÈRE MISE À JOUR DANS L'ANNUAIRE LDAP	
<input type="checkbox"/>	002a5831-86c4-4d1b-b242-632a50c20a96	Contrôleurs de domaine d'entreprise en lecture seule	2023-12-15 11:15
<input type="checkbox"/>	dea0bdeb-43c3-4e78-a2cd-49090bada3e9	Administrateurs de l'entreprise	2024-04-25 09:46
<input checked="" type="checkbox"/>	9335e0de-b9e6-4a94-8718-2e73e3535490	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 :

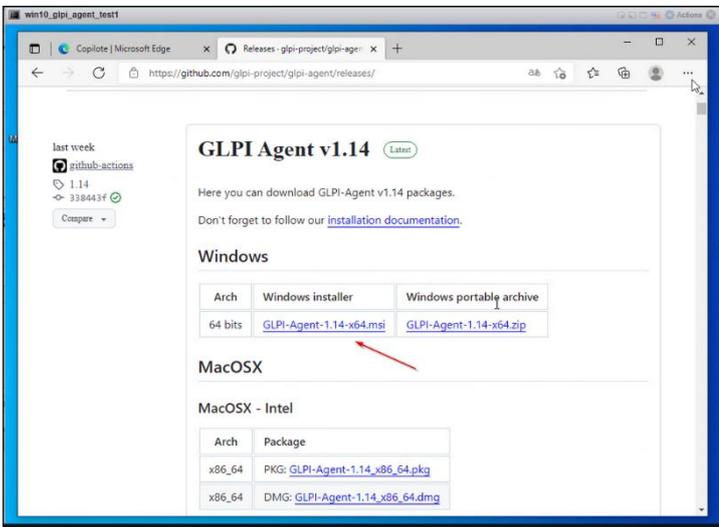
Pour pouvoir inventorier des ordinateurs, on installe un agent GLPI qui pourra

Actions

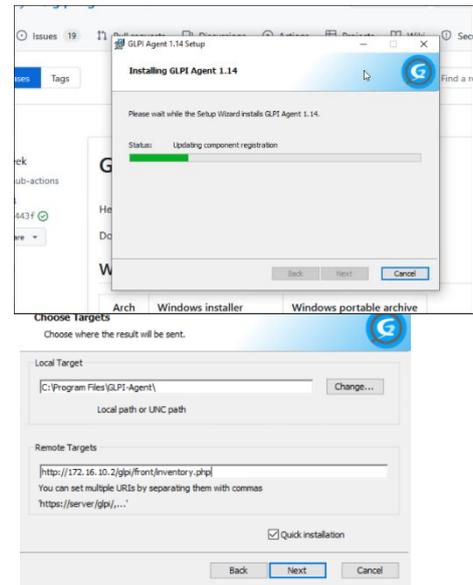
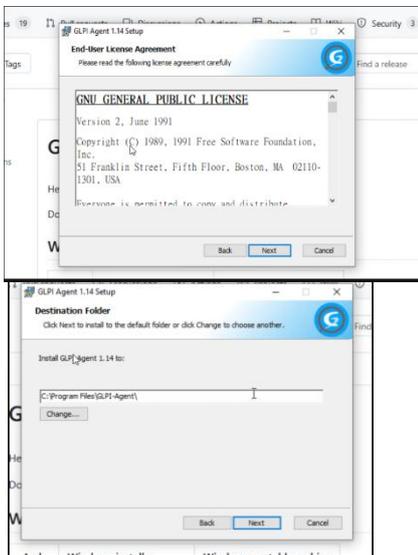
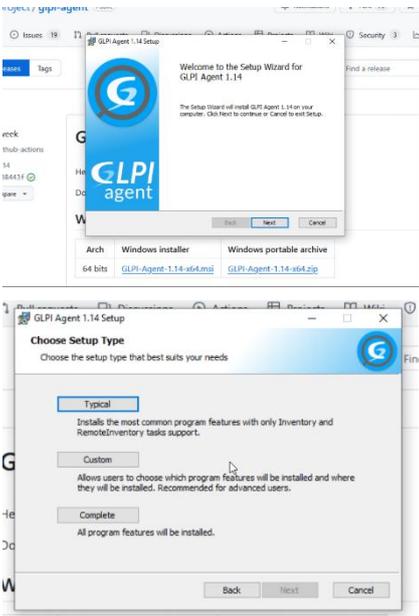
Action Importer

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/glpi-project/glpi-agent/releases/](https://github.com/glpiproject/glpi-agent/releases/)) et on choisit le fichier pour Windows installer

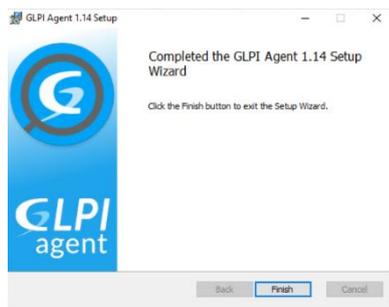


Une fois téléchargé, on installe



- Après web de **GLPI**.
- Vérifier que liste des
- Si l'ordinateur

• S'assurer que installé et activé sur le poste client.



l'installation, accéder à l'interface l'ordinateur apparaît bien dans la équipements. n'est pas visible : 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 l'affichage :

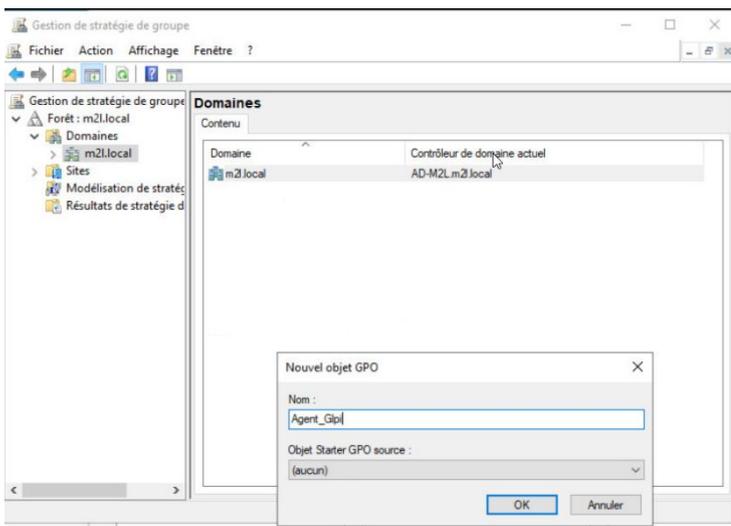


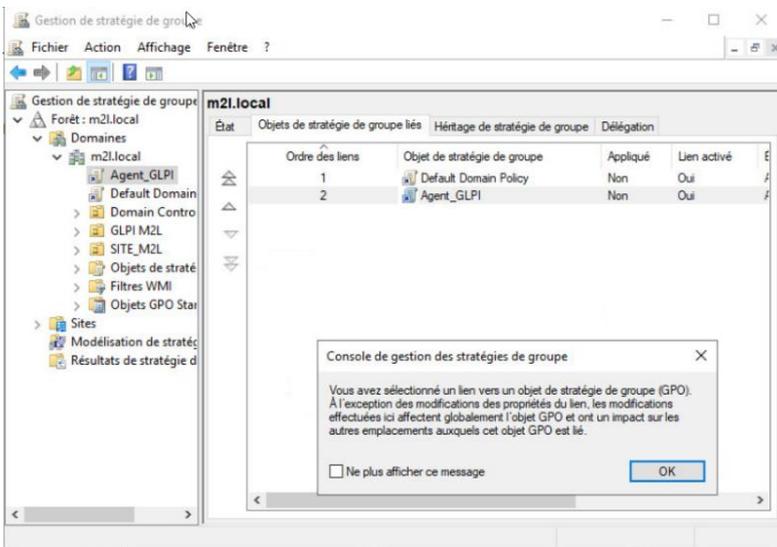
NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-KJRTNLQ		VMware, Inc.	VMware-56 4d 68 76 75 25 e2 34 59 0a ad fe do c1 32 df	VMware	VMware Virtual Platform	Microsoft Windows 10 Professionnel		2025-04-27 08:06	Six-Core AMD Opteron Processor 3425 HE

