



Ressources **informatiques**

# **GLPI**

(**G**estion **L**ibre  
de **P**arc **I**nformatique)

**Installation et configuration  
d'une solution de gestion  
de parc et de helpdesk**

**2<sup>ème</sup> édition**

**Marc PICQUENOT  
Patrice THÉBAULT**

Téléchargement  
[www.editions-eni.fr](http://www.editions-eni.fr)



Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :  
**<http://www.editions-eni.fr>**  
Saisissez la référence ENI de l'ouvrage **RI2GLPI** dans la zone de recherche et validez. Cliquez sur le titre du livre puis sur le bouton 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 . . . . .	23
6. Le changement de serveur . . . . .	25

### Chapitre 2 Les éléments d'ergonomie

1. Introduction . . . . .	29
2. Installation de la base de données exemple . . . . .	30
3. La page d'accueil . . . . .	34
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 . . . . .	46
-----------------------------	----

## Chapitre 3

### Les modes d'authentification

1. Introduction . . . . .	49
2. La base locale de comptes . . . . .	50
3. Les modes d'authentification externe . . . . .	54
3.1 LDAP . . . . .	56
3.1.1 Configuration de la connexion LDAP . . . . .	56
3.1.2 Récupération de données depuis un annuaire LDAP . . . . .	62
3.2 Sur un serveur de messagerie . . . . .	65
3.3 Authentification CAS . . . . .	68
3.4 Autres modes d'authentification . . . . .	70
3.4.1 Par certificat x509 . . . . .	70
3.4.2 Autre authentification transmise dans la requête HTTP . . . . .	71

## Chapitre 4

### Les entités

1. Introduction . . . . .	73
2. La création de l'arborescence . . . . .	74
2.1 Création des entités de premier niveau . . . . .	74
2.2 Création des autres niveaux d'entité . . . . .	75
3. La modification de l'arborescence . . . . .	77
3.1 Modification du nom d'une entité . . . . .	77
3.2 Modification de l'emplacement d'une ou plusieurs entités . . . . .	78
3.3 Suppression d'une entité . . . . .	78
4. Le détail des données relatives aux entités . . . . .	79
4.1 Item Entité . . . . .	79
4.2 Item Entités . . . . .	79
4.3 Item Adresse . . . . .	80

- 4.4 Item Informations avancées ..... 81
- 4.5 Item Notifications ..... 82
- 4.6 Item Parc ..... 85
- 4.7 Item Utilisateurs ..... 88
- 4.8 Item Règles ..... 89
- 4.9 Item Documents ..... 92

**Chapitre 5**  
**Les profils**

- 1. Introduction ..... 95
- 2. Les profils par défaut ..... 96
- 3. L'interface simplifiée ..... 97
  - 3.1 Les données générales du profil ..... 98
  - 3.2 Item Assistance ..... 100
  - 3.3 Item Cycles de vie ..... 102
  - 3.4 Item Outils ..... 103
  - 3.5 Item Utilisateurs ..... 103
  - 3.6 Item Historique ..... 104
  - 3.7 Item Tous ..... 104
- 4. L'interface standard ..... 104
  - 4.1 Les données générales du profil ..... 105
  - 4.2 Item Parc ..... 106
  - 4.3 Item Assistance ..... 107
  - 4.4 Item Cycles de vie ..... 113
  - 4.5 Item Gestion ..... 114
  - 4.6 Item Outils ..... 115
  - 4.7 Item Administration ..... 117
  - 4.8 Item Configuration ..... 119
  - 4.9 Item Utilisateurs ..... 121
  - 4.10 Item Historique ..... 122
  - 4.11 Item OCSNG ..... 122

4.12	Item FusionInventory	122
4.13	Item Tous	122
5.	Exemple de création de profil	123
6.	L'affectation des droits aux utilisateurs	125
6.1	Affectation manuelle	126
6.2	Affectation automatique	128
6.2.1	Description de la règle Root	129
6.2.2	Création de nouvelles règles	132
6.2.3	Comportement des règles entre elles	138

## Chapitre 6

### La gestion de parc

1.	Introduction	139
2.	Le plugin OCSNG	140
2.1	Les relations entre GLPI et OCSNG	140
2.2	Un autre plugin intéressant pour GLPI : FusionInventory	141
2.3	La configuration (mode OCSNG)	142
2.3.1	Item Test	147
2.3.2	Item Options d'importation	147
2.3.3	Item Informations générales	152
2.3.4	Pour ajouter des connexions supplémentaires	155
2.4	L'import	158
2.5	La synchronisation	161
2.6	Lier de nouveaux ordinateurs à des ordinateurs existants	163
2.6.1	Ajout manuel des ordinateurs dans la base GLPI	164
2.6.2	Ajout d'ordinateurs à l'aide du plugin DataInjection	167
2.6.3	La fonction liaison OCSNG	169
2.7	Le nettoyage des liens GLPI/OCSNG	170
2.8	Les règles d'import et de liaison	171

