

# Utilisation basique de GLPI



## Sommaire

1. Première connexion .....	2
1 – Fichier install.php .....	2
2 – Modification des mots de passe .....	3
2. Inventaire du matériel du réseau .....	3
3. Utilisation de dictionnaires .....	6
4. Mise en place d'entités et de lieux .....	7
5. Restriction de visibilité des entités .....	8
6. Gestion des tickets .....	11

## 1. Première connexion

Lors de la première connexion à GLPI, avec les identifiants définis précédemment (ici glpi/glpi), on peut voir un bandeau en haut avec une annonce de sécurité, qui recommande deux choses :

- changer le mot de passe des utilisateurs créés par défaut
- supprimer le fichier install/install.php (si on le laisse, avec son nom par défaut, c'est une vulnérabilité pour le système car un hacker pourrait l'utiliser pour réinstaller GLPI comme il le souhaite)



### 1 – Fichier install.php

Ce fichier se trouve dans un dossier du site GLPI. Pour s'y rendre :

```
cd /var/www/glpi/install
```

La commande `ls` permet de vérifier la présence du fichier `install.php`.

On peut alors le supprimer tout simplement :

```
rm install.php
```

Mais le mieux est encore de le renommer ou de le déplacer avec `mv`.

---

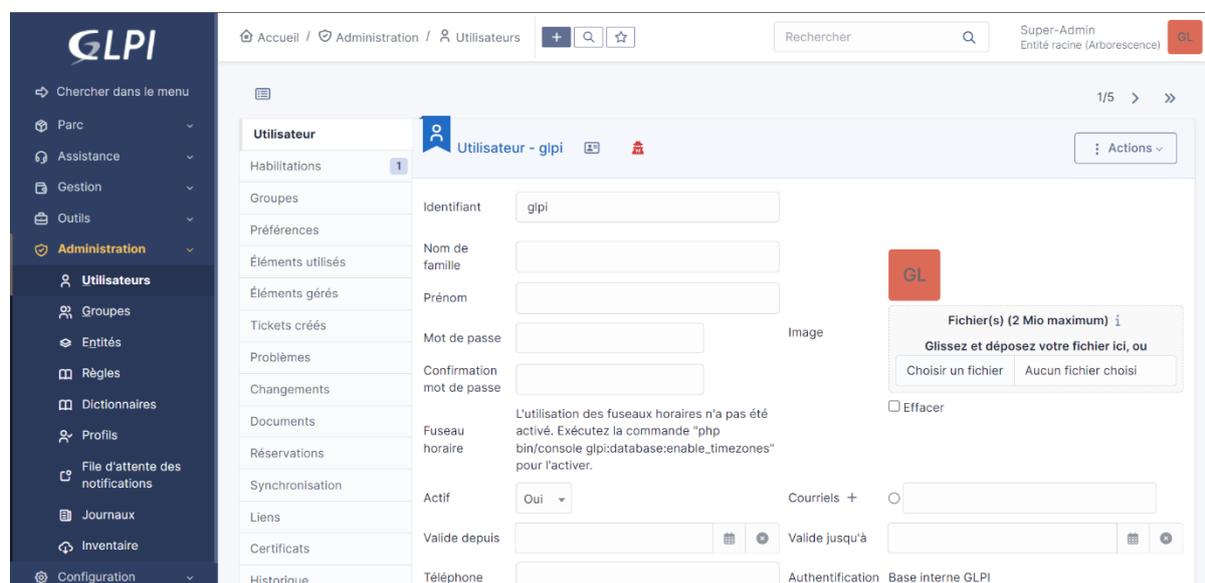
### Aparté

---

- Le saviez-vous ? La première mission de l'administrateur réseau est de s'assurer de la **disponibilité** des données des utilisateurs. La sécurité des informations ne fait que découler de cette mission.
- Le saviez-vous ? Sous Linux, on peut alterner entre plusieurs terminaux avec la combinaison CTRL+ALT+[touches F]. Si un terminal est "coincé", on peut se débloquer en utilisant un autre terminal.

## 2 – Modification des mots de passe

Dans le menu de gauche, aller dans Administration > Utilisateurs. Choisir *glpi*, entrer un nouveau mot de passe dans le champ Mot de passe, et le confirmer dans le champ suivant.