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

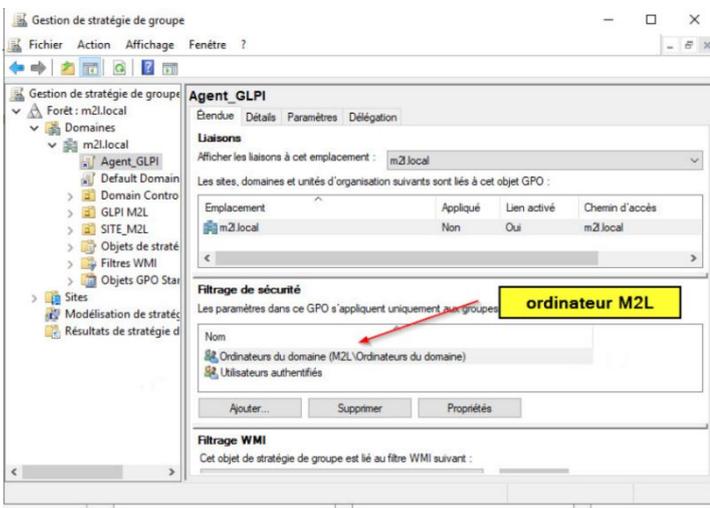
Pour installer directement l'agent sur tout nouvel ordinateur intégrant l'AD, on peut créer une GPO afin de lancer son installation au démarrage. Cependant il faut installer l'agent GLPI sur le serveur AD (se référer au point III b1), il faudra qu'il soit partagé en lecture pour les utilisateurs.

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 crée une nouvelle GPO qu'on va appeler **Agent_GLPI**

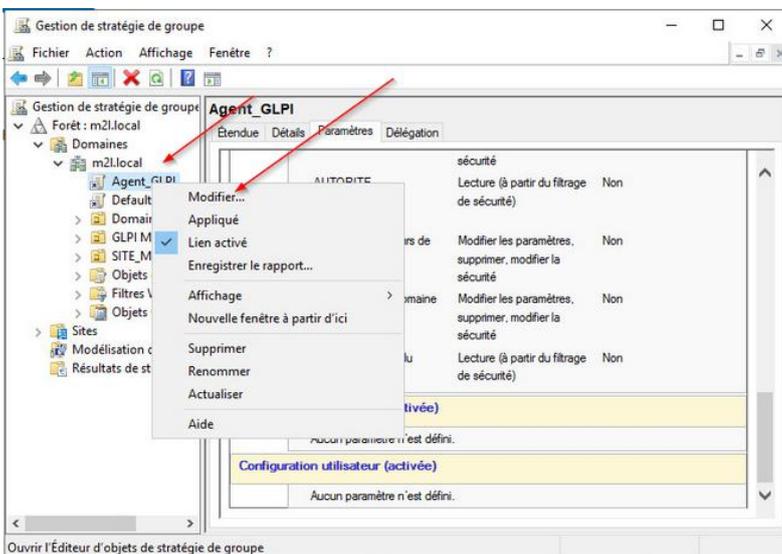




On ajoute les ordinateurs du domaine dans le filtrage de sécurité



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

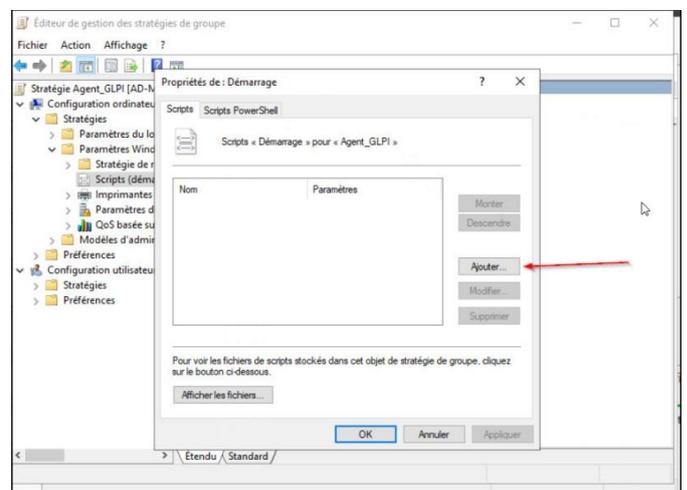
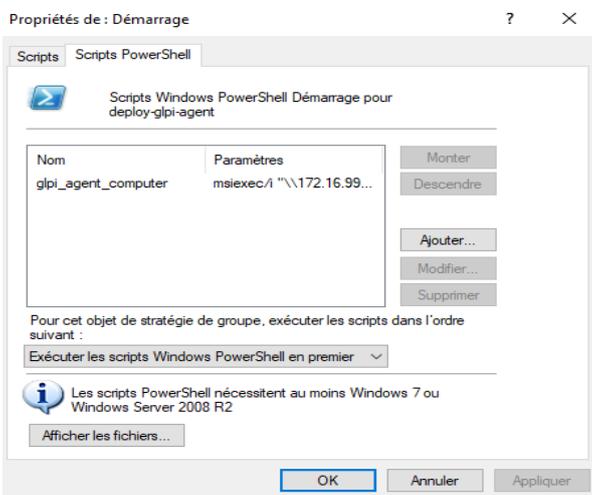
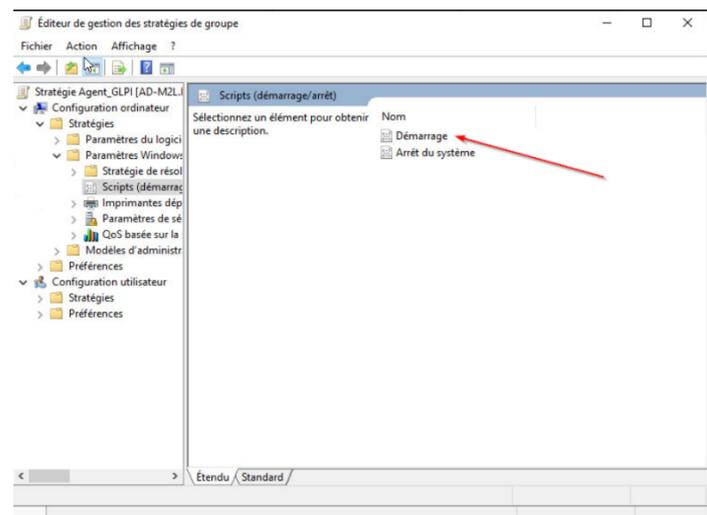
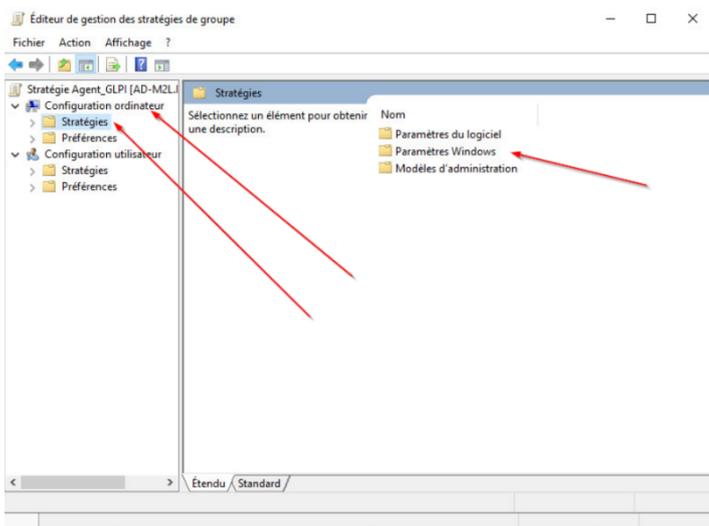


