

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

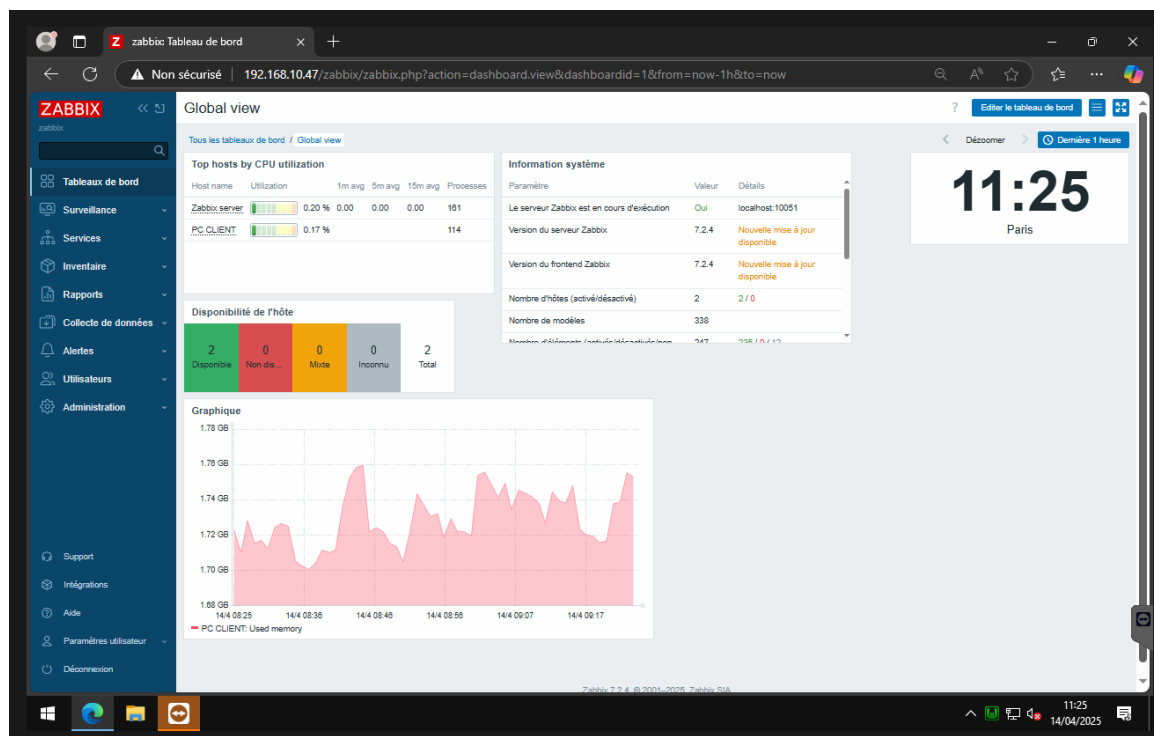
(server part) Plugin for GLPI 10.0.6



**FusionInventory for GLPI
9.5.x**

discontinued

(server part) - abandoned

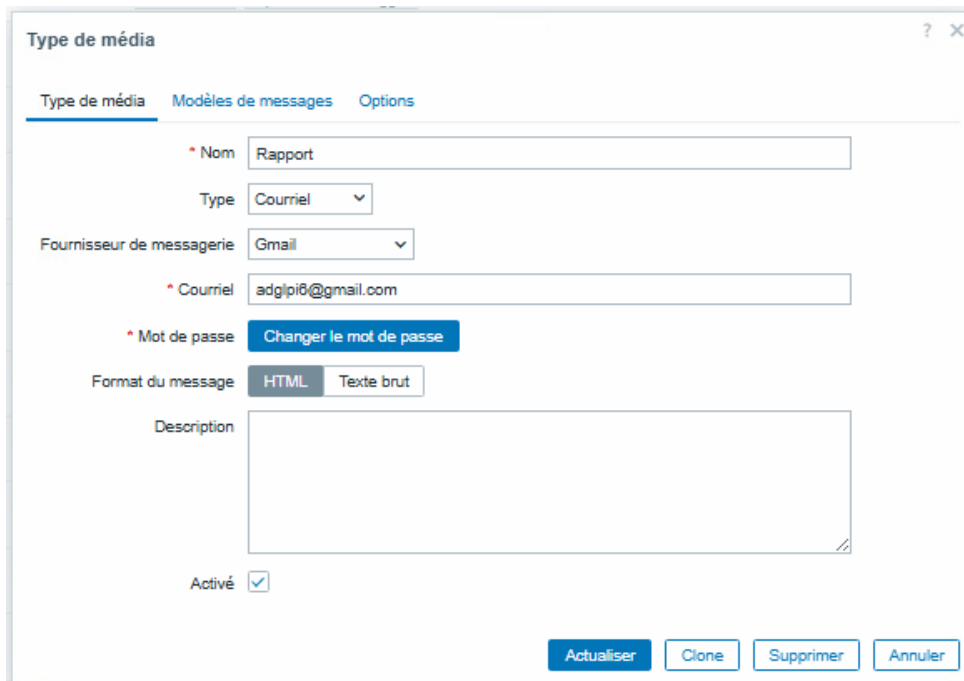


2. Anticipation des rachats de matériel

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.



The screenshot shows the 'Type de média' (Media Type) configuration window. It has three tabs: 'Type de média' (selected), 'Modèles de messages' (Message Templates), and 'Options'. The 'Type de média' tab contains the following fields and controls:

- Nom** (Name): Text input field containing 'Rapport'.
- Type**: Dropdown menu set to 'Courriel' (Email).
- Fournisseur de messagerie** (Mail Provider): Dropdown menu set to 'Gmail'.
- Courriel** (Email): Text input field containing 'adglpi@gmail.com'.
- Mot de passe** (Password): A button labeled 'Changer le mot de passe' (Change password).
- Format du message** (Message Format): Two buttons, 'HTML' (selected) and 'Texte brut' (Plain text).
- Description**: A large text area for additional details.
- Activé** (Enabled): A checked checkbox.
- Buttons at the bottom**: 'Actualiser' (Refresh), 'Clone', 'Supprimer' (Delete), and 'Annuler' (Cancel).

Je teste l'envoi de rapport:



The screenshot shows the 'Tester le type de média' (Test Media Type) window, titled 'Tester le type de média "Rapport"'. It contains the following fields and controls:

- Envoyer à** (Send to): Text input field containing 'adglpi@gmail.com'.
- Sujet** (Subject): Text input field containing 'Tester le sujet'.
- Message**: Text area containing 'Ceci est un message de test de Zabbix'.
- Buttons at the bottom**: 'Test' and 'Annuler' (Cancel).

