

## 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 :

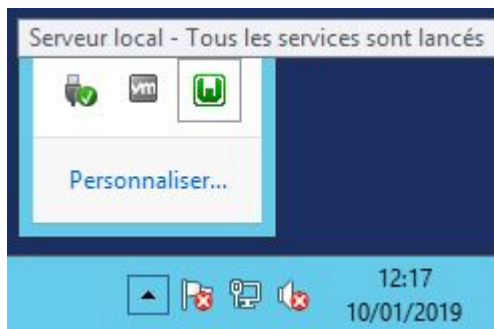
I/ Installation	3
1/ Installation de GLPI	3
2/ Connexion à l'Active Directory	6
II/ Configuration	8
1/ Gestion des droits	8
a) Les profils	8
b) Les entités	9
c) Les groupes	11
2/ La base de connaissance	12
3/ Les intitulés	13
4/ Le parc informatique	15
5/ Les tickets	17
a) Gestion des tickets	17
b) Règle 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**

Seigneur 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 : GLPI

Nom d'hôte : Tout hôte %

Mot de passe : Saisir une valeur : Strength: Très faible

Saisir à nouveau :

Extension d'authentification : Authentification MySQL native

Générer un mot de passe : Générer

**Base de données pour ce compte d'utilisateur**

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

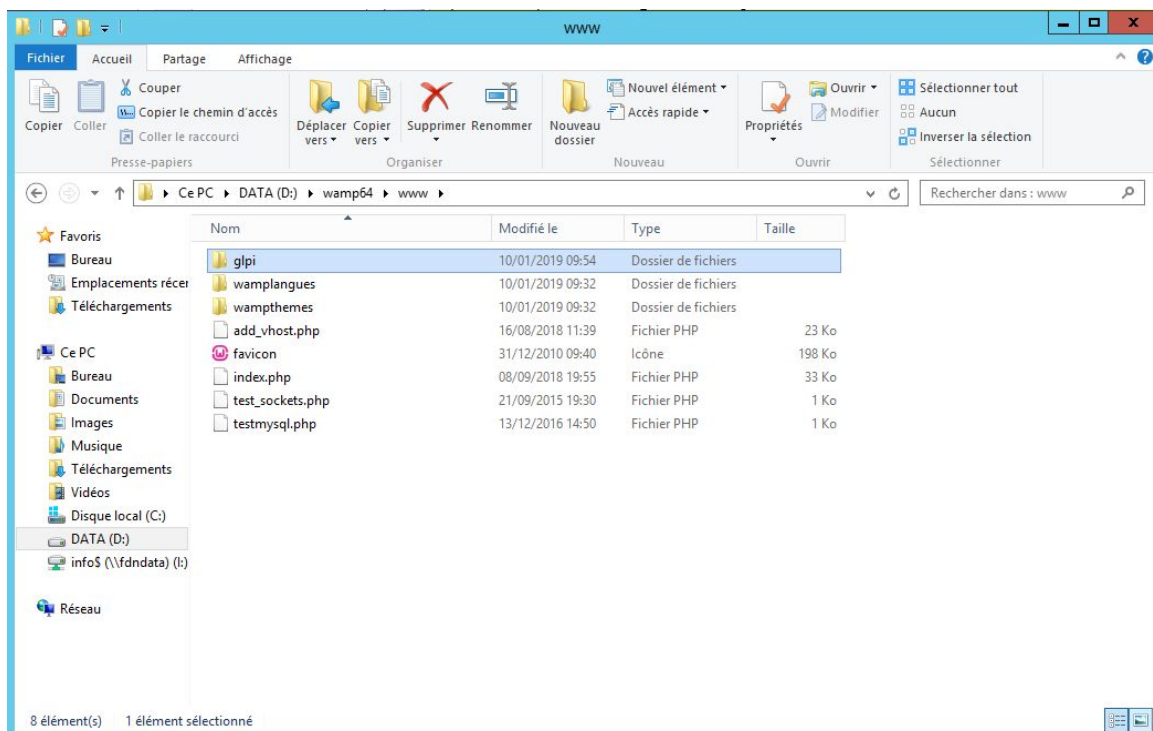
**Privilèges globaux** ☐ Tout cocher

NB : les noms de privilèges sont exprimés en anglais.

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

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/glipi** » dans l'URL.



Après avoir les suivis 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**



**GLPI** **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Paramètres de connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

**Continuer**

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	Assistance	Gestion	Outils	Administration	Configuration
------	------------	---------	--------	----------------	---------------

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

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

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

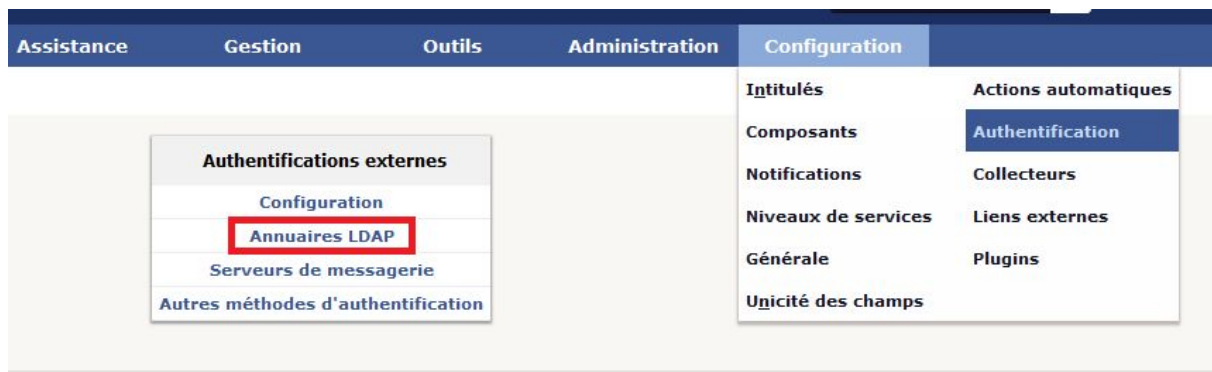
**Outils** correspond aux projets, aux réservations et notamment à la base de connaissance.

**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 « **Annuaire 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.

The screenshot shows the 'Active Directory' configuration page. The page has a header with 'Active Directory' and a sub-header 'Annuaire LDAP'. The main content area contains several fields for configuration:

- Nom:** Active Directory
- Dernière modification:** 2019-01-10 14:14
- Serveur par défaut:** Oui
- Actif:** Oui
- Serveur:** 10.1.1.46
- Port (par défaut 389):** 389
- Filtre de connexion:** (&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
- BaseDN:** OU=FDN Users,OU=FDN,DC=FURET,DC=FDN
- DN du compte (pour les connexions non anonymes):** CN=fdnsys,OU=FDN Users,OU=FDN,DC=FURET,DC=FDN
- Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes):** [Empty field] [Effacer]
- Champ de l'identifiant:** samaccountname
- Champ de synchronisation:** objectguid
- Commentaires:** [Empty text area]

At the bottom, there are two buttons: 'Sauvegarder' and 'Supprimer définitivement'. The page also shows the creation date 'Créé le 2019-01-10 14:14' and the last update date 'Dernière mise à jour le 2019-01-10 14:14'.

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

Courriel

Prénom

Téléphone 2

Titre

Champ de synchronisation (objectguid)

Nom de famille

Téléphone

Téléphone mobile

**Rechercher**

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"/>	5433cde9-268a-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"/>	9ccaafd3-93f3-4900-8e6e-e81b66bf6944	s2braderie	2018-12-31 14:15
<input type="checkbox"/>	3709ad99-8644-4726-8076-a0a779e2650a	Scpro	2019-01-07 02:58

☐ Actions

	Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
--	--------------------------	--------------	---

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 type="checkbox"/> <b>glpi</b>	
<input type="checkbox"/> <b>sdrh</b>	DRH
<input type="checkbox"/> <b>staginfo</b>	info

StagiaireINFO@furet.com



## II/ Configuration

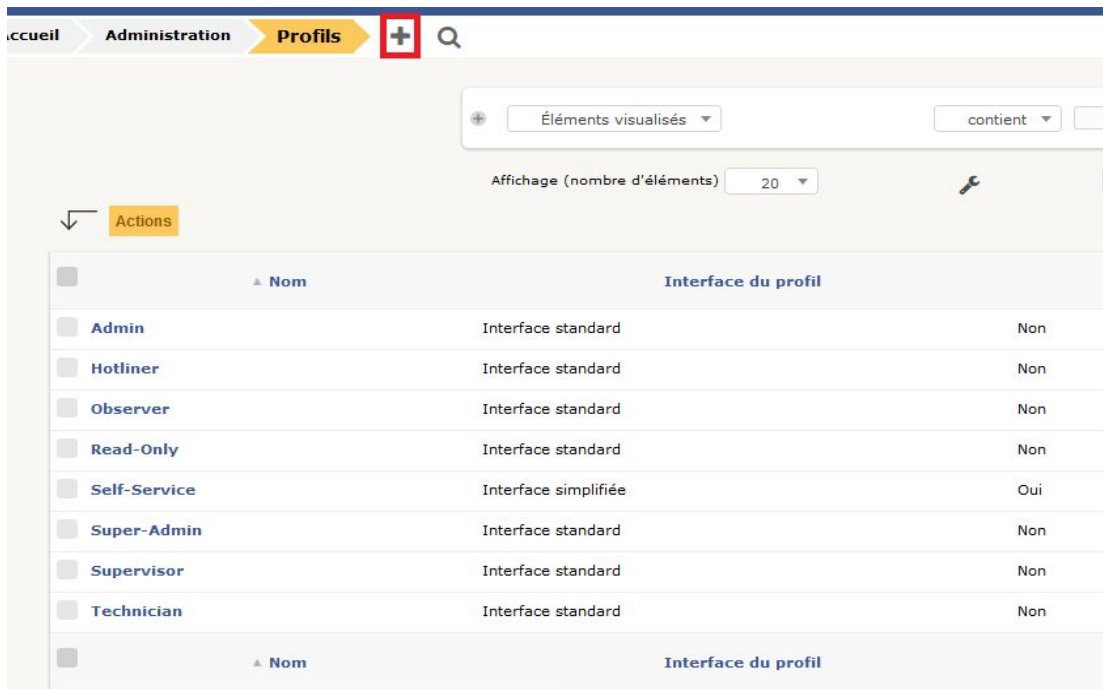
### 1/ Gestion des droits

#### 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 :



<input type="checkbox"/>	Nom	Interface du profil	
<input type="checkbox"/>	Admin	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Hotliner	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Observer	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Read-Only	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Self-Service	Interface simplifiée	Oui
<input type="checkbox"/>	Super-Admin	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Supervisor	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	Technician	Interface standard	Non
<input type="checkbox"/>	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