Pour se faire, on va dans *Configuration > Stratégies > Paramètres Windows > Scripts*. Puis, dans la colonne de droite, on clique sur démarrage et Ajouter... On appellera le script `msiexec.exe` et sur la ligne les paramètres de scripts, on écrira la commande suivante :

```
/quiet/i "\\AD-M2L\Agent-GLPI\GLPI-Agent-1.4x64.msi" RUNNOW=1  
SERVER="http://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` → 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



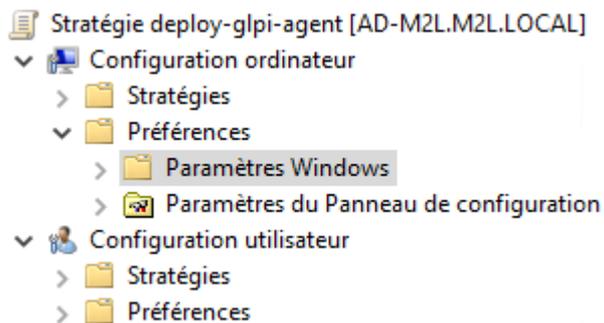
Nom du script :

Paramètres de scripts :

```
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



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

Nom

- Environnement
- Fichiers
- Dossiers
- Fichiers .ini
- Registre**
- Partages réseau
- Raccourcis

*clic droit nouveau sur REGISTRE

Propriétés de : server

Général Commun

Action : Mettre à jour

Ruche : HKEY_LOCAL_MACHINE

Chemin d'accès de la clé : SOFTWARE\GLPI-Agent

Nom de valeur

Par défaut : server

Type de valeur : REG_SZ

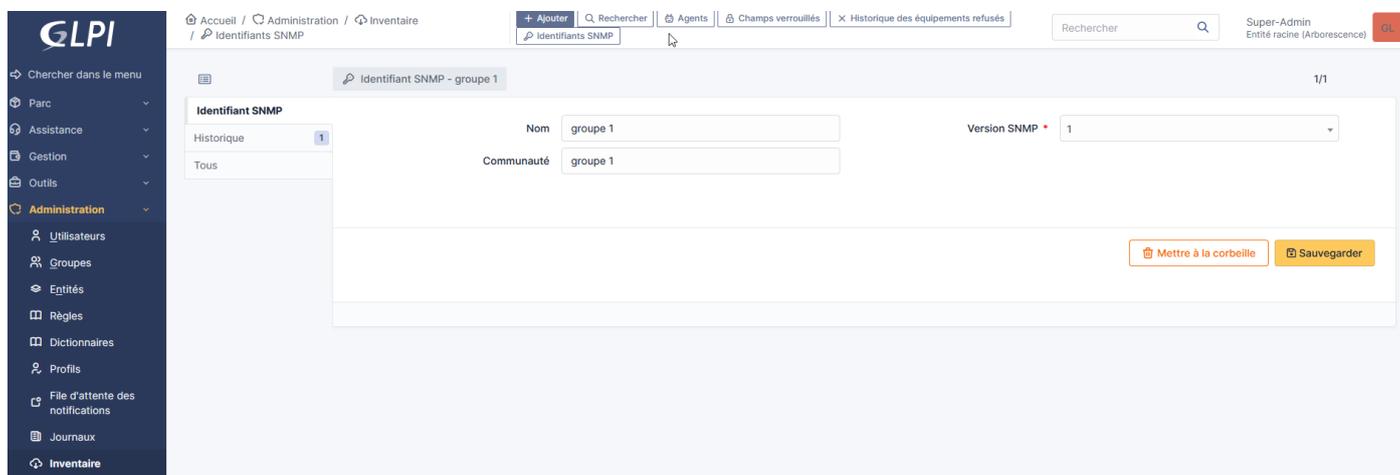
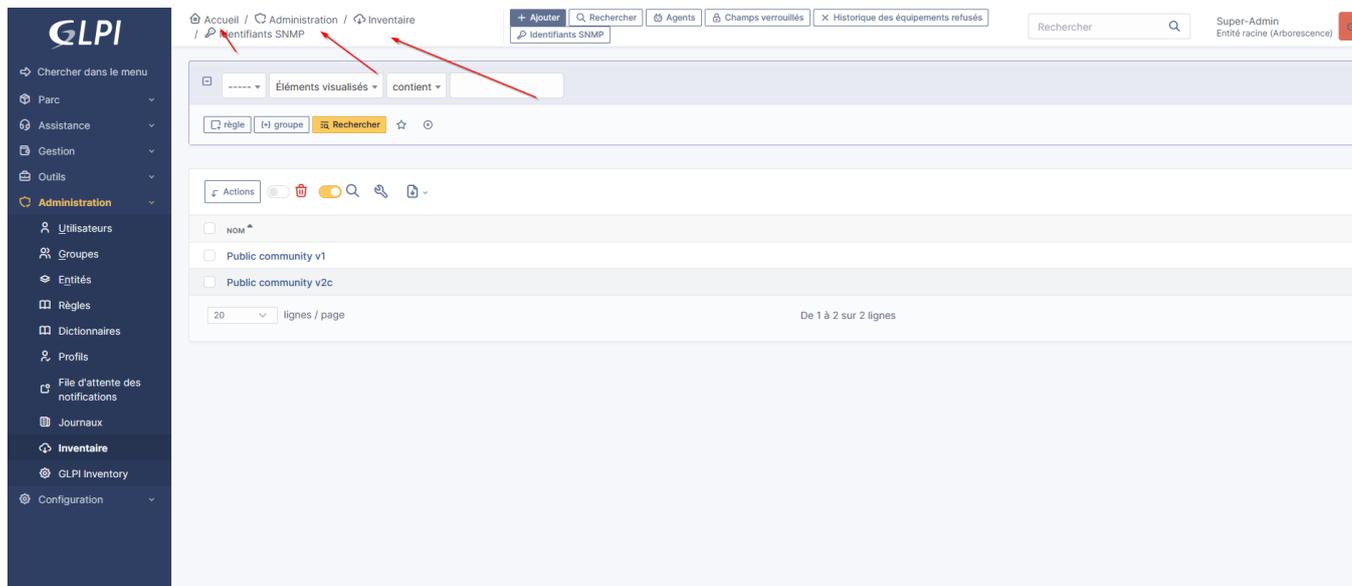
Données de valeur : http://172.16.10.2/glpi/front/inventory.php

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.

