

Editions ENI

GLPI
(Gestion Libre de Parc Informatique)
Installation et configuration d'une solution
de gestion de parc et de helpdesk
(3^e édition)

Collection
Ressources Informatiques

Table des matières

Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :
<http://www.editions-eni.fr>
Saisissez la référence ENI de l'ouvrage **RI3GLPI** dans la zone de recherche et validez. Cliquez sur le titre du livre puis sur le lien de téléchargement.

Avant-propos

Chapitre 1

L'installation

1. Introduction	9
2. Les prérequis	10
3. L'installation	13
4. La configuration	15
5. La mise à jour	22
6. Le changement de serveur	24

Chapitre 2

Les éléments d'ergonomie

1. Introduction	29
2. Installation de la base de données exemple	30
3. La page d'accueil	33
4. La navigation dans les menus	35
5. Les boutons	40
5.1 Les boutons principaux	40
5.2 Les boutons de la zone de recherche	41
5.3 Les boutons de paramétrage de l'affichage (listes)	42
5.4 Les boutons de paramétrage de l'affichage (éléments du parc)	43
5.5 Les autres boutons	43

6. Les recherches	44
7. Les sous-menus	45
8. Ergonomie	47

Chapitre 3

Les modes d'authentification

1. Introduction	49
2. La base locale de comptes	50
3. Les modes d'authentification externe	55
3.1 LDAP	56
3.1.1 Configuration de la connexion LDAP	57
3.1.2 Récupération de données depuis un annuaire LDAP	63
3.2 Sur un serveur de messagerie	66
3.3 Authentification CAS	70
3.4 Autres modes d'authentification	71
3.4.1 Par certificat x509	71
3.4.2 Autre authentification transmise dans la requête HTTP	72

Chapitre 4

Les entités

1. Introduction	75
2. La création de l'arborescence	76
2.1 Création des entités de premier niveau	77
2.2 Création des autres niveaux d'entité	77
3. La modification de l'arborescence	80
3.1 Modification du nom d'une entité	80
3.2 Modification de l'emplacement d'une ou plusieurs entités	80
3.3 Suppression d'une entité	81

4. Le détail des données relatives aux entités	81
4.1 Item Entité	82
4.2 Item Entités	82
4.3 Item Adresse	83
4.4 Item Informations avancées	83
4.5 Item Notifications	85
4.6 Item Assistance.	88
4.7 Item Parc	91
4.8 Item Utilisateurs.	94
4.9 Item Règles	96
4.10 Item Documents.	98
4.11 Item Notes	100

Chapitre 5 Les profils

1. Introduction	101
2. Les profils par défaut	102
3. L'interface simplifiée.	103
3.1 Les données générales du profil	104
3.2 Item Assistance.	106
3.3 Item Cycles de vie.	108
3.4 Item Outils	109
3.5 Item Utilisateurs.	109
3.6 Item Historique	110
3.7 Item Tous	110
4. L'interface standard	110
4.1 Les données générales du profil	111
4.2 Item Parc	112
4.3 Item Assistance.	114
4.4 Item Cycles de vie.	120
4.5 Item Gestion	121

4.6	Item Outils	123
4.7	Item Administration	124
4.8	Item Configuration	127
4.9	Item Utilisateurs	130
4.10	Item Historique	130
4.11	Item OCSNG	130
4.12	Item FusionInventory	130
4.13	Item Tous	131
5.	Exemple de création de profil	131
6.	L'affectation des droits aux utilisateurs	134
6.1	Affectation manuelle	134
6.2	Affectation automatique	137
6.2.1	Description de la règle Root	138
6.2.2	Création de nouvelles règles	141
6.2.3	Comportement des règles entre elles	148

Chapitre 6

La gestion de parc

1.	Introduction	149
2.	Le plugin OCSNG	150
2.1	Les relations entre GLPI et OCSNG	150
2.2	Un autre plugin intéressant pour GLPI : FusionInventory	151
2.3	La configuration (mode FusionInventory)	152
2.3.1	Onglet Général	154
2.3.2	Onglet Tâches	158
2.3.3	Onglet Règles	158
2.3.4	Onglet Réseau	158
2.3.5	Onglet Déployer	159
2.3.6	Onglet Guide	159
2.4	Installation de l'agent	159
2.4.1	Ajout manuel des ordinateurs dans la base GLPI	165
2.4.2	Ajout d'ordinateurs à l'aide du plugin DataInjection	169