Profil par défaut ☐

Interface du profil 

Interface simplifiée ▲  
Interface standard  
Interface simplifiée

Modification du mot de passe ☐

Formulaire de création de tickets à la connexion ☐

Commentaires

## 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 ...

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Administration **Entités** + 🔍

Entité

**Nouvel élément - Entité**

Nom

Comme enfant de 

Root entity > Furet > Magasins ▲  
»Root entity  
»Furet  
»Magasins  
»Arras  
»Englos

Commentaires

Root entity > Furet > Magasins -

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

**Englos** 5/5

- Entité
- Entités
- Adresse
- Informations avanc...
- Notifications
- Assistance**
- Parc
- Utilisateurs
- Règles
- Documents
- Notes
- Base de connaissan...
- Historique 1
- Tous

Gabarit de tickets: Héritage de l'entité parente | i Default

Calendrier: Héritage de l'entité parente | i 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Type par défaut pour les tickets: Héritage de l'entité parente | Incident

Affectation automatique des tickets: Héritage de l'entité parente | Non

**Configuration de la clôture automatique**

Clôture automatique des tickets résolus après: Héritage de l'entité parente | Jamais

**Configuration de l'enquête de satisfaction**

Configuration de l'enquête de satisfaction: Héritage de l'entité parente | Désactivé

**Sauvegarder**

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** ».

**Administration** **Utilisateurs** + Q

**DRH Stagiaire** 2/3

- Utilisateur
- Habilitations 3**
- Groupes
- Préférences
- Éléments utilisés
- Éléments gérés
- Tickets créés 2
- Problèmes
- Changements
- Documents
- Réservations
- Synchronisation
- Liens externes
- Certificats
- Historique 4
- Tous

**Ajouter une habilitation à un utilisateur**

Profil: Self-Service | Récursif: Non | **Ajouter**

... Root entity > Furet > Magasins > Arras

- Root entity
- Furet
- Magasins
- Arras
- Englos

Profils (D=Dynamique, R=Récursif)

Root entity	Self-Service (D)
Root entity	Self-Service
Root entity	Self-Service

Entités: Profils (D=Dynamique, R=Récursif)

**Actions**

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



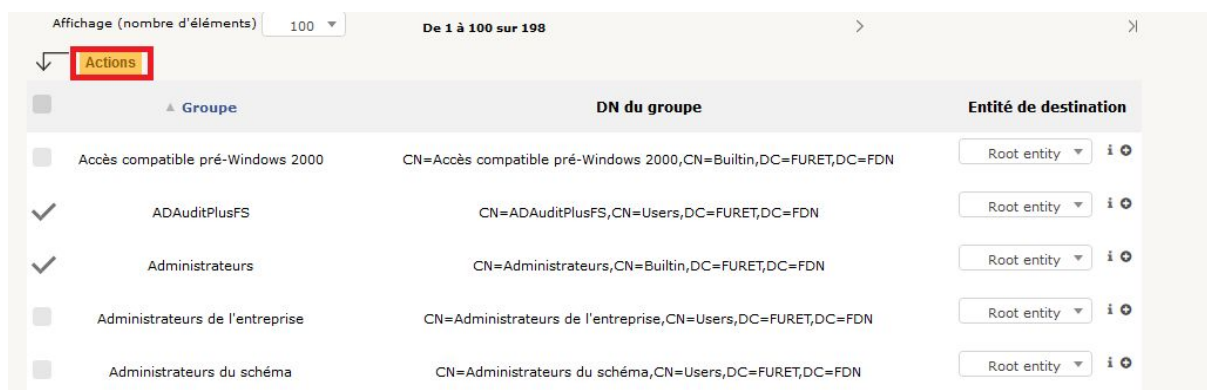
### c) Les groupes

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.

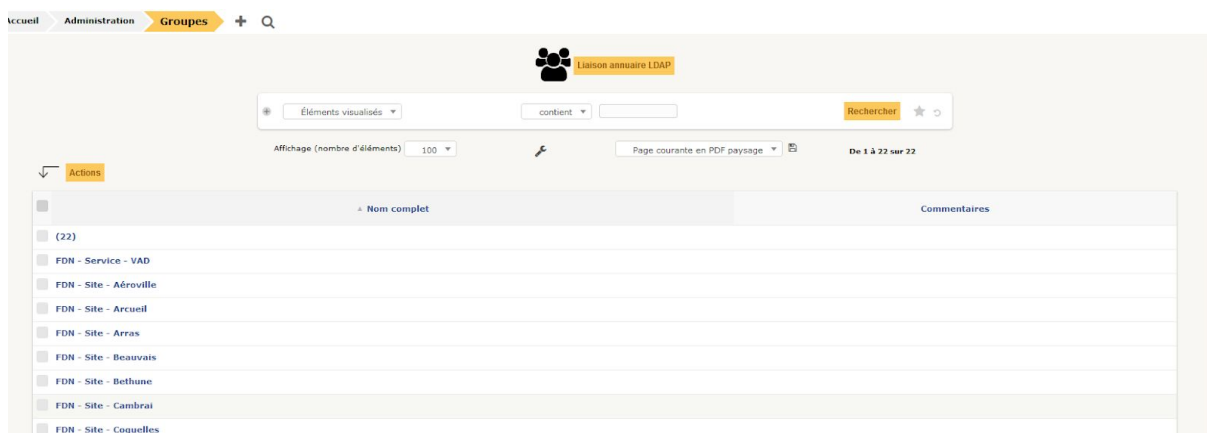
Pour se faire, il faut se rendre dans « **Administration > Groupes** » :



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...

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Base de connaissances' form. It includes fields for 'Nom de la catégorie', 'Placer cet élément dans la FAQ' (with a 'Non' dropdown), 'Visible depuis' and 'Visible jusqu'à' (with calendar icons), 'Sujet', and a large 'Contenu' text area with a rich text editor toolbar. Below the content area is a dashed box for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. At the bottom, there is a 'Cible' dropdown menu, a breadcrumb path '.. Root entity > Furet > Magasins > Arras', a 'Sous-entités' dropdown (set to 'Non'), and an 'Ajouter' button.

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.

