

TP-glpi

Formateur : KURTULUS Hasan

Présentation et objectif

L'objectif de ce TP est de découvrir et comprendre le fonctionnement de glpi.

Pour plus d'informations sur glpi, il faut commencer par faire un peu de lecture :

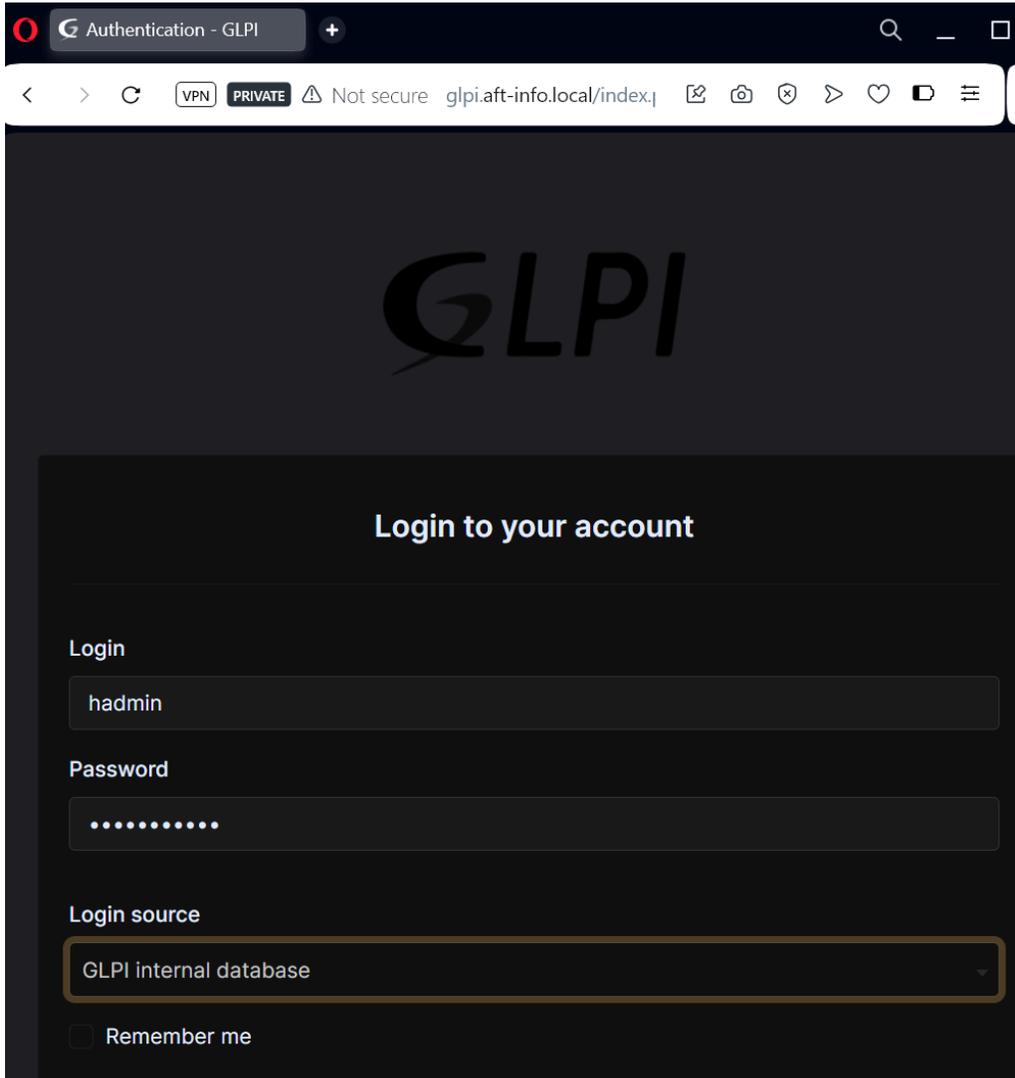
https://fr.wikipedia.org/wiki/Gestionnaire_Libre_de_Parc_Informatique

A. Le glpi et son interface

Lien d'accès au glpi de l'aftec qui nous sert de démo : <http://glpi.aft-info.local/>

Login : hadmin

Mdp : Hadmin.2024



Authentication - GLPI

glpi.aft-info.local/index.php

GLPI

Login to your account

Login

Password

Login source

Remember me

Une fois connecté avec mon compte, commencez par vous balader dans les menus pour voir un peu les fonctions de GLPI.