- 2.5 Les règles d'import et de liaison 170
- 2.6 Les actions automatiques 175
 - 2.6.1 L'action automatique closeticket 175
 - 2.6.2 Le mode CLI 177
- 3. Affecter les ordinateurs dans leurs entités 178
- 4. La gestion des éléments du parc 186
 - 4.1 La création des éléments du parc 186
 - 4.2 Déplacement d'un élément de l'inventaire 186
 - 4.3 Mise à jour de données 190
 - 4.3.1 Modifications massives 190
 - 4.3.2 Champs verrouillés/déverrouillage 195
 - 4.4 Les intitulés 196
 - 4.5 Les composants 200
- 5. Gestion 200
 - 5.1 Les licences 202
 - 5.2 Les budgets 205
 - 5.3 Les fournisseurs 208
 - 5.4 Les contacts 210
 - 5.5 Les contrats 212
 - 5.6 Les documents 216
 - 5.7 Le paramétrage des données de gestion 220
- 6. La gestion des imprimantes et des cartouches 223
 - 6.1 Les imprimantes 223
 - 6.2 Les cartouches 230
- 7. La gestion des logiciels 235
 - 7.1 Le dictionnaire logiciel 235
 - 7.2 Les règles d'affectation d'une catégorie 240
 - 7.3 La gestion des licences et des installations 243
- 8. La gestion des éléments réseau 250
 - 8.1 La création des éléments actifs 250
 - 8.2 La connexion des éléments 256
- 9. Les dictionnaires 258

Chapitre 7

Le helpdesk

1. Introduction	263
2. L'alimentation de la file de tickets.	265
2.1 Par l'utilisateur dans l'interface	265
2.2 Par un technicien	270
2.3 Par un collecteur de mails	277
2.4 Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation.	280
3. Les notifications	283
3.1 Configuration du serveur d'émission	283
3.2 Les modèles de notifications	286
3.3 Configuration des envois	294
4. Les SLA/SLT	299
4.1 Principe	299
4.2 Les calendriers/Les fermetures.	299
4.3 Mise en place d'un SLA/SLT	304
5. La gestion des tickets	310
5.1 L'accès aux tickets.	310
5.2 Traitement du ticket	315
5.3 Les tâches	318
5.4 Document	322
5.5 Les solutions	323
5.6 Les validations.	332
5.7 Les coûts	336
5.8 Les règles autour des tickets.	337
6. Les enquêtes de satisfaction.	338
7. Les statistiques	341

Chapitre 8 Autres fonctions

1. Introduction	343
2. L'administration	344
2.1 La configuration générale	344
2.1.1 Item Configuration générale	344
2.1.2 Item Valeur(s) par défaut	348
2.1.3 Item Parc	353
2.1.4 Item Assistance	355
2.1.5 Item Système	358
2.1.6 Item Performance	361
2.1.7 Item API	363
2.1.8 Item Réplicats MySQL	364
2.2 Les groupes	365
2.3 La maintenance	368
2.4 Les journaux	370
3. Les liens externes	371
4. Les contrôles	375
5. Les notes	377
6. Les flux RSS	379
7. La base de connaissances/la FAQ	381
8. Les réservations	385
9. Les rapports	389
10. Les plugins	390
Index	399

Editions ENI

Kit de déploiement de processus pour GLPI

Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes

Collection
DataPro

Table des matières

Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :
<http://www.editions-eni.fr>
Saisissez la référence ENI de l'ouvrage **DPGLPI** dans la zone de recherche et validez. Cliquez sur le titre du livre puis sur le bouton de téléchargement.

Préface

Avant-propos

- 1. Introduction 9
- 2. Comment lire et surtout utiliser ce livre ? 10
- 3. À propos de l'outil GLPI-Network..... 15
- 4. Mise en contexte..... 16

Chapitre 1

La gestion des requêtes de services (GDR)

- 1. Introduction 17
- 2. Les paramètres du processus GDR -
Gestion des requêtes de services 17
 - 2.1 Le but..... 17
 - 2.2 Les définitions..... 18
 - 2.3 Les objectifs..... 18
 - 2.4 La portée 19
 - 2.5 Les bénéfiques anticipés 19
 - 2.6 Les politiques 19
 - 2.7 Le cycle de vie d'une requête 20
 - 2.8 Les métriques 21
 - 2.9 Le logigramme à haut niveau..... 22
 - 2.10 Les rôles et responsabilités du processus..... 25
 - 2.10.1 Le propriétaire du processus 26
 - 2.10.2 Le gestionnaire du processus..... 26

