

Implantation de la solution de gestion de parc informatique

Ce document décrit les étapes de mise en place de la solution de gestion de parc informatique choisie (GLPI), en réponse aux exigences définies par la DSI. Chaque point est documenté de manière à permettre l'ajout ultérieur de captures d'écran correspondant aux actions effectuées.

1. Mise en place de la solution et test des exigences de la DSI

1. Gestion de parc, licences et incidents

FusionInventory n'étant plus compatible avec la dernière version de GLPI, j'ai opté pour une intégration avec Zabbix afin d'assurer l'inventaire automatisé du parc.



**FusionInventory for GLPI
10.0.6+1.1**

discontinued

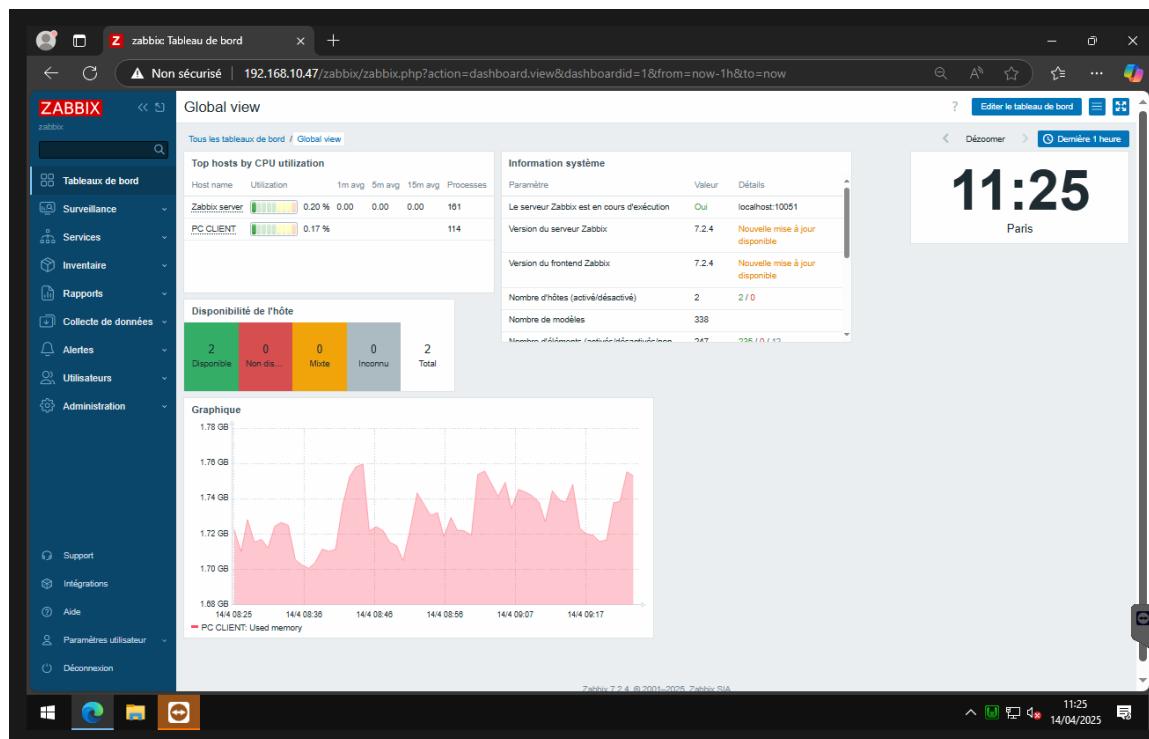
(server part) Plugin for GLPI 10.0.6



**FusionInventory for GLPI
9.5.x**

discontinued

(server part) - abandoned



The screenshot shows the Zabbix web interface with the following details:

- Global view:** Displays the top hosts by CPU utilization, showing "Zabbix server" at 0.20% and "PC CLIENT" at 0.17%.
- Information système:** Shows the Zabbix server is running (Oui), version 7.2.4, and has 2 hosts active.
- Disponibilité de l'hôte:** Shows 2 hosts available, 0 non-disponible, 0 offline, and 0 unknown.
- Graphique:** A line graph titled "PC CLIENT: Used memory" showing memory usage fluctuating between 1.68 GB and 1.78 GB over the last hour.
- Bottom right corner:** Displays the time as 11:25 and the location as Paris.