The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark blue sidebar menu with 'Administration' expanded and 'Utilisateurs' selected. The main content area is titled 'Utilisateur - glpi' and contains a form for user configuration. The form includes fields for 'Identifiant' (set to 'glpi'), 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Fuseau horaire', 'Actif' (set to 'Oui'), 'Valide depuis', 'Valide jusqu'à', and 'Téléphone'. There is also an 'Image' field with a file upload area. A message box on the right states: 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i. Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisissez un fichier. Aucun fichier choisi.' Below this is an 'Effacer' checkbox. At the bottom right, the 'Authentification' is set to 'Base interne GLPI'. The top navigation bar shows 'Accueil / Administration / Utilisateurs' and a search bar.

Faire la même chose avec les autres utilisateurs créés par défaut. L'annonce de sécurité sur la page d'accueil ne doit plus s'afficher.

Il est recommandé de ne pas se contenter de l'utilisateur *glpi*, mais de créer un nouvel utilisateur **avec le profil super-admin**. Créer cet utilisateur, puis supprimer l'utilisateur *glpi*.

Mais au fait, à quoi sert GLPI ?

Il sert principalement à inventorier et gérer un parc informatique. Sa fonction de gestion de tickets, pour rapporter et traiter des incidents, est en fait secondaire.

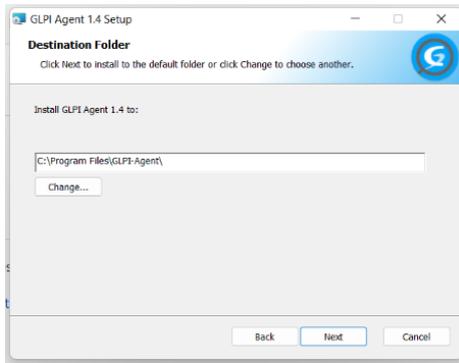
## 2. Inventaire du matériel du réseau

L'intérêt de GLPI est de permettre l'inventaire des PC, imprimantes et autres machines présentes sur un réseau, mais aussi des logiciels.

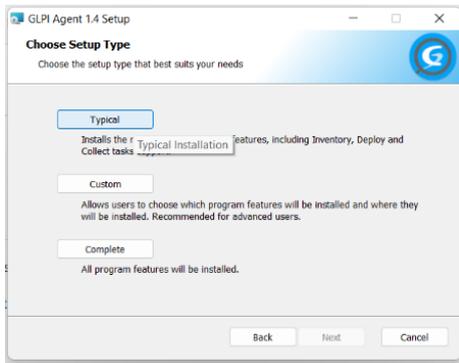
Cependant, faire l'inventaire manuellement serait fastidieux... Heureusement, il existe des outils à installer sur le poste à inventorier pour envoyer directement les informations à la base de données de GLPI. Actuellement, il existe deux possibilités :

- FusionInventory, qui existe sous forme de plugin de GLPI
- GLPI Agent, un "fork" de FusionInventory (c'est-à-dire un projet basé sur FusionInventory, mais qui s'en est détaché pour évoluer de manière indépendante)

Nous choisissons GLPI Agent, qui devra être installé sur la machine hôte sur laquelle tourne la VM. Pour le télécharger, aller sur <https://github.com/glpi-project/glpi-agent>. Une fois le fichier téléchargé, lancer l'installation.

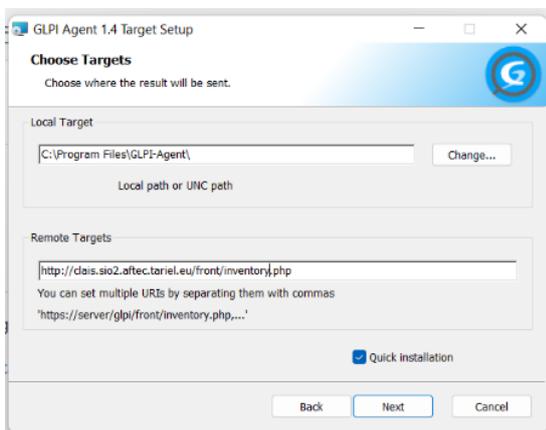


On peut choisir l'installation Custom pour voir toutes les options possibles lors de l'installation, mais **Typical** suffira tout à fait dans notre cas.