2.10.3	L'analyste des requêtes	27
2.10.4	Le technicien du centre de services (CS)	27
2.10.5	Le gestionnaire des requêtes de services.	28
2.11	L'impact et la priorisation d'une requête de service.	28
2.12	L'urgence et la priorisation d'une requête de service	30
2.13	La priorisation et le traitement d'une requête	31
2.14	Les règles de traitement et de hiérarchisation d'une requête.	33
2.15	La gestion des escalades	33
2.15.1	L'escalade hiérarchique	33
2.15.2	L'escalade fonctionnelle	34
2.16	Les délais d'intervention	34
3.	Les activités détaillées du processus GDR et les instructions de travail dans GLPI.	39
3.1	GDR 1.0 - Réceptionner	39
3.1.1	Fiche résumé	39
3.1.2	Logigramme	40
3.1.3	Activités détaillées et instructions outil	41
3.2	GDR 2.0 - Enregistrer	54
3.2.1	Fiche résumé	55
3.2.2	Logigramme	56
3.2.3	Activités détaillées et instructions outil	57
3.3	GDR 3.0 - Catégoriser	59
3.3.1	Fiche résumé	74
3.3.2	Logigramme	75
3.3.3	Activités détaillées et instructions outil.	76
3.4	GDR 4.0 - Prioriser	77
3.4.1	Fiche résumé	78
3.4.2	Logigramme	79
3.4.3	Activités détaillées et instructions outil	80
3.5	GDR 5.0 - Approuver	89
3.5.1	Fiche résumé	90
3.5.2	Logigramme	91
3.5.3	Activités détaillées et instructions outil	92

- 3.6 GDR 6.0 - Préparer (passer en revue)..... 104
 - 3.6.1 Fiche résumé 105
 - 3.6.2 Logigramme 105
 - 3.6.3 Activités détaillées et instructions outil 106
- 3.7 GDR 7.0 - Traiter 109
 - 3.7.1 Fiche résumé 110
 - 3.7.2 Logigramme 111
 - 3.7.3 Activités détaillées et instructions outil..... 112
- 3.8 GDR 8.0 - Fermer 119
 - 3.8.1 Fiche résumé 119
 - 3.8.2 Logigramme 120
 - 3.8.3 Activités détaillées et instructions outil 120
- 3.9 GDR 9.0 - Superviser 130
 - 3.9.1 Fiche résumé 131
 - 3.9.2 Logigramme 132
 - 3.9.3 Activités détaillées et instructions outil 132
- 4. Tableau résumé des rôles et responsabilités processus..... 137

Chapitre 2
La gestion des incidents (GDI)

- 1. Introduction 139
- 2. Les paramètres du processus GDI - Gestion des incidents..... 140
 - 2.1 Le but..... 140
 - 2.2 Les définitions..... 140
 - 2.3 Les objectifs..... 142
 - 2.4 La portée 142
 - 2.5 Les bénéfices anticipés 143
 - 2.6 Les politiques 144
 - 2.7 Le cycle de vie d'un incident 145
 - 2.8 Les métriques 146
 - 2.9 Le logigramme à haut niveau..... 147
 - 2.10 Les rôles et responsabilités du processus..... 152

2.10.1	Le propriétaire du processus	152
2.10.2	Le gestionnaire du processus.	153
2.10.3	L'analyste incident (niveau n)	153
2.10.4	Le technicien de centre de services (CS).	154
2.10.5	L'analyste événement	155
2.10.6	Le gestionnaire de file incidents	156
2.10.7	Le gestionnaire des incidents	156
2.10.8	Le gestionnaire des incidents majeurs	157
2.10.9	Le coordonnateur des incidents majeurs	158
2.11	L'impact d'un incident	159
2.12	L'urgence d'un incident	160
2.13	La priorisation et le traitement d'un incident	161
2.14	Les règles de traitement et de hiérarchisation des incidents	162
2.15	Les délais d'intervention	163
2.16	Les incidents majeurs	165
2.17	La gestion des escalades	166
2.17.1	L'escalade hiérarchique	166
2.17.2	L'escalade fonctionnelle	166
3.	Les activités détaillées du processus GDI et les instructions outils.	169
3.1	GDI 1.0 - Identifier un incident.	169
3.1.1	Fiche résumé	170
3.1.2	Logigramme	171
3.1.3	Activités détaillées et instructions outil.	172
3.2	GDI 2.0 - Enregistrer.	173
3.2.1	Fiche résumé	174
3.2.2	Logigramme	175
3.2.3	Activités détaillées et instructions outil.	176
3.3	GDI 3.0 - Catégoriser	180
3.3.1	Fiche résumé	189
3.3.2	Logigramme	190
3.3.3	Activités détaillées et instructions outil.	191