L'envoi du Rapport test a fonctionné:



adglpi6@gmail.com

to me ▾

2:31 PM (0 minutes ago)

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)
via tous les médias

Activé

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.

Annuaire LDAP - PFSIServer.PFSI.local

Actions ▾ 1/1

Annuaire LDAP

Tester

Utilisateurs

Groupes

Informations avancées

Réplicats

Historique 1

Tous

Nom

PFSIServer.PFSI.local

Dernière modification

2025-04-13 21:23

Serveur par défaut

Oui ▾

Actif

Oui ▾

Serveur

192.168.10.17

Port (par défaut 389)

389 ▾

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) i

Oui ▾

DN du compte (pour les connexions non anonymes)

GLPI-LDAP@pfsi.local

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)

☐ Effacer

Champ de l'identifiant

samaccountname

Commentaires

Champ de synchronisation i

objectguid

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.

Accueil / Administration / Utilisateurs / Annuaire LDAP

+ Ajouter Q Rechercher ☆ Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Importation de nouveaux utilisateurs

Mode simplifié

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

Actions

CHAMP DE SYNCHRONISATION	UTILISATEURS	DERNIÈRE MISE À JOUR DANS L'ANNUAIRE LDAP
<input type="checkbox"/> c7709ebf-7eab-4a94-b1c0-a51325c4460d	prtq	2025-03-18 12:28
<input type="checkbox"/> 53454676-3651-49a7-ad88-6d5fb12d60de	cacti	2025-03-18 10:17
<input type="checkbox"/> c2d10616-32ed-439e-9756-9fc5cfe7bdb2	QLPI	2025-03-06 12:02
<input type="checkbox"/> Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

Actions

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 classer automatiquement les tickets selon leur nature et urgence.