Renseigner le chemin de GLPI Agent, et surtout la cible vers laquelle on veut envoyer les infos : `http://[nomdedomaine]/front/inventory.php`.

Cocher ensuite Quick Installation, c'est suffisant pour nos besoins.



À la fin de l'installation, GLPI Agent est prêt à envoyer les données de la machine hôte vers GLPI.

Malheureusement, il est possible que ça ne soit pas automatique. On peut tenter d'aller dans l'utilitaire Services de Windows et de redémarrer le service *gpi-agent*.

Mais il se peut que ça ne marche toujours pas. On va donc aller voir le fichier de logs de GLPI Agent, qui doit se trouver dans le dossier C:Programmes/GLPI-Agent/logs

Si on n'a pas noté le port utilisé par GLPI Agent, on le retrouve dans ce fichier de logs, sur une ligne telle que celle-ci :

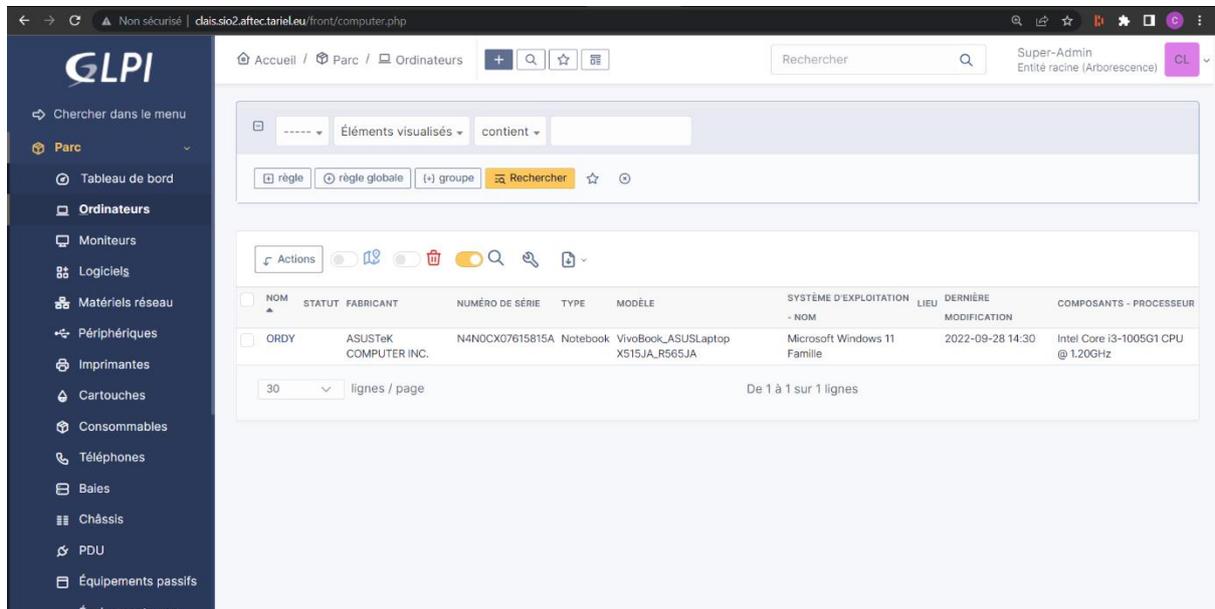
**[Wed Sep 28 13:56:09 2022][info] [http server] HTTPD service started on port 62354**

Ouvrir un navigateur web, et aller à l'adresse localhost:62354.