- 3.4 GDI 4.0 - Prioriser 194
 - 3.4.1 Fiche résumé 195
 - 3.4.2 Logigramme 196
 - 3.4.3 Activités détaillées et instructions outil. 197
- 3.5 GDI 5.0 - Diagnostic initial 206
 - 3.5.1 Fiche résumé 208
 - 3.5.2 Logigramme 208
 - 3.5.3 Activités détaillées et instructions outil. 209
- 3.6 GDI 6.0 - Procéder à l'escalade 214
 - 3.6.1 Fiche résumé 215
 - 3.6.2 Logigramme 216
 - 3.6.3 Activités détaillées et instructions outil. 216
- 3.7 GDI 7.0 - Investiguer et diagnostiquer 229
 - 3.7.1 Fiche résumé 231
 - 3.7.2 Logigramme 232
 - 3.7.3 Activités détaillées et instructions outil. 233
- 3.8 GDI 8.0 - Résoudre 240
 - 3.8.1 Fiche résumé 241
 - 3.8.2 Logigramme 242
 - 3.8.3 Activités détaillées et instructions outil. 243
- 3.9 GDI 9.0 - Fermer 252
 - 3.9.1 Fiche résumé 252
 - 3.9.2 Logigramme 253
 - 3.9.3 Activités détaillées et instructions outil. 253
- 3.10 GDI 10.0 - Superviser les incidents 258
 - 3.10.1 Fiche résumé 259
 - 3.10.2 Logigramme 260
 - 3.10.3 Activités détaillées et instructions outil. 260
- 3.11 GDI 11.0 - Coordonner les incidents majeurs. 262
 - 3.11.1 Fiche résumé 263
 - 3.11.2 Logigramme 264
 - 3.11.3 Activités détaillées et instructions outil. 264
- 4. Tableau résumé des rôles et responsabilités processus. 271

Chapitre 3**La gestion des problèmes (GDP)**

1. Introduction	275
2. Les paramètres du processus GDP - Gestion des problèmes	276
2.1 Le but.	276
2.2 Les définitions.	276
2.3 Les objectifs.	277
2.4 La portée	278
2.5 Les bénéfices anticipés	278
2.6 Les politiques	279
2.7 Le cycle de vie d'un problème	280
2.8 Les métriques	281
2.9 Le logigramme à haut niveau.	281
2.10 Les rôles et responsabilités du processus.	286
2.10.1 Le propriétaire du processus	286
2.10.2 Le gestionnaire du processus.	286
2.10.3 Le gestionnaire des problèmes	287
2.10.4 L'analyste des problèmes.	287
2.10.5 Le coordonnateur des problèmes	288
2.10.6 Le technicien du centre de services (CS)	288
2.10.7 Le comité de gestion des problèmes	289
2.11 L'impact d'un problème	289
2.12 L'urgence d'un problème	290
2.13 La priorisation et le traitement d'un problème.	292
2.14 Les règles de traitement et de hiérarchisation des problèmes .	293
2.15 Les délais d'intervention	293
2.16 La gestion des escalades	294
2.16.1 L'escalade hiérarchique	294
2.16.2 L'escalade fonctionnelle	294

3. Les activités détaillées du processus GDP et les instructions outils dans GLPI	295
3.1 GDP 1.0 - Détecter	295
3.1.1 Fiche résumé	296
3.1.2 Logigramme	297
3.1.3 Activités détaillées et instructions outil	298
3.2 GDP 2.0 - Enregistrer	308
3.2.1 Fiche résumé	308
3.2.2 Logigramme	309
3.2.3 Activités détaillées et instructions outil	309
3.3 GDP 3.0 - Catégoriser	315
3.3.1 Fiche résumé	316
3.3.2 Logigramme	316
3.3.3 Activités détaillées et instructions outil	317
3.4 GDP 4.0 - Prioriser et planifier	319
3.4.1 Fiche résumé	320
3.4.2 Logigramme	320
3.4.3 Activités détaillées et instructions outil	321
3.5 GDP 5.0 - Investiguer et diagnostiquer	334
3.5.1 Fiche résumé	335
3.5.2 Logigramme	336
3.5.3 Activités détaillées et instructions outil	337
3.6 GDP 6.0 - Fournir le contournement	352
3.6.1 Fiche résumé	352
3.6.2 Logigramme	353
3.6.3 Activités détaillées et instructions outil	354
3.7 GDP 7.0 - Résoudre	366
3.7.1 Fiche résumé	367
3.7.2 Logigramme	367
3.7.3 Activités détaillées et instructions outil	368
3.8 GDP 8.0 - Réviser et fermer	380
3.8.1 Fiche résumé	380
3.8.2 Logigramme	381

3.8.3	Activités détaillées et instructions outil	381
3.9	GDP 9.0 - Documenter les erreurs connues	384
3.9.1	Fiche résumé	385
3.9.2	Logigramme	386
3.9.3	Activités détaillées et instructions outil	387
3.10	GDP 10.0 - Coordonner les problèmes majeurs	396
3.10.1	Fiche résumé	397
3.10.2	Logigramme	398
3.10.3	Activités détaillées et instructions outil	398
4.	Tableau résumé des rôles et responsabilités processus.	400

Conclusion

1.	De l'importance des guides de processus.	403
2.	Des performances de l'outil	404

Index	405
-------	-----