Catégorie ITIL - Imprimante

Actions 1/1

Nom

Imprimante

Commentaires

Comme enfant de

i

+

Groupe technique

i

+

Code représentant la catégorie de tickets

Visible pour un incident

Oui

▼

Visible pour un problème

Oui

▼

Gabarit pour une demande

i

+

Gabarit pour un changement

i

+

Responsable technique

KD

▼

i

Base de connaissances

▼

i

+

Visible dans l'interface simplifiée

Oui

▼

Visible pour une demande

Oui

▼

Visible pour un changement

Oui

▼

Gabarit pour un incident

▼

i

+

Gabarit pour un problème

▼

i

+

Supprimer définitivement

Sauvegarder

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

« < » Règle - Urgence Imprimante

Actions 4/4

Règle

Critères 1

Actions 1

Historique 9

Tous

Ajouter un nouveau critère

Critères

	Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/>	Catégorie - Nom	contient	Imprimante
<input type="checkbox"/>	Critère	Condition	Motif

Actions

J’ai crée une règle “Urgence Imprimante” ou est ce que j’ai ajouté un critères qui explique que tout tout ticket qui contient la catégorie Imprimante.

Règle - Urgence Imprimante

Actions 4/4

Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0

Ajouter une nouvelle action

Actions

	Champs	Type d'action	Valeur
<input type="checkbox"/>	Priorité	Assigner	Très haute
<input type="checkbox"/>	Champs	Type d'action	Valeur

Actions

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

Critères 1

Actions 1

Historique 11

Tous

Nom

Attribution_auto

Description

Opérateur logique

et

Actif

Oui

Règle utilisée pour

Ajouter / Mettre à jour

Commentaires

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

Actions 3/4 > >>

Ajouter un nouveau critère

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

Et cette action.

Règle - Attribution_auto

Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0

Ajouter une nouvelle action

Actions

Champs	Type d'action	Valeur
Technicien	Assigner	KD

Actions

Après que l'utilisateur soumet une demande, le ticket est affecté directement a 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	KD	Imprimante	
5	Imprimante	En cours (Attribué)	2025-04-14 16:40	2025-04-14 16:40	Moyenne	D Martin	KD		
4	Test d'affectation automatique	En cours (Attribué)	2025-04-14 08:28	2025-04-14 08:28	Moyenne	D Martin	KD		

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" :

Accueil / Administration / Profils

Rechercher

Admin ...té racine (structure complète)

Profil - Responsable IT

5/9

Profil

Nom

Responsable IT

Profil par défaut

Interface du profil

Interface standard

Modification du mot de passe

Formulaire de création de tickets à la connexion

Commentaires

Utilisateurs 1

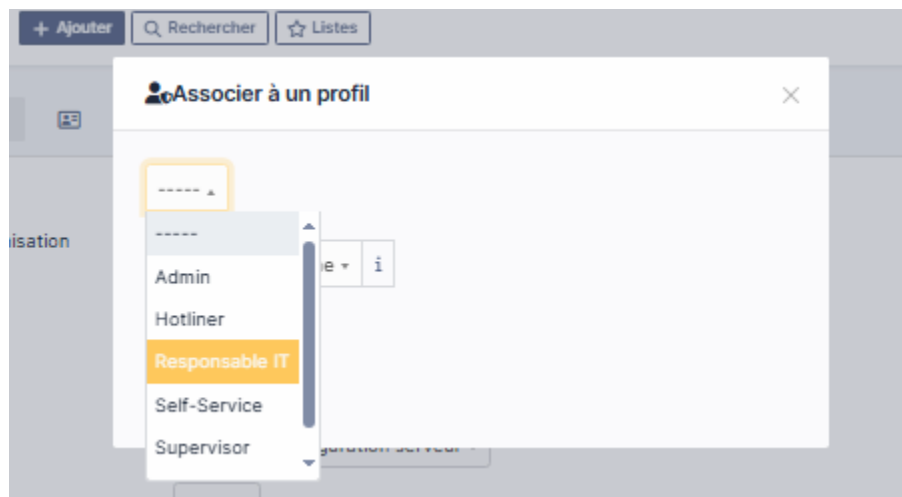
Historique 97

Tous

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 / REPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 a mon utilisateur KD