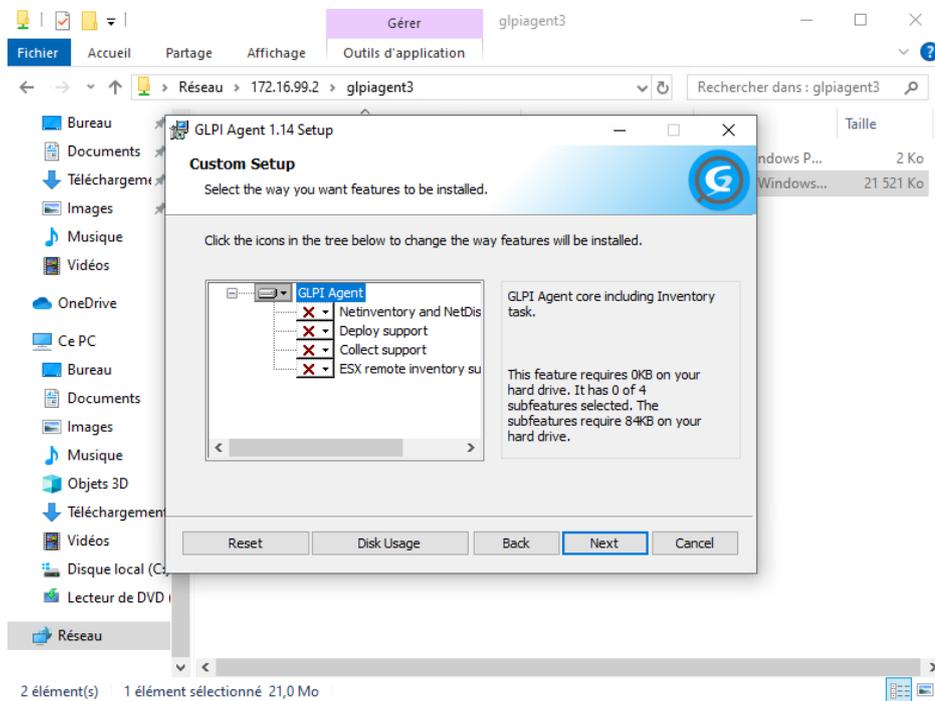
Cette opération s'effectuera via l'interface web, où nous devons configurer les communautés GLPI dans l'onglet Administration > Inventaire > Identifiant SNMP puis Ajouter.



Dans communauté, il faut idéalement mettre une chaîne de 20 caractères dans notre cas nous avons mis groupe1 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.

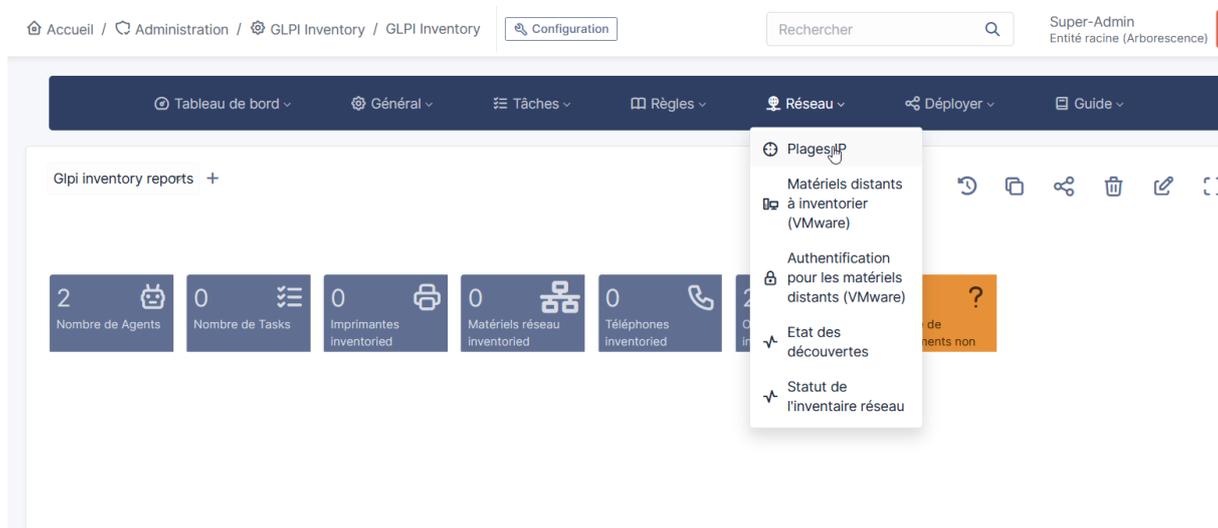
Pour accomplir cette tâche, il vous suffit de relancer l'agent sur un hôte et de cocher l'option correspondante :



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

The screenshot shows the 'Ajouter' form for creating a new IP range in GLPI. The form is titled 'Nouvel élément - Plages IP'. It contains the following fields:

- Nom: m2l-group1
- Début de la plage IP: 172, 16, 10, 1
- Fin de la plage IP: 172, 16, 10, 254

A yellow '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.

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

The screenshot shows the configuration page for the IP range 'm2l-group1'. The page is titled 'Plages IP - m2l-group1' and includes the following elements:

- Navigation menu on the left with 'Administration' selected.
- Header with 'Ajouter', 'Rechercher', and 'Configuration' buttons.
- Tableau de bord, Général, Tâches, Règles, Réseau, Déployer, and Guide tabs.
- Actions menu (1/1).
- 'Add SNMP credentials' section with an 'Associer' button.
- 'Identifiants SNMP associés' section with a table:

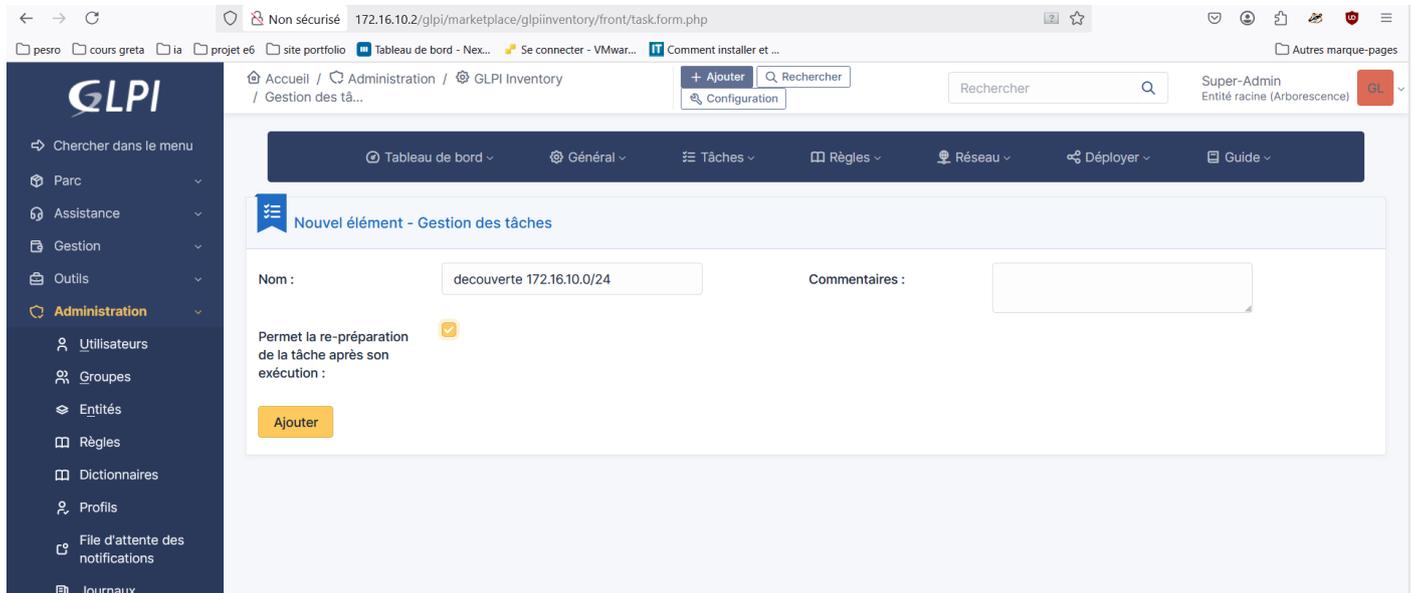
Identifiants SNMP	Version	Par ordre de priorité
<input type="checkbox"/> groupe 1	1	1