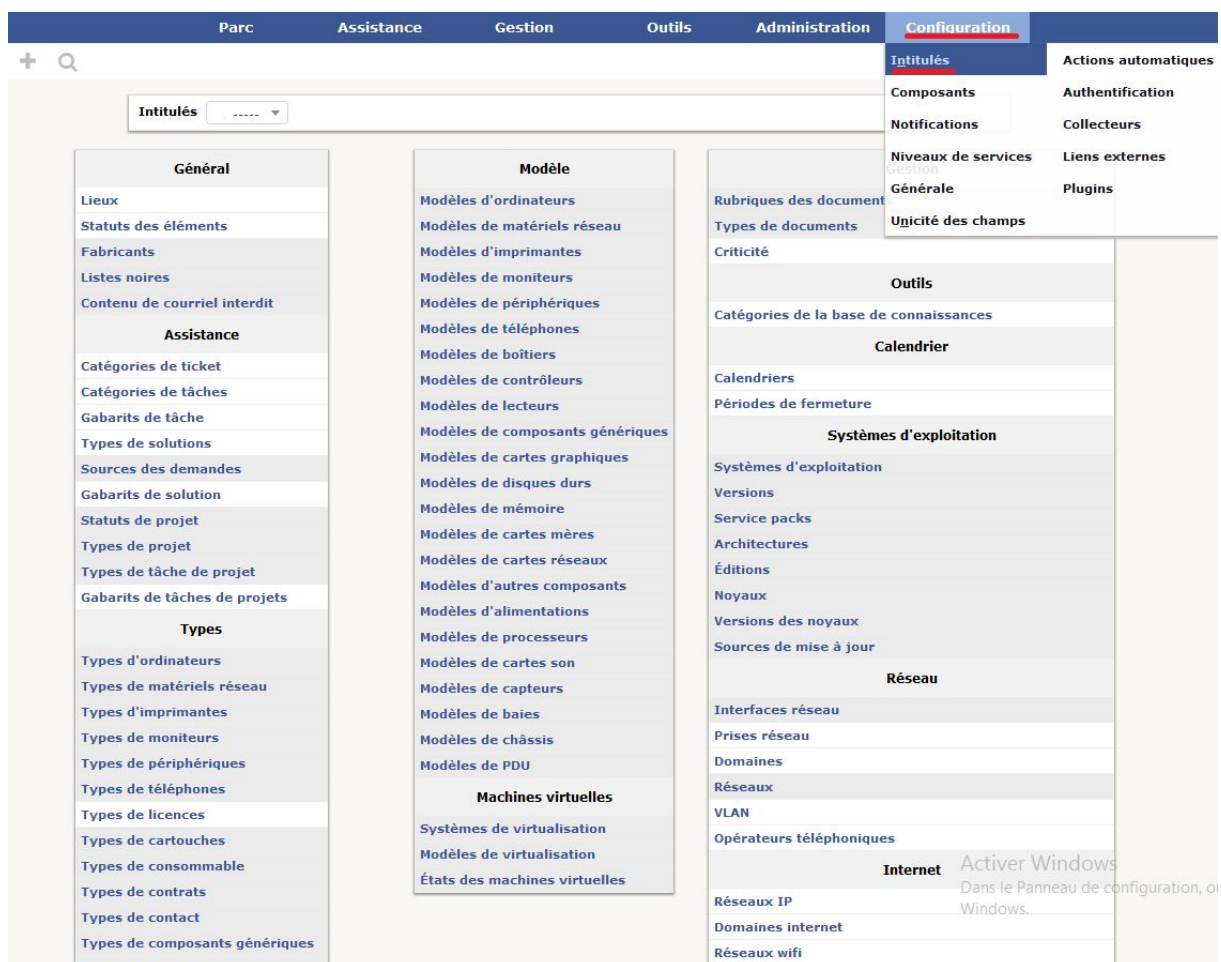
The screenshot shows the 'Base de connaissances' interface. On the left is a sidebar with tabs: 'Cibles 1', 'Éditer', 'Élément associé', 'Documents', 'Historique 2', 'Révision', 'Commentaires', and 'Tous'. The main area is titled 'Ajouter une cible' and contains a table with columns 'Entité', 'Type', and 'Destinataires'. A dropdown menu is open over the 'Entité' column, showing options: 'Entité', 'Groupe', 'Profil', and 'Utilisateur'. The table has one row with the value 'Root entity > Furet > Magasins > Arras (R)' in the 'Entité' column. An 'Actions' button is at the bottom left of the table.

### 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** » :



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	. Non ▼ ⓘ
Nom	<input type="text" value="Sous sol n°2"/>			
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/> ⓘ ⓘ ⓘ			
Adresse	<input type="text" value="xxx"/>			
Code postal	<input type="text" value="xxx"/>			
Ville	<input type="text" value="xxx"/>			
État	<input type="text" value="xxx"/>			
Pays	<input type="text" value="xxx"/>			
Numéro du bâtiment	<input type="text" value="xxx"/>			
Numéro de la pièce	<input type="text" value="xxx"/>			
Emplacement sur la carte	<div><div><div>Rechercher</div><div><div>—</div></div><div><div>cc</div><div>Montpellier</div><div>Aix-en-Provence</div><div>Marseille</div><div>Perrinhan</div><div>Leaflet   © OpenStreetMap contributors</div></div></div><div>Rechercher</div></div>	Commentaires	<div></div>	
Latitude	<input type="text" value="xxx"/>			
Longitude	<input type="text" value="xxx"/>			
Altitude	<input type="text" value="xxx"/>			

Ajouter

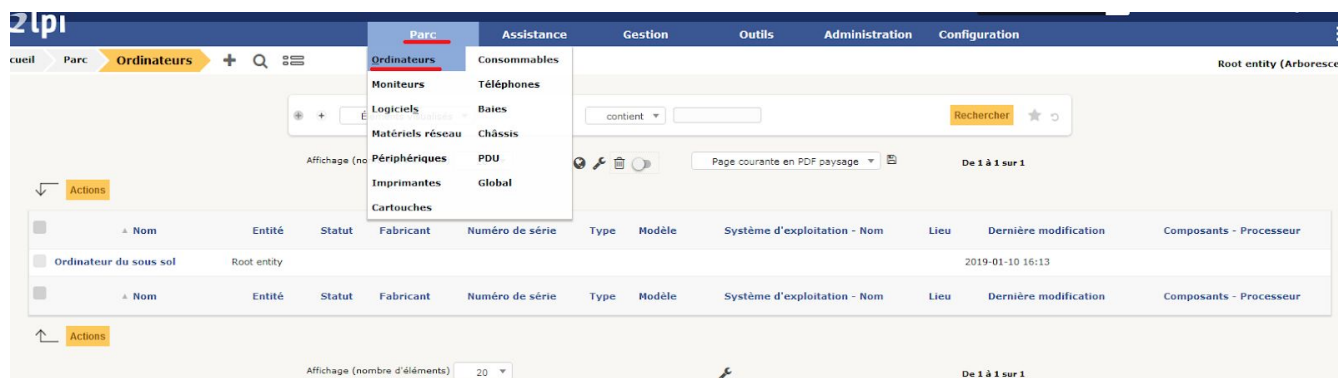
Activer Windows  
Dans le Panneau de confi

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 la quelle on peut rajouter les **intitulés** que nous avons remplis précédemment :

### Ordinateur

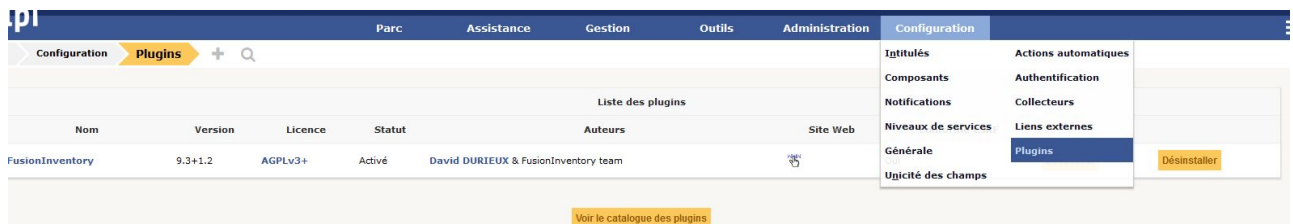
Nouvel élément - Ordinateur		Root entity	Sous-entités	. Non i
Nom	<input type="text"/>	Statut	<input type="text"/>	i
Lieu	<input type="text"/>	Type	<input type="text"/>	i
Responsable technique	<input type="text"/>	Fabricant	<input type="text"/>	i
Groupe technique	<input type="text"/>	Modèle	<input type="text"/>	i
Usager numéro	<input type="text"/>	Numéro de série	<input type="text"/>	
Usager	<input type="text"/>	Numéro d'inventaire	<input type="text"/>	
Utilisateur	<input type="text"/>	Réseau	<input type="text"/>	i
Groupe	<input type="text"/>			
Domaine	<input type="text"/>			
UUID	<input type="text"/>	Commentaires	<input type="text"/>	
Source de mise à jour	<input type="text"/>			
		<input type="button" value="Ajouter"/>		

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

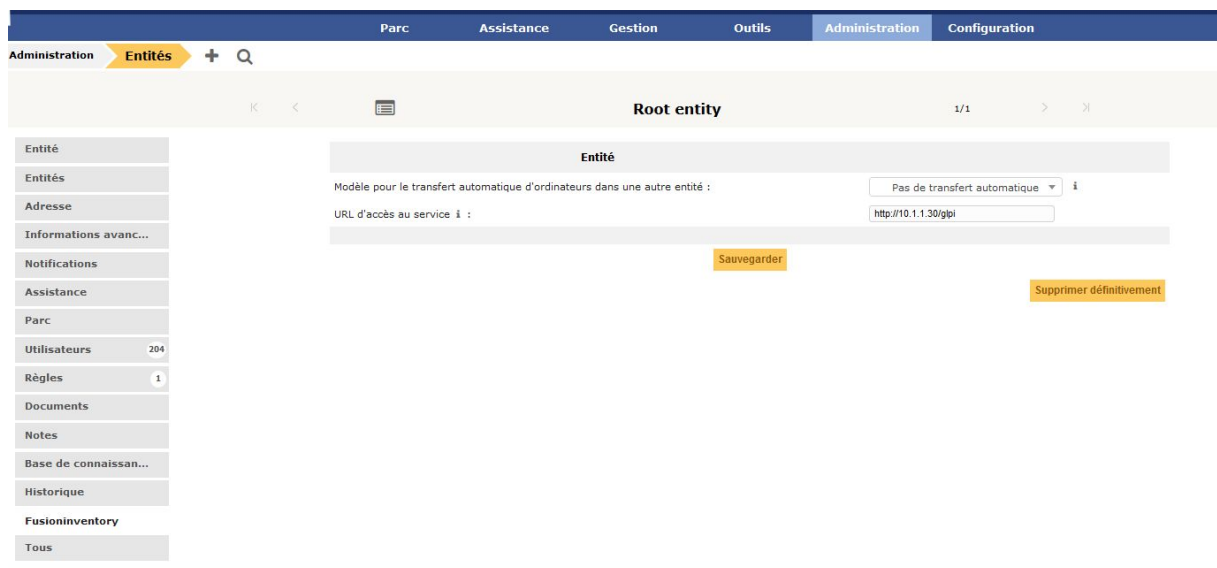
Cependant, il est également possible de configurer ce parc automatiquement grâce au plugin « **FusionInventory** ».