2. Anticipation des rachats de matériel

L'inventaire permet d'ajouter des champs personnalisés et des règles d'alerte afin d'anticiper les fins de vie ou les remplacements.

Je décide donc de recevoir un rapport hebdomadaire de mon parc informatique pour suivre ces informations.

Pour cela, je commence par configurer le "Type de média" afin de recevoir le rapport par e-mail.

Type de média

Type de média Modèles de messages Options

* Nom : Rapport

Type : Courriel

Fournisseur de messagerie : Gmail

* Courriel : adgipi6@gmail.com

* Mot de passe : Changer le mot de passe

Format du message : HTML Texte brut

Description :

Activé :

Actualiser Clone Supprimer Annuler

Je teste l'envoi de rapport:

Tester le type de média "Rapport"

* Envoyer à : adgipi6@gmail.com

Sujet : Tester le sujet

* Message : Ceci est un message de test de Zabbix

Test Annuler

L'envoie du Rapport test a fonctionné:

A adglpi6@gmail.com
to me ▾
...
Ceci est un message de test de Zabbix

Rapport
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: The Memory Pages/sec is too high
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: High CPU utilization
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: System name has changed
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: Operating system description has changed
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: High swap space usage
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: High memory utilization
Déclencheur égal PC CLIENT: Windows: Interface Intel(R) PRO/1000 MT Network Connection(Ethernet): Ethernet has changed to lower speed than it was before

Envoyer le message aux utilisateurs: Admin (Zabbix Administrator) Activé via tous les médias

Le rapport est actif et enverra un e-mail d'alerte si l'utilisation du CPU est trop élevée, si le nom du système a changé, si la mémoire dépasse 80 % d'utilisation, etc.

3. Authentification via annuaire LDAP

La connexion est configurée pour permettre l'authentification SSO via LDAP. Les utilisateurs accèdent au helpdesk sans nouvelle identification.

Actions ▾ 1/1

Annuaire LDAP - PFSIServer.PFSI.local

Historique	1
Nom	PFSIServer.PFSI.local
Serveur par défaut	Oui
Serveur	192.168.10.17
Filtre de connexion	(&(objectClass=user)(objectCategory=person)!!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))
BaseDN	CN=Users,DC=pfsi,DC=local
Utilisez un compte (pour les connexions non anonymes)	Oui
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	GLPI-LDAP@pfsi.local
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)	(empty)
Champ de l'identifiant	samaccountname
Champ de synchronisation	objectguid
Commentaires	(empty)

Supprimer définitivement Sauvegarder

Voici les informations : j'ai créé un utilisateur "GLPI-LDAP" dédié à GLPI. Je n'ai pas créé d'OU, sinon j'aurais dû remplacer le "CN" par "OU" dans la BaseDN.

Importation de nouveaux utilisateurs

BaseDN: CN=Users,DC=pfsi,DC=local

Filtre de recherche des utilisateurs: (& (samaccountname=*) (& (objectClass=user) (objectCategory=person) (! (userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20

De 1 à 3 sur 3

<input type="checkbox"/> Actions	UTILISATEURS	DERNIÈRE MISE À JOUR DANS L'ANNUAIRE LDAP
<input type="checkbox"/> c7709ebf-7eab-494-b1c0-a51325c4460d	prtg	2025-03-18 12:28
<input type="checkbox"/> 53454676-3651-4947-ad88-6dfb12d60de	cacti	2025-03-18 10:17
<input type="checkbox"/> c2d10616-32ed-439e-9756-9fc5cfe7bdb2	GLPI	2025-03-06 12:02
<input type="checkbox"/> Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

Affichage (nombre d'éléments): 20

De 1 à 3 sur 3

Les utilisateurs remontent bien.