An 'Information' popup at the bottom right displays: '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

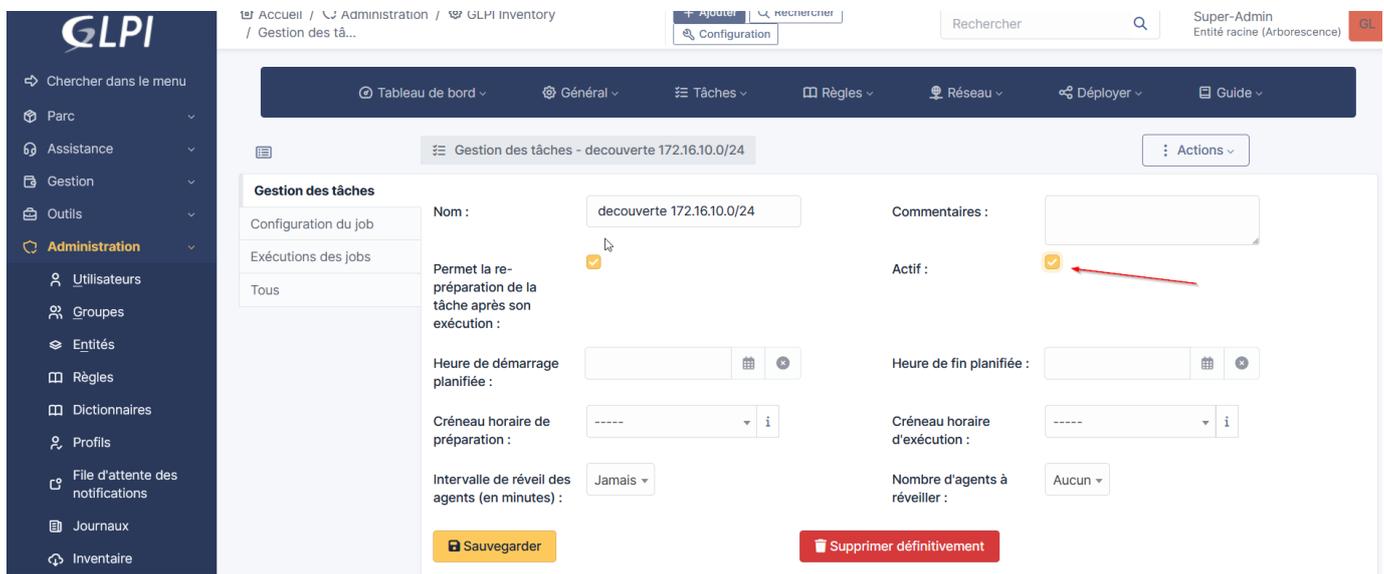
Nous allons simplement cocher la case « Permet la re-préparation de la tâche après son exécution : »



The screenshot shows the 'Ajouter' form in the GLPI interface. The browser address bar shows '172.16.10.2/glpi/marketplace/glpiinventory/front/task.form.php'. The page title is 'Nouvel élément - Gestion des tâches'. The form contains the following fields:

- Nom : decouverte 172.16.10.0/24
- Commentaires : (empty text area)
- Permet la re-préparation de la tâche après son exécution :
- Ajouter (button)