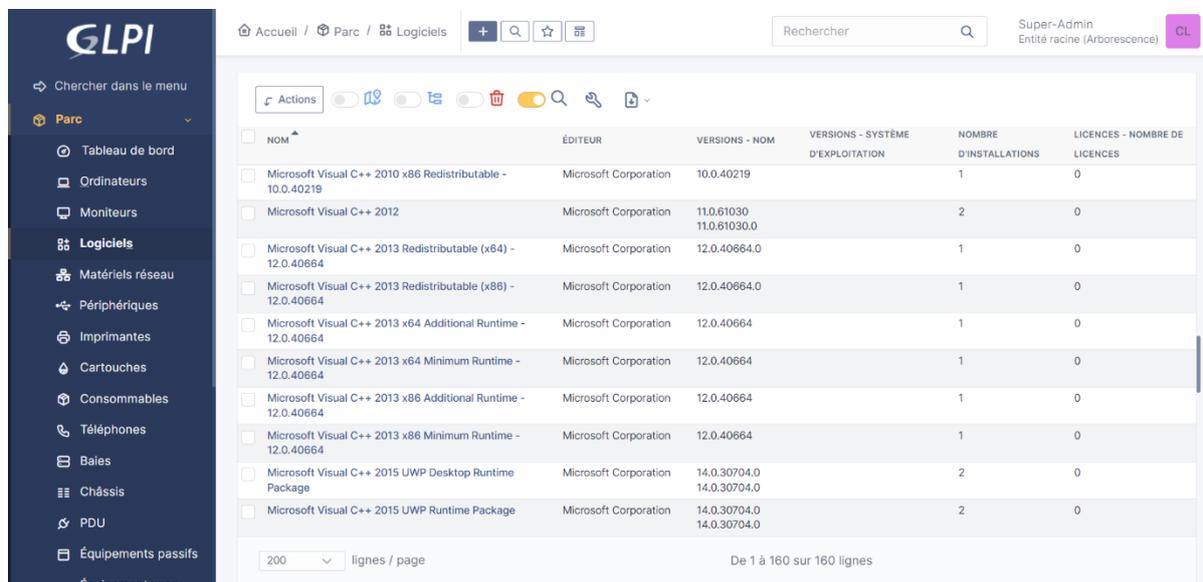
On y voit la date et l'heure auxquelles sont prévues les prochaines exécutions. On peut aussi forcer l'inventaire en cliquant sur **Force an Inventory**.

Au bout de quelques minutes, la machine Windows hôte est inventoriée dans GLPI, avec tous ses logiciels.



### 3. Utilisation de dictionnaires

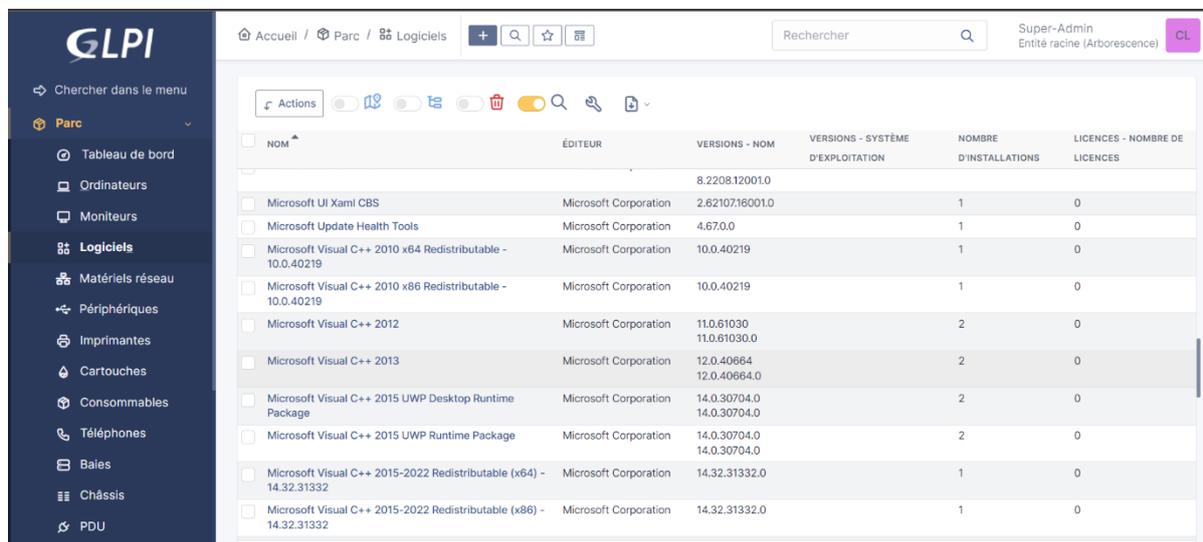
Avant : toutes les versions différentes de Microsoft Visual C++ 2013 ont leur propre ligne dans le tableau.