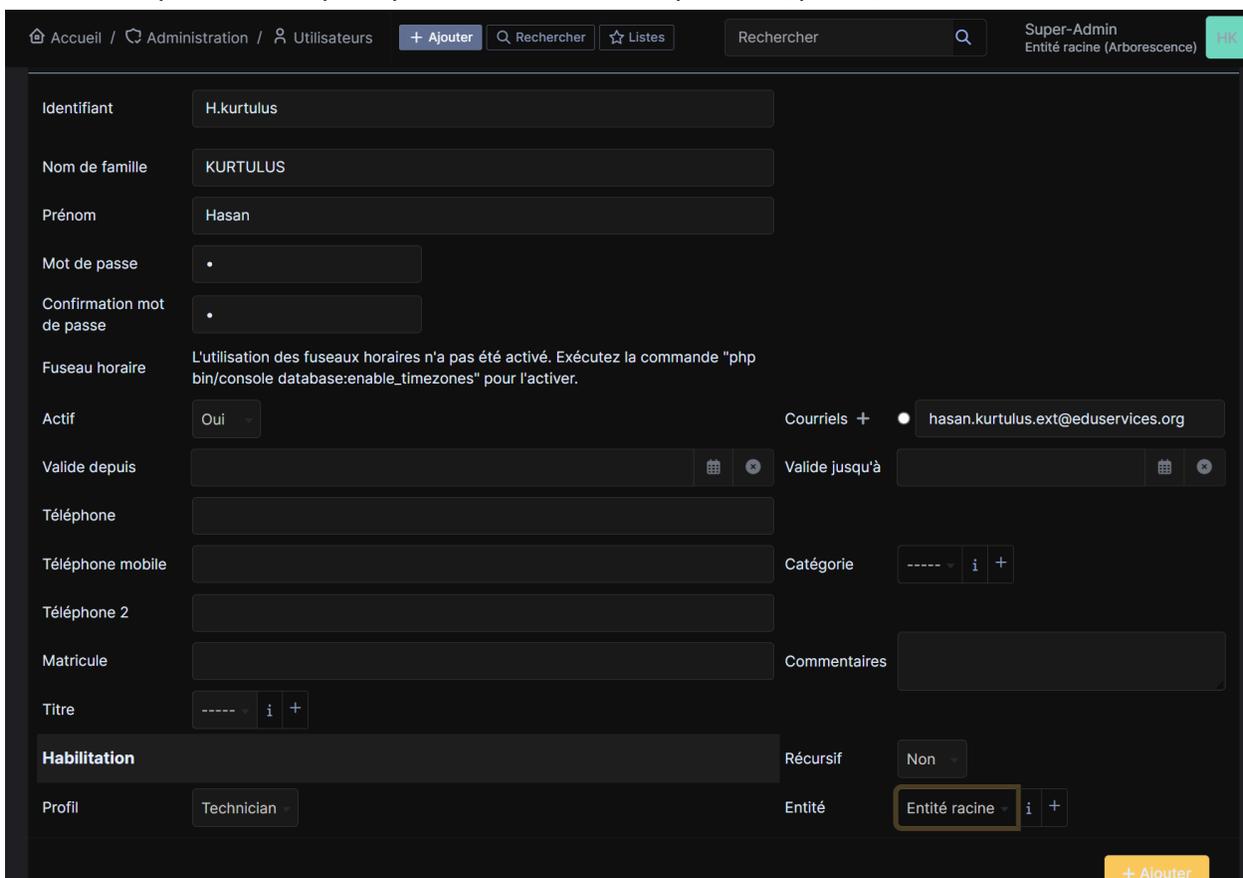
Créer un compte local sur GLPI

Se rendre dans "utilisateurs" :