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 :

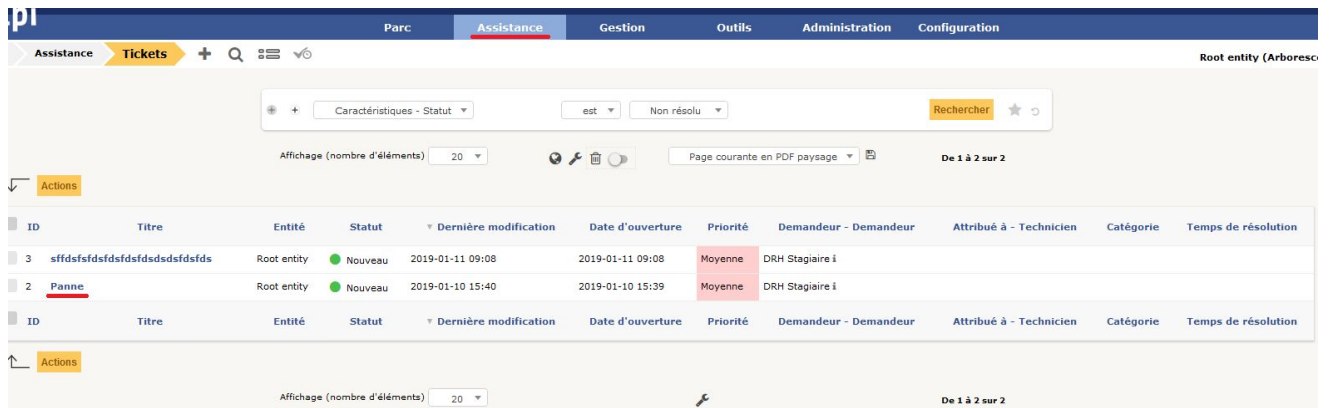
<https://rdr-it.com/fusioninventory-taches-decouverte-inventaire/4/>

## 5/ Les tickets

### a) Gestion des tickets

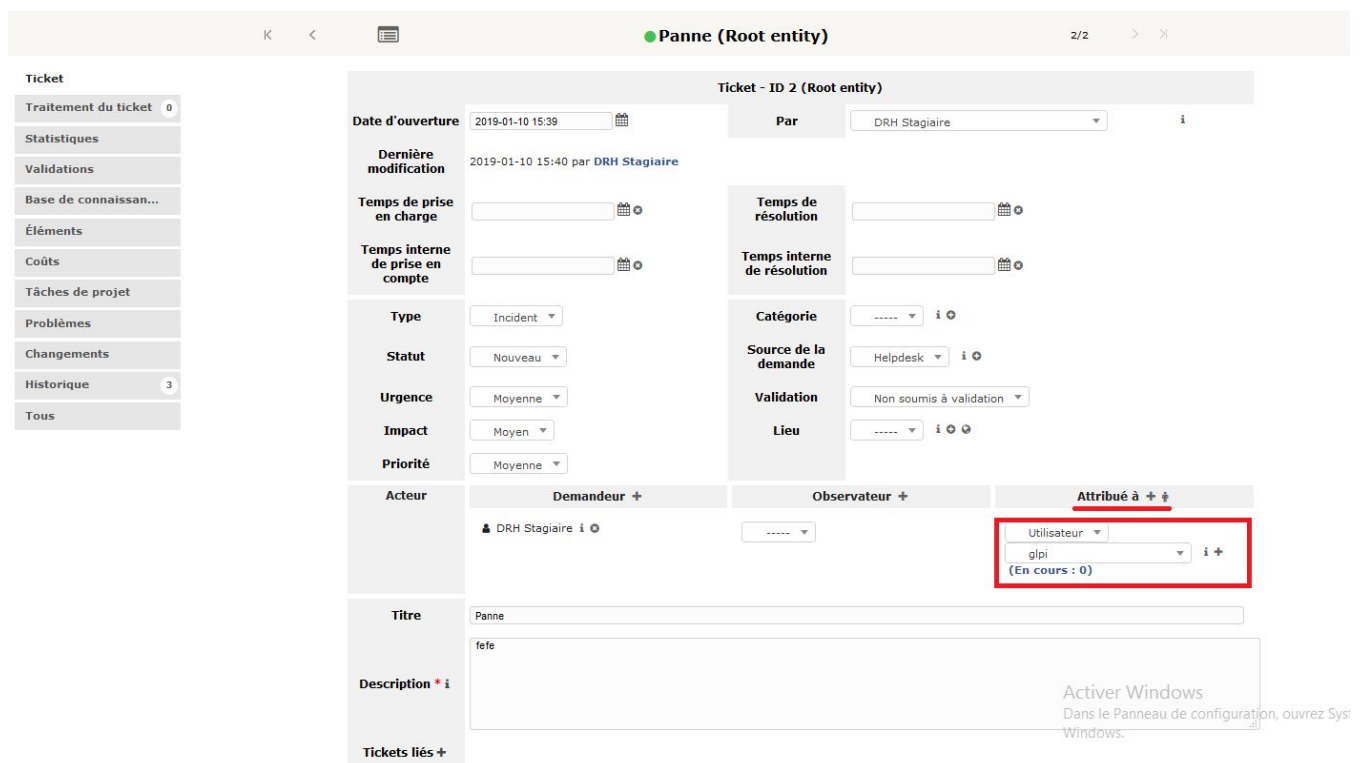
Pour assurer la gestion des tickets, il faut se rendre dans « **Assistance > Tickets** ».

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



ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	sffdsfsfsfsfsfsfsfsfsfs	Root entity	Nouveau	2019-01-11 09:08	2019-01-11 09:08	Moyenne	DRH Stagiaire i			
2	<b>Panne</b>	Root entity	Nouveau	2019-01-10 15:40	2019-01-10 15:39	Moyenne	DRH Stagiaire i			

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



**Ticket - ID 2 (Root entity)**

**Date d'ouverture** 2019-01-10 15:39 **Par** DRH Stagiaire i

**Dernière modification** 2019-01-10 15:40 par DRH Stagiaire

**Temps de prise en charge** **Temps de résolution**

**Temps interne de prise en compte** **Temps interne de résolution**

**Type** Incident **Statut** Nouveau **Urgence** Moyenne **Impact** Moyen **Priorité** Moyenne

**Catégorie** **Source de la demande** Helpdesk **Validation** Non soumis à validation **Lieu**

**Acteur** **Demander +** **Observateur +** **Attribué à +**

DRH Stagiaire i **Utilisateur** glpi (En cours : 0)

**Titre** Panne **Description \*** fefe


**Tickets liés +**

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	glpi 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.

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

 Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi

Tickets à traiter

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
2	DRH Stagiaire i	Général	Panne (0 - 0)

Votre planning

Aucun événement à afficher

Notes personnelles

Notes publiques

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

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Validations

Base de connaissan...

Éléments

Coûts

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Solution

Nouvel élément - Suivi

Description

Fichier(s) (2 Mio maximum) i  
Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Browse... No files selected.

Ajouter

Source du suivi

Helpdesk

Privé

Non

Historique des actions :

2019-01-10 15:39

CLPI

DRH Stagiaire i

Panne  
fefe

Description ticket #2

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 ».

The screenshot shows the Glpi 'Ajouter' (Add) form. On the left is a sidebar with navigation links: Ticket, Traitement du ticket (0), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (4), and Tous. The main area has a top bar with 'Ajouter :' followed by buttons for 'Suivi' (highlighted with a red box), 'Tâche', 'Document', and 'Solution'. Below this is a section for 'Nouvel élément - Suivi' with a description field and a file upload area. A dropdown menu is open next to the 'Ajouter' button, showing status options: Nouveau, En cours (Attribué), En cours (Planifié), En attente, Résolu, and Clos. The 'En cours (Attribué)' option is highlighted. Below the dropdown is the 'Historique des actions' section, showing a log of actions with a date and time (2019-01-23 14:39) and a user (baabababa).

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

The screenshot shows the Glpi 'Ticket' form. On the left is a sidebar with navigation links: Ticket, Traitement du ticket (0), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (4), and Tous. The main area has a top bar with 'Ticket' and a dropdown menu for 'Statut' (Status). The dropdown menu is open, showing status options: En cours (Attribué), Nouveau, En cours (Attribué) (highlighted), En cours (Planifié), En attente, Résolu, and Clos. Below the dropdown is the 'Acteur' section, showing the user 'glpi' and a 'Demandeur +' button. The form also includes fields for 'Date d'ouverture' (2019-01-23 14:39), 'Dernière modification' (2019-01-23 14:39 par glpi), 'Temps de prise en charge', 'Temps interne de prise en compte', 'Type' (Incident), 'Urgence', 'Impact', and 'Priorité'.

## 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** ».



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

Règle		Root entity	Sous-entités	<input type="button" value="Non"/> <input type="button" value="i"/>
Nom	<input type="text" value="Localisation"/>	Description	<input type="text"/>	
Opérateur logique	<input type="button" value="et"/>	Actif	<input type="button" value="Oui"/>	
Règle utilisée pour	<input type="button" value="Ajouter"/>			
Commentaires	<input type="text"/>			
Dernière mise à jour le 2019-01-24 09:06				
<input type="button" value="Tester"/>				

Puis modifier les critères de cette manière :

Règle

Critères 2

Actions 1

Historique 5

Tous

Ajouter un nouveau critère

Actions

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

Actions

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

Règle

Critères 2

Actions 1

Historique 5

Tous

Ajouter une nouvelle action

Actions

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

Actions

### 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 prédéfinis	
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' form in the GLPI interface. The top navigation bar includes 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The 'Outils' menu is expanded, showing 'Projets', 'Notes', 'Flux RSS', 'Base de connaissances', 'Réservations', 'Rapports', and 'Recherches sauvegardées'. The 'Notes' menu item is selected. The form fields include: 'Titre' (Bienvenue sur GLPI), 'Visibilité' (highlighted in red), 'Statut' (Information), 'Calendrier' (Date de début: 2019-01-16 13:15, Durée: 1h00), 'Description' (Note GLPI), and 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. An 'Ajouter' button is at the bottom.

