

## DOCUMENTATION GLPI



## Gestion Libre de Parc Informatique

GLPI est un logiciel qui permet notamment :

- L'inventaire des ressources de la société.
- Réaliser la gestion des tâches administratives et financières.
- Posséder une base de connaissance.
- Fournir un service d'assistance par « tickets ».

Sommaire :

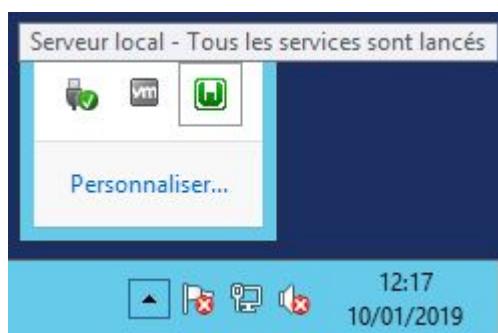
I/ Installation	3
1/ Installation de GLPI	3
2/ Connexion à l'Active Directory	6
II/ Configuration	8
1/ Gestion des droits	8
a) Les profils	8
b) Les entités	9
c) Les groupes	11
2/ La base de connaissance	12
3/ Les intitulés	13
4/ Le parc informatique	15
5/ Les tickets	17
a) Gestion des tickets	17
b) Règle métier	20
c) Les gabarits	21
6/ Les notes	22
7/ Les notifications	24
III/ Divers	28
1/ Erreur 403 forbidden :	28
2/ Erreur WAMP 2 services sur 3 lancés	30
3/ Supprimer "Généré automatiquement par GLPI"	36
4/ CSS	38
5/ Remettre les ID des tickets à 0	39
6/ File d'attente des notifications	39
7/ Plugin :	
a) FormCreator	43
b) GenericObject	45
8/ Modifier les logos (Connexion & Accueil)	46
9/ Administrer la vue des tickets par groupes	47

# I/ Installation

## 1/ Installation de GLPI

Téléchargez la suite WAMP depuis leur site internet <http://www.wampserver.com>.

Installez-le puis lancez le logiciel.



Connectez-vous à Phpmyadmin via un navigateur en tapant « **localhost/phpmyadmin** » dans l'URL.

Il faut ensuite créer un compte GLPI et une base de donnée associée. (Compte utilisateurs - nouvel utilisateur)

Login : **GLPI** MDP : **fdn123**

Server MySQL 3306

- Bases de données
- SQL
- État
- Comptes utilisateurs
- Exporter
- Importer
- Paramètres
- R

### Ajouter un compte d'utilisateur

Informations pour la connexion

Nom d'utilisateur :	Saisir une valeur : <input type="text" value="GLPI"/>
Nom d'hôte :	Tout hôte <input data-bbox="553 406 648 429" type="text" value="%"/>
Mot de passe :	Saisir une valeur : <input type="password" value="*****"/> Strength: <span style="color: green;">Très faible</span>
Saisir à nouveau :	<input type="password" value="*****"/>
Extension d'authentification	Authentification MySQL native
Générer un mot de passe :	<input type="button" value="Générer"/>

Base de données pour ce compte d'utilisateur

Créer une base portant son nom et donner à cet utilisateur tous les priviléges sur cette base.  
 Accorder tous les priviléges à un nom passe-partout (utilisateur\\_%).

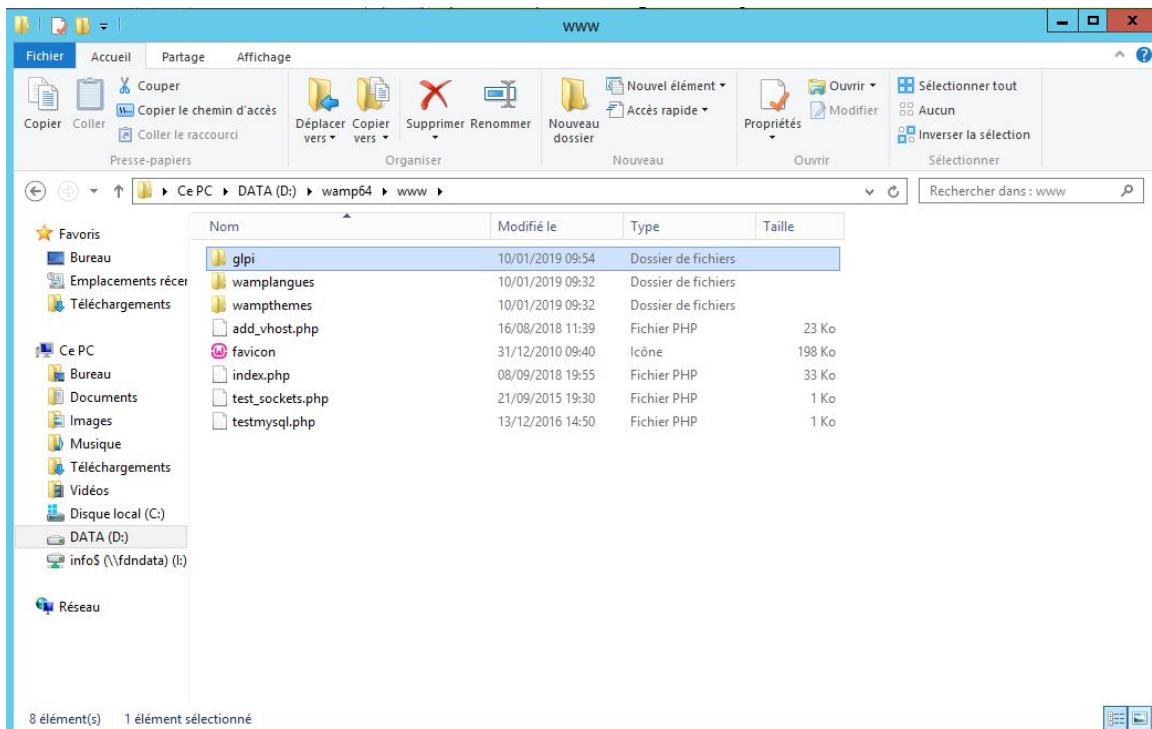
Priviléges globaux  Tout cocher

NB : les noms de priviléges sont exprimés en anglais.

<input type="checkbox"/> Données	<input type="checkbox"/> Structure	<input type="checkbox"/> Administration	Limites de ressources
<input type="checkbox"/> SELECT <input type="checkbox"/> INSERT <input type="checkbox"/> UPDATE <input type="checkbox"/> DELETE <input type="checkbox"/> FILE	<input type="checkbox"/> CREATE <input type="checkbox"/> ALTER <input type="checkbox"/> INDEX <input type="checkbox"/> DROP <input type="checkbox"/> CREATE TEMPORARY TABLES <input type="checkbox"/> SHOW VIEW <input type="checkbox"/> CREATE ROUTINE <input type="checkbox"/> ALTER ROUTINE	<input type="checkbox"/> GRANT <input type="checkbox"/> SUPER <input type="checkbox"/> PROCESS <input type="checkbox"/> RELOAD <input type="checkbox"/> SHUTDOWN <input type="checkbox"/> SHOW DATABASES <input type="checkbox"/> LOCK TABLES <input type="checkbox"/> REFERENCES	NB : une valeur de 0 (zéro) lève la limite. MAX QUERIES PER HOUR <input type="text" value="0"/> MAX UPDATES PER HOUR <input type="text" value="0"/> MAX CONNECTIONS PER HOUR <input type="text" value="0"/> MAX USER CONNECTIONS <input type="text" value="0"/>

Console de requêtes SQL

Téléchargez GLPI depuis leur site internet <https://glpi-project.org/fr/> puis décompressez le dans le dossier www de wamp soit, ici, le chemin **d:\wamp64\www**.



Ouvrez n'importe quel navigateur et tapez « **localhost/glpi** » dans l'URL.



Après avoir suivi les premières étapes, des paramètres de connexion vous sont demandés.

Serveur SQL : **localhost**

Utilisateur SQL : Utilisateur créé dans le **Phpmyadmin**

Mot de passe SQL : Utilisateur créé dans le **Phpmyadmin**



The screenshot shows the GLPI Setup interface, Step 1: Configuration de la connexion à la base de données. It features a blue header with the GLPI logo and the text 'GLPI SETUP'. Below the header, the text 'Étape 1' and 'Configuration de la connexion à la base de données' are displayed. A white input box contains the following fields: 'Paramètres de connexion à la base de données', 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'GLPI', and 'Mot de passe SQL' with the value 'fdn123'. A yellow 'Continuer' button is located at the bottom right of the input box.

Il faut ensuite supprimer le fichier **install.php** se trouvant dans le dossier ci-dessous :

 ► Ce PC ► DATA (D:) ► wamp64ii ► www ► glpi ► install ►

**Compte admin local GLPI : LOGIN : GLPI MDP : GLPI**

Une fois connecté GLPI, vous pouvez avoir accès à 6 menus depuis l'interface d'accueil :



**Parc** correspond à la gestion du parc informatique.

**Assistance** correspond à la gestion des tickets.

**Gestion** correspond à la gestion générale (fournisseurs, licences, budgets ...)

**Outils** correspond aux projets, aux réservations et notamment à la base de connaissance.

**Administration** permet la création d'utilisateurs, de profils, de groupes ...

**Configuration** permet de configurer l'application GLPI.

## 2/ [Connexion à l'Active Directory](#)

Allez dans « **Configuration > Authentification** » puis cliquez sur « **Annuaires LDAP** ».

Appuyez ensuite sur le « + » en haut à gauche puis sur « **Active Directory** » dans la ligne « **préconfiguration** ». Il vous suffit alors de remplir les informations nécessaires avant de sauvegarder.

Ainsi, la liaison à l'Active Directory est faite.

Pour importer ses utilisateurs, il faut aller dans « **Administration > Utilisateurs > Liaison annuaire LDAP > Importation de nouveaux utilisateurs** ».

[Activer le filtrage par date](#)

**Critère de recherche pour les utilisateurs**

Identifiant	<input type="text"/>	Champ de synchronisation (objectguid)	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>	Nom de famille	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text" value="stag"/>	Téléphone	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>	Téléphone mobile	<input type="text"/>
Titre	<input type="text"/>	<b>Rechercher</b>	

Affichage (nombre d'éléments) **20** ▾ De 1 à 12 sur 12

**Actions**

	Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
<input checked="" type="checkbox"/>	e797c8f2-0a43-4a38-8c49-00467fa091b0	staginfo	2019-01-02 08:32
<input type="checkbox"/>	265139ba-7281-4e8d-a487-e438274fb869	sgestion	2018-12-31 14:18
<input type="checkbox"/>	1bd5a90e-2e66-4e78-b994-e947edc2c9ce	sdrh2	2018-12-31 14:36
<input checked="" type="checkbox"/>	2e8ff0d2-4d9d-47f8-b5db-fe945961aeab	sdrh	2019-01-02 07:46
<input type="checkbox"/>	7fc1af33-48e1-4264-9042-99db8975dac0	sdp2	2018-12-31 14:42
<input type="checkbox"/>	0947303e-1ad8-4557-ad6e-b3d3a812d21f	sdp	2018-04-16 22:17
<input type="checkbox"/>	75c6ac94-078b-4d45-9248-2a6729bf4797	scpro2	2019-01-02 09:05
<input type="checkbox"/>	5433cd9-268a-41a3-8007-377b3bd1c228	scompta	2019-01-06 16:09
<input type="checkbox"/>	a16c0275-5250-4f95-a02a-b3f32b7880bd	scommunication	2019-01-02 08:07
<input type="checkbox"/>	a3bdd850-80ef-4009-84aa-a51d7653a257	s2compta	2019-01-02 07:46
<input type="checkbox"/>	9ccaaf3-93f3-4900-8e6e-e81b66bf6944	s2braderie	2018-12-31 14:15
<input type="checkbox"/>	3709ad99-8644-4726-8076-a0a779e2650a	Scpro	2019-01-07 02:58
	Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

**Actions**

Il suffit alors de renseigner les informations du profil souhaité, de cocher les utilisateurs que l'on veut importer puis de sélectionner « **Actions > Importer** ».