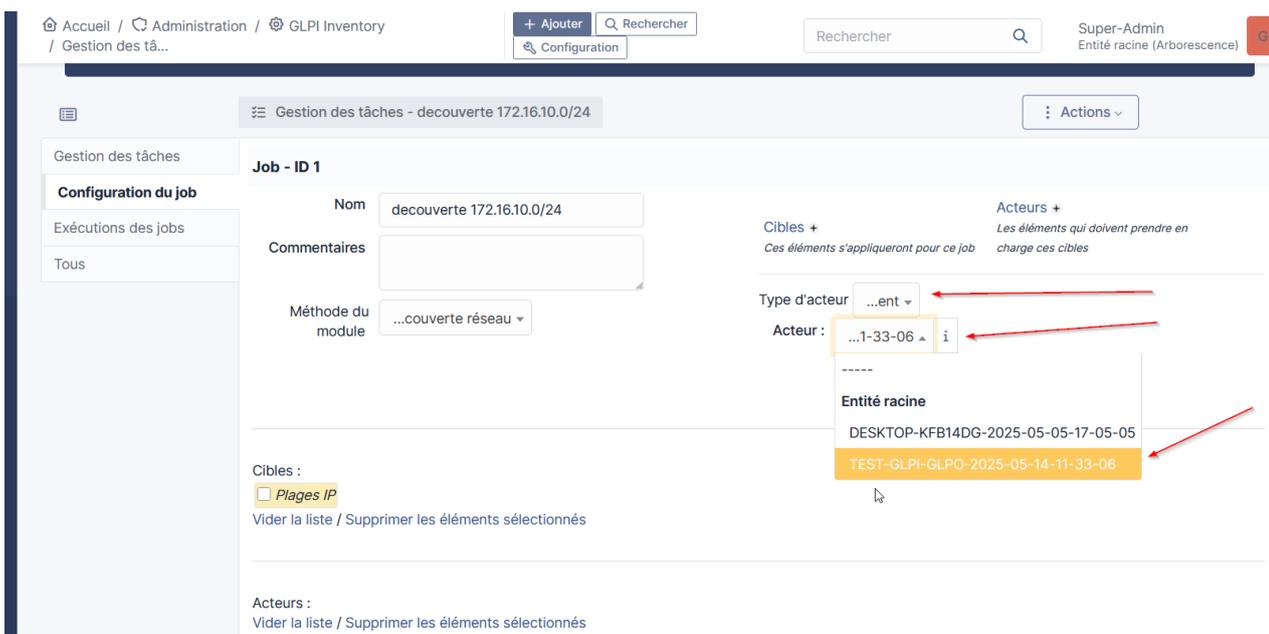
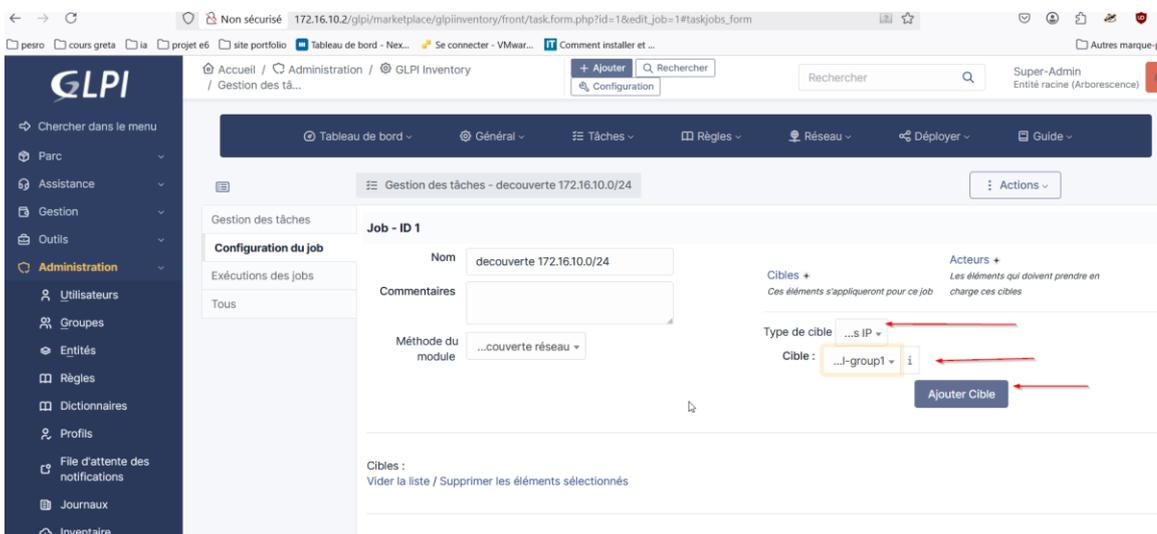
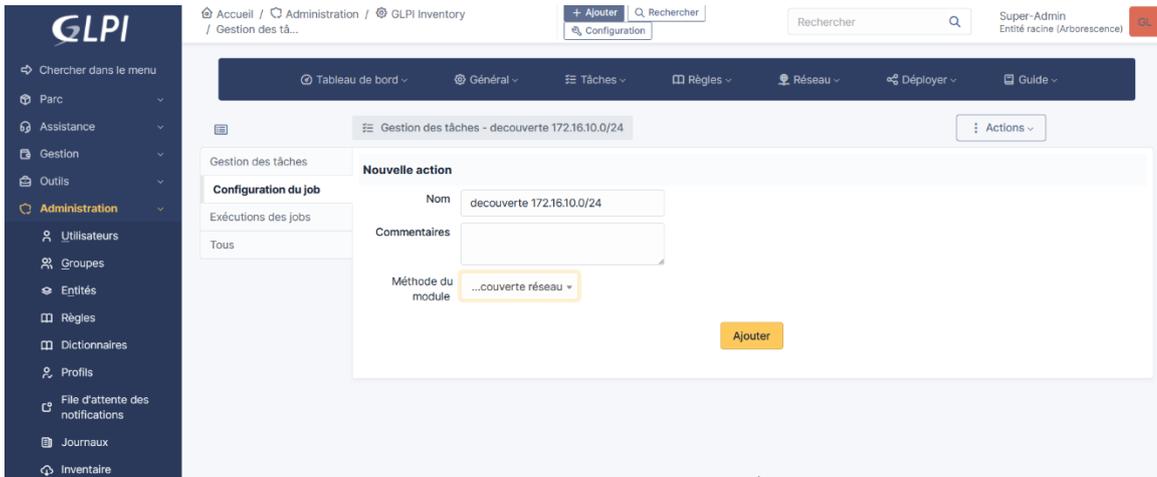
À présent, nous allons affiner la configuration de cette tâche. Plusieurs onglets font leur apparition, et sur l'onglet « Gestion des tâches », nous allons simplement cocher la case « Actif »



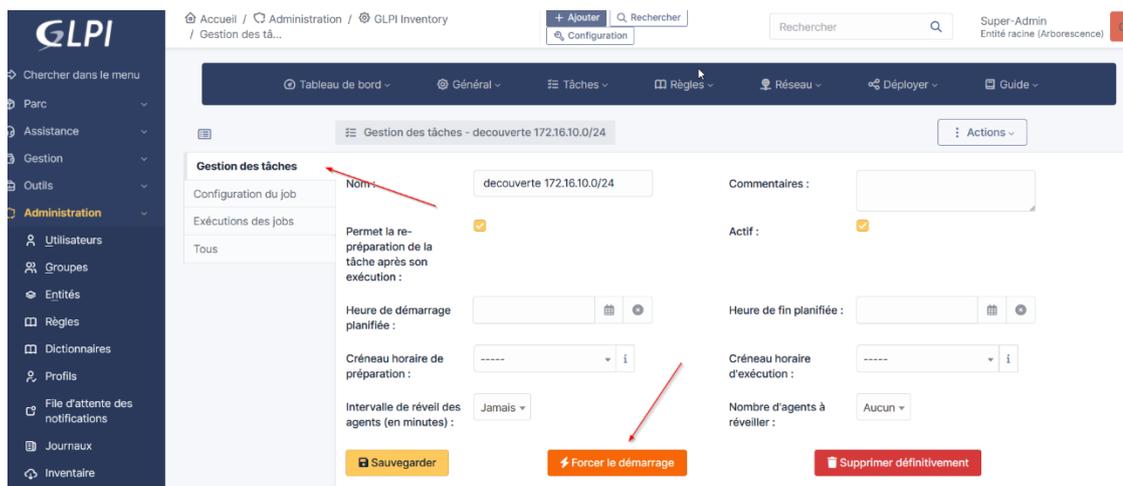
The screenshot shows the 'Gestion des tâches' configuration page for the task 'decouverte 172.16.10.0/24'. The page has a sidebar with navigation options and a main content area with the following configuration fields:

- Nom : decouverte 172.16.10.0/24
- Commentaires : (empty text area)
- Permet la re-préparation de la tâche après son exécution :
- Actif : (highlighted with a red arrow)
- Heure de démarrage planifiée : (calendar icon)
- Heure de fin planifiée : (calendar icon)
- Créneau horaire de préparation : (dropdown menu)
- Créneau horaire d'exécution : (dropdown menu)
- Intervalle de réveil des agents (en minutes) : Jamais
- Nombre d'agents à réveiller : Aucun
- Sauvegarder (button)
- Supprimer définitivement (button)