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** » :

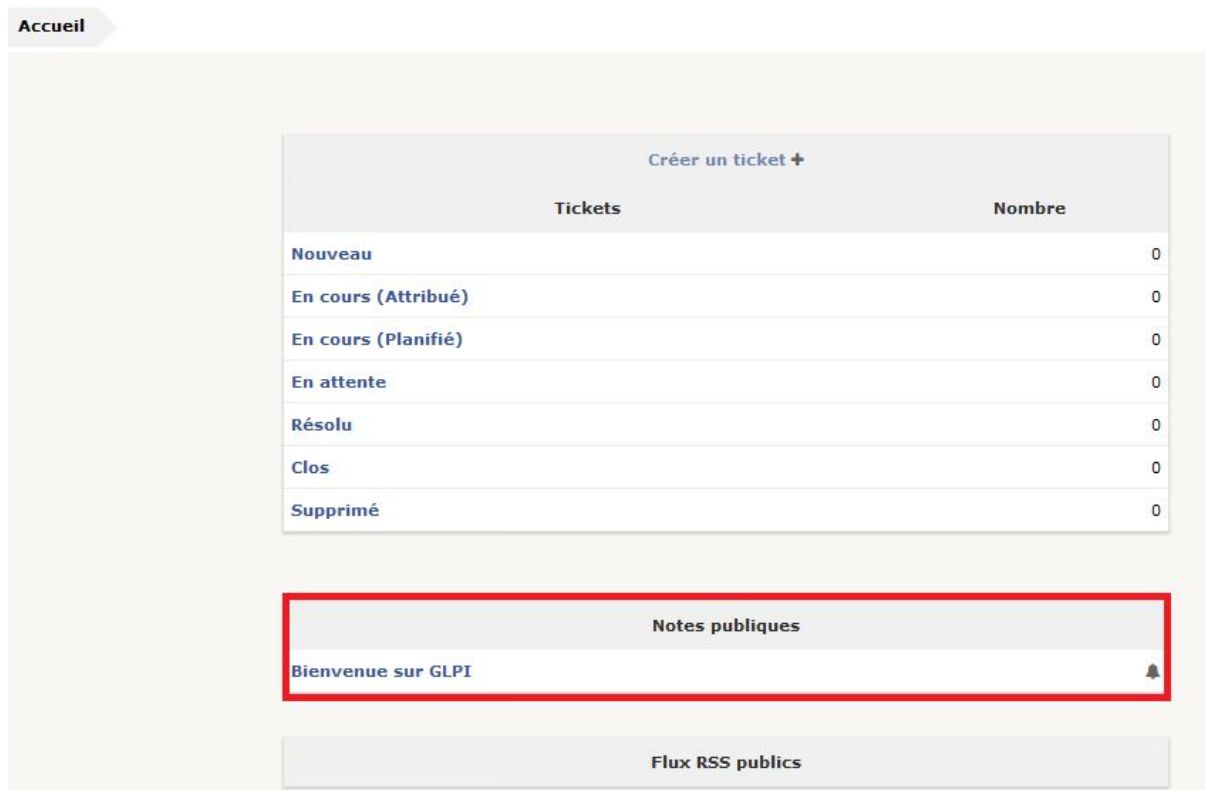
A dropdown menu showing the status options for a note: 'Information' (selected), 'Information', 'A faire', and 'Fait'.

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 :



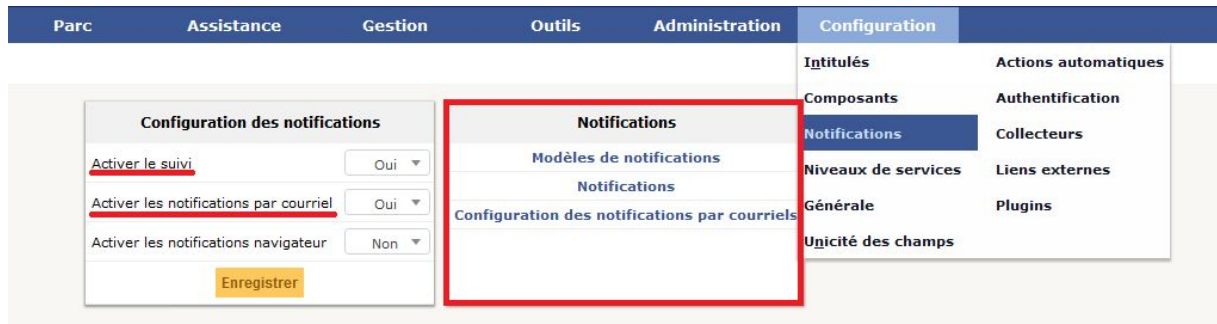
Ensuite, les utilisateurs habilités y auront accès depuis leur page d'accueil tant que la **période de fin** choisit plus tôt n'est pas finit :



## 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
<input type="checkbox"/>	Password Forget	Utilisateur	Oui	Mot de passe oublié ?	Password Forget	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Alert Tickets not closed	Ticket	Oui	Tickets non résolus	Alert Tickets not closed	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	New Ticket	Ticket	Oui	Nouveau ticket	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Update Ticket	Ticket	Non	Mise à jour d'un ticket	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Close Ticket	Ticket	Oui	Clôture du ticket	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Add Followup	Ticket	Oui	Nouveau suivi	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Add Task	Ticket	Oui	Nouvelle tâche	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Update Followup	Ticket	Oui	Mise à jour d'un suivi	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Update Task	Ticket	Oui	Mise à jour d'une tâche	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	Delete Followup	Ticket	Oui	Suppression d'un suivi	Tickets	Root entity	Oui
<input type="checkbox"/>	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.

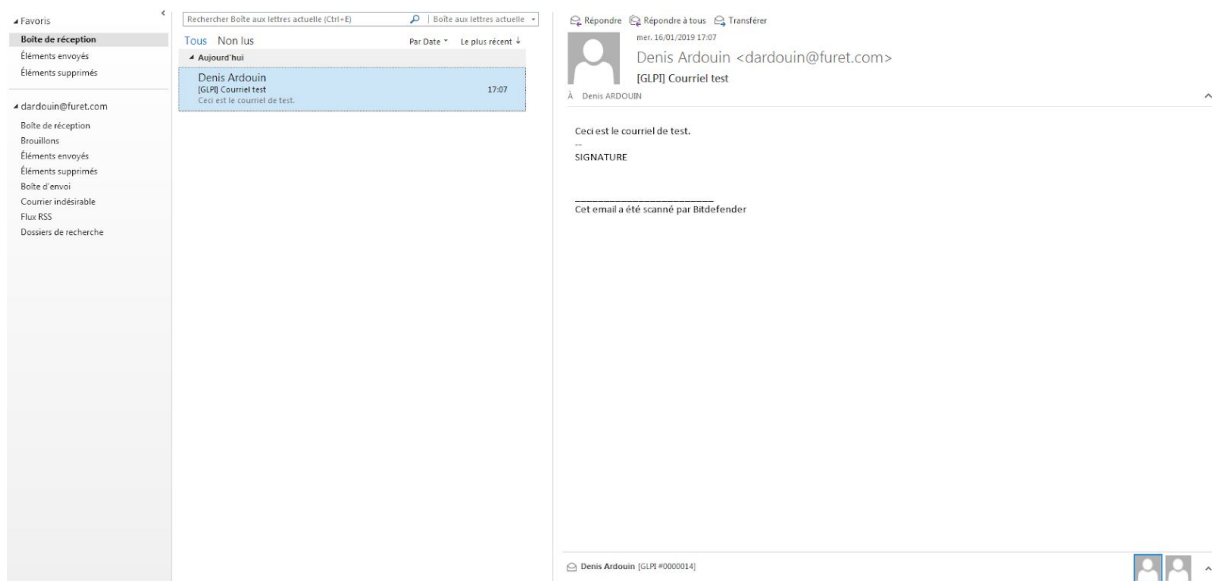
### Notifications courriel

Courriel de l'administrateur	<input type="text" value="dardouin@furet.com"/>	Nom de l'administrateur	<input type="text" value="Denis Ardouin"/>
Courriel expéditeur <i>i</i>	<input type="text" value="dardouin@furet.com"/>	Nom de l'expéditeur <i>i</i>	<input type="text" value="Denis Ardouin"/>
Adresse de réponse <i>i</i>	<input type="text"/>	Nom de réponse <i>i</i>	<input type="text"/>
Ajouter des documents dans les notifications de ticket	<input type="button" value="Non"/>		
Signature des courriels	<div>SIGNATURE</div>		
Mode d'envoi des courriels	<input type="button" value="SMTP"/>	Tentatives d'envoi max.	<input type="text" value="5"/>
Tenter d'envoyer de nouveau dans (minutes)	<input type="button" value="5"/>		

### Serveur de messagerie

Vérifier le certificat	<input type="button" value="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 <i>i</i>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Effacer	

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



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

Appuyez sur « + » pour créer un nouveau modèle :

The screenshot shows a form titled "Nouvel élément - Modèle de notifications". It has four main input fields: "Nom" (Name) with the value "Test", "Type" (Type) with a dropdown menu showing "Ticket", "Commentaires" (Comments) with a large text area, and "CSS" (CSS) with a text area containing a CSS rule for a box model. Below the CSS field is an "Ajouter" (Add) button.