- 2.9 Les actions automatiques . . . . . 177
  - 2.9.1 L'action automatique closeticket . . . . . 177
  - 2.9.2 Le mode CLI . . . . . 178
- 3. Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités . . . . . 179
- 4. La gestion des éléments du parc . . . . . 189
  - 4.1 La création des éléments du parc . . . . . 189
  - 4.2 Déplacement d'un élément de l'inventaire . . . . . 189
  - 4.3 Mise à jour de données . . . . . 193
    - 4.3.1 Modifications massives . . . . . 193
    - 4.3.2 Champs verrouillés/déverrouillage . . . . . 198
  - 4.4 Les intitulés . . . . . 199
  - 4.5 Les composants . . . . . 202
- 5. Gestion . . . . . 202
  - 5.1 Les budgets . . . . . 204
  - 5.2 Les fournisseurs . . . . . 207
  - 5.3 Les contacts . . . . . 208
  - 5.4 Les contrats . . . . . 210
  - 5.5 Les documents . . . . . 214
  - 5.6 Le paramétrage des données de gestion . . . . . 217
- 6. La gestion des imprimantes et des cartouches . . . . . 220
  - 6.1 Les imprimantes . . . . . 220
  - 6.2 Les cartouches . . . . . 227
- 7. La gestion des logiciels . . . . . 232
  - 7.1 Le dictionnaire logiciel . . . . . 233
  - 7.2 Les règles d'affectation d'une catégorie . . . . . 237
  - 7.3 La gestion des licences et des installations . . . . . 240
- 8. La gestion des éléments réseau . . . . . 248
  - 8.1 La création des éléments actifs . . . . . 248
  - 8.2 La connexion des éléments . . . . . 253
- 9. Les dictionnaires . . . . . 255

## Chapitre 7

### Le helpdesk

1. Introduction . . . . .	259
2. L'alimentation de la file de tickets . . . . .	261
2.1 Par l'utilisateur dans l'interface . . . . .	261
2.2 Par un technicien . . . . .	267
2.3 Par un collecteur de mails . . . . .	273
2.4 Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation . . . . .	277
3. Les notifications . . . . .	279
3.1 Configuration du serveur d'émission . . . . .	280
3.2 Les modèles de notifications . . . . .	282
3.3 Configuration des envois . . . . .	290
4. Les SLA . . . . .	294
4.1 Principe . . . . .	294
4.2 Les calendriers/Les fermetures . . . . .	294
4.3 Mise en place d'un SLA . . . . .	298
5. La gestion des tickets . . . . .	305
5.1 L'accès aux tickets . . . . .	305
5.2 Les suivis . . . . .	309
5.3 Les validations . . . . .	311
5.4 Les tâches . . . . .	315
5.5 Les coûts . . . . .	318
5.6 Les solutions . . . . .	318
5.7 Les règles autour des tickets . . . . .	326
6. Les enquêtes de satisfaction . . . . .	327
7. Les statistiques . . . . .	329

## Chapitre 8 Autres fonctions

1. Introduction . . . . .	331
2. L'administration . . . . .	332
2.1 La configuration générale . . . . .	332
2.1.1 Item Configuration générale . . . . .	332
2.1.2 Item Valeur(s) par défaut . . . . .	335
2.1.3 Item Parc . . . . .	338
2.1.4 Item Assistance . . . . .	340
2.1.5 Item Système . . . . .	343
2.1.6 Item Réplicats MySQL . . . . .	345
2.2 Les groupes . . . . .	347
2.3 La maintenance . . . . .	349
2.4 Les journaux . . . . .	350
3. Les liens externes . . . . .	351
4. Les contrôles . . . . .	354
5. Les notes . . . . .	356
6. Les flux RSS . . . . .	358
7. La base de connaissances/la FAQ . . . . .	360
8. Les réservations . . . . .	363
9. Les rapports . . . . .	367
10. Les plugins . . . . .	368
Index . . . . .	373

## Chapitre 3

# Les modes d'authentification

### 1. Introduction

Vous allez découvrir dans ce chapitre les différents mécanismes qui permettent de gérer les comptes des utilisateurs.