Connexion à votre compte

Identifiant

KD

Mot de passe

[Mot de passe oublié ?](#)

Source de connexion

PFSIServer.PFSI.local

Se souvenir de moi

Se connecter

Dans la partie "Source de connexion", j'ai bien la possibilité de me connecter avec un compte du domaine.

4. Priorisation des demandes

Un système de priorité est défini dans les règles métier pour classifier automatiquement les tickets selon leur nature et urgence.

The screenshot shows a configuration page for a category named "Imprimante". The page includes fields for "Nom" (Name), "Commentaires" (Comments), and various settings related to ticket visibility and responsible technical staff. At the bottom are buttons for "Supprimer définitivement" (Delete permanently) and "Sauvegarder" (Save).

Pour commencer, il faut créer une catégorie. Dans mon cas ce sera "Imprimante".

The screenshot shows a rule configuration page titled "Règle - Urgence Imprimante". It lists criteria and actions. A prominent button "Ajouter un nouveau critère" (Add new criterion) is visible. The rule defines two criteria: one for the category name containing "Imprimante" and another for the priority level.

J'ai créé une règle "Urgence Imprimante" où est ce que j'ai ajouté un critères qui explique que tout ticket qui contient la catégorie Imprimante.

The screenshot shows the "Actions" section of the rule configuration. It lists two actions: "Priorité" (Priority) set to "Assigner" (Assign) with a value of "Très haute" (Very high), and another unnamed action with a value of "Valeur" (Value). A button "Ajouter une nouvelle action" (Add new action) is also present.

Aura comme priorité "Très haute".

On peut voir ici que la priorité est bien en très haute avec la categories Imprimante.

5. Affectation à une personne précise

Les tickets sont attribués automatiquement selon des règles.

Règle - Attribution_auto

Critères	Nom	Description
1	Attribution_auto	

Opérateur logique: et +

Règle utilisée pour: Ajouter / Mettre à jour

Actif: Oui

Dernière mise à jour le 2025-04-14 08:27

Tester, Supprimer définitivement, Sauvegarder

J'ai crée une règle que j'ai appelé "Affectation_auto".

Avec ces critères

Règle - Attribution_auto

Ajouter un nouveau critère

Critères	Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/>	Demandeur	existe	Oui
<input type="checkbox"/>	Critère	Condition	Motif

Actions

Et cette action.

The screenshot shows a configuration screen for a rule named "Règle - Attribution_auto". At the top, there's a header with the rule name, a "Actions" button, and page navigation (3/4). Below the header, a message states: "Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0". A yellow button labeled "Ajouter une nouvelle action" is visible. The main area is titled "Actions" and contains two rows of configuration. Each row has a checkbox, a "Champs" section, a "Type d'action" section, and a "Valeur" section. The first row has "Technicien" in the Champs section, "Assigner" in Type d'action, and "KD" in Valeur. The second row has "Champs" in the Champs section, "Type d'action" in Type d'action, and "Valeur" in Valeur. There are also "Actions" and "Actions" buttons at the bottom of the configuration table.

Après que l'utilisateur soumet une demande, le ticket est affecté directement à l'utilisateur Admin "KD".

Comme le montre ce screenshot, les 3 tickets sont attribués à KD de manière automatique.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
6	test priorisation des demandes	En cours (Attribué)	2025-04-14 17:06	2025-04-14 17:06	Très haute	D Martin i	KD i	Imprimante	
5	Imprimante	En cours (Attribué)	2025-04-14 16:40	2025-04-14 16:40	Moyenne	D Martin i	KD i		
4	Test d'affectation automatique	En cours (Attribué)	2025-04-14 08:28	2025-04-14 08:28	Moyenne	D Martin i	KD i		

6. Clôture réservée au responsable

Les profils et droits sont paramétrés pour que seul le responsable puisse clore un ticket.