Les utilisateurs seront alors disponibles dans le GLPI :

<input checked="" type="checkbox"/>	glpi	
<input type="checkbox"/>	sdrh	DRH
<input type="checkbox"/>	staginfo	info
		StagiaireINFO@furet.com

## II/ Configuration

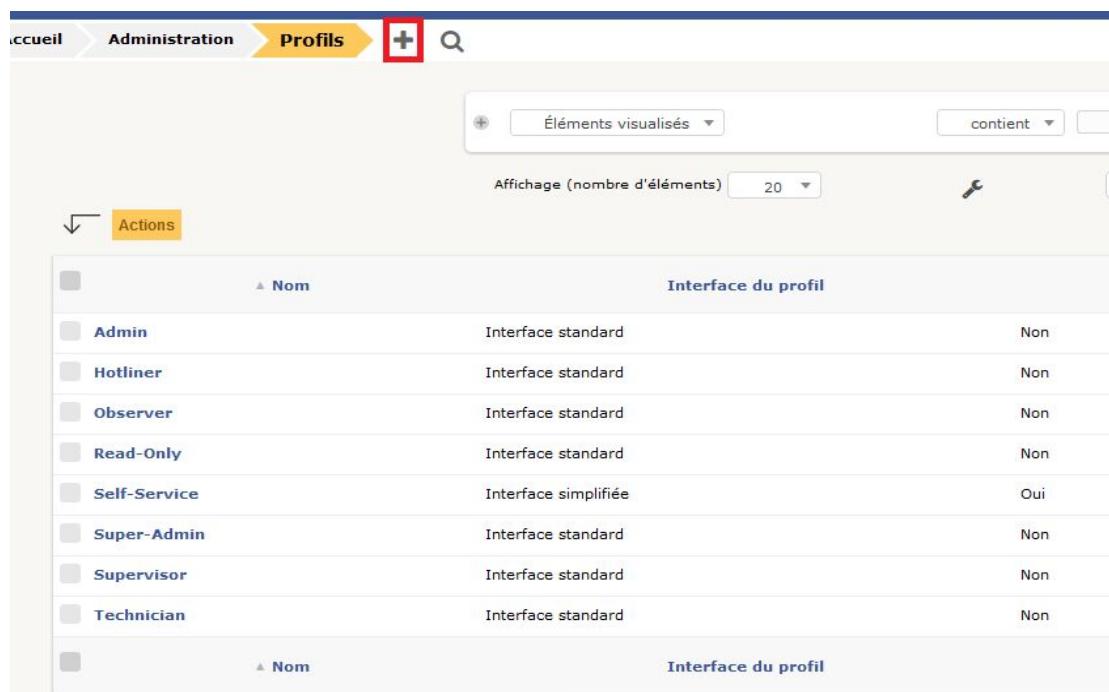
### 1/ Gestion des droits

#### a) Les profils

Pour créer des profils, il faut se rendre dans « **Administration > Profils** »

On y voit ensuite la liste des profils.

Il est alors possible de cliquer sur le « + » en haut à gauche pour créer un nouveau profil ou simplement de **cliquer** sur l'un des profils pour pouvoir administrer ce dernier :



Actions	Nom	Interface du profil	
	Admin	Interface standard	Non
	Hotliner	Interface standard	Non
	Observer	Interface standard	Non
	Read-Only	Interface standard	Non
	Self-Service	Interface simplifiée	Oui
	Super-Admin	Interface standard	Non
	Supervisor	Interface standard	Non
	Technician	Interface standard	Non
Actions	Nom	Interface du profil	

En cas de création d'un profil, vous pouvez choisir entre une interface standard et une interface simplifiée. L'interface simplifiée offre moins de possibilité quant à la gestion des droits mais est plus rapide pour administrer des comptes d'utilisateurs normaux

**Nouvel élément - Profil**

Nom	Test
Profil par défaut	<input type="checkbox"/>
Interface du profil	Interface simplifiée
Modification du mot de passe	<input type="checkbox"/>
Formulaire de création de tickets à la connexion	<input type="checkbox"/>
<b>Ajouter</b>	

## b) Les entités

Afin de créer des entités, il faut se rendre dans « **Administration > Entités** » puis il est possible de créer des entités parents et enfants.

Ici, nous avons créé une première entité : **Furet**, puis une entité enfant à celle-ci : **Magasins**.

Nous avons enfin créé d'autres entités enfant de **Magasins** qui portent toute le nom de leur ville soit Arras, Englos, Louvain ...

**Administration > Entités**

Parc	Assistance	Gestion	Outils	<b>Administration</b>	Configuration						
<b>Entité</b> <p><b>Nouvel élément - Entité</b></p> <table border="1"> <tr> <td>Nom</td> <td>Arcueil</td> </tr> <tr> <td>Comme enfant de</td> <td>           Root entity &gt; Furet &gt; Magasins           <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Root entity</li> <li>&gt;Furet</li> <li>&gt;Magasins</li> <li>&gt;Arras</li> <li>&gt;Englos</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"><b>Ajouter</b></td> </tr> </table>						Nom	Arcueil	Comme enfant de	Root entity > Furet > Magasins <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Root entity</li> <li>&gt;Furet</li> <li>&gt;Magasins</li> <li>&gt;Arras</li> <li>&gt;Englos</li> </ul>	<b>Ajouter</b>	
Nom	Arcueil										
Comme enfant de	Root entity > Furet > Magasins <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt;Root entity</li> <li>&gt;Furet</li> <li>&gt;Magasins</li> <li>&gt;Arras</li> <li>&gt;Englos</li> </ul>										
<b>Ajouter</b>											

Une fois l'entité créée, il est possible d'administrer les droits de cette dernière via le menu :

Il est alors possible de lier des utilisateurs à l'entité directement depuis ce menu avec l'onglet « **utilisateurs** » ou de gérer leurs droits sur les tickets avec « **Assistance** »...

Vous pouvez également le lié à l'entité en ajoutant, dans un premier temps, l'habilitation de l'entité aux utilisateurs dans « **Administration > Utilisateur > Habilitation** ».

Puis dans un second temps, il faut définir l'entité par défaut dans la page d'utilisateur :

K
<
Utilisateur
info Stag
3/3
>
X

**Utilisateur**

- Habilitations** 1
- Groupes
- Préférences
- Éléments utilisés
- Éléments gérés
- Tickets créés
- Problèmes
- Changements
- Documents
- Réservations
- Synchronisation
- Liens externes
- Certificats
- Historique** 13
- Tous

**Utilisateur**

Identifiant	staginfo	
Champ de synchronisation	e797c8f2-0a43-4a38-8c49-00467fa091b0	
Nom de famille	info	Image
Prénom	Stag	
Actif	Oui	Adresses de messagerie
Valide depuis	<input type="text"/>	Valide jusqu'à
Téléphone	<input type="text"/>	Authentification
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie
Téléphone 2	<input type="text"/>	Commentaires
Matricule	<input type="text"/>	
Titre	Informaticien	
Lieu	.....	
Profil par défaut	Self-Service	Entité par défaut

Dernière connexion le 2019-01-11 10:00

**Fichier(s) (2 Mo maximum)**   
Glissez et déposez votre fichier ici, ou No file selected.

Effacer

StagiaireINFO@furet.com

Annuaire LDAP : Active Directory  
Dernière synchronisation le 2019-01-11 10:00  
DN de l'utilisateur : CN=Stag info,OU=FDN  
Users,OU=FDN,DC=FURET,DC=FDN

Créé le 2019-01-10 14:29
Dernière mise à jour le 2019-01-11 09:58

**Sauvegarder**
Activer 
Mettre à la corbeille 

Dans la Boîte de configuration, cliquez sur

12/49

## c) Les groupes

Les groupes ont une fonction très utile en cas de liaison GLPI-Active Directory car ils vont permettre de reprendre tous les groupes présents dans l'active directory ainsi que les utilisateurs présents dans ces derniers.

Pour se faire, il faut se rendre dans « **Administration > Groupes** » :

Il faut ensuite cliquer sur « **Liaison annuaire LDAP > Importation de nouveaux groupes** » puis sélectionner les groupes que l'on veut faire remonter dans le GLPI en les cochant puis en sélectionnant « **Actions – Importer** » :

Les groupes apparaissent alors, contenant la totalité des utilisateurs présents dans le groupe de l'AD.

## 2/ La base de connaissance

La base de connaissance est accessible depuis « **Outils > Base de connaissance** »

A l'ajout d'un nouvel article dans la base, il vous est demandé si l'élément doit être placé dans la **FAQ** et, plus bas, la **cible** de ce dernier soit qui le verra dans l'onglet « Foire aux questions » des utilisateurs.

Base de connaissan...

**Nouvel élément - Base de connaissances**

Nom de la catégorie

Placer cet élément dans la FAQ

Visible depuis

Visible jusqu'à

Sujet

Formats

Contenu

Fichier(s) (2 Mo maximum)

Cible

**Ajouter**

Une fois l'article créé, il est possible de l'administrer en cliquant dessus, on a alors accès à différents onglets et notamment « **cibles** » qui va permettre de définir le groupe, le profil, l'entité ou même l'utilisateur qui pourra voir cet article dans la foire aux questions.

Il y a également le menu “Editer” qui permet de modifier l’article et le menu “Documents” qui permet d’y ajouter des fichiers.

Outils Base de connaissances + 🔎 Root entity (Arborescence)

Base de connaissances

Cibles 1

Éditer

Élément associé

Documents 2

Historique 2

Révision

Commentaires

Tous

qdc

Ajouter une cible

Entité Groupe Profil Utilisateur

Destinataires

Entité Root entity > Furet > Magasins > Arras 1 (R)

Type Destinataires

Actions

### 3/ Les intitulés

Certaines listes de sélections déroulantes sont paramétrables dans GLPI comme par exemple les **lieux**, des **statuts de matériels**, des **catégories de tickets** etc...

Certains de ces intitulés sont fournis avec une liste par défaut mais la plupart doivent être **déclarés dans l'application**.

Pour pouvoir les déclarer, il faut se rendre dans « **Configuration > Intitulés** » :

Intitulés		Actions automatiques	
Composants	Authentification	Notifications	Collecteurs
Niveaux de services	Liens externes	Générale	Plugins
Unicité des champs		Criticité	Outils
Catégories de la base de connaissances		Calendrier	Périodes de fermeture
Systèmes d'exploitation		Systèmes d'exploitation	Versions
Service packs		Service packs	Architectures
Éditions		Éditions	Noyaux
Versions des noyaux		Versions des noyaux	Sources de mise à jour
Réseau		Prises réseau	Domaines
Interfaces réseau		Domaines	Réseaux
VLAN		Réseaux	Opérateurs téléphoniques
Internet		Opérateurs téléphoniques	Activer Windows Dans le Panneau de configuration, ouvrir Windows.
Réseaux IP		Réseaux IP	Domaines internet
Réseaux wifi		Réseaux wifi	

La première étape est de **sélectionner la liste à modifier**, par exemple **lieux**, et d'en créer un nouveau en remplissant la fiche d'information :

**Nouvel élément - Lieu**

	Root entity	Sous-entités
Nom	Sous sol n°2	<input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="Non"/> <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="i"/>
Comme enfant de	----- <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="i"/> <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="ajouter"/> <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="supprimer"/>	
Adresse	xxx	
Code postal	xxx	
Ville	xxx	
État	xxx	
Pays	xxx	
Numéro du bâtiment	xxx	
Numéro de la pièce	xxx	
Emplacement sur la carte	 Rechercher <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="Rechercher"/> Commentaires <input style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;" type="button" value="Rechercher"/> Leaflet   © OpenStreetMap contributors	
Latitude	xxx	
Longitude	xxx	
Altitude	xxx	

Activer Windows  
Dans le Panneau de config

Il suffit alors d'appuyer sur « **Ajouter** » pour que le lieu soit entré dans la base de donnée.

