



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^{ème} édition

**Marc PICQUENOT
Patrice THÉBAULT**

Téléchargement
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.

The screenshot shows the 'Utilisateur - ID 2' configuration page in GLPI. The form is organized into several sections:

- Identification:** Identifiant (glpi), Nom de famille, Prénom (Marc).
- Mot de passe:** Mot de passe, Confirmation mot de passe.
- Statut:** Actif (Oui).
- Validité:** Valide depuis (17-09-2014 00:00), Valide jusqu'à (31).
- Contact:** Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Titre (Mr), Lieu.
- Profil:** Profil par défaut.
- Image:** Image (GLPI logo), Parcourir..., Aucun fichier sélectionné, Effacer.
- Politique de sécurité des mots de passe:** Longueur minimale des mots de passe : 5. Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule.
- Adresses de messagerie:** Adresses de messagerie.
- Authentification:** Authentification, Base interne GLPI (-----).
- Commentaires:** Commentaires (Compte de Marc P.).
- Entité par défaut:** Entité Racine.

Buttons: Sauvegarder, Mettre à la corbeille, vCard.

▣ 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.

Récuratif : 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	*****
Confirmation mot de passe	*****
Actif	<input checked="" type="radio"/> Oui
Valide depuis	01-01-2015 00:00
Téléphone	3285
Téléphone mobile	
Téléphone 2	
Matricule	
Titre :
Lieu	
Habilitations	
Profil	Self-Service
Récursif	<input checked="" type="radio"/> Non
Entité	Entité Racine > France > Nord > Lille
<input type="button" value="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.