Pour ce faire, je vais créer un Profil "Responsable IT" :

The screenshot shows a profile creation interface. At the top, there's a header with "Accueil / Administration / Profils", a search bar, and a user dropdown. Below the header, a breadcrumb trail shows "Profil - Responsable IT". The main area is divided into sections: "Profil" on the left and configuration fields on the right. The "Profil" sidebar includes categories like Parc, Assistance, Cycles de vie, Gestion, Outils, Administration, Configuration, Utilisateurs (1), Historique (97), and Tous. The configuration fields include: "Nom" (Responsible IT), "Profil par défaut" (checkbox), "Interface du profil" (dropdown set to "Interface standard"), "Modification du mot de passe" (checkbox), "Formulaire de création de tickets à la connexion" (checkbox), and a "Commentaires" text area.

J'applique au profil, le droit de cloturer les tickets.

TICKETS															
	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITÉ	APPROBATION SOLUTION / RÉPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/DESÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
Coûts des tickets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>
Tickets récurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>										<input type="checkbox"/>

J'applique le profil à mon utilisateur KD



L'utilisateur a bien l'autorisation de cloturer le ticket:

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. At the top, there is a search bar labeled "Rechercher" and a user dropdown showing "Admin ...té racine (structure complète)". Below the header, the ticket number "5/5" is displayed. The main form contains fields for "Ticket" details: "Date d'ouverture" (2025-04-13 21:37:42), "Type" (Incident), "Catégorie" (empty dropdown), "Statut" (dropdown menu open, showing "Nouveau" highlighted in orange), "Source de la demande" (empty dropdown), "Urgence" (empty dropdown), "Impact" (empty dropdown), and "Priorité" (empty dropdown). At the bottom, there is a "Validation" field with the status "Non soumis à validation". A vertical scrollbar is visible on the right side of the form.

7. Notifications automatisées par mail

Les modèles de notification sont définis dans GLPI. Il permet à l'administrateur d'être notifié qu'un ticket a été créé sans ce rendre sur GLPI. Pratique !

Il permet également de notifier l'utilisateur.

Étapes réalisées :

1. Je suis allé dans Configuration > Notifications.
2. J'ai ajouté l'adresse e-mail de l'administrateur : adglpi6@gmail.com. (pour le mot de passe, il faut créer un mot de passe d'application pour GMAIL).
3. J'ai ajouté une seconde adresse e-mail pour un utilisateur client :
clientglpi54@gmail.com.
4. J'ai configuré le serveur SMTP de Gmail :

- o Serveur : smtp.gmail.com.
- o Port : 465 (SSL) ou 587 (TLS).
- o Authentification avec les identifiants de l'administrateur.

Accueil / Configuration / Notifications

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Notifications courriel

Courriel de l'administrateur	adgpli6@gmail.com	Nom de l'administrateur	ADGLPI
Courriel de l'expéditeur i	adgpli6@gmail.com	Nom de l'expéditeur du message i	ADGLPI
Adresse de réponse i	adgpli6@gmail.com	Nom de réponse i	
Adresse de non réponse i		Nom de non réponse i	
Ajouter des documents dans les notifications de ticket	Non		
Signature des courriels	Cordialement.		
Mode d'envoi des courriels	SMTP+SSL	Tentatives d'envoi max.	5
Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes)	5		

Serveur de messagerie

Vérifier le certificat	Oui	Port	465
Hôte SMTP	smtp.gmail.com	Mot de passe SMTP (optionnel)	
Identifiant SMTP (optionnel)	adgpli6@gmail.com	<input type="checkbox"/> Effacer	
Expéditeur du message i	adgpli6@gmail.com		

Nous pouvons constater que j'ai bien reçu le mail de test et le nouveau ticket de Martin !

[GLPI #0000004] Nouvel utilisateur responsable Problème internet

A AD-KD <adgpli6@gmail.com>
to me
URL http://wwwglpi19/index.php?windex=ticket_1

Ticket : Description

Titre : Problème internet
Demandeur : Martin Martin
Date d'ouverture : 2022-02-13 11:11
Date de clôture :
Source de la demande : Helpdesk

L'élément rattaché :

Attribué aux techniciens : gpli
Statut : Nouveau

Importance : Moyenne
Impact : Moyen
Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
Description