## 4/ Le parc informatique

Pour administrer le **parc informatique**, il faut se rendre dans « **Parc** » puis **sélectionner l'élément** que l'on veut rajouter :

Par exemple, pour ajouter un ordinateur, il suffit de **remplir une fiche descriptive** de ce dernier dans le quelle on peut rajouter les **intitulés** que nous avons remplis précédemment :

### Ordinateur

L'ordinateur sera alors disponible pour les **réservations** (cf doc utilisateur).

Cependant, il est également possible de configurer ce parc automatiquement grâce au plugin « **FusionInventory** ».

Pour se faire, il faut se rendre sur leur site pour télécharger l'archive du plugin FusionInventory. Il faut ensuite la décompresser dans le dossier « **glpi/plugins** ».

Ensuite, depuis l'interface de GLPI, il faut se rendre dans « **configurations > plugins** » puis installer et activer le plugin.

Il faut alors se rendre dans « **Administration > Entités** » pour définir l'url d'accès au service GLPI dans l'onglet « **FusionInventory** » :

Dans un second temps, il s'agit d'installer sur les machines clientes du GLPI un **agent FusionInventory**. Ce client va permettre de remonter toutes les informations de la machine à GLPI.

Pour automatiser l'installation de ce client, on peut notamment se tourner vers un système de déploiement par GPO sur l'Active Directory.

Paramètres d'installation du client :

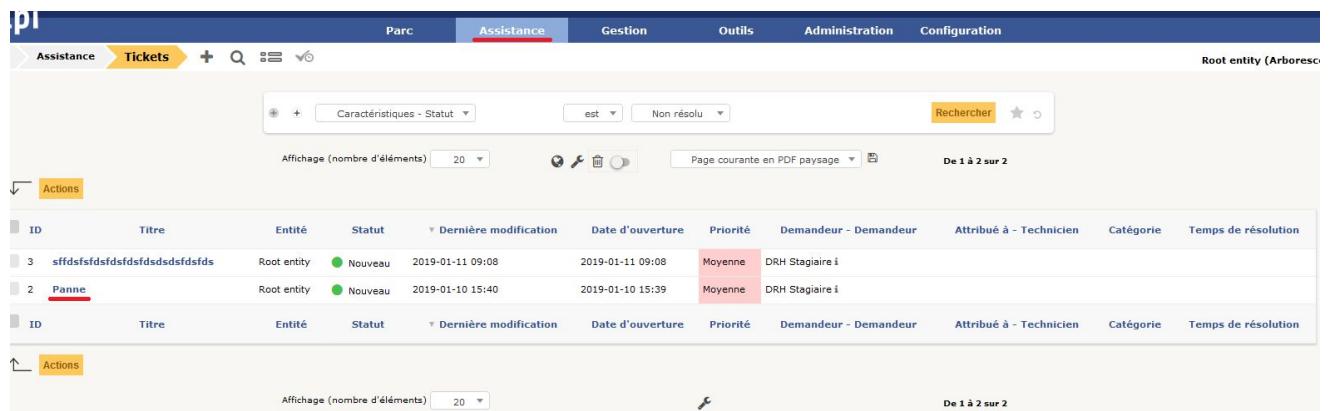
<https://rdr-it.com/fusioninventory-taches-decouverte-inventaire/4/>

## 5/ Les tickets

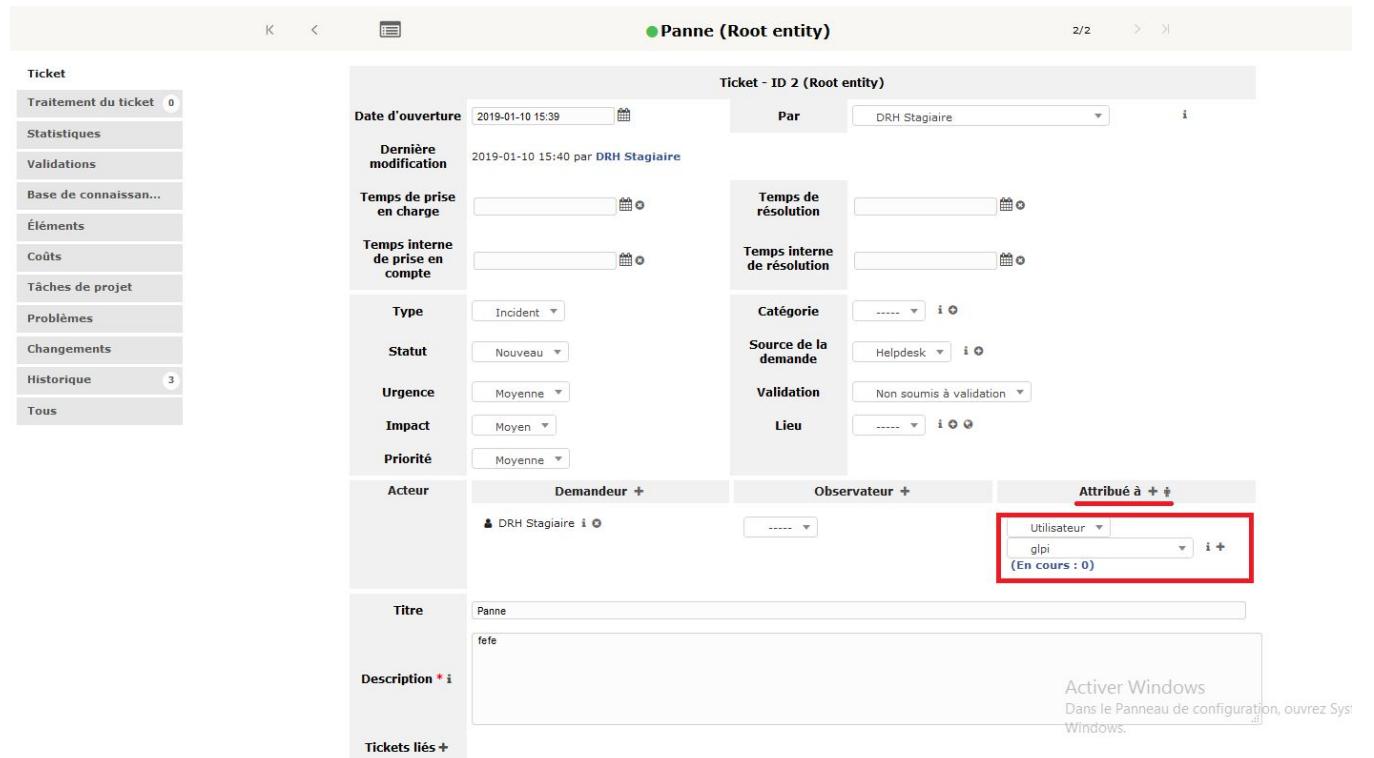
### a) Gestion des tickets

Pour assurer la gestion des tickets, il faut se rendre dans « **Assistance > Tickets** ».

On peut alors voir tous les tickets en cours, leurs statuts...



Pour pouvoir attribuer un ticket, il suffit de cliquer dessus et de remplir l'intitulé « **Attribué à** » :



On voit ensuite que le statut du ticket a changé de « Nouveau » à « En cours (attribué) » :

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	Panne	Root entity	En cours (Attribué)	2019-01-11 15:51	2019-01-10 15:39	Moyenne	DRH Stagiaire i	gipi i		
3	sffdsfsdfsdfsdfsdfsdfsdfs	Root entity	Nouveau	2019-01-11 09:08	2019-01-11 09:08	Moyenne	DRH Stagiaire i			

Ainsi, en se connectant à sa session, le technicien sera informé dès la page d'accueil que le ticket lui est attribué et qu'il faut le traiter.

En cliquant sur le ticket, le technicien pourra alors le traiter.

Pour se faire, vous pouvez discuter avec la personne à l'aide de « suivi » et définir le statut de votre ticket après votre réponse en cliquant sur la petite flèche à droite d' « Ajouter ».

Il est également possible de modifier le statut du ticket directement depuis l'onglet « Ticket » :

## b) Règle métier

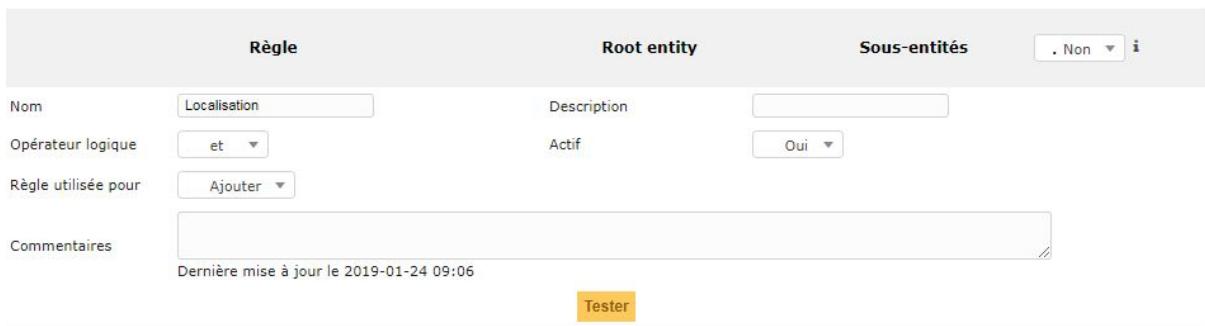
Il est possible d'affecter automatiquement **un lieu au ticket** à la création de ce dernier. Pour se faire, il faut appliquer une **règle métier** dans l'onglet : « **Règles > règles métier pour les tickets** ».



The screenshot shows a list of rule types. At the top are buttons for 'Importer' (Import) and 'Exporter' (Export). Below is a list of categories:

- Règles d'affectation d'un élément à une entité
- Règles d'import et de liaison des ordinateurs
- Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur
- Règles d'affectation d'une catégorie aux logiciels
- Règles métier pour les tickets** (highlighted with a red underline)
- FusionInventory - Règles de lieu
- FusionInventory - Règles d'entités
- FusionInventory - Règles d'import et de liaison des matériels
- Transférer
- Listes noires

Il faut ensuite créer une règle ici « **Localisation** » utilisée pour « **Ajouter** » :



Règle	Root entity	Sous-entités
Nom : Localisation	Description :	. Non
Opérateur logique : et	Actif : Oui	
Règle utilisée pour : Ajouter		
Commentaires :		

Dernière mise à jour le 2019-01-24 09:06

**Tester**

Puis modifier les critères de cette manière :

Actions

Critères			
	Critère	Condition	Motif
	Lieu du ticket	n'existe pas	Oui
	Lieu du demandeur	existe	Oui

Et enfin dans l'onglet action, « **copier le lieu depuis l'utilisateur** » :

Actions

Actions			
	Champs	Type d'action	Valeur
	Lieu	Copier depuis l'utilisateur	Oui

### c) Les gabarits

Les gabarits de tickets vont permettre de simplifier la création du ticket par les utilisateurs en masquant des champs ou par la création de champs pré remplis.

Pour se faire, il faut se rendre dans « **tickets > gabarits de tickets** » à l'aide de ce bouton :



Vous pouvez alors créer des champs obligatoires, en masquer d'autres...

## Gabarit de tickets

- Champs obligatoires
- Champs prédefinis
- Champs masqués 3
- Interface standard
- Interface simplifiée
- Catégories de ticket
- Historique 7
- Tous

Il faut ensuite **l'appliquer à un profil** (Self-service dans notre cas) via l'option « **Gabarit de ticket par défaut** » dans l'onglet « **Administration > Profils** » puis dans l'onglet « **Assistance** ».