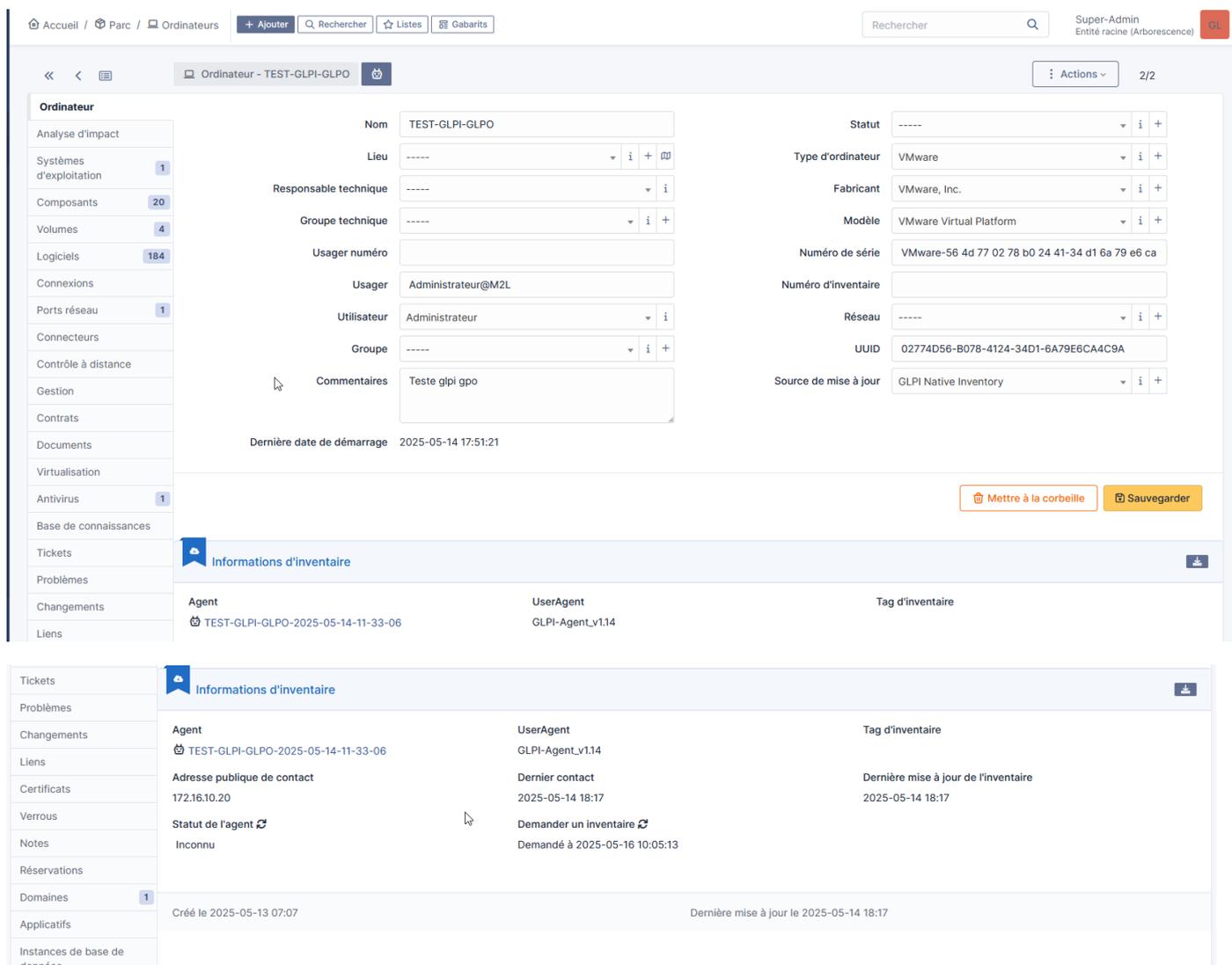
Dans l'onglet « Configuration du job », on indique un nom pour la nouvelle action et on sélectionne « Découverte réseau » dans cette tâche. Nous créerons ensuite une seconde tâche qui effectuera l'inventaire des hôtes découverts. Ensuite, nous allons lier notre cibles (plage IP) et notre acteur (machine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



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 ».



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



Notre tâche est en cours d'exécution !

The screenshot shows the 'Gestion des tâches' (Task Management) interface for the task 'decouverte 172.16.10.0/24'. The task status is 'En cours' (In progress), indicated by a green progress bar at 100%. The interface includes a sidebar with 'Gestion des tâches', 'Configuration du job', and 'Exécutions des jobs'. The main area shows the task details and a progress indicator.

This screenshot shows the same task management interface, but the task 'decouverte 172.16.10.0/24' is now 'Succès' (Success). The progress bar is fully green. Below the progress bar, a log entry is visible: 'TEST-GLPI-GLPO-2025-05-14-11-33-06' with 'Inventorié : 3 Créé : 0 Mis à jour : 3' and a timestamp of '2025-05-16 10:13:40'.

Vérification des machines.

The screenshot displays the 'GLPI Inventory' management interface. At the top, there's a search bar and navigation tabs. Below, a table lists inventory items with columns for 'NOM', 'ID', 'NUMÉRO DE SÉRIE', 'LIEU', 'NUMÉRO D'INVENTAIRE', 'CONCENTRATEUR DE RÉSEAU', 'COMMENTAIRES', 'IP', 'DERNIÈRE MODIFICATION', and 'SYSDSCR'. Three items are listed with red arrows pointing to their 'NUMÉRO D'INVENTAIRE' (1, 2, 3) and corresponding labels: 'serveur glpi', 'Pisto-clé', and 'passerelle glpi'. Below the table is a summary dashboard with various metrics: '2 Nombre de Agents', '2 Nombre de Tâches', '0 Imprimantes Inventoriées', '0 Matériels Réseau Inventoriés', '0 Téléphones Inventoriés', '2 Ordinateurs Inventoriés', and '3 ? Nombre de Équipements non'. A red arrow points to the '3 ?' value.

(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.

The screenshot shows the GLPI administration interface. On the left, a dark blue sidebar menu contains the following items: 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration' (highlighted with a red arrow), 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Entités' (highlighted with a red arrow), 'Règles', 'Dictionnaires', and 'Profils'. The main content area is titled 'Entités' and features a '+ Ajouter' button (highlighted with a red arrow), a search bar, and a 'Listes' button. Below this, there are filters for 'Éléments visualisés' and 'contient', and a 'Rechercher' button. The main table displays one row for 'Entité racine' with a '20' value in a dropdown menu and 'lignes / page' text. The status 'De 1 à 1 sur 1 lignes' is shown at the bottom right of the table.

Accueil / Administration / Entités

+ Ajouter | Rechercher | Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Entité

Nom: groupe 1

Commentaires

Comme enfant de: Entité racine > M2L

+ Ajouter

Voici le résultat a multiplier ou a renommer en fonction des besoins.

Accueil / Administration / Entités

+ Ajouter | Rechercher | Listes

Éléments visualisés: contient

règle | règle globale | (+) groupe | Rechercher

Actions

- NOM COMPLET
- Entité racine
- Entité racine > M2L
- Entité racine > M2L > groupe 1

20 lignes / page

Accueil / Administration / Entités

+ Ajouter | Rechercher | Listes

Entité

Valeurs pour les règles génériques d'affectation à l'entité
Ces paramètres sont utilisés comme actions d

Entités

Adresse

Informations avancées

Notifications

Assistance

Parc

Personnalisation de l'interface

Utilisateurs: 60

Règles: 1

Documents

Notes

Valeurs pour l'interface de recherche des utilisateurs depuis un annuaire

Base de connaissances

Annuaire associé à l'entité

Historique: 69

Serveur par défaut

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

V. Le helpdesk

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.