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

The screenshot shows the GLPI 'Ticket' form. At the top, there is a search bar labeled 'Rechercher' and a user profile for 'Admin' with the role '...té racine (structure complète)'. Below this, a tab indicator shows '5/5'. The form itself is titled 'Ticket' and contains several fields: 'Date d'ouverture' (2025-04-13 21:37:42), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (-----), 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Nouveau), 'Urgence' (En cours (Planifié)), 'Impact' (En attente), 'Priorité' (Résolu), and 'Validation' (Non soumis à validation). The 'Statut' dropdown menu is open, showing options: 'Nouveau' (green circle), 'En cours (Attribué)' (green circle), 'En cours (Planifié)' (blue square), 'En attente' (orange circle), 'Résolu' (grey circle), and 'Clos' (black circle). The 'Clos' option is highlighted in orange.

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: adglpi@gmail.com Nom de l'administrateur: ADGLPI

Courriel de l'expéditeur i: adglpi@gmail.com Nom de l'expéditeur du message i: ADGLPI

Adresse de réponse i: adglpi@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

Hôte SMTP: smtp.gmail.com Port: 465

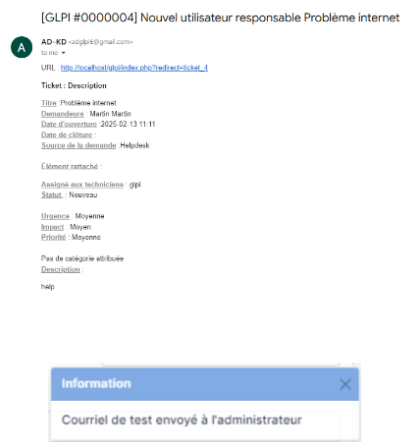
Identifiant SMTP (optionnel): adglpi@gmail.com Mot de passe SMTP (optionnel): Effacer

Expéditeur du message i: adglpi@gmail.com

Envoyer un courriel de test à l'administrateur

Sauvegarder

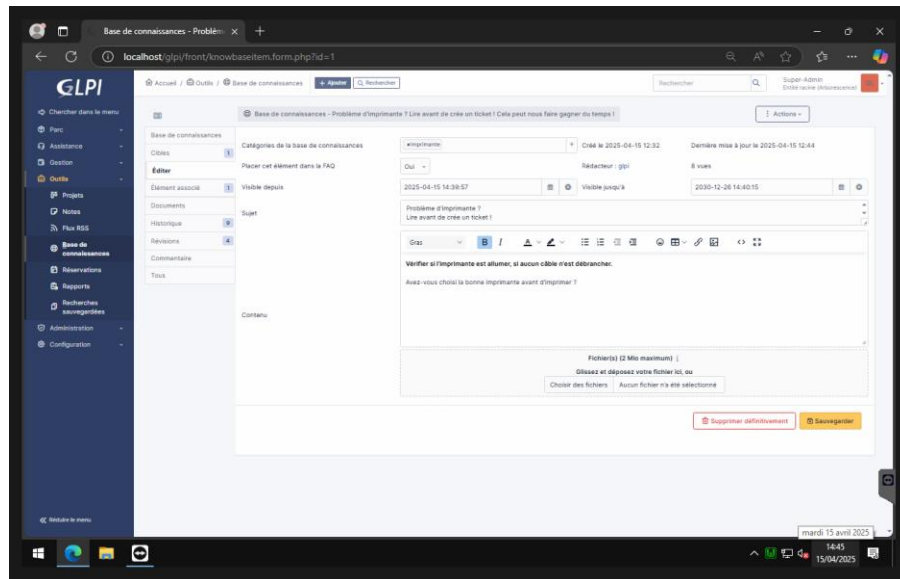
Nous pouvons constater que j'ai bien reçu le mail de test et le nouveau ticket de Martin !



