

Utilisation de GLPI

Sommaire

1 – Introduction à GLPI.....	2
2 – Connexion à GLPI.....	3
3 – Création et envoi d'un ticket.....	4
4 – Inventorier le parc informatique.....	8
4.1 – Ajouter un ordinateur.....	8
5 – Gestion des utilisateurs.....	10

1 – Introduction à GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source de gestion des services informatiques et de l'inventaire des actifs. Il offre une solution complète pour la gestion des ressources informatiques, des tickets d'assistance et de la documentation.

Cette documentation a pour but de savoir utiliser GLPI de manière efficace pour gérer un parc informatique.



2 – Connexion à GLPI

Afin de pouvoir utiliser GLPI, il n'y a pas besoin de créer un compte. Il suffit de vous connecter avec votre identifiant et votre mot de passe.

The screenshot shows the GLPI login interface. At the top center is the GLPI logo. Below it is a white rectangular form titled "Connexion à votre compte". The form contains the following fields:

- Identifiant: A text input field containing "UTUAMASAGA".
- Mot de passe: A text input field containing "*****".
- Source de connexion: A dropdown menu set to "Base interne GLPI".
- A checked checkbox labeled "Se souvenir de moi".
- A yellow "Se connecter" button at the bottom.

At the very bottom of the form, there is a small footer note: "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Tech'ip and contributors".

Cliquer ensuite sur le bouton « Se connecter ».

Vous arrivez ensuite sur la page d'accueil de GLPI.

The screenshot shows the GLPI dashboard. On the left is a dark sidebar with navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Faire aux questions. The main area has a header with "Accueil" and "NOTES PUBLIQUES". It features a summary of ticket statuses:

Tickets	
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

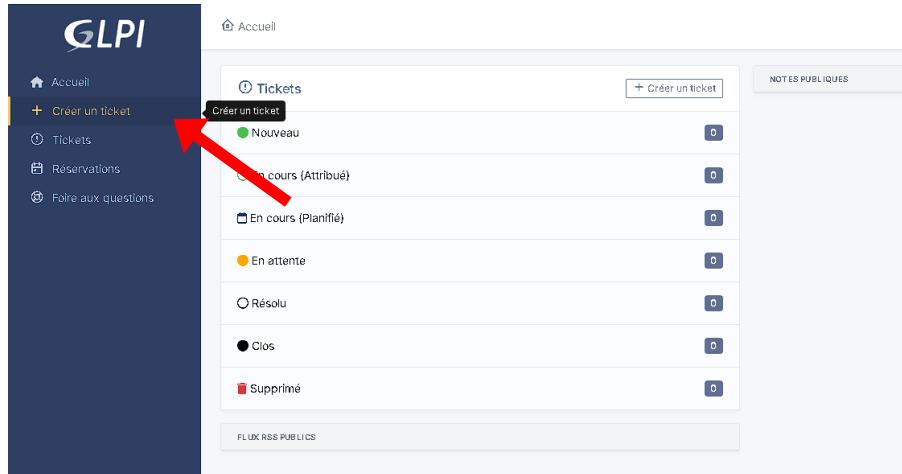
Below this is a "FLUX RSS PUBLICS" section. In the top right corner, there are user profile icons for "Self-Service", "Entité racine", and "TU".

Sur cette page, vous pouvez voir l'état de vos tickets s'ils sont nouveaux ou en cours d'examen par le support informatique.

3 – Crédation et envoi d'un ticket

Dans le menu se trouvant à gauche de la page, vous devriez voir plusieurs options. Afin de créer un ticket cliquer sur « Crédation un ticket ».

Un ticket permettra de signaler un incident et de faire une demande ou une suggestion à l'équipe informatique.



Après avoir cliqué sur ce bouton, vous arrivez sur un formulaire.