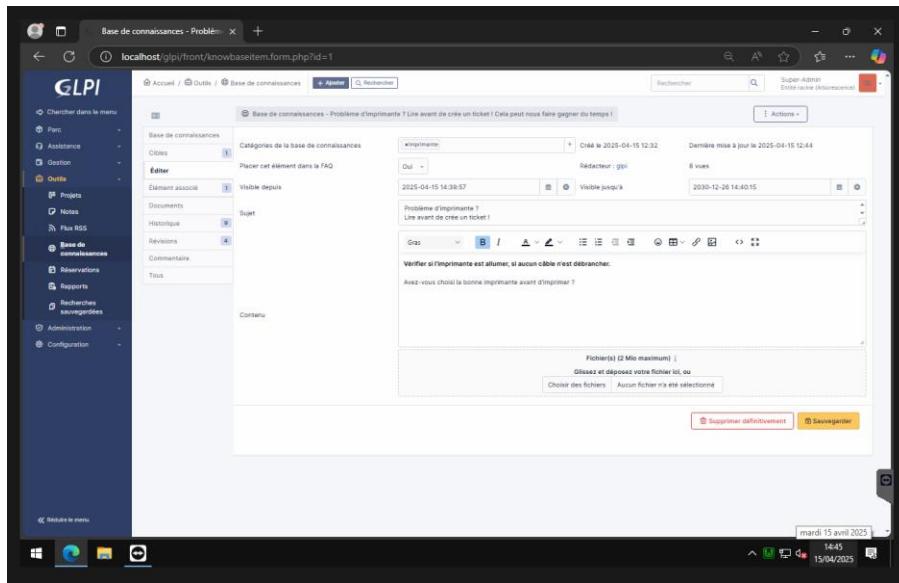
Help



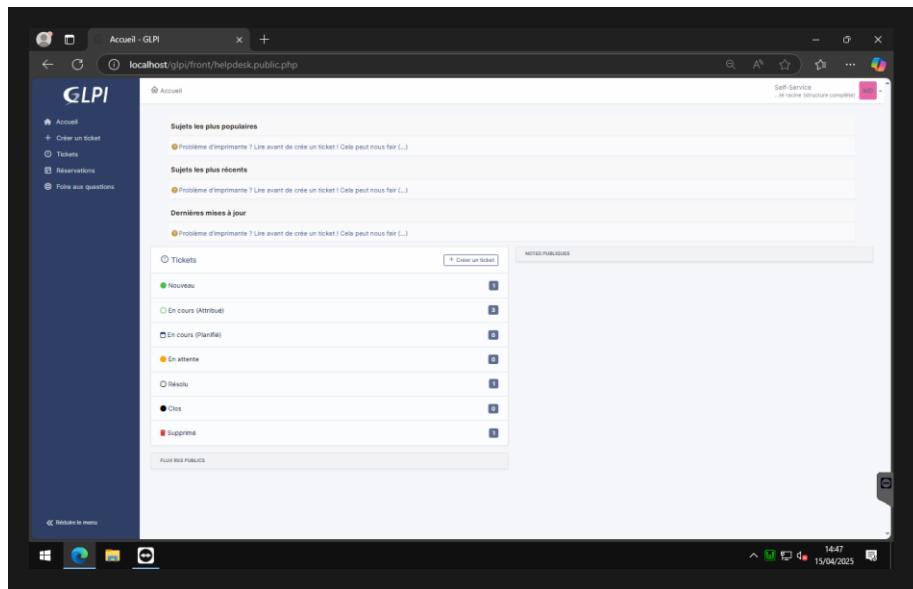
(l'adresse mail s'ajoute automatiquement grâce à l'annuaire LDAP si l'adresse mail est déjà configurer)

8. Base de connaissances alimentée

Chaque ticket clos peut être converti en article de la base de connaissances intégrée dans GLPI.



Il est possible de créer une base de connaissance en allant dans Outil -> base de connaissance. Je crée la base de connaissance et la rend publique.



Nous pouvons voir que lors de la connexion au GLPI pour Martin, un sujet apparaît.