Gabarit de ticket par défaut

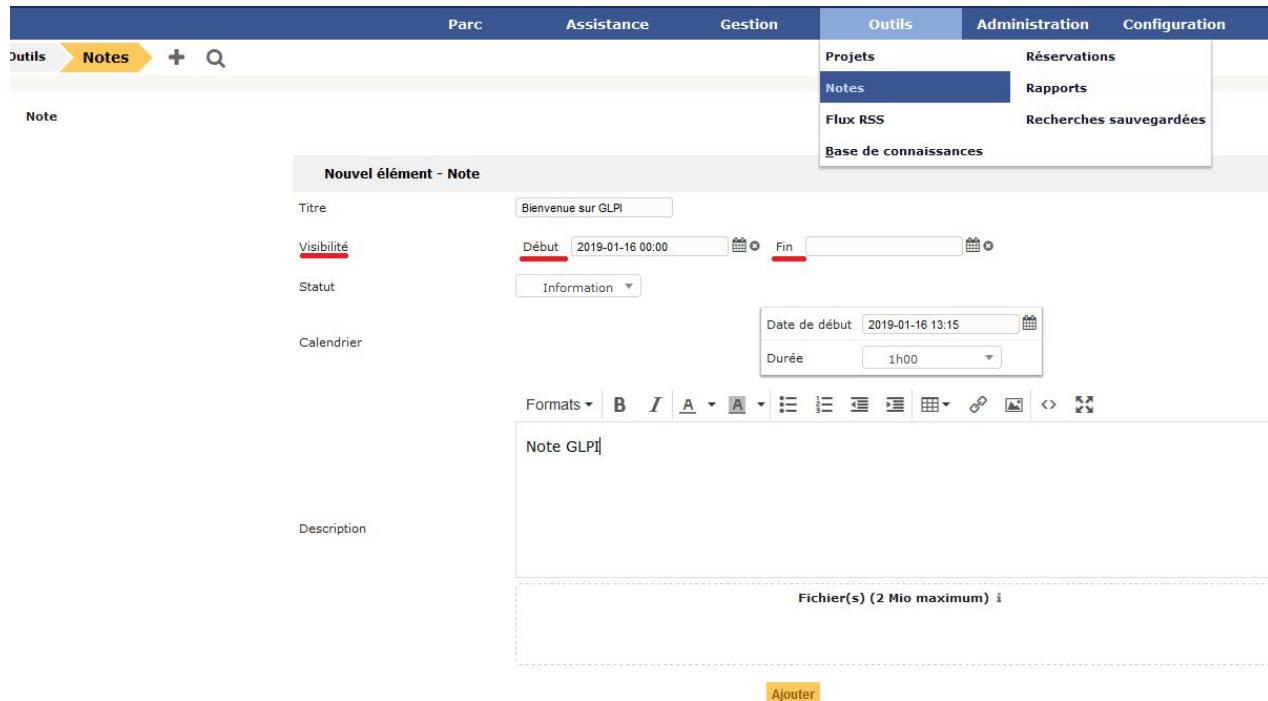
Gabarit test ▾



## 6/ Les notes

Les notes permettent de faire circuler de l'information, elles seront visible par tous les utilisateurs lors de leur connexion.

Pour ajouter une note, il faut se rendre dans « **Outils > Notes** » :



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Note' (New element - Note) form in the GLPI interface. The 'Titre' (Title) field contains 'Bienvenue sur GLPI'. The 'Visibilité' (Visibility) section shows a start date of '2019-01-16 00:00' and an end date of '2019-01-16 13:15'. The 'Statut' (Status) dropdown is set to 'Information'. The 'Calendrier' (Calendar) section shows a duration of '1h00'. The 'Description' (Description) text area contains 'Note GLPI'. Below the text area is a file upload section with a placeholder 'Fichier(s) (2 Mo maximum)'. An 'Ajouter' (Add) button is located at the bottom of this section.

Lors de la création d'une note, il faut choisir notamment :

- « **visibilité** », c'est-à-dire de quand à quand cette note sera disponible pour les utilisateurs.
- « **Statut** », soit « **information, à faire ou fait** » :

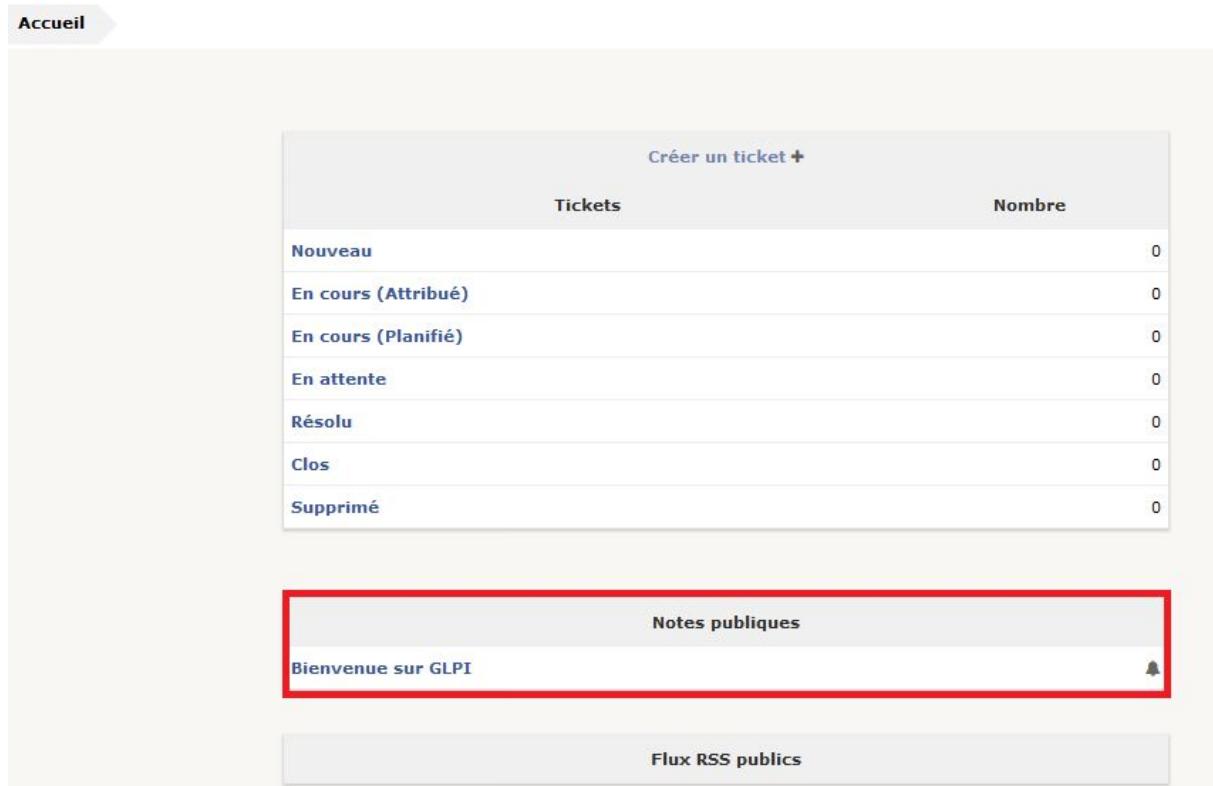


Il suffit ensuite de remplir la partie « **description** » puis d'ajouter la note.

Il faut ensuite **cliquer** sur la note puis se rendre dans « **cibles** » pour définir qui sera habilité à voir cette note :



Ensuite, les utilisateurs habilités y auront accès depuis leur page d'accueil tant que la **période de fin** choisi plus tôt n'est pas finit :



## 7/ Les notifications

Les notifications vont permettre à un administrateur de recevoir un mail en cas de nouveaux tickets, réservations ...

Pour se faire, il faut se rendre dans « **Configurations > Notifications** » :



Il faut ensuite, dans un premier temps **mettre oui** dans les listes déroulantes suivantes :

- Activer le suivi
- Activer les notifications par courriel

Il faut ensuite configurer ces notifications à l'aide de :

- Notifications
- Configuration des notifications par courriel
- Modèles de notifications

**Notifications** permet d'activer ou de désactiver des éléments tel que la création d'un nouveau ticket, la clôture d'un ticket, une demande de réservation etc...

Ainsi, chaque élément activé fera l'objet d'une notification par mail.

Actions	Nom	Type	Actif	Événement	Modèles de notifications	Entité	Sous-entités
	Password Forget	Utilisateur	Oui	Mot de passe oublié ?	Password Forget	Root entity	Oui
	Alert Tickets not closed	Ticket	Oui	Tickets non résolus	Alert Tickets not closed	Root entity	Oui
	New Ticket	Ticket	Oui	Nouveau ticket	Tickets	Root entity	Oui
	Update Ticket	Ticket	Non	Mise à jour d'un ticket	Tickets	Root entity	Oui
	Close Ticket	Ticket	Oui	Clôture du ticket	Tickets	Root entity	Oui
	Add Followup	Ticket	Oui	Nouveau suivi	Tickets	Root entity	Oui
	Add Task	Ticket	Oui	Nouvelle tâche	Tickets	Root entity	Oui
	Update Followup	Ticket	Oui	Mise à jour d'un suivi	Tickets	Root entity	Oui
	Update Task	Ticket	Oui	Mise à jour d'une tâche	Tickets	Root entity	Oui
	Delete Followup	Ticket	Oui	Suppression d'un suivi	Tickets	Root entity	Oui
	Delete Task	Ticket	Oui	Suppression d'une tâche	Tickets	Root entity	Oui

La configuration des notifications par courriel permet de configurer l'adresse mail, le serveur de messagerie etc... que GLPI utilisera pour envoyer les notifications.

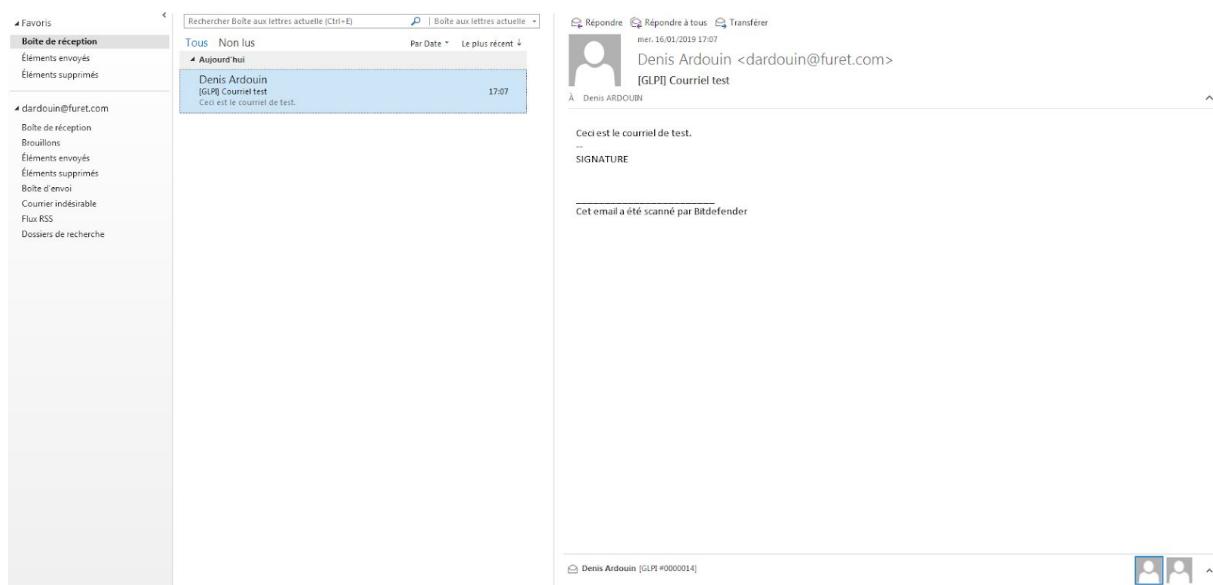
**Notifications courriel**

Courriel de l'administrateur	<input type="text" value="dardouin@furet.com"/>	Nom de l'administrateur	<input type="text" value="Denis Ardouin"/>
Courriel expéditeur <small>i</small>	<input type="text" value="dardouin@furet.com"/>	Nom de l'expéditeur <small>i</small>	<input type="text" value="Denis Ardouin"/>
Adresse de réponse <small>i</small>	<input type="text"/>	Nom de réponse <small>i</small>	<input type="text"/>
Ajouter des documents dans les notifications de ticket	<input checked="" type="checkbox" value="Non"/> Non		
Signature des courriels	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 40px; margin-bottom: 5px;">SIGNATURE</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; height: 40px; margin-bottom: 5px;">...</div>		
Mode d'envoi des courriels	<input checked="" type="checkbox" value="SMTP"/> SMTP	Tentatives d'envoi max.	<input type="text" value="5"/>
Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes)	<input checked="" type="checkbox" value="5"/> 5		

