

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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
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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

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 de 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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

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	

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

2.6 Les actions automatiques	170
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	

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

5.7 Le paramétrage des données de gestion	216
	220
6. La gestion des imprimantes et des cartouches	223
	223
6.1 Les imprimantes	223
6.2 Les cartouches	230
	230
7. La gestion des logiciels	235
	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
	243
8. La gestion des éléments réseau	250
	250
8.1 La création des éléments actifs	250
8.2 La connexion des éléments	256
	256
9. Les dictionnaires	258
	258
Le helpdesk	
1. Introduction	263
	263
2. L'alimentation de la file de tickets	265
	265

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)

5.7 Les coûts	336
5.8 Les règles autour des tickets	337
6. Les enquêtes de satisfaction	338
7. Les statistiques	341
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

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3^e édition)

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