The screenshot shows a web browser window for the GLPI application. The URL is `localhost/glpit/front/helpdesk.faq.php?id=1`. The page title is "Foire aux questions - 1 - GLPI". The left sidebar has a dark blue background with the GLPI logo and links: Accueil, + Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area has a white background. At the top, it says "Catégorie : Imprimante" and "Sujet : Problème d'imprimante ? Lire avant de créer un ticket ! Cela peut nous faire gagner du temps !". Below that is a "Contenu" section with the text "Vérifier si l'imprimante est allumée, si aucun câble n'est débranché." and "Avez-vous choisi la bonne imprimante avant d'imprimer ?". At the bottom of the content area, it shows "Rédacteur : glpi", "Créé le 2025-04-15 12:32", and "Dernière mise à jour le 2025-04-15 12:44". To the right, it says "9 vues" and "Cet élément fait partie de la FAQ". The bottom right corner of the browser window shows the system tray with icons for battery, signal, and date/time (14:50, 15/04/2025).

L'utilisateur peut maintenant avoir accès à la base de connaissance. Tout comme les techs qui eux peuvent avoir une base de connaissance technique qui va leurs permettre de résoudre des problèmes rapidement car si un problème apparaît et qu'un autre utilisateur a déjà eu le problème, le tech peut s'aide de cette base.

9. Statistiques et rapports

Pour ce faire, je crée une règle dans Tickets -> Assistance :

The screenshot shows the "Règles" (Rules) section of the GLPI configuration. It displays a search form with four conditions:

- Attribué à - Technicien : est KD
- ET Caractéristiques - Statut : est Clos
- ET Caractéristiques - Date de clôture : après - 1 mois
- ET Caractéristiques - Date de clôture : avant Maintenant

At the bottom of the search form are buttons for "règle" (rule), "règle globale" (global rule), "(+)" groupe (group), "Rechercher" (Search), and a star icon.

J'enregistre cette règle en l'ajoutant au favoris :

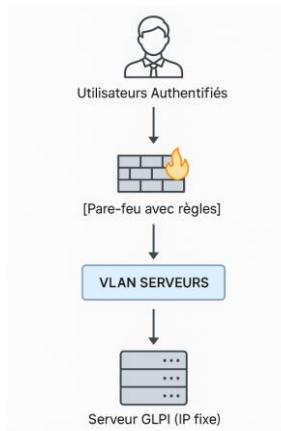


En appliquant le favoris, je peux avoir un rapport d'un mois (selon votre choix) des tickets clos par l'admin KD :

A screenshot of the GLPI ticket search results. The search criteria at the top include: 'Attribué à - Technicien est KD', 'Caractéristiques - Statut est Clos', 'Caractéristiques - Date de clôture après -1 mois', and 'Caractéristiques - Date de clôture avant Maintenant'. The search button is highlighted in yellow. Below the search bar is a table with one row of data. The columns are: Actions, ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR / DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, TTR, and DATE DE CLÔTURE. The data row shows: 4, Test d'affectation automatique, Clos, 2025-04-16 08:40, 2025-04-14 08:28, Moyenne, D Martin i, KD i, 2025-04-16 08:40. At the bottom left, there's a page size selector '20 lignes / page' and at the bottom right, it says 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

2. Intégration réseau

Le serveur hébergeant GLPI est configuré pour appartenir au VLAN dédié aux serveurs. Son adresse IP est fixe et les règles de pare-feu permettent l'accès aux utilisateurs authentifiés uniquement.