Vous avez remarqué que des comptes prédéfinis sont créés lors de l'installation de GLPI, ce qui signifie que GLPI est capable de gérer l'authentification des utilisateurs au travers de sa propre base de comptes.

De nombreuses entreprises exploitent des solutions d'annuaires ou de comptes bureautiques. GLPI sait parfaitement s'appuyer sur ces éléments pour authentifier des utilisateurs et les ajouter dans la base des utilisateurs.

Vous apprendrez dans le chapitre sur les profils que ces données extérieures permettent d'aller au-delà de la simple authentification car elles permettent également de gérer dynamiquement les habilitations attribuées à ces utilisateurs.

La gestion de la base des comptes utilisateurs se fait dans le menu **Administration - Utilisateurs**, alors que la définition des éléments d'authentification externe se passe dans le menu **Configuration - Authentification**.

## 2. La base locale de comptes

Cette base de comptes sert à enregistrer les données relatives à tous les utilisateurs quel que soit leur mode d'authentification. Il est possible dans cette base de comptes de gérer manuellement l'ajout des utilisateurs.

La gestion de la base de comptes a lieu dans le menu **Administration - Utilisateurs**. Afin d'obtenir la visibilité et les droits sur ce menu, vous utiliserez le compte **glpi** qui possède les droits associés au profil Super-Admin.

### Les comptes par défaut

Lors de l'installation de GLPI, quatre comptes utilisateurs prédéfinis sont créés :

- **glpi** (mot de passe **glpi**, profil associé **Super-Admin** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **normal** (mot de passe **normal**, profil associé **Observateur** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **post-only** (mot de passe **postonly**, profil associé **Self-Service** sur l'**Entité Racine** récursif).
- **tech** (mot de passe **tech**, profil associé **Technicien** sur l'**Entité Racine** récursif).

<input type="checkbox"/>	△Identifiant	Entités (Profil)	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
<input type="checkbox"/>	glpi	Entité Racine - Super-Admin (R)					Oui
<input type="checkbox"/>	normal	Entité Racine - Observateur (R)					Non
<input type="checkbox"/>	post-only	Entité Racine - Self-Service (R)					Oui
<input type="checkbox"/>	tech	Entité Racine - Technicien (R)					Oui

### ■ Remarque

*La première chose à faire est de sécuriser l'accès à GLPI en mode **Super-Admin**.*

### Sécurisation des comptes par défaut

Vous devez modifier le mot de passe du compte utilisateur **glpi** :

▣ Placez-vous dans le menu **Administration - Utilisateurs**.

La liste des utilisateurs présents dans la base de comptes s'affiche.

▣ Cliquez sur le nom du compte **glpi**.

La fiche de l'utilisateur s'affiche.

▣ Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le nouveau mot de passe, puis resaisissez-le dans le champ **Confirmation mot de passe**. Afin de respecter la politique de sécurité des mots de passe mise en place, celle-ci est rappelée à côté de ces champs.

Utilisateur - ID 2

Identifiant:

Nom de famille:

Prénom:

Mot de passe:

Confirmation mot de passe:

Actif:

Valide depuis:  31

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Lieu:

Profil par défaut:

Image: 

Politique de sécurité des mots de passe: Longueur minimale des mots de passe : 5  
Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule

Base interne GLPI:

Compte de Marc P.

Entité par défaut:

▣ Validez la modification en cliquant sur le bouton **Sauvegarder**.

L'accès à la configuration de GLPI est maintenant protégé par un mot de passe sur les comptes par défaut.

## L'ajout de nouveaux utilisateurs

Pour ajouter manuellement un compte :

▣ Placez-vous dans le menu **Administration - Utilisateurs**.

La liste des utilisateurs présents dans la base de comptes s'affiche.

▣ Cliquez sur le bouton **Ajouter**  .

---

**Remarque**

Pour l'ajout de nouveaux utilisateurs, un bouton spécifique est disponible.



Ajouter utilisateur...

► Renseignez les différents champs :

**Identifiant** : ce champ permet de définir le login de l'utilisateur.

Si vous envisagez de mettre en place une authentification externe, il est fortement recommandé de choisir pour l'utilisateur en cours de création un login correspondant à l'identifiant que renvoie l'authentification externe. Ainsi, lorsque l'authentification externe sera en place, GLPI authentifiera l'utilisateur à partir de la source externe mais préservera pour l'utilisateur la configuration et les habilitations placées manuellement sur ce compte.

**Adresses de messagerie** : ce champ est très important car il permet l'émission de messages dans le cadre du suivi des demandes d'assistance.