**Serveur de messagerie**

Vérifier le certificat	<input checked="" type="checkbox" value="Non"/> Non		
Hôte SMTP	<input type="text" value="10.1.1.31"/>	Port	<input type="text" value="25"/>
Identifiant SMTP (optionnel)	<input type="text"/>	Mot de passe SMTP (optionnel)	<input type="text"/>
Expéditeur du message <small>i</small>	<input type="text"/>		
<input style="background-color: #ffcc00; border: 1px solid #ffcc00; color: black; padding: 2px 10px; border-radius: 5px; margin-right: 10px;" type="button" value="Sauvegarder"/> <input style="background-color: #ffcc00; border: 1px solid #ffcc00; color: black; padding: 2px 10px; border-radius: 5px;" type="button" value="Envoyer un courriel de test à l'administrateur"/>			

Ainsi, en demandant un courriel de test à l'administrateur à l'aide du bouton en bas à gauche, on reçoit ca :



The screenshot shows the GLPI inbox interface. On the left, a sidebar lists 'Favoris', 'Boîte de réception' (with sub-options: 'Éléments envoyés', 'Éléments supprimés'), and an account section for 'dardouin@furet.com' (with sub-options: 'Boîte de réception', 'Brouillons', 'Éléments envoyés', 'Éléments supprimés', 'Boîte d'envoi', 'Courrier indésirable', 'Flux RSS', 'Dossiers de recherche').

The main area displays an email from 'Denis Ardouin <dardouin@furet.com> [GLPI] Courriel test' to 'Denis ARDOUIN'. The subject is '[GLPI] Courriel test'. The email body contains the text: 'Ceci est le courriel de test.' and 'SIGNATURE'. A footer at the bottom of the email body says 'Cet email a été scanné par Bitdefender'.

At the bottom of the inbox, there are buttons for 'Répondre', 'Répondre à tous', 'Transférer', and a date/time stamp 'mer. 16/01/2019 17:07'.

**Modèles de notifications** sert à personnaliser les mails reçus pour les éléments du menu « Notifications ».

Appuyez sur « + » pour créer un nouveau modèle :

Modèle de notifications

Nouvel élément - Modèle de notifications

Nom	<input type="text" value="Test"/>
Type	<input type="text" value="Ticket"/> ▼
Commentaires	<div style="border: 1px solid #000000; height: 100px; width: 100%;"></div>
CSS	<pre>p { margin-top: 5px; margin-bottom: 5px; } .etiquette { border-left: 1px solid #000000; /* couleur du cadre */ border-right: 1px solid #000000; border-bottom: 1px solid #000000; border-top: 1px solid #000000;</pre>

**Ajouter**

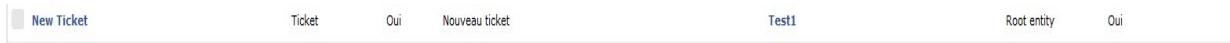
On y remplit le nom, le type, des commentaires optionnels et un css.

Ensuite, une page « **Traduction** » s'affiche. Dessus, on crée la ‘mise en page’ du mail dans le dernier champ de la page :

Il faut ensuite **appliquer ce modèle de notification** à une notification déjà existante.

Par exemple, dans le cas de l'ouverture d'un ticket, il faut se rendre dans « **Configurations > Notifications > Notifications** » :

Après avoir cliqué sur « **new ticket** »,



Il faut se rendre dans « **Gabarits > Ajouter un gabarit** » à l'aide du menu à gauche puis sélectionner le modèle créé :



Il faut ensuite se rendre dans l'onglet « **Destinataires** » et choisir qui vont recevoir le mail :



Ainsi, un mail sera envoyé à la création d'un ticket :

[Répondre](#) [Répondre à tous](#) [Transférer](#)  
 mer. 16/01/2019 17:20  
Denis Ardouin <dardouin@furet.com>  
[GLPI #0000017]  
À Denis ARDOUIN

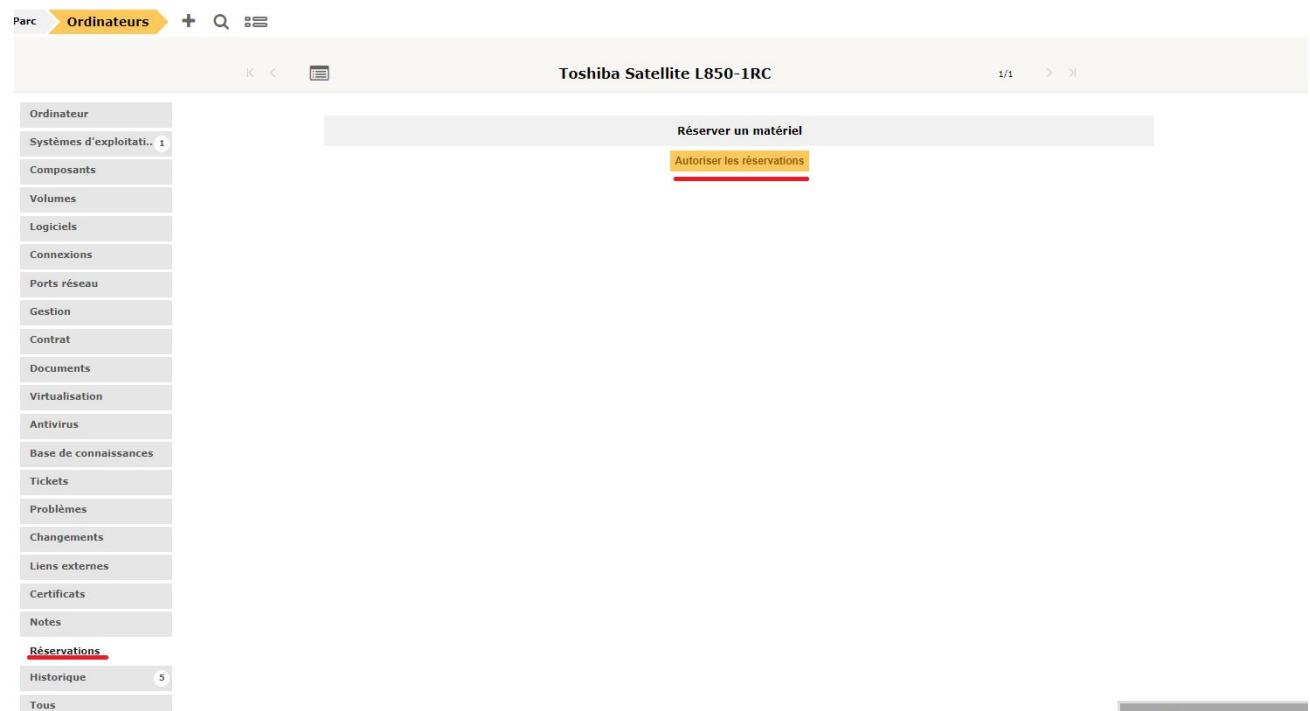
Bonjour, un ticket a été enregistré par test test le 2019-01-16 16:20.

Le ticket porte le n°0000017.

--  
SIGNATURE  
Généré automatiquement par GLPI

## 8/ Les réservations

Pour faire en sorte qu'un objet du parc informatique soit réservable, il suffit de **cliquer dessus** depuis le menu « **parc** ».



Il faut ensuite se rendre dans l'onglet « **Réservations** » puis appuyer sur « **Autoriser les réservations** ».

On voit alors que l'objet est disponible dans l'onglet « **Outils > Réservations** ».

Réserveur

Administration

Trouver un élément libre pour une période spécifique

Élément réservable

Ordinateur - Toshiba Satellite L850-1RC

Ajouter

*(Pour plus d'info sur comment réserver, allez voir la doc utilisateur)*

### III/ Divers

#### - Erreur 403 forbidden :

## Forbidden

You don't have permission to access `/glpi/` on this server.

---

*Apache/2.4.35 (Win64) PHP/7.2.10 Server at 10.1.1.30 Port 80*

Pour corriger cette erreur, il faut se rendre dans le dossier :

---

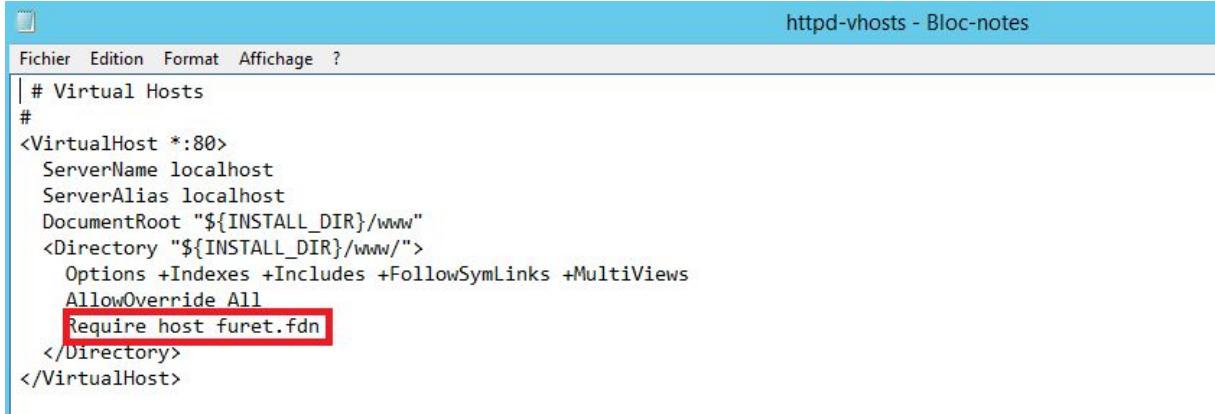
► Ce PC ► DATA (D:) ► wamp64ii ► bin ► apache ► apache2.4.35 ► conf ► extra

---

Puis ouvrir le fichier :

 **httpd-vhosts** 17/01/2019 16:22 Fichier CONF 1 Ko

Et modifier la ligne en remplaçant les paramètres par ceux-ci :

  
httpd-vhosts - Bloc-notes  
Fichier Edition Format Affichage ?  
| # Virtual Hosts  
#  
<VirtualHost \*:80>  
ServerName localhost  
ServerAlias localhost  
DocumentRoot "\${INSTALL\_DIR}/www"  
<Directory "\${INSTALL\_DIR}/www/">  
Options +Indexes +Includes +FollowSymLinks +MultiViews  
AllowOverride All  
Require host furet.fdn  
</Directory>  
</VirtualHost>

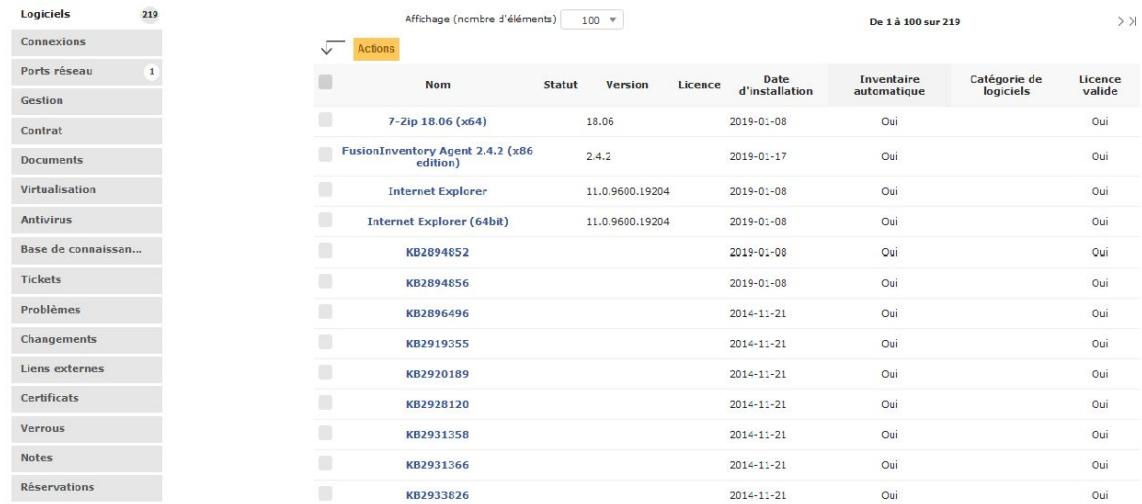
La ligne « **Require host furet.fdn** » permet que seuls les utilisateurs du domaine « **furet.fdn** » puissent se connecter au GLPI.