3. Personnes habilitées à prendre en charge les demandes

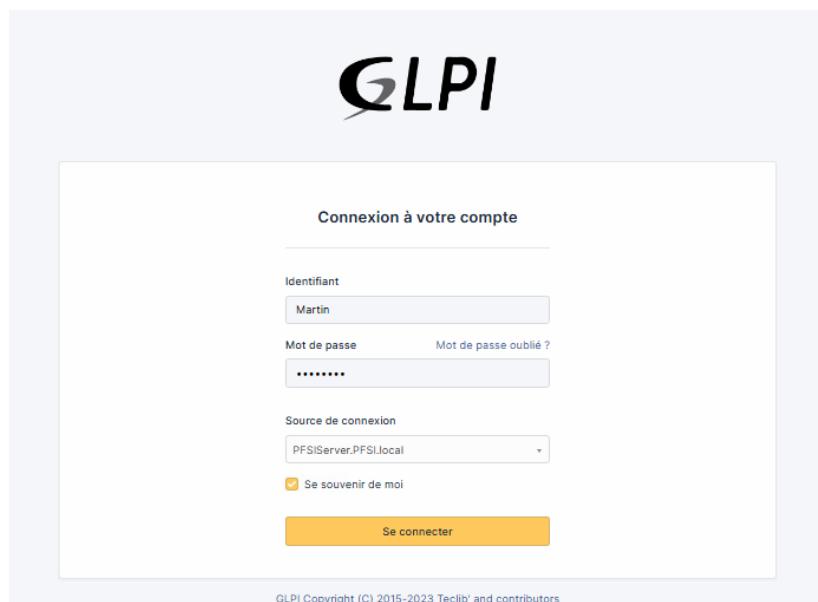
Voici la liste des personnes ayant le rôle de technicien ou de gestionnaire de tickets dans GLPI :

- KD – Technicien
- KD – Responsable informatique
- KD – Gestionnaire support

4. Mode opératoire pour les utilisateurs

Ce mode opératoire explique comment un utilisateur peut créer, suivre et consulter une demande.

1. Connexion à l'interface GLPI avec les identifiants réseau.



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the title "Connexion à votre compte" is centered. The form fields include:

- "Identifiant" input field containing "Martin".
- "Mot de passe" input field containing "*****".
- "Mot de passe oublié ?" link next to the password field.
- "Source de connexion" dropdown menu set to "PFSIServer.PFSI.local".
- A checked checkbox labeled "Se souvenir de moi".
- A yellow "Se connecter" button at the bottom right.

At the very bottom of the page, a small footer note reads "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors".

2. Aller dans le menu Assistance > Créer un ticket.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Imprimante

Urgence: Très haute

Éléments associés +

Observateurs:

Titre: objet

Description: * Paragraphe **I** ...
description

Fichier(s) (2 Mo maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

+ Soumettre la demande

3. Envoyer la demande.

4. Suivre l'évolution via l'espace personnel (tickets).

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes Self-Service
...te racine (structure complète) MD

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION*	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème Imprimante	Résolu	2025-04-15 12:20	2025-04-13 21:37	Moyenne	D Martin	KD		
6	test prioritisation des demandes	En cours (Attribué)	2025-04-14 17:06	2025-04-14 17:06	Très haute	D Martin	KD	Imprimante	
5	Imprimante	En cours (Attribué)	2025-04-14 16:40	2025-04-14 16:40	Moyenne	D Martin	KD		
2	Outlook	Nouveau	2025-04-13 21:59	2025-04-13 21:59	Haute	D Martin			

15 lignes / page De 1 à 4 sur 4 lignes

6. Consulter les réponses du support et notifications reçues par mail.

[GLPI #0000001] Ticket résolu Prolbème Imprimante [Inbox](#)  

 ADGLPI <adglpi6@gmail.com>
to me ▾

Tue, Apr 15, 2:35 PM (20 hours ago)    

URL : http://localhost/glpi/index.php?redirect=ticket_1_Ticket%241
Date de résolution : 2025-04-15 12:20
Type de solution :
Solution :

Ticket : Description

Titre : Problème Imprimante
Demandeur : D Martin
Date d'ouverture : 2025-04-13 21:37
Date de clôture :
Source de la demande : Helpdesk

Élément rattaché :

Assigné aux techniciens : KD
Statut : Résolu

Urgence : Moyenne
Impact : Moyen
Priorité : Moyenne

Pas de catégorie attribuée
Description :

Mon Imprimante ne fonctionne pas.

[2025-04-13 21:40:22]
Rédacteur **KD**
Description
Je m'en occupe Lundi.

Date d'ouverture **2025-04-13 21:40:22**
Position **left**
Type interne **ITILFollowup**
Type **Suivi**

Nombre de suivis : 1
Nombre de tâches : 0

—
Cordialement.

Généré automatiquement par GLPI

5. Statistiques des demandes