The screenshot shows the GLPI interface with a list of software items. The table has columns for NOM, ÉDITEUR, VERSIONS - NOM, VERSIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION, NOMBRE D'INSTALLATIONS, and LICENCES - NOMBRE DE LICENCES. Multiple rows are visible for Microsoft Visual C++ 2013, each representing a different version or runtime package.

NOM	ÉDITEUR	VERSIONS - NOM	VERSIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION	NOMBRE D'INSTALLATIONS	LICENCES - NOMBRE DE LICENCES
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219	Microsoft Corporation	10.0.40219		1	0
Microsoft Visual C++ 2012	Microsoft Corporation	11.0.61030 11.0.61030.0		2	0
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x64) - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664.0		1	0
Microsoft Visual C++ 2013 Redistributable (x86) - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664.0		1	0
Microsoft Visual C++ 2013 x64 Additional Runtime - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664		1	0
Microsoft Visual C++ 2013 x64 Minimum Runtime - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664		1	0
Microsoft Visual C++ 2013 x86 Additional Runtime - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664		1	0
Microsoft Visual C++ 2013 x86 Minimum Runtime - 12.0.40664	Microsoft Corporation	12.0.40664		1	0
Microsoft Visual C++ 2015 UWP Desktop Runtime Package	Microsoft Corporation	14.0.30704.0 14.0.30704.0		2	0
Microsoft Visual C++ 2015 UWP Runtime Package	Microsoft Corporation	14.0.30704.0 14.0.30704.0		2	0

Après : une règle du dictionnaire fait que tous les logiciels qui contiennent "Visual C++ 2013" apparaissent dans une catégorie "Microsoft Visual C++ 2013". Donc les différentes versions n'apparaissent plus que sur une seule ligne, ce qui simplifie la lecture et la gestion.



The screenshot shows the same GLPI interface, but now the software items are grouped under a single category "Microsoft Visual C++ 2013". The table shows a single row for this category, which aggregates all the previous versions.

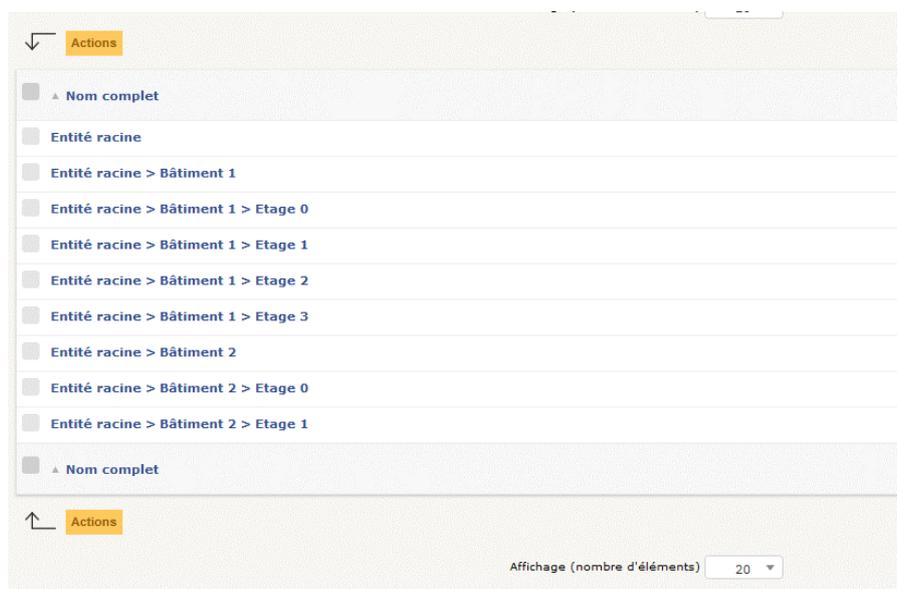
NOM	ÉDITEUR	VERSIONS - NOM	VERSIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION	NOMBRE D'INSTALLATIONS	LICENCES - NOMBRE DE LICENCES
Microsoft Visual C++ 2013	Microsoft Corporation	12.0.40664 12.0.40664.0		2	0

Pour mettre en place un dictionnaire, aller dans Administration > Dictionnaires. On peut faire des dictionnaires de logiciels, de moniteurs, de systèmes d'exploitation, etc.