Il faut ensuite redémarrer le serveur WAMP pour que les modifications soient prises en compte.

En utilisant ces paramètres, seuls les membres du domaine « **furet.fdn** » auront accès à GLPI.

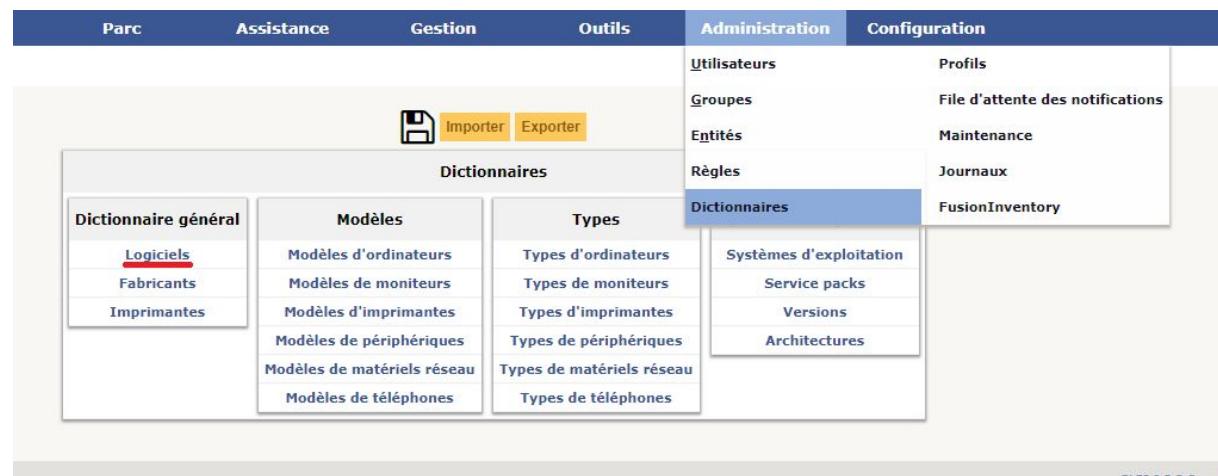
### - Logiciels KB dans FusionInventory :

Lors de la remontée des informations grâce au plugin « **FusionInventory** », il y a, dans les logiciels, une liste énorme de « **KBxxx** » qui correspondent aux mises à jour windows.



Logiciels 219								
Affichage (nombre d'éléments) 100								
De 1 à 100 sur 219								
Actions	Nom	Statut	Version	Licence	Date d'installation	Inventaire automatique	Catégorie de logiciels	Licence valide
	7-Zip 18.06 (x64)	18.06	2019-01-08	Oui		Oui		Oui
	FusionInventory Agent 2.4.2 (x86 edition)	2.4.2	2019-01-17	Oui		Oui		Oui
	Internet Explorer	11.0.9600.19204	2019-01-08	Oui		Oui		Oui
	Internet Explorer (64bit)	11.0.9600.19204	2019-01-08	Oui		Oui		Oui
	KB2894852		2019-01-08	Oui		Oui		Oui
	KB2894856		2019-01-08	Oui		Oui		Oui
	KB2896496		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2919355		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2920189		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2928120		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2931358		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2931366		2014-11-21	Oui		Oui		Oui
	KB2933826		2014-11-21	Oui		Oui		Oui

Pour réussir à les enlever, il faut aller dans « **Administration > Dictionnaires > Logiciels** ».



Il faut alors créer une règle « **Ignorer les KB** » :

Dans l'onglet critères du menu à gauche il faut en ajouter un avec ce modèle :

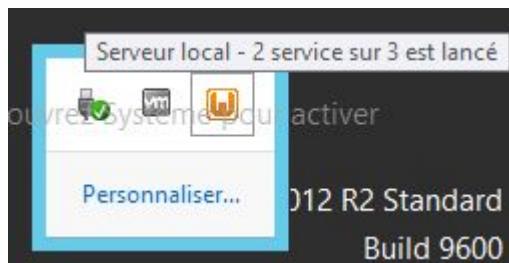
Il faut ensuite se rendre dans l'onglet « **action** » et remplir la fiche de cette manière :

Il suffit alors d'activer la règle, de la tester et lors de la prochaine remontée d'informations par le client, la liste des logiciels « **KBxxx** » n'apparaîtra plus dans l'inventaire « **logiciel** ».

Cependant, il est également possible de les regrouper dans une **catégorie de logiciels** afin de garder des traces des correctifs appliqués aux ordinateurs.

### - Erreur WAMP 2 services sur 3 lancés

Cette erreur peut être liée au fait que WAMP et le service IIS utilisent tous les deux le port 80. Ainsi, il faut en désactiver un ou modifier le port d'écoute du service IIS.



Il est possible de désactiver le service IIS en ligne de commande grâce à la commande « **net stop WAS** ».

```
C:\>Administrator>net stop was
Le service Service d'activation des processus Windows s'arrête.
Le service Service d'activation des processus Windows a été arrêté.
```

#### - Supprimer « Générer automatiquement par GLPI »

Pour pouvoir supprimer « Générer automatiquement par GLPI » dans les notifications par mail,



lun. 04/02/2019 15:22

Aziz Talbo <atalbo@furet.com>

[GLPI #0000004]

À Denis ARDOUIN

Le ticket numéro 0000004 a été enregistré par test2 test2.

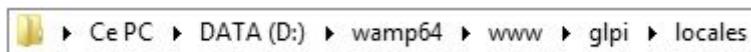
Catégorie : Divers

Titre : de

Description : de

--  
Service Informatique Furet du nord  
Généré automatiquement par GLPI

Il faut se rendre dans le dossier « Locales » pour ouvrir le fichier « fr\_FR » via NotePad ++ :

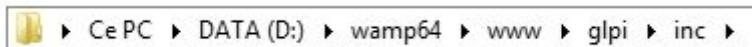


fr\_FR 04/02/2019 15:24 Fichier PO 639 Ko

Puis, il faut modifier les lignes 15194 et 15195 (Version GLPI 9.3) en remplaçant « Automatically generated by GLPI » par ce que vous voulez, ici « Furet du Nord »

```
15192 #: inc/notificationtemplate.class.php:252
15193 #: inc/notificationtemplate.class.php:316
15194 msgid "Furet du Nord"
15195 msgstr: "Furet du Nord"
```

Enfin, il faut se rendre dans le dossier :



Ouvrez le fichier :

notificationtemplate.class.php  
D:\wamp64\www\glpi\inc Type : Fichier PHP Modifié le : 04/02/2019 15:58 Taille : 18,1 Ko

Et il faut alors modifier la ligne 252 en remplaçant une nouvelle fois la signature automatique par « Furet du Nord » :

```
252 ... $footer_string = Html::entity_decode_deep(__('Furet du Nord'));
```

Nous avons alors :



[Répondre](#) [Répondre à tous](#) [Transférer](#)

lun. 04/02/2019 16:21

Aziz Talbo <atalbo@furet.com>  
[GLPI #0000009]

À Denis ARDOUIN

---

Le ticket numéro 0000009 a été enregistré par test2 test2.

Catégorie : Divers

Titre : de

Description : de

--  
Service Informatique  
Furet du Nord

---

Cet email a été scanné par Bitdefender

### - CSS utilisé :

```
p { margin-top: 5px; margin-bottom: 5px; }

.encadre {

border-left:1px solid #000000; /* couleur du cadre */
border-right:1px solid #000000;
border-bottom:1px solid #000000;
border-top:1px solid #000000;
display : block;
color: #000000;
padding:10px;
background-color:#F0F0F0 ;
```

}

### - Remettre les ID des tickets à 0

Pour remettre les ID des tickets à 0, il faut, premièrement, supprimer les tickets existants dans GLPI puis, dans un second temps, se rendre sur « **Phpmayadmin** » afin de vider les tables correspondantes aux tickets (risque d'effacer aussi les gabarits de tickets).

Table	Action	Lignes	Type	Interclassement	Taille	Perte
glpi_slalevels_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	64	InnoDB	utf8_unicode_ci	64 kio	-
glpi_suppliers_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	48	InnoDB	utf8_unicode_ci	48 kio	-
glpi_ticketcosts	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	112	InnoDB	utf8_unicode_ci	112 kio	-
glpi_ticketfollowups	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	144	InnoDB	utf8_unicode_ci	144 kio	-
glpi_ticketrecurrents	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	96	InnoDB	utf8_unicode_ci	96 kio	-
glpi_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	480	InnoDB	utf8_unicode_ci	480 kio	-
glpi_ticketsatisfactions	Avec la sélection : Copier la table Afficher la requête de création Exporter Supprimer	32	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickets_tickets	Avec la sélection : Copier la table Afficher la requête de création Exporter Supprimer	32	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickets_users	Avec la sélection : Supprimer les données ou la table Supprimer	48	InnoDB	utf8_unicode_ci	48 kio	-
glpi_tickettasks	Avec la sélection : Supprimer	240	InnoDB	utf8_unicode_ci	240 kio	-
glpi_tickettemplatehidde	Avec la sélection : Supprimer	32	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplatemand	Avec la sélection : Analyser la table Vérifier la table Somme de contrôle de la table Optimiser la table Réparer la table Supprimer	32	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplaterepre	Avec la sélection : Analyser la table Vérifier la table Somme de contrôle de la table Optimiser la table Réparer la table Supprimer	32	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplates	Avec la sélection : Analyser la table Vérifier la table Somme de contrôle de la table Optimiser la table Réparer la table Supprimer	64	InnoDB	utf8_unicode_ci	64 kio	-
glpi_ticketvalidations	Avec la sélection : Ajouter un préfixe à la table Remplacer le préfixe de table Copier la table avec un préfixe Supprimer	128	InnoDB	utf8_unicode_ci	128 kio	-
<b>63 tables</b>						
	Avec la sélection :					

En se reconnectant à GLPI et en créant un ticket, on remarque que celui-ci porte l'ID n°1.

### - File d'attente des notifications

Il peut arriver que certaines notifications ne s'envoient pas (notamment en cas d'inactivité de l'administrateur sur la page GLPI).

Si cela se produit, il faut se rendre dans « **Administration > Fille d'attente des notifications** » :

Actions	
<input type="checkbox"/> [GLPI #0000001]	<a href="#">Sujet</a>
<input type="checkbox"/> [GLPI #0000012]	<a href="#">Sujet</a>

On y voit alors les mails non envoyés avec affiché leur objet, soit ici deux mails en lien avec des tickets.

Il suffit alors de les sélectionner puis « **Actions > Envoyer** ».