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 :

The screenshot shows the "Traduction de modèle" (Model Translation) page. It has a sidebar on the left with "Historique" (History) and "Tous" (All) buttons. The main area is titled "Traduction de modèle" and contains several fields: "Modèle de notifications" (Model of notifications) with a dropdown menu showing "Test", "Langue" (Language) with a dropdown menu showing "Français", "Sujet" (Subject) with a text area, "Corps texte du courriel" (Email body text) with a large text area, and "Corps HTML du courriel" (Email body HTML) with a large text area. Below the HTML field is a "Sauvegarder" (Save) button. The HTML field contains a placeholder text: "Bonjour, un ticket a été enregistré par ##Ticket.openbyuser## le ##ticket.creationdate##. Le ticket porte le n°##ticket.id##."

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** » :

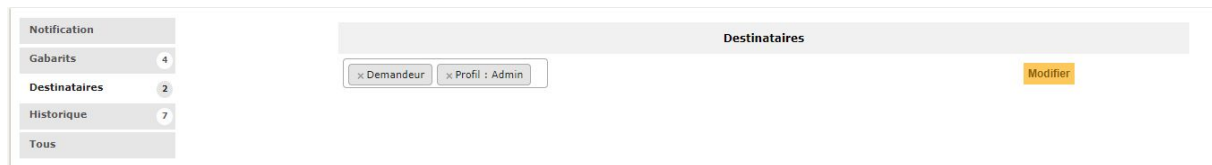
Après avoir cliqué sur « **new ticket** »,



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 reservable, il suffit de **cliquer dessus** depuis le menu « **parc** ».

The screenshot shows the GLPI interface. At the top, there is a navigation bar with 'Parc' and 'Ordinateurs' (highlighted in orange). Below this, there is a search bar and a list of items. The main content area shows a list of items, with 'Toshiba Satellite L850-1RC' selected. On the right side of the selected item, there is a button 'Réservé un matériel' and a button 'Autoriser les réservations' (highlighted in orange). On the left side, there is a sidebar menu with various categories, including 'Réservations' (highlighted in red) and 'Historique' (with a count of 5).

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** ».

## Réservation

### Administration

Trouver un élément libre pour une période spécifique

#### Élément reservable



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 :

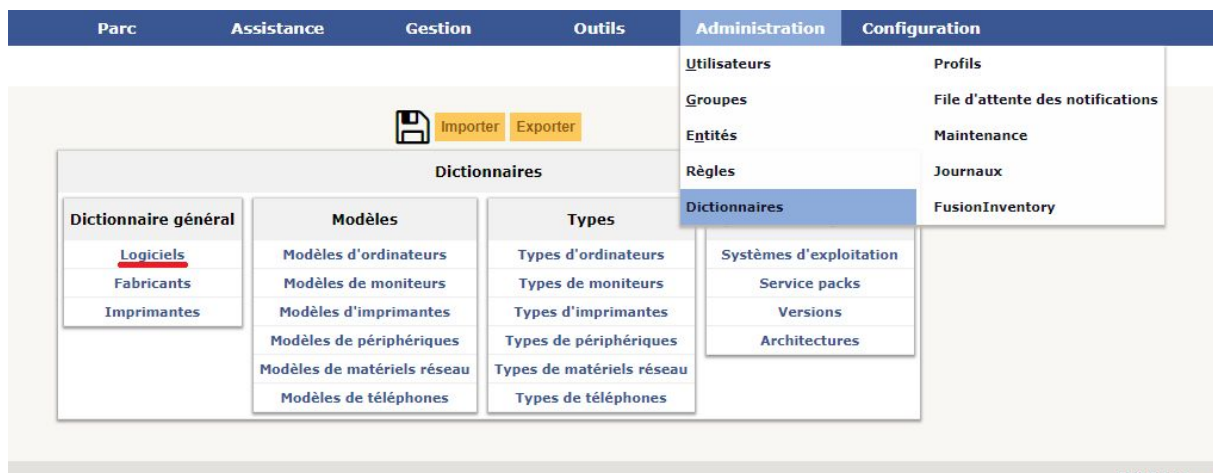
Lors de la remontée des informations grâce au plugin « **FusionInventory** », il y a, dans les logiciels, une liste énorme de « **KBxxx** » qui correspondent aux mises à jour windows.

Logiciels 219	Affichage (nombre d'éléments) 100	De 1 à 100 sur 219
Connexions	Actions	
Ports réseau 1		
Gestion		
Contrat		
Documents		
Virtualisation		
Antivirus		
Base de connaisan...		
Tickets		
Problèmes		
Changements		
Liens externes		
Certificats		
Verrous		
Notes		
Réservations		

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
FusionInventory Agent 2.4.2 (x86 edition)		2.4.2		2019-01-17	Oui		Oui
Internet Explorer		11.0.9600.19204		2019-01-08	Oui		Oui
Internet Explorer (64bR)		11.0.9600.19204		2019-01-08	Oui		Oui
KB2894852				2019-01-08	Oui		Oui
KB2894856				2019-01-08	Oui		Oui
KB2896496				2014-11-21	Oui		Oui
KB2919355				2014-11-21	Oui		Oui
KB2920189				2014-11-21	Oui		Oui
KB2928120				2014-11-21	Oui		Oui
KB2931358				2014-11-21	Oui		Oui
KB2931366				2014-11-21	Oui		Oui
KB2933826				2014-11-21	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 :

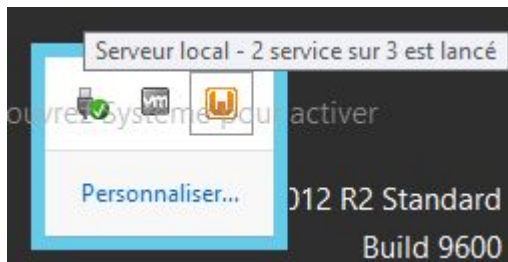
Il faut ensuite se rendre dans l'onglet « **action** » et remplir la fiche de cette manière :

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:\Users\Administrateur>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 ++ :

📁 ▶ Ce PC ▶ DATA (D:) ▶ wamp64 ▶ www ▶ glpi ▶ locales

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 :

📁 ▶ Ce PC ▶ DATA (D:) ▶ wamp64 ▶ www ▶ glpi ▶ inc ▶




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 « **Phpmyadmin** » afin de vider les tables correspondantes aux tickets (risque d'effacer aussi les gabarits de tickets).

Filtres

Contenant le mot : ticket

Table	Action	Lignes	Type	Interclassement	Taille	Perte
glpi_slalevels_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	64 kio	-
glpi_suppliers_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	48 kio	-
glpi_ticketcosts	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	112 kio	-
glpi_ticketfollowups	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	144 kio	-
glpi_ticketrecurrents	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	96 kio	-
glpi_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	480 kio	-
glpi_ticketsatisfactions	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickets_tickets	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickets_users	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	48 kio	-
glpi_tickettasks	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	240 kio	-
glpi_tickettemplatehidden	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplatemandant	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplatepredef	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	32 kio	-
glpi_tickettemplates	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	64 kio	-
glpi_ticketvalidations	Parcourir Structure Rechercher Insérer Vider Supprimer	0	InnoDB	utf8_unicode_ci	128 kio	-
63 tables		577	MyISAM	latin1_swedish_ci	6,6 Mio	0 0

Avec la sélection :  
Copier la table  
Afficher la requête de création  
Exporter  
Supprimer les données ou la table  
Vider  
Supprimer  
Maintenance de la table  
Analyser la table  
Vérifier la table  
Somme de contrôle de la table  
Optimiser la table  
Réparer la table  
Préfixe  
Ajouter un préfixe à la table  
Remplacer le préfixe de table  
Copier la table avec un préfixe

Tout cocher

Page n° : << 2

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 > File d'attente des notifications** » :

Actions

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

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 :

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

queuednotification

19/30

>

<

Action automatique

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

Dernière exécution

2019-02-05 14:07

Prochaine exécution

2019-02-05 14:08

Exécuter

Commentaires

Créé le

Dernière mise à jour le

2019-02-05 11:26

Sauvegarder

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 :