## 4. Mise en place d'entités et de lieux

Jusqu'à présent, nous avons travaillé sur un réseau simpliste disposant d'une seule machine, l'hôte de notre machine virtuelle, mais dans la vie professionnelle nous serons amenés à gérer des parcs de plusieurs dizaines, voire centaines d'équipements. Dans la suite de ce document, nous utilisons une base de données fournie par l'école, qui simule le parc informatique d'un lycée.

Au départ, tous les ordinateurs se trouvent dans ce qu'on appelle « l'entité racine », comme le dossier racine d'une arborescence. Créer des entités (c'est-à-dire des sous-dossiers) va permettre d'organiser les machines de manière logique. Pour cela, aller dans le menu Administration > Entités dans le menu supérieur de l'écran. À terme, on doit obtenir une arborescence de ce type :

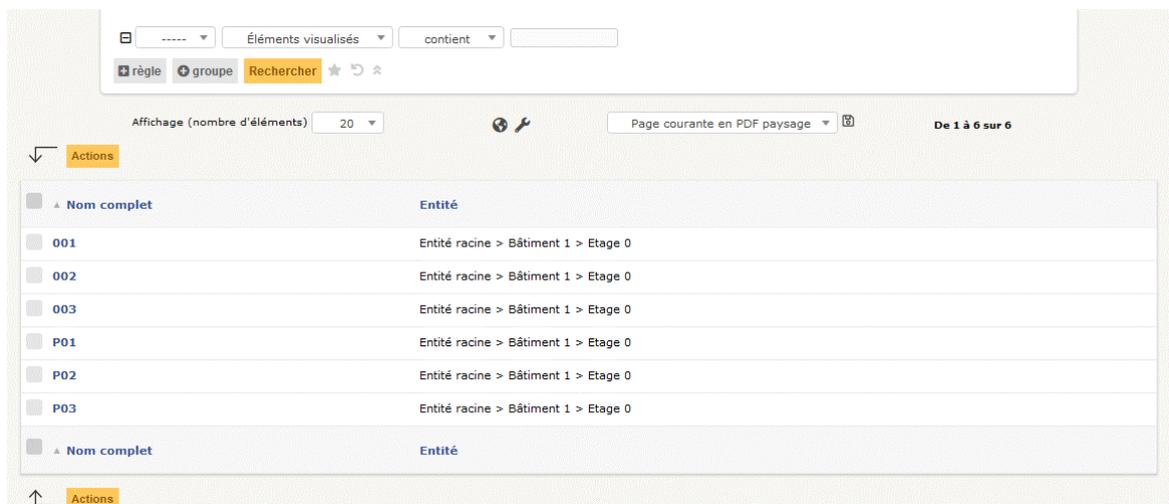


Cela permet ensuite d'organiser les machines en fonction de l'étage auquel elles appartiennent.

Tableau de machines organisées par entité et étage. Le tableau est affiché dans une interface avec un menu déroulant « Affichage (nombre d'éléments) 20 » et des boutons de navigation. Le tableau a les colonnes suivantes : Nom, Entité, Statut, Fabricant, Numéro de série, Type, Modèle, Système d'exploitation - Nom, Lieu, Dernière modification, et Composants - Processeur. Les données sont les suivantes :

Nom	Entité	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
001-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	CZC7350ZF7	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:24	
002-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	CZC7350ZD1	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:25	
003-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	CZC7350ZF8	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:25	
106-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Hewlett-Packard	CZC7350ZFB	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel		2022-12-07 09:51	
107-vp	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Hewlett-Packard	CZC63855NG	Mini Tower	HP Compaq dc7600 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	D4C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-02	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	44C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-03	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	14C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-04	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	F4C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-05	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	24C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	
108-06	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	74C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2022-12-07 09:51	

On peut encore organiser les ordinateurs plus précisément en utilisant les lieux (menu Configuration > Intitulés). En l'occurrence, ils représentent différentes salles informatiques.