Pour que les mails se renvoient en mode automatique, il faut se rendre dans « **Configuration > Actions automatiques** » et activer ces lignes puis les configurer de cette manière :

queuednotification	File d'attente des notifications	Envoyer les courriels en attente	Programmée	2019-02-05 14:07
queuednotificationclean	File d'attente des notifications	Vider la file d'attente des notifications	Programmée	2019-02-05 12:27
reservation	Élément réservable	Alertes sur les réservations	Désactivé	2019-02-05 11:39
savedsearchesalerts	Alerte de recherche sauvegardée	savedsearchesalerts	Désactivé	
session	Action automatique	Nettoyage des sessions expirées	Désactivé	2019-02-04 09:43
slaticket	Niveau de SLA pour le Ticket	Actions automatiques des SLA	Désactivé	2019-02-05 11:38
software	Licence	Envoyer des alertes sur les expirations de licences	Désactivé	
telemetry	Télémétrie	Envoyer d'informations de télémetrie	Désactivé	

The screenshot shows the configuration page for the 'queuednotification' automatic action. The page title is 'queuednotification'. The configuration details are as follows:

- Nom:** queuednotification
- Description:** Envoyer les courriels en attente
- Fréquence d'exécution:** 1 minute
- Statut:** Programmée
- Mode d'exécution:** GLPI
- Plage horaires d'exécution:** 0 -> 24
- Temps de conservation des journaux (en jours):** 30
- Maximum de courriels à envoyer à chaque fois:** 50
- Commentaires:** (Empty text area)
- Dernière exécution:** 2019-02-05 14:07
- Prochaine exécution:** 2019-02-05 14:08
- Exécuter:** (A button highlighted in orange)

At the bottom, the status is shown as 'Créé le' (Created on) 2019-02-05 11:26 and 'Dernière mise à jour le' (Last updated on) 2019-02-05 11:26. A 'Sauvegarder' (Save) button is also present.

Ainsi l'action « **Envoyer les courriels en attente** » se réalisera toutes les minutes en cas d'activité sur la page.

Il est également possible de paramétrer cet envoi de mail pour qu'il ne dépende plus de l'activité de l'administrateur sur GLPI ou de l'activation manuelle de des actions automatiques.

Pour se faire, il suffit de créer un script .bat avec cette ligne de code :

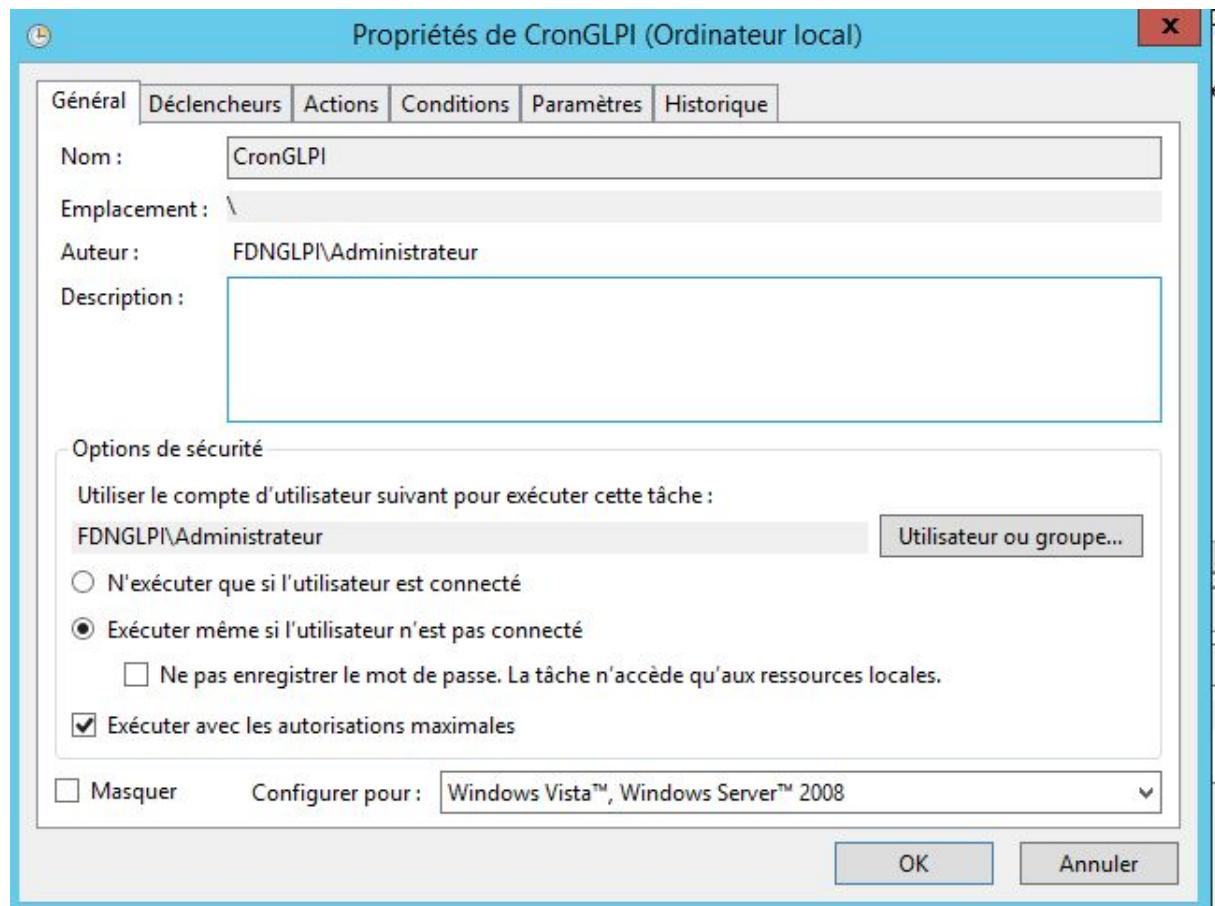
```
"D:\wamp64\bin\php\php7.2.14\php.exe" "D:\wamp64\www\glpi\front\cron.php"
```

Soit "le chemin vers php" "le chemin vers cron.php"

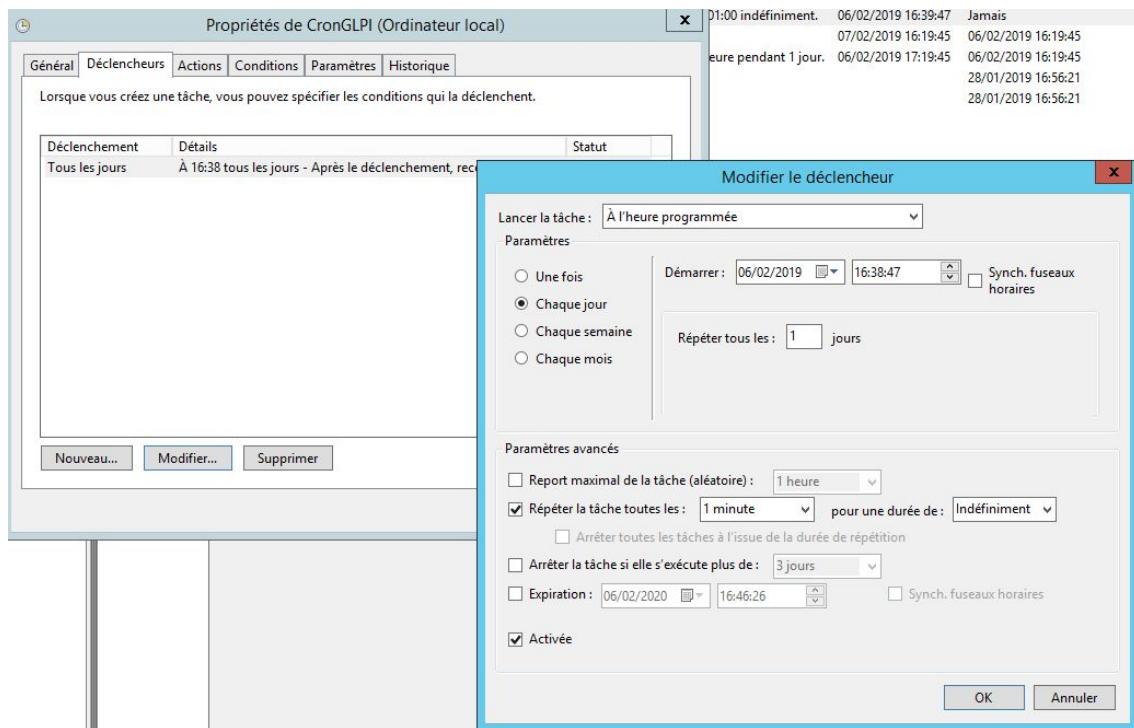
On place alors le fichier dans le dossier racine du serveur web soit D:\wamp64.

Il faut désormais faire en sorte que ce script se lance tout seul à intervalle de temps régulier. Nous allons donc passer par le planificateur de tâches, créer une nouvelle tâche et la configurer de cette manière :

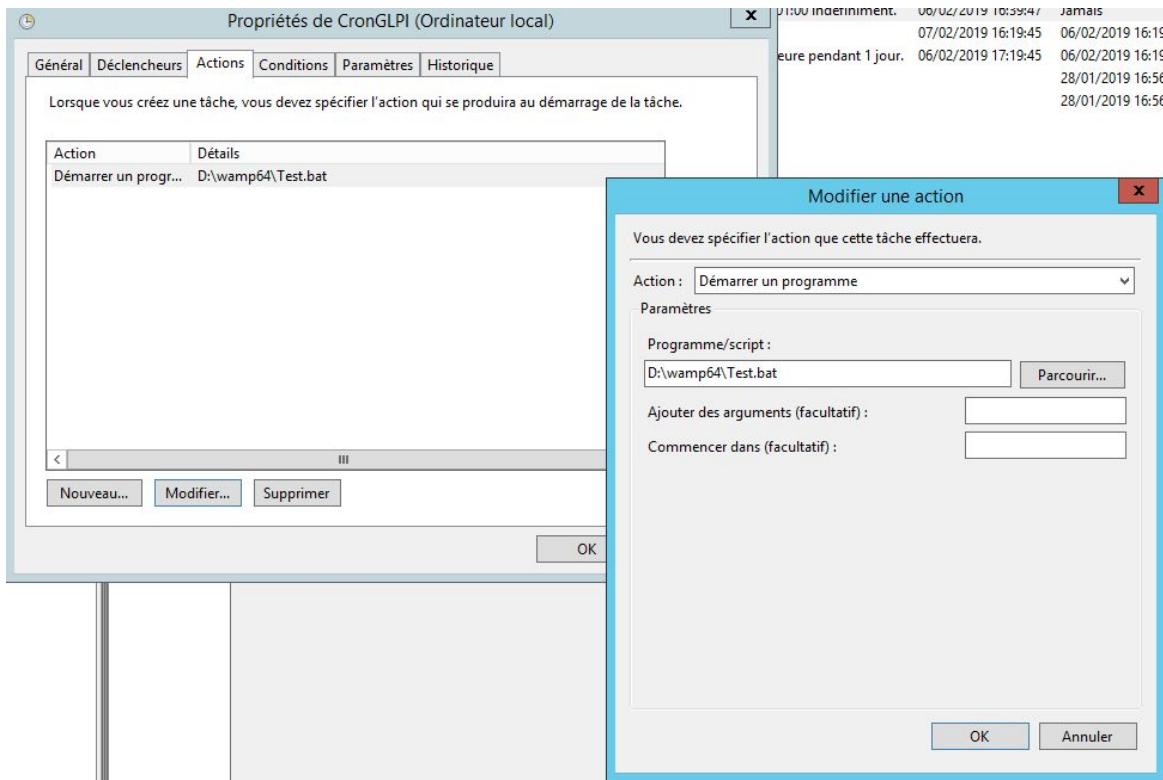
#### Onglet général :



### Onglet déclencheur :



### Onglet Actions :



La tâche est alors lancée et le cron enverra tous les mails qui sont dans la file d'attente de glpi chaque minute.