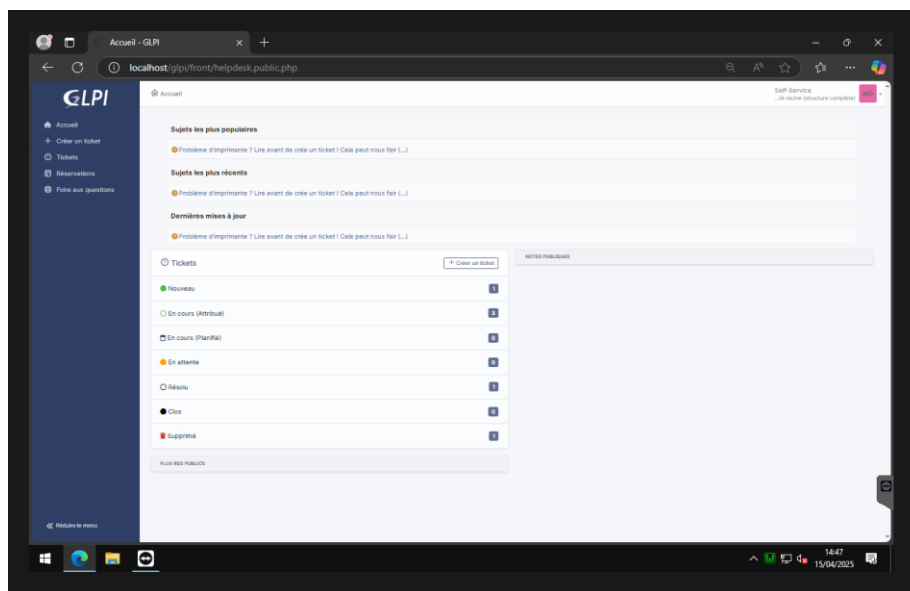
(l'adresse mail s'ajoute automatiquement grâce à l'annuaire LDAP si l'adresse mail est déjà configurée)

8. Base de connaissances alimentée

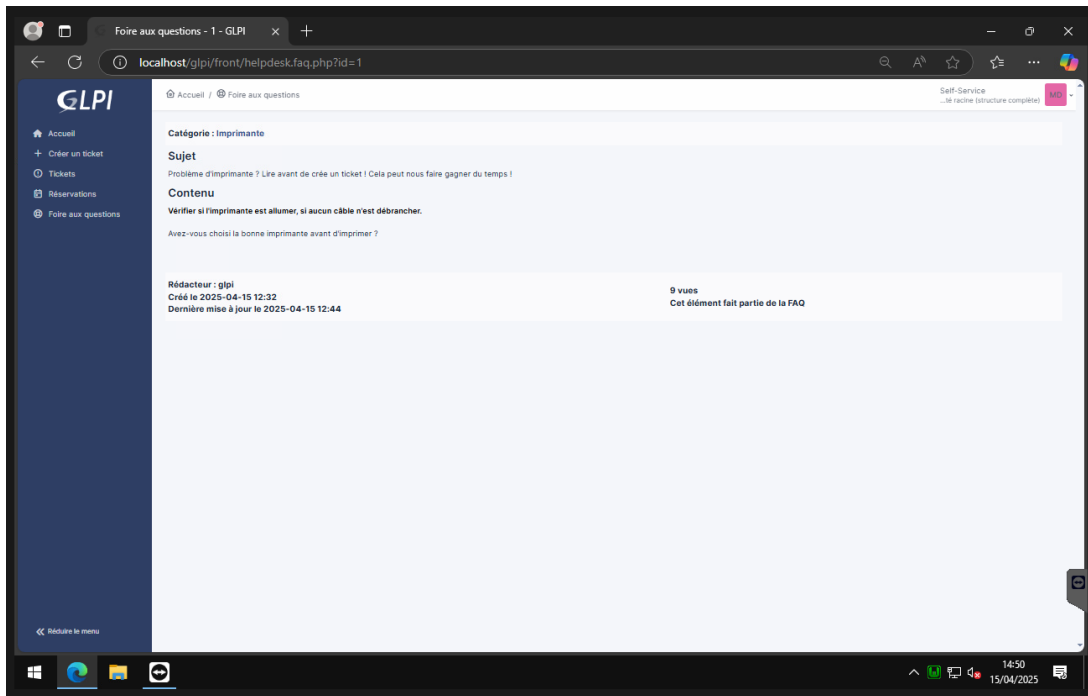
Chaque ticket clos peut être converti en article de la base de connaissances intégrée dans GLPI.