Type	Incident
Catégorie	-----
Urgence	Moyenne
Éléments associés +	
Observateurs	
Lieu	-----
Titre	
Description *	Paragraphe I ...
Fichier(s) (50 Mo maximum) <small>i</small> <small>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</small> <small>Sélectionnez fichiers Aucun fichier choisi</small>	

Il y a plusieurs informations à renseigner. Dans « Type » vous pouvez choisir l'objet du ticket si c'est un ticket d'incident ou un ticket de demande.

Type	Incident
Catégorie	Incident
Urgence	Moyenne

Dans « Catégorie », vous préciserez la nature de l'incident ou de la demande.

Catégorie	-----
Urgence	Entité racine
Entités associés	»Logiciel
	»Matériel
Observateurs	»Réseau
Lieu	»Système
	»Utilisateur
Titre	

Dans « Urgence », vous jugerez l'importance de l'incident ou de la demande.

Urgence	Moyenne
Entités associés	Très haute
Observateurs	Haute
Lieu	Moyenne
	Basse
Titre	Très basse

Dans « Lieu », vous indiquerez le lieu où il faut intervenir.

Dans « Description », vous indiquerez la raison de l'incident ou de la demande.

Cliquez ensuite sur le bouton « Soumettre la demande ».

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. On the left is a sidebar with links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Faire aux questions. The main area has fields for Type (Incident), Catégorie (Matériel), Urgence (Moyenne), Observateurs, Lieu (D203), Titre (Problème démarrage ordinateur), and Description (containing text about a computer not booting). A file upload section is also present. At the bottom is a yellow button labeled '+ Soumettre la demande' which is highlighted with a red rectangle.

Vous devriez voir une page avec un signe vert qui indique que l'envoi du ticket a bien et bien été effectué.

The screenshot shows the GLPI ticket submission confirmation page. The top bar includes a green checkmark icon. A blue information box at the bottom right contains the text: 'Élément ajouté : Problème démarrage ordinateur (5)' and 'Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.'.

L'équipe informatique peut modifier certaines informations comme l'urgence du ticket, ou le statut du ticket s'il est résolu, en cours d'examen.

The screenshot shows the GLPI ticket management system. On the left, there's a sidebar with links like Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area shows a ticket titled "Problème démarrage ordinateur (5)". The ticket details are as follows:

- Ticket**: 1
- Date d'ouverture**: 20-10-2023 06:46:
- Type**: Incident
- Catégorie**: Matériel
- Statut**: En cours (Planifié) (highlighted with a red box)
- Source de la demande**: Helpdesk
- Urgence**: Basse
- Impact**: Bas
- Priorité**: Basse (highlighted with a red box)
- Lieu**: D203
- Validation**: Non soumis à validation

The ticket content pane contains two messages:

- TU**: "Problème démarrage ordinateur" - "Bonjour, le poste D203-P04 ne démarre pas."
- GL**: "Problème démarrage ordinateur" - "Bonjour, nous allons intervenir dans les plus brefs délais. Bonne journée." [Helpdesk](#)

At the bottom, there's a yellow "Réponse" button.

4 – Inventorier le parc informatique

4.1 – Ajouter un ordinateur

Pour ajouter un ordinateur en tant qu'administrateur, dans le menu se trouvant à gauche de la page, cliquer sur « Parc » et sur « Ordinateurs ».

The screenshot shows the GLPI dashboard with the following details:

- Central Statistics:**
 - Logiciel: 0
 - Ordinateurs: 30
 - Matériel réseau: 1
 - Téléphone: 0
 - Licence: 0
 - Moniteur: 0
 - Baie: 0
 - Imprimante: 1
- Ticket Status:** 1 ticket en cours par mois.