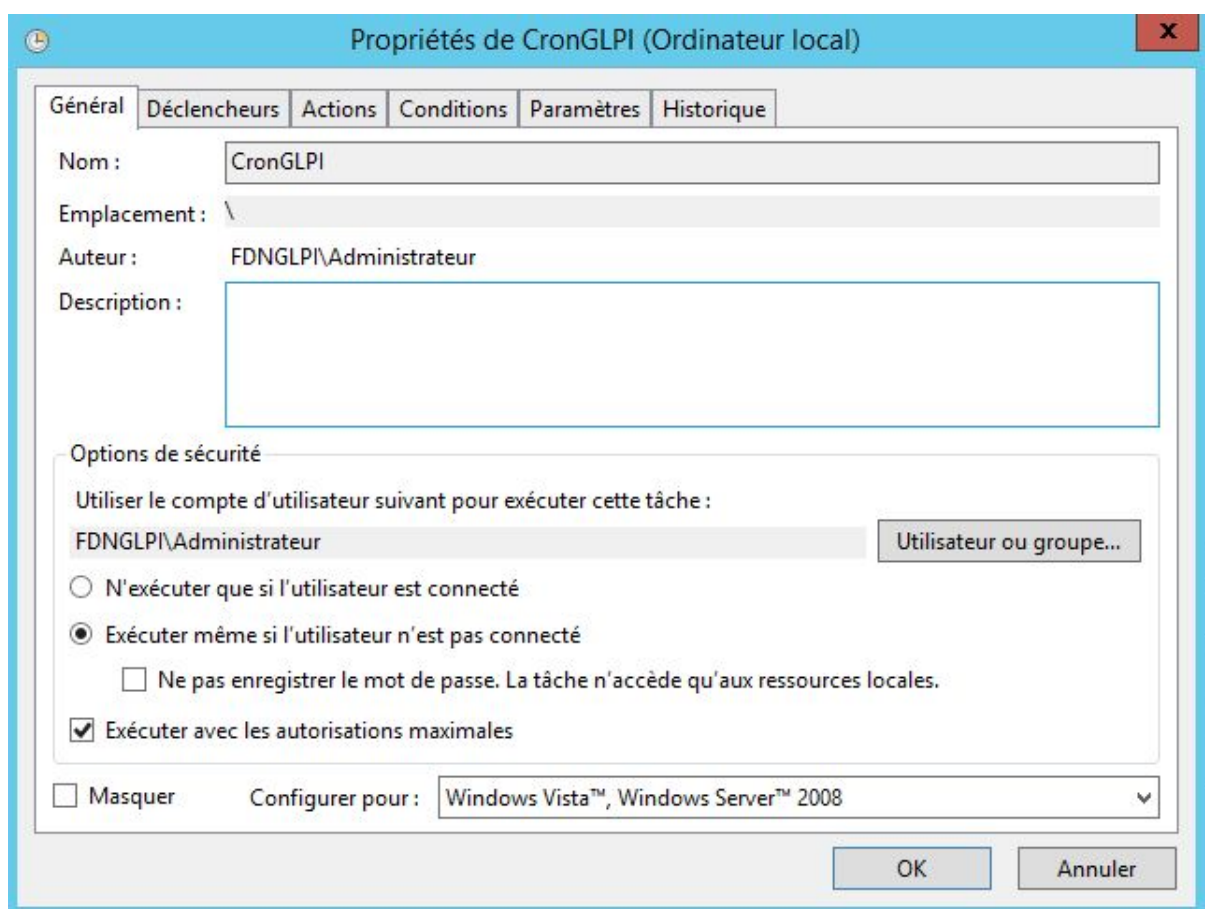
```
"D:\wamp64\bin\php\php7.2.14\php.exe" "D:\wamp64\www\glpi\front\cron.php"
```

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

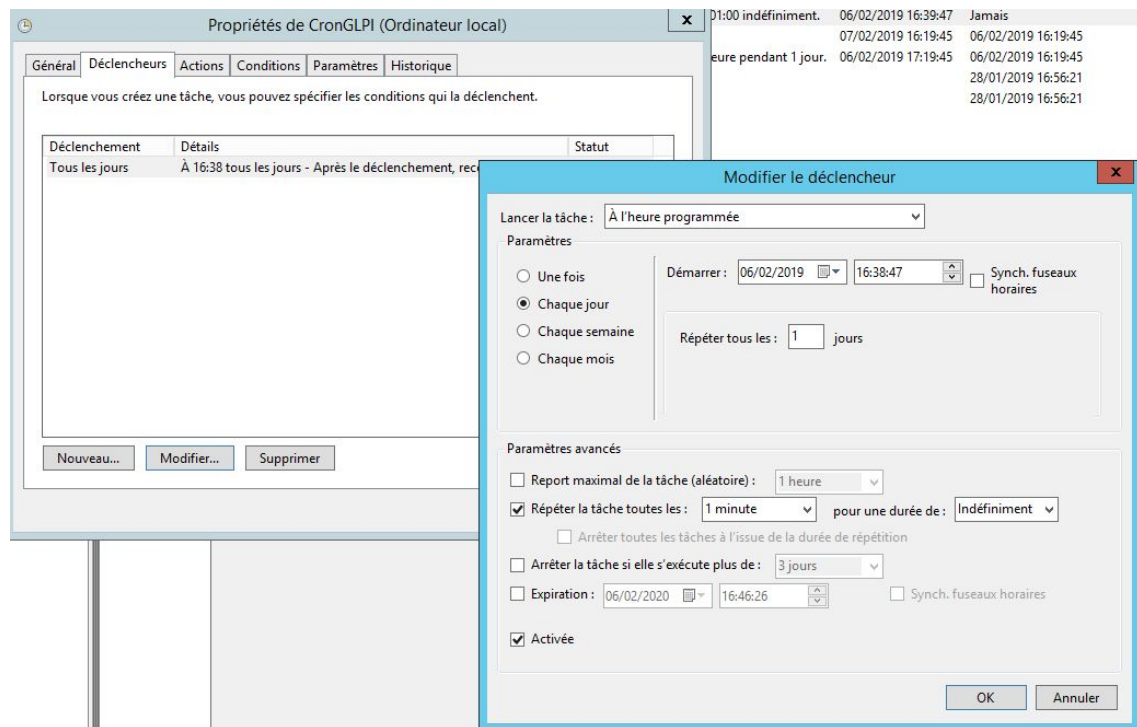
On place alors le fichier dans le dossier racine du serveur web soit D:\wamp64.

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 :

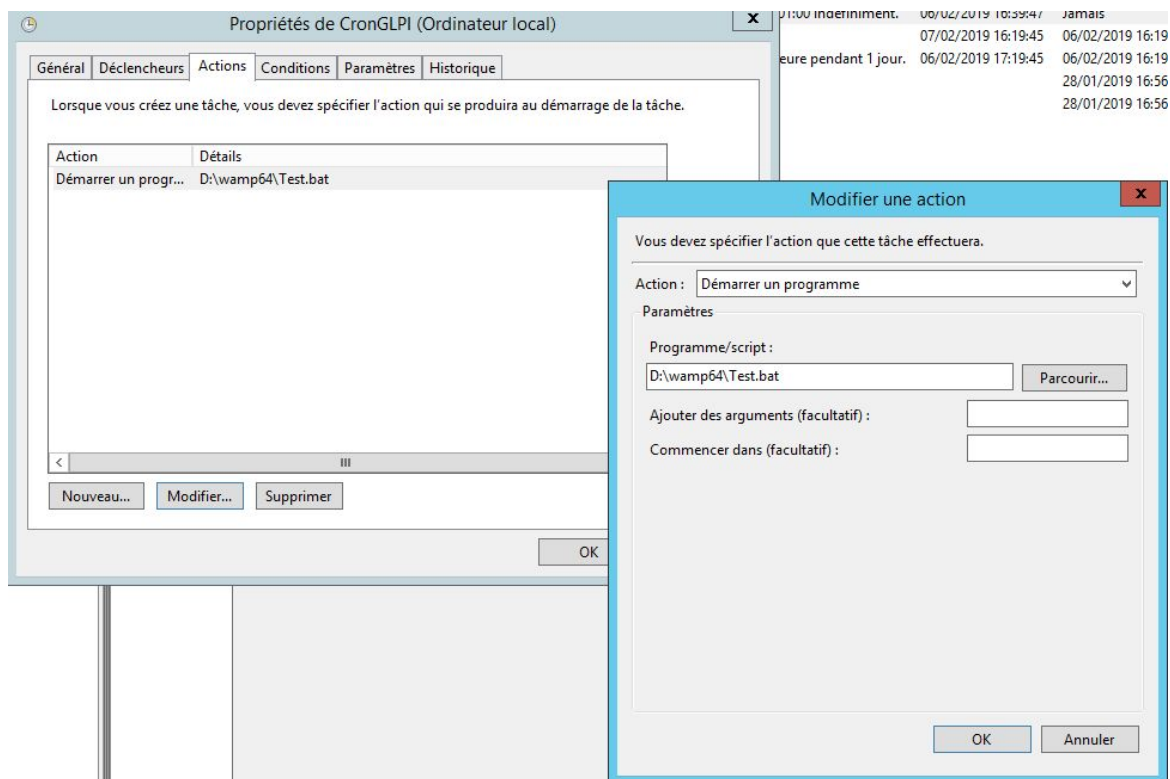
Onglet général :



## Onglet déclencheur :



## Onglet Actions :

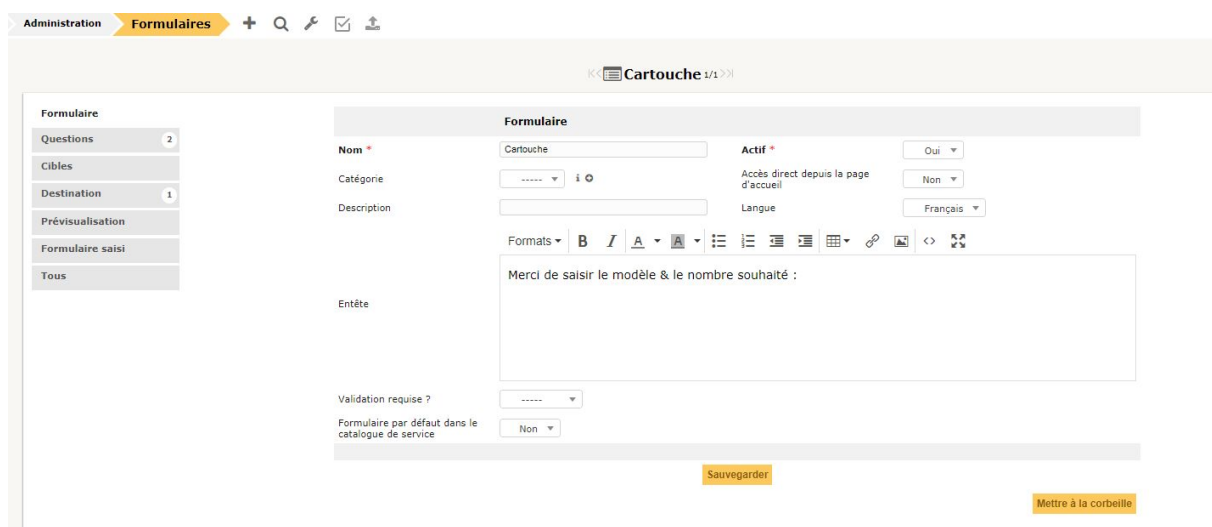


La tâche est alors lancée et le cron enverra tous les mails qui sont dans la file d'attente de glpi chaque minute.