**Nom de famille, Prénom, Téléphone mobile, Téléphone, Téléphone 2, Matricule, Titre** : ces champs sont à remplir avec les informations concernant l'utilisateur et n'appellent aucun commentaire particulier.

---

**Remarque**

Attention, la loi française encadre strictement l'utilisation de données nominatives. Il convient de ne pas utiliser GLPI pour stocker des données nominatives dont l'utilité serait éloignée de l'objectif initial de l'application.

**Mot de passe** : ce champ permet de définir un mot de passe pour l'utilisateur courant. Dans tous les cas, si vous utilisez la base de comptes locale, la définition d'un mot de passe est obligatoire. Si vous mettez en place une authentification externe, celle-ci devient prioritaire sur le mot de passe local.

---

**Remarque**

Les mots de passe ne sont pas stockés en clair dans la base de données : seul le hash MD5 du mot de passe est stocké. L'authentification se fait par comparaison de ce hash avec le MD5 du mot de passe saisi.

**Confirmation mot de passe** : ce champ permet de s'assurer de la bonne saisie du mot de passe.

**Actif** : ce champ permet de rendre actif ou inactif un compte utilisateur.

**Valide depuis** et **Valide jusqu'à** : ces deux champs permettent de positionner une date de début et/ou une date de fin d'activité pour ce compte utilisateur. Utile, par exemple, pour la création d'un compte utilisateur "Stagiaire".

**Catégorie** : il est possible de définir des catégories d'utilisateurs. Cette gestion se fait dans le menu **Configuration - Intitulés, Types d'utilisateurs**.

**Commentaires** : ce champ permet de saisir des informations supplémentaires concernant l'utilisateur courant.

**Profil** : par défaut, sept profils ont été prédéfinis dans GLPI : Super-Admin / Admin / Supervisor / Technicien / Hotliner / Observateur / Self-Service. Nous les examinerons plus en détail dans le chapitre Les profils.

**Récurisif** : Oui / Non. Principe de récursivité : permet de répercuter les droits liés au profil à toutes les entités filles de l'entité définie dans le champ suivant.

**Entité** : ce champ permet d'associer un utilisateur à une entité. En choisissant une entité fille, cet utilisateur aura des droits (pas obligatoirement identiques) sur plusieurs entités.

**Nouvel élément - Utilisateur**

Identifiant	accueil2		
Nom de famille			
Prénom			
Mot de passe	*****	Politique de sécurité des mots de passe	Longueur minimale des mots de passe : 6 Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule
Confirmation mot de passe	*****	Adresses de messagerie	<input type="radio"/>
Actif	Oui	Valide jusqu'à	--
Valide depuis	01-01-2015 00:00		31
Téléphone	3285	Catégorie	----
Téléphone mobile		Commentaires	Poste accueil
Téléphone 2			
Matricule			
Titre :	----	Récursif	Non
Lieu		Entité	Entité Racine > France > Nord > Lille
<b>Habilitation</b>			
Profil	Self-Service		

Ajouter

▣ Validez l'ajout de l'utilisateur en cliquant sur le bouton **Ajouter**.

Vous découvrirez dans le chapitre sur les profils les droits dont bénéficie par défaut un compte qui vient d'être créé et comment attribuer de nouveaux droits à un utilisateur.

#### ■ Remarque

*Si une connexion à une source d'authentification externe est présente dans la configuration de GLPI, il est possible d'importer des utilisateurs. Deux boutons spécifiques apparaissent alors en haut de l'écran, un pour les importations depuis un annuaire LDAP et l'autre pour celles depuis une autre source externe :*



Ajouter utilisateur...

... Depuis une source externe

Liaison annuaire LDAP

### 3. Les modes d'authentification externe

La possibilité qu'offre GLPI de gérer manuellement une base de comptes ne peut être considérée comme suffisante dès lors que le nombre d'utilisateurs devient trop important.

Il convient alors de s'appuyer sur une source externe de données pour valider le fait qu'un utilisateur a le droit de se connecter à l'application.

En fonction de la source de données externe choisie, GLPI proposera différents modes de fonctionnement. Il sera par exemple possible de choisir d'importer les données d'un annuaire pour alimenter la base locale de comptes. Cette solution simplifie bien sûr la gestion de la base de comptes mais reste un mode de gestion manuel.

GLPI propose donc de déléguer l'authentification à un outil externe. Les principaux outils sur lesquels peut s'appuyer GLPI sont :

- un annuaire LDAP,
- un serveur de messagerie,
- un serveur CAS.