! Tickets + Créer un ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments -----

+ Ajouter

Observateurs: _____

Titre: _____

Description: Paragraphe **B** *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

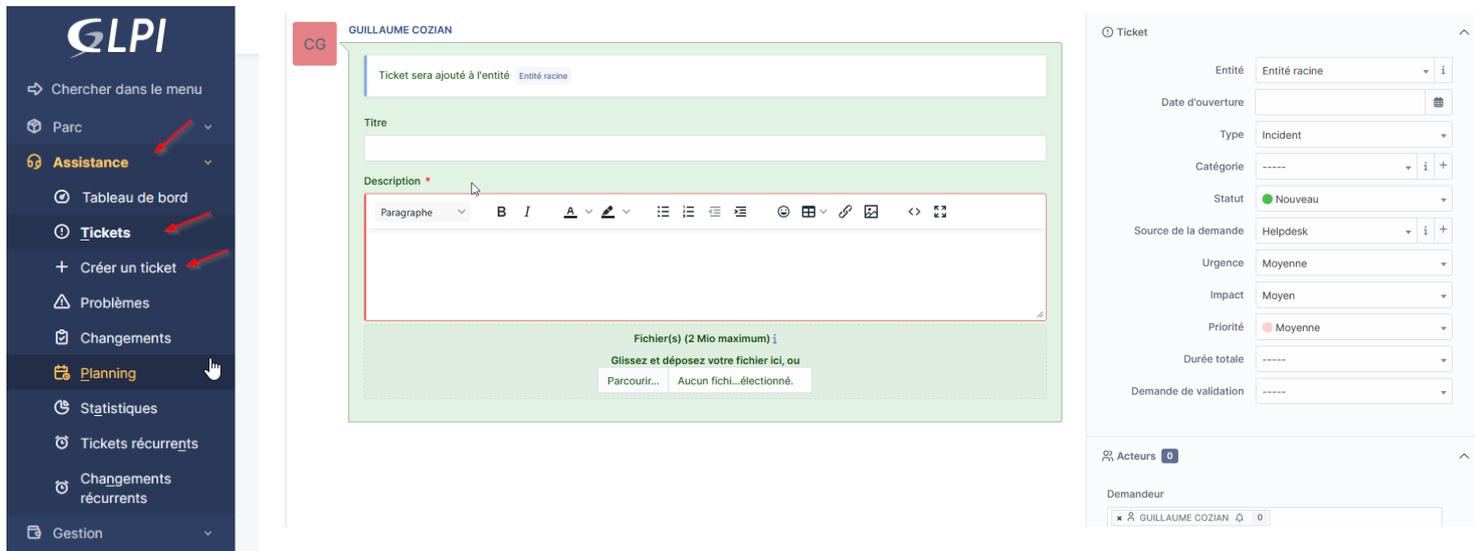
Champ	Description
Type	Choisir si c'est un Incident (panne, bug) ou une Demande (installation, accès, matériel...).
Catégorie	Permet de classer le ticket (ex : matériel, logiciel, réseau). Cela facilite l'attribution au bon technicien.
Urgence	Indique le niveau de gravité (Faible, Moyenne, Haute) selon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

Puis cliquer pour finaliser

+ Soumettre la demande

En tant qu'administrateur ou technicien l'interface est différente

- 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

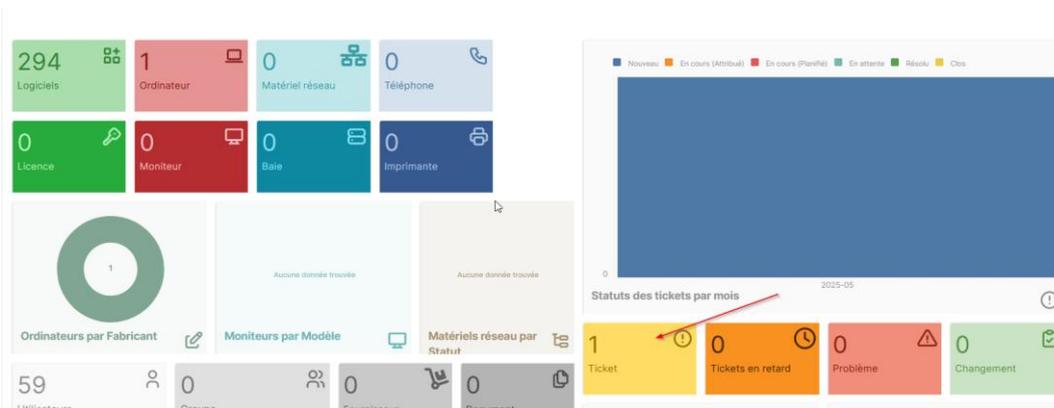


- **Entité** : sélectionner l'entité à laquelle le ticket est rattaché (structure, service ou organisation concernée dans GLPI).
- **Titre** : saisir un titre clair et précis décrivant le problème ou la demande.
- **Description** : décrire le problème ou la demande de manière détaillée (contexte, manipulations 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

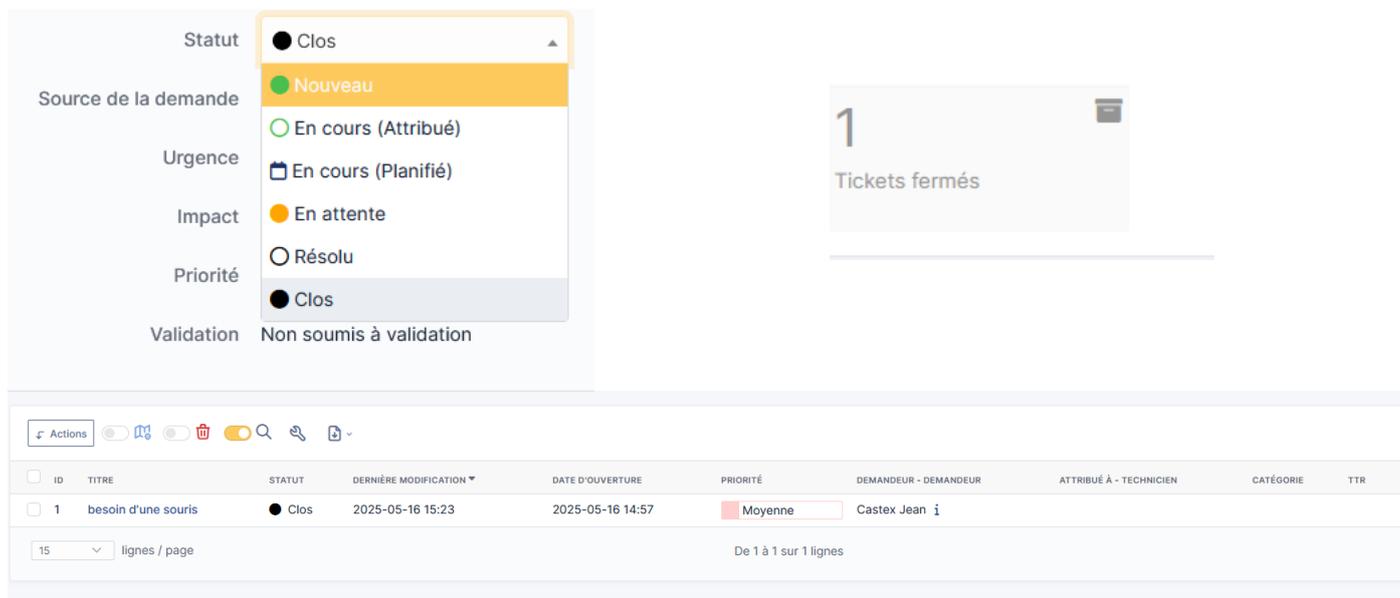
Une fois que l'utilisateur ou le technicien a créé un ticket, le technicien ou l'administrateur a créé un ticket, le technicien ou l'administrateur peut voir le ticket apparaître sur son tableau de bord.



En cliquant sur le ticket, nous pouvons avoir accès à plus de détail mais nous pouvons surtout le gérer. On peut créer une tâche 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).



The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a dropdown menu is open, showing various status options: 'Clos' (selected), 'Nouveau', 'En cours (Attribué)', 'En cours (Planifié)', 'En attente', 'Résolu', and 'Clos'. Below the dropdown, the 'Validation' status is set to 'Non soumis à validation'. To the right, a summary card shows '1 Tickets fermés'. Below these elements is a table with the following data:

ID	TITRE	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		

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.