Cliquer ensuite sur « Ajouter » en haut

The screenshot shows the GLPI 'Ordinateurs' list page with the following interface elements:

- Header:** Accueil / Parc / Ordinateurs / + Ajouter (highlighted with a red box and arrow)
- Search and Filter:** Rechercher, Liste, Gabarits
- Actions:** Actions, Selection, Suppression, Import, Export, Rechercher
- Table Headers:** NOM, STATUT, FABRICANT, NUMÉRO DE SÉRIE, TYPE, MODÈLE, SYSTÈME D'EXPLOITATION + NOM, LIEU, DERNIÈRE MODIFICATION, COMPOSANTS + PROCESSEUR
- Data:** A list of 12 computer entries, all labeled 'D203-P01' through 'D203-P12', with 'Poste informatique' as the type and 'Windows 11 Pro' as the operating system.

Vous allez spécifier certaines informations comme le nom de l'ordinateur et le lieu où il se trouve.

Cliquez ensuite sur « Ajouter ».

Revenez dans « Ordinateurs », vous apercevrez le poste que vous venez d'ajouter.

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION + NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS + PROCESSEUR
D203-P13				Poste informatique		Windows 11 Pro	D203	20-10-2023 06:42	
D203-P14				Poste informatique		Windows 11 Pro	D203	20-10-2023 06:42	
D203-P15				Poste informatique		Windows 11 Pro	D203	20-10-2023 06:42	
D204-P01				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P02				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P03				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P04				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P05				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P06				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P07				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P08				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P09				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P10				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P11				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P12				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P13				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P14				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
D204-P15				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	20-10-2023 06:42	
SIO-P01				Poste informatique		Windows 11 Pro	D204	21-10-2023 09:08	

5 – Gestion des utilisateurs

5.1 – Crée un utilisateur

Pour créer un utilisateur en tant qu'administrateur, dans le menu se trouvant à gauche de la page, cliquer sur « Administration » et sur « Utilisateurs ».

The screenshot shows the GLPI dashboard with the 'Utilisateurs' section selected. At the top, there's a search bar and a 'Super-Admin' status indicator. Below the header is a banner with a warning icon and text about changing the default password. The main area displays various statistics in cards (e.g., 31 Ordinateurs, 1 Matériel réseau) and a bar chart titled 'Statuts des tickets par mois'.

Vous pouvez ajouter un utilisateur en cliquant sur « Ajouter utilisateur » ou « Ajouter ».

The screenshot shows the 'Ajouter utilisateur...' form. The top navigation bar includes 'Actions', 'Ajouter utilisateur...', 'Depuis une source externe', and 'Liaison annuaire LDAP'. The main area contains a table listing users with columns for IDENTIFIANT, NOM DE FAMILLE, PRÉNOM, COURRIEL, TÉLÉPHONE, LIEU, and ACTIF. A red box highlights the 'Ajouter utilisateur...' button.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	COURRIEL	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AB aboutin	BOUTIN	Aymeric				Oui
AG agraud	GIRAUD	Andrea				Oui
AR aroyer	ROYER	Adrien				Oui
AT atessier	TESSIER	Aurélien				Oui
AT athini	THINI	Adèle				Oui

Sur cette page, vous spécifiez certaines informations comme l'identifiant, le nom de famille, le prénom et le mot de passe de l'utilisateur.

Faites glisser la page vers le bas et cliquer ensuite sur le bouton jaune « ajouter ». Cliquer ensuite sur « Utilisateurs » dans « Administration ». Vous devriez voir l'utilisateur que vous venez d'ajouter dans la liste.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	PRÉNOM	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
NB nsouarat	BOUARAT	Nathanaël				Oui
RJ rjaumeau	JAUNEAU	Remi				Oui
RM rmillon	MILLON-DESIGNES	Rudy				Oui
SA sakilitoa	AKILITOÀ	Stanislas				Oui
SB sbouye	BOUYE	Shun				Oui
TC tchazal	CHAZAL	Thomas				Oui
TL tlaignet	LAIGRET	Terry				Oui
UU Utilisateur1	Utilisateur	Utilisateur				Oui
UT utuamasaga						Oui
TU UTUAMASAGA	Ulrick	Tuamasaga				Oui
WT wtalica	TALICA	William				Oui
WU wurene	URENE	Waurerene				Oui