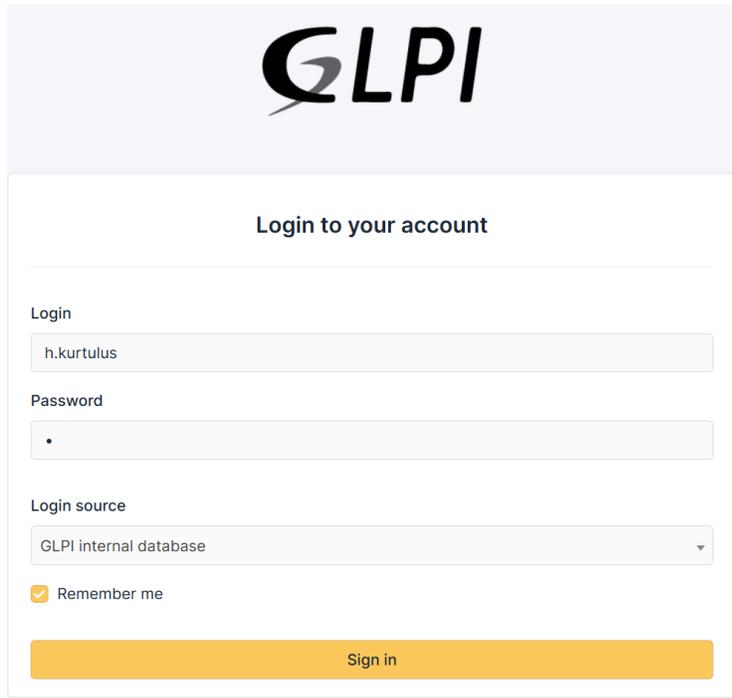
Puis "ajouter utilisateurs" en haut de la page, vous arrivez sur :

- Remplir les champs importants comme nom-prénom ; profil ; courriels

A screenshot of the 'Ajouter un utilisateur' (Add user) form in GLPI. The form is dark-themed and contains various input fields and dropdown menus. The fields are: Identifiant (H.kurtulus), Nom de famille (KURTULUS), Prénom (Hasan), Mot de passe (masked with dots), Confirmation mot de passe (masked with dots), Fuseau horaire (a message about time zones), Actif (Oui), Courriels (hasan.kurtulus.ext@eduserVICES.org), Valide depuis (calendar icon), Valide jusqu'à (calendar icon), Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Commentaires, Titre (dropdown), Habilitation (Technician), Récursif (Non), and Entité (Entité racine). A yellow '+ Ajouter' button is at the bottom right.

Dans le menu "profil" vous allez voir différents termes comme technician, observator, super-admin, etc... cherchez sur google quelle différences entre ces termes ??

Se déconnecter du compte "hadmin" actuel pour essayer ensuite de vous connecter avec ce compte que vous venez de créer :

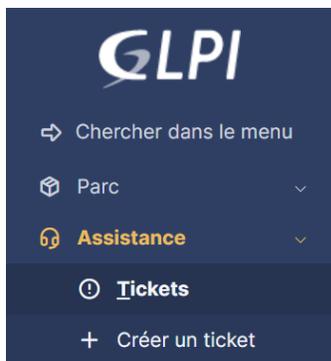


The screenshot shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it is the heading "Login to your account". The form contains the following fields and options:

- Login:** A text input field containing the username "h.kurtulus".
- Password:** A password input field with a single dot visible.
- Login source:** A dropdown menu currently set to "GLPI internal database".
- Remember me:** A checked checkbox.
- Sign in:** A prominent yellow button at the bottom of the form.

Créer son premier ticket d'incident

On va à gauche sur "créer un ticket".



Mettre quelques informations bidon : problème de cable VGA, réseau internet qui bug, activer le dhcp/DNS,..etc

Mettre des observateurs (vos voisins)

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Très haute

Éléments associés: +

Observateurs: x LANCIEEN Sacha x DURAND Nicolas