### - Plugin FormCreator

Le plugin « **FormCreator** » va permettre de créer des formulaires dans lequel une ou plusieurs questions sont posés à l'utilisateur comme par exemple pour la commande pour des consommables tels que des cartouches d'imprimantes.

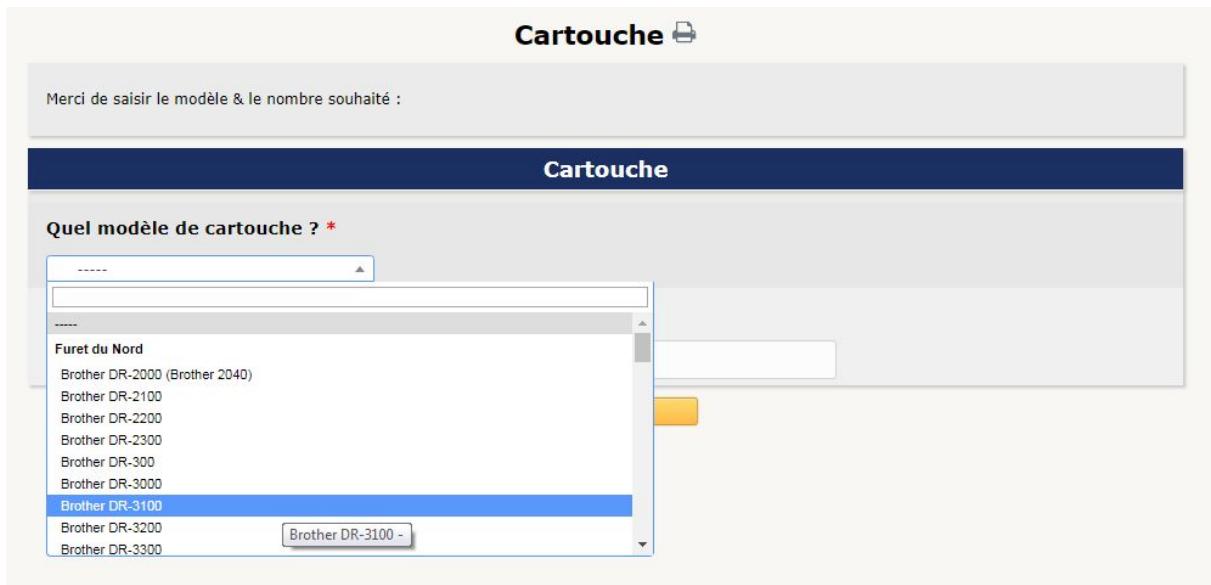
Ainsi, pour créer un formulaire, après avoir installé le plugin, il faut se rendre dans « **Configuration > Plugins > Formulaires > +** ».

Ainsi, dans l'onglet « **Formulaire** », on y choisit le nom du formulaire, s'il est actif... Il faut ensuite se rendre dans l'onglet « **questions** » afin de créer les questions qui seront posés dans le formulaire :

Ici, nous avons relié cette question avec les modèles de cartouches du parc. Il faut ensuite modifier la destination pour « **ticket** » afin qu'un ticket soit créé lorsque le formulaire est remplie.

Ainsi, le formulaire nous demande le modèle de cartouche souhaité et la liste déroulante nous donne tous les modèles présents.

Ensuite, à l'envoi du formulaire, un ticket est créé.



Merci de saisir le modèle & le nombre souhaité :

**Cartouche**

Quel modèle de cartouche ? \*

Brother DR-3100

Brother DR-2000 (Brother 2040)  
Brother DR-2100  
Brother DR-2200  
Brother DR-2300  
Brother DR-300  
Brother DR-3000  
Brother DR-3100  
Brother DR-3200  
Brother DR-3300

### - Plugin GenericObject

Le plugin GenericObject permet de créer des nouveaux onglets dans le menu « Parc ». Ainsi, on peut créer un sous-menu « **TPE** » ou « **SWITCH** » par exemple.

Une fois le plugin installé, il faut se rendre dans « **Configuration > Plugins > Gestion d'objets > +** »

Principal

Champs **Principal**

Types d'objets

Identifiant interne: switch  
Libellé: Switch  
Actif: Oui  
Famille: -----

Comportement

Utiliser Sous-entités: -----  
Utiliser Item in the dustbin:   
Utiliser Historique: -----  
Utiliser Informations financières et administratives: -----  
Utiliser Documents: -----  
Utiliser Unicité des champs: -----  
Utiliser Projets: -----  
Utiliser Assistance: -----  
Utiliser Notes: -----  
Utiliser Gabarits: -----  
Utiliser Contrat: -----  
Utiliser Réservations:   
Utiliser Recherche globale: -----  
Utiliser Connexions réseaux: -----

Plugins

Utiliser Plugin injection de fichiers: -----  
Utiliser Plugin gestion des commandes: -----  
Utiliser Plugin carte SIM: -----  
Utiliser Plugin génération des numéros d'inventaire: -----  
Utiliser Plugin de désinstallation des matériels: -----

Créé le 2019-02-11 10:07 Dernière mise à jour le 2019-02-11 14:30

Sauvegarder Supprimer définitivement

On peut alors y choisir le « **comportement** » dans l'onglet « **principal** » c'est-à-dire les éléments liés avec nos switchs, ici par exemple, on a activé les réservations pour que les utilisateurs puissent réserver les switchs.

Enfin, dans l'onglet « **Champs** » on y détermine les champs qui apparaissent lors de la rentrée des switchs dans la base de données :

Champs associés à l'objet : Switch		
Libellé	Nom en base de données	
ID	id	
Item in the dustbin	is_deleted	
Entité	entities_id	
Nom	name	
Commentaires	comment	
Dernière modification	date_mod	
Date de création	date_creation	
Numéro de série	serial	
Modèle	plugin_genericobject_switchelements_id	
Lieu de l'élément	locations_id	
Catégorie	plugin_genericobject_switchelements_id	
Fabricant	manufacturers_id	
Utilisateur	users_id	

Tout cocher / Tout décocher Supprimer définitivement

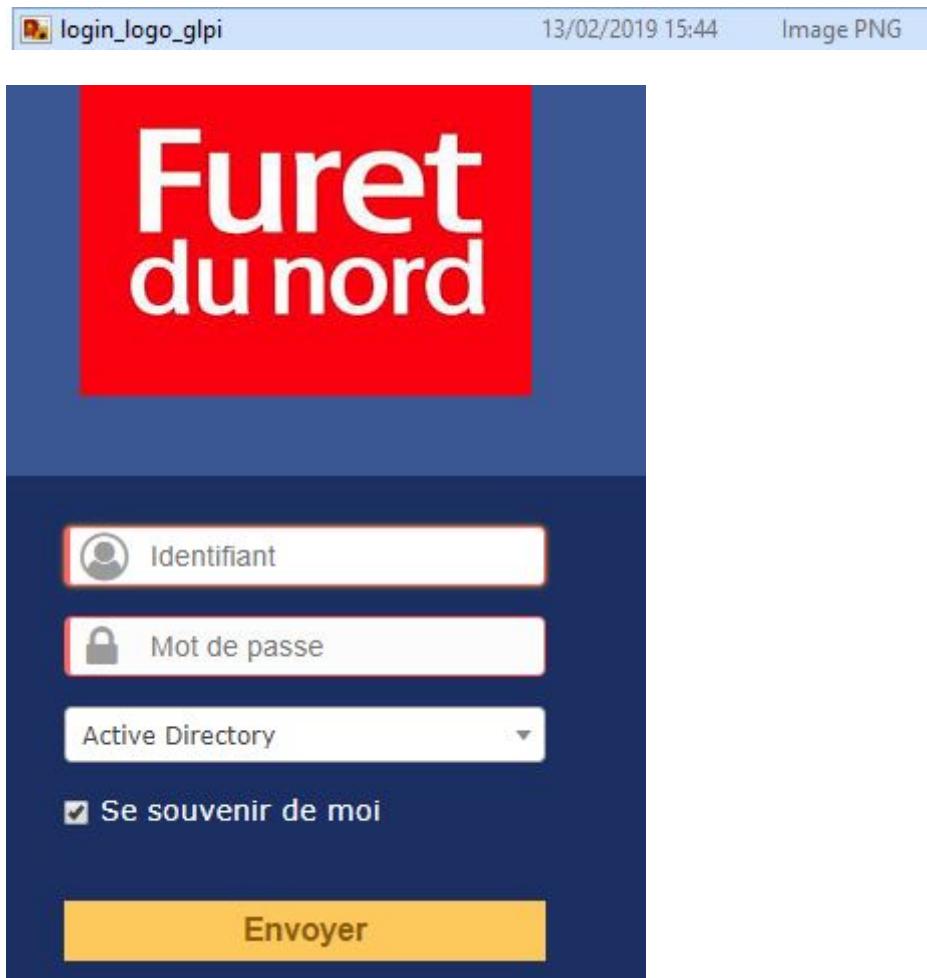
Ajout d'un nouveau champ Usager Ajouter

### Changer les logos (connexion & accueil)

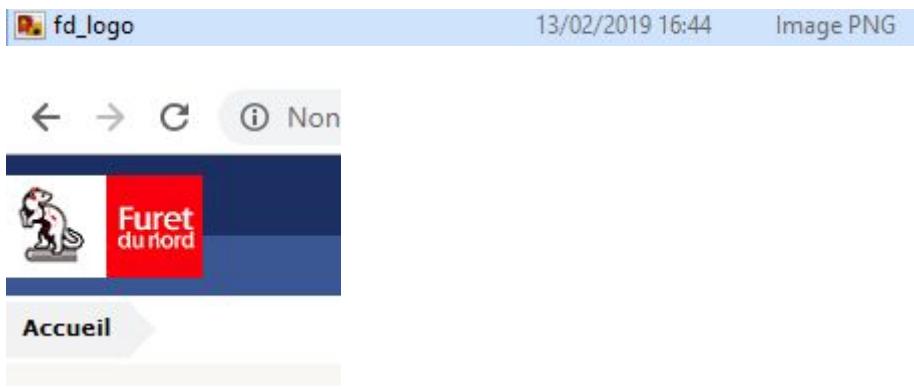
Pour modifier les images des logos de GLPI, il faut se rendre dans le dossier :

Ce PC ▶ DATA (D:) ▶ wamp64 ▶ www ▶ glpi ▶ pics ▶

Il faut alors remplacer ce fichier pour modifier le logo de l'interface de connexion :



Pour modifier le logo de la page d'accueil, il faut remplacer le fichier suivant :



Attention de bien respecter les dimensions de l'image.

- [Administrer la vue des tickets par groupe](#)

Pour qu'un groupe puisse voir tous les tickets des utilisateurs de ce même groupe, il faut, dans un premier temps, modifier le profil « Self-Service » afin de modifier les paramètres suivants :

- Il faut décocher le fait qu'ils puissent voir tous les tickets (uniquement pour admin)
- Il faut cocher le fait qu'ils puissent voir les tickets du groupe auquel ils appartiennent.

Dans un second temps, il va falloir appliquer une règle métier par magasin afin d'assigner un groupe observateur. La règle métier aura pour critère :

Et comme actions :

Dans un second temps, j'ai créé deux profils de techniciens :

- Technicien Informatique
- Technicien Logistique

**Il est important de noter qu'il faut décocher « Voir tous les tickets » mais surtout laisser « Voir assigné » et « Voir tickets des groupes ». Ainsi, lorsqu'un ticket est créé, il est assigné automatiquement au groupe informatique ou logistique.**

Enfin, j'ai créé une règle métier qui permet d'assigner le ticket à un groupe de technicien en fonction de la catégorie du ticket.

Par exemple, si la catégorie choisit par l'utilisateur est « informatique », les techniciens logistiques ne pourront pas intervenir dessus (et ne verront même pas le ticket) :