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.



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 leur 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'aider de cette base.

9. Statistiques et rapports

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



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 :

Recherche de tickets :

- 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

Rechercher

Actions

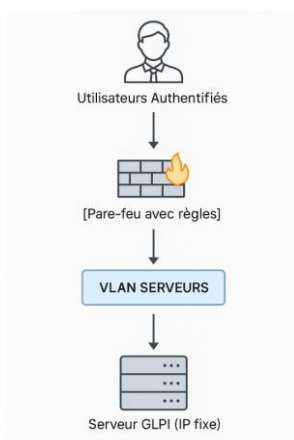
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	DATE DE CLÔTURE
4	Test d'affectation automatique	● Clos	2025-04-16 08:40	2025-04-14 08:28	Moyenne	D Martin	KD			2025-04-16 08:40

20 lignes / page

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

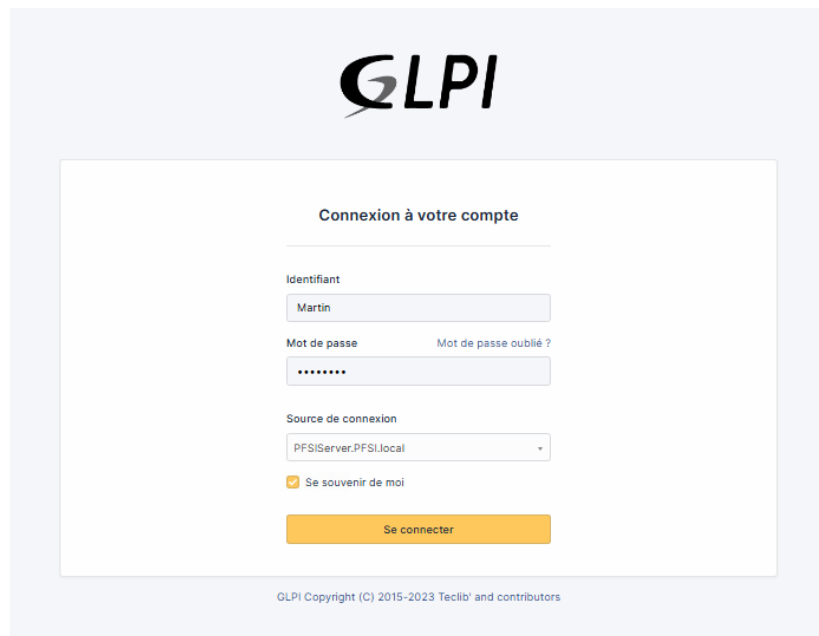
Voici la liste des personnes ayant le rôle de technicien ou de gestionnaire de tickets dans GLPI :

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

4. Mode opératoire pour les utilisateurs

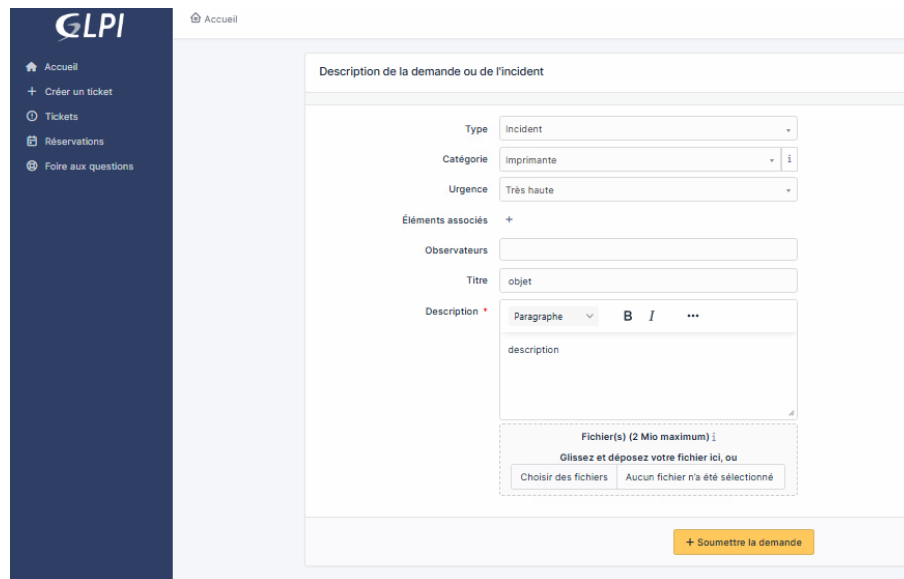
Ce mode opératoire explique comment un utilisateur peut créer, suivre et consulter une demande.