### - [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 :

**Modifier une question**

Titre\* Quel modèle de cartouche ? Type\* Objet GLPI

Section\* Cartouche Objet GLPI Parc - Modèles de cartouches

Champ obligatoire Oui Afficher une valeur vide Non

Valeur par défaut ----- i

Description

Formats **B** *I* A **A** [Liste à puces] [Liste numérotée] [Table] [Image] [Code] [Insérer]

**Affichage du champ**

Toujours visible

Enregistrer

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 rempli.

**Modifier une destination**

Nom\* Demande de cartouche(s)

**Ticket cible**

Titre du ticket\* Demande de cartouche(s)

Description\* La cartouche nécessaire est :  
##answer\_6##  
Quantité :  
##answer\_7##

Entité de destination Entité active

Gabarit de tickets ----- i

Temps de résolution -----

Catégorie de ticket Catégorie spécifique Catégorie Matériel > Imprimante i

Urgence Urgence spécifique Urgence Basse

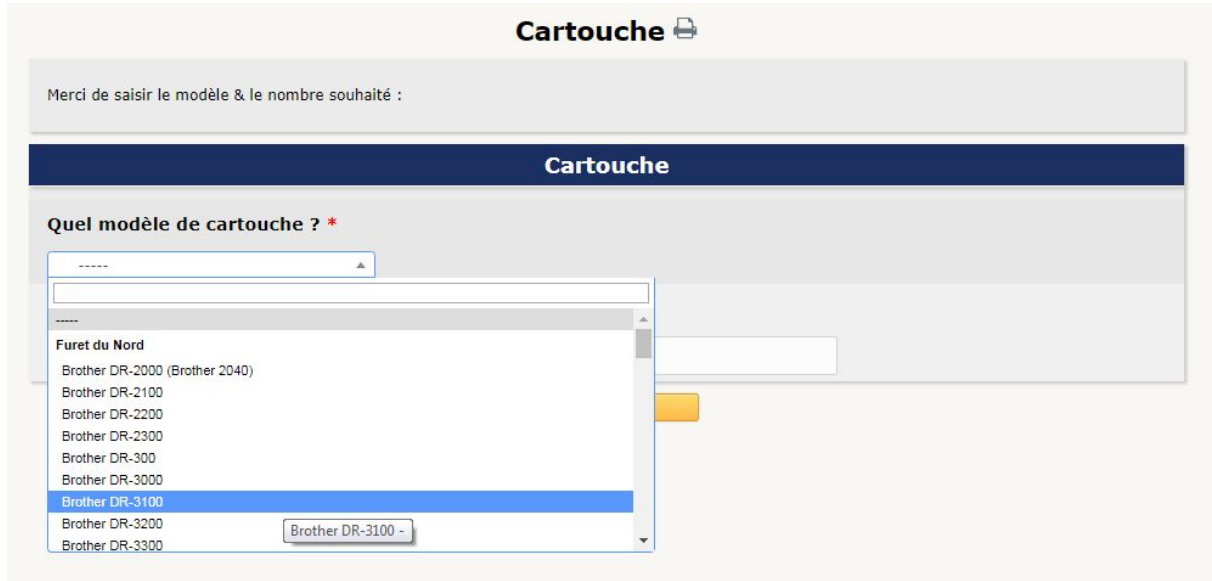
Lieu Lieu à partir d'un gabarit ou aucun

Lier à un autre ticket +

Annuler Enregistrer

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.



The screenshot shows a web interface for a 'Cartouche' (cartridge) selection. At the top, there is a header 'Cartouche' with a printer icon. Below it, a message says 'Merci de saisir le modèle & le nombre souhaité :'. The main form area has a title 'Cartouche' and a question 'Quel modèle de cartouche ? \*'. A dropdown menu is open, displaying a list of Brother DR models: Brother DR-2000 (Brother 2040), Brother DR-2100, Brother DR-2200, Brother DR-2300, Brother DR-300, Brother DR-3000, Brother DR-3100 (highlighted), Brother DR-3200, and Brother DR-3300. A small button labeled 'Brother DR-3100 -' is visible next to the highlighted option.

## - 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**

Prévisualisation

Profils

Tous

### Types d'objets

Identifiant interne: switch

Libellé: Switch

Actif:

Famille:  i o

Commentaires:

### Comportement

Utiliser Sous-entités	<input type="checkbox"/>	Utiliser Assistance	<input type="checkbox"/>
Utiliser Item in the dustbin	<input checked="" type="checkbox"/>	Utiliser Notes	<input type="checkbox"/>
Utiliser Historique	<input type="checkbox"/>	Utiliser Gabarits	<input type="checkbox"/>
Utiliser Informations financières et administratives	<input type="checkbox"/>	Utiliser Contrat	<input type="checkbox"/>
Utiliser Documents	<input type="checkbox"/>	Utiliser Réservations	<input checked="" type="checkbox"/>
Utiliser Unité des champs	<input type="checkbox"/>	Utiliser Recherche globale	<input type="checkbox"/>
Utiliser Projets	<input type="checkbox"/>	Utiliser Connexions réseaux	<input type="checkbox"/>

### Plugins

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

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 switches, ici par exemple, on a activé les réservations pour que les utilisateurs puissent réserver les switches.

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

Principal

Champs **13**

Prévisualisation

Profils

Tous

### 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	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Dernière modification	date_mod	
Date de création	date_creation	
Numéro de série	serial	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Modèle	plugin_genericobject_switchmodels_id	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Lieu de l'élément	locations_id	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Catégorie	plugin_genericobject_switchcategories_id	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Fabricant	manufacturers_id	<a href="#">↑</a> <a href="#">↓</a>
Utilisateur	users_id	<a href="#">↑</a>

[↑](#) Tout cocher / Tout décocher [Supprimer définitivement](#)

Ajout d'un nouveau champ  [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 :

login\_logo\_glpi 13/02/2019 15:44 Image PNG



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

fd\_logo 13/02/2019 16:44 Image PNG



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.

	Voir mes tickets	Voir les publics	Éditer les suivis (auteur)	Créer	Ajouter suivi (demandeur)	Voir tickets des groupes	Créer pour une demande	Valider une demande	Valider un incident	Ajouter suivi (groupes associés)	Créer pour un incident	Sélectionner/désélectionner tout
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
Suivis		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Tâches		<input checked="" type="checkbox"/>										
Validations							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>

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 :

Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/> Demandeur dans groupe	est	FDN - Site - Aéroville (Furet du Nord)


Et comme actions :

Champs	Type d'action	Valeur
<input type="checkbox"/> Groupe observateur	Assigner	FDN - Site - Aéroville

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



- Technicien Informatique
- Technicien Logistique

K <  **Technicien informatique** 8/9 > > |

Profil

Parc

Assistance

Cycles de vie

Gestion

Outils

Administration

Configuration


Utilisateurs 5

Historique 16

Gestion d'objets

Tous

Assistance

Tickets: Gabarit de ticket par défaut ..... 

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/désélectionner tout
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coûts des tickets		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Tickets récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Gabarits de tickets		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>

Suivis / Tâches

	Voir les publics	Éditer les suivis (auteur)	Ajouter suivi (demandeur)	Purger	Éditer tous	Ajouter à tous les tickets	Voir les privés	Ajouter suivi (groupes associés)	Ajouter à tous les éléments	Sélectionner/désélectionner tout
Suivis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Tâches	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>


Validations

	Purger	Créer pour une demande	Créer pour un incident	Valider une demande	Valider un incident	Sélectionner/désélectionner tout
Validations	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**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) :

K <  **Informatique** 3/29 > > |

Règle

Critères 1

Actions 1


Historique 3

Tous

Ajouter un nouveau critère

Actions

Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/> Catégorie	est	Informatique (Furet du Nord)
<input type="checkbox"/> Critère	Condition	Motif

K <  **Informatique** 3/29 > > |

Règle

Critères 1

Actions 1

Historique 3

Tous

Ajouter une nouvelle action

Actions

Champs	Type d'action	Valeur
<input type="checkbox"/> Groupe de techniciens	Assigner	FDN - Service - Informatique
<input type="checkbox"/> Champs	Type d'action	Valeur