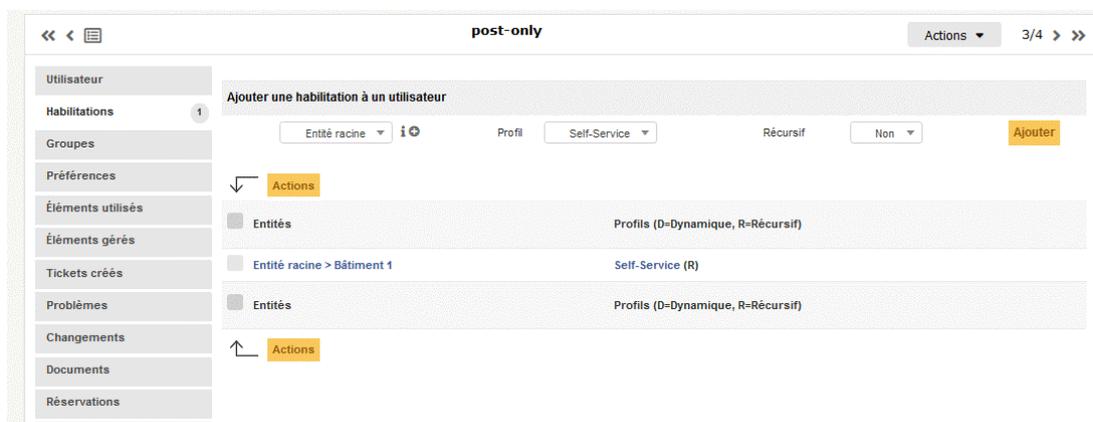
En organisant le parc informatique dans des entités logiques, on se donne la possibilité de définir ensuite des droits plus précis selon les comptes.

## 5. Restriction de visibilité des entités

L'intérêt des entités est donc de donner des droits différents aux utilisateurs selon leur profil. Dans ce TP, nous allons donner des droits particuliers au compte par défaut *post-only* (bien sûr, en situation réelle ce compte ne doit pas être partagé, chaque utilisateur doit avoir ses propres identifiants).

Le compte *post-only* permet uniquement d'entrer des tickets dans GLPI et ne donne accès à aucune fonction d'administration. Par défaut, l'utilisateur peut voir l'ensemble du parc informatique (tous les éléments présents dans l'entité racine et l'arborescence complète des sous-entités). Or, on souhaite que ce compte puisse uniquement associer certains équipements à ses tickets.

La première étape est de lui enlever le profil Self-Service sur l'entité racine, pour lui remettre ce profil, mais uniquement sur la sous-entité Bâtiment 1 présente dans l'entité racine.



Le profil Self-Service doit ensuite lui-même être modifié, pour permettre à un compte disposant de ce profil de renseigner le matériel sur lequel porte le ticket : Administration > Profils > Assistance.

	Voir mes tickets	Voir les publics	Éditer les suivis (auteur)	Créer	Ajouter suivi (demandeur)	Voir tickets des groupes	Créer pour une demande	Valider une demande	Valider un incident	Ajouter suivi (groupes associés)	Créer pour un incident	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	✓			✓		■						✓
Suivis		✓	■		✓					■		■
Tâches		✓										
Validations							■	■	■		■	■
Sélectionner/désélectionner tout		✓										✓

**Association**

→ Voir les matériels de mes groupes

Liaison avec les matériels pour la création de tickets  Mes éléments  Tous les éléments

Actuellement, le compte *post-only* n'appartient à aucun groupe. Ce qu'on veut, c'est qu'il fasse partie d'un groupe nommé Enseignants qui aura la possibilité d'entrer des tickets concernant tout matériel de l'entité Bâtiment 1. On crée donc ce groupe, dans lequel on place ensuite l'utilisateur *post-only*. Ce groupe doit pouvoir voir les entités sur lesquelles on va lui donner des droits, mais aussi ses sous-entités (option en haut à droite).