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, a white box contains the login form. The form is titled 'Connexion à votre compte'. It includes an 'Identifiant' field with the value 'Martin', a 'Mot de passe' field with masked characters, and a 'Mot de passe oublié ?' link. Below these is a 'Source de connexion' dropdown menu set to 'PFSIServer.PFSI.local'. There is a checkbox for 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom of the form is a yellow 'Se connecter' button. The footer of the page reads 'GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors'.

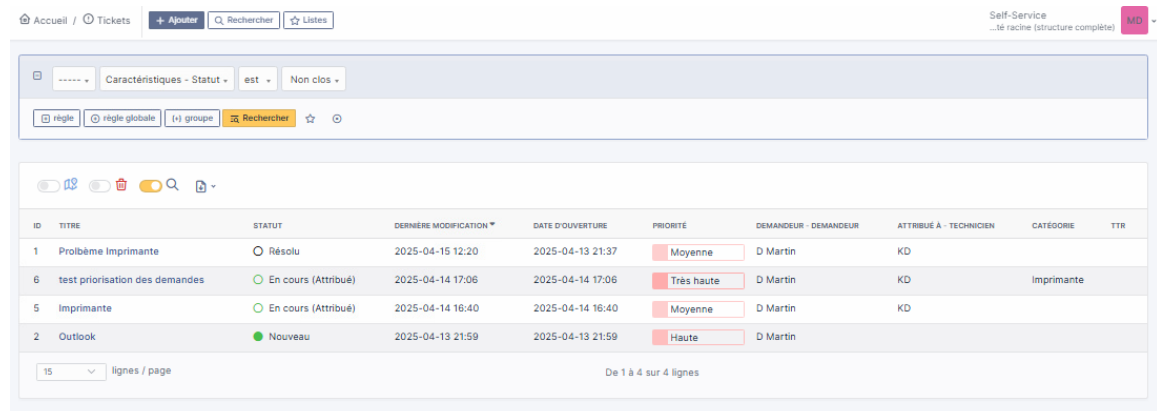
2. Aller dans le menu Assistance > Créer un ticket.



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing: Accueil, Créer un ticket (highlighted), Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several form fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Imprimante), 'Urgence' (Très haute), 'Éléments associés' (+), 'Observateurs' (empty), 'Titre' (objet), and 'Description' (Paragraphe). Below the description field is a file upload section with the text 'Fichier(s) (2 Mio maximum) : Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and two buttons: 'Choisir des fichiers' and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'. At the bottom right of the form is a yellow button labeled '+ Soumettre la demande'.

3. Envoyer la demande.


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



The screenshot shows the GLPI 'Tickets' list view. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil / Tickets', a '+ Ajouter' button, a search bar, and a 'Listes' button. On the right, there's a 'Self-Service' link and a user profile icon labeled 'MD'. Below the navigation bar, there's a filter bar with 'Caractéristiques - Statut' and dropdowns for 'est' and 'Non clos'. Below the filter bar, there's a toolbar with buttons for 'règle', 'règle globale', '+ groupe', 'Rechercher', and a star icon. Below the toolbar, there's a table of tickets. The table has columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ A - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The table contains 4 rows of data. Below the table, there's a pagination bar showing '15' lines / page and 'De 1 à 4 sur 4 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ A - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème imprimante	Résolu	2025-04-15 12:20	2025-04-13 21:37	Moyenne	D Martin	KD		
6	test priorisation 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			

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

**ADGLPI** <adglpi@gmail.com>
to me

[GLPI #0000001] Ticket résolu Problème Imprimante

Inbox x

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

☆ ☺ ↶ ⋮

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

Ticket : Description

Titre : Problème Imprimante
Demandeurs : 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