**Enseignants (Entité racine + Sous-entit...)** Actions 1/1

**Groupe**

**Sous-groupes**

**Éléments utilisés**

**Éléments gérés**

**Utilisateurs** 1

**Notifications**

**Tickets créés**

**Problèmes**

**Changements**

**Notes**

**Historique** 1

**Tous**

**Groupe** Entité racine Sous-entités

Nom Enseignants

Comme enfant de

**Visible dans un ticket**

Demandeur

Observateur

Attribué à

Tâche

Peut être notifié

**Visible dans un projet**

Peut être superviseur

**Peut contenir**

Éléments

Utilisateurs

Commentaires

Enseignants gérant les tickets en self-service

Créé le 2022-12-07 10:22 Dernière mise à jour le 2022-12-07 10:22

Sauvegarder

Accorder des droits à ce groupe se fait non pas dans ce menu, mais au niveau du matériel. On se positionne au niveau du Bâtiment 1, et on sélectionne d'un coup tous les ordinateurs. Puis on choisit l'action Modifier, puis Groupe, et Enseignants.

Nom	Entité	Statut	Fabricant	Número de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur	Groupe
001-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	C2C7350ZF7	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:24		Enseignants
002-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	C2C7350ZD1	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:25		Enseignants
003-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0		Hewlett-Packard	C2C7350ZF8	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel	001	2022-12-07 10:25		Enseignants
106-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Hewlett-Packard	C2C7350ZFB	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants
107-vp	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Hewlett-Packard	C2C63855NG	Mini Tower	HP Compaq dc7500 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants
108-01	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	D4C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants
108-02	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	44C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants
108-03	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	14C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants
108-04	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 1		Dell Inc.	F4C5B5J	Mini Tower	OptiPlex 390	Microsoft Windows 7 Professionnel		2023-01-05 12:09		Enseignants

Maintenant, tous les ordinateurs de l'entité Bâtiment 1 sont associés aux utilisateurs faisant partie du groupe Enseignants, et donc au compte *post-only*.

On se déconnecte du compte *glpi* pour se connecter avec le compte *post-only*. Celui-ci dispose d'une interface plus limitée, puisqu'il peut essentiellement entrer et suivre ses tickets d'incidents.

Créer un ticket +

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	1
Supprimé	0

Notes publiques

Flux RSS publics

En essayant de naviguer dans l'arborescence, on constate que ce compte a bien uniquement accès au matériel de l'entité Bâtiment 1, et non à l'ensemble de l'entité racine.

Sélectionnez l'entité souhaitée

Sélectionnez l'entité souhaitée (v pour voir l'entité et ses sous-entités) Voir tous

Rechercher

- Entité racine > Bâtiment 1 v
  - Etage 0
  - Etage 1
  - Etage 2
  - Etage 3

En se plaçant au bon endroit dans l'arborescence (en l'occurrence au niveau de l'entité Etage 0), on constate que l'utilisateur a accès au matériel présent dans cette entité. Il peut donc associer ce matériel à son ticket d'incident, ce qui va largement faciliter le traitement de sa demande par les techniciens.

## 6. Gestion des tickets

La gestion des tickets se fait dans le menu Assistance. Le ticket entré par le compte *post-only* est visible quand on se connecte avec le compte *tech*, le compte par défaut des techniciens de maintenance.

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	Ecran en panne	Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0	Nouveau	2023-01-05 14:41	2023-01-05 14:41	Moyenne	post-only i			

En tant que compte *tech*, lorsqu'on clique sur un ticket il est possible d'y apporter une solution, en entrant une réponse. On peut d'ailleurs utiliser des gabarits de solution, des modèles qui permettent de gagner du temps au moment de commenter un ticket. Ces gabarits ne peuvent pas être définis par le compte *tech*, mais par un compte administrateur. Après définition d'un gabarit, le compte *tech* peut l'utiliser dans ses solutions.

Écran en panne (Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0) Actions 1/1

Traitement du ticket 0

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

**Nouvel élément - Solution**

Gabarit de solution Panne matériel Rechercher une solution

Type de solution

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances

Description

Bonjour,  
Avez-vous vérifié les câbles ?  
Avez-vous essayé d'appuyer sur l'interrupteur ?  
Merci de préciser votre demande.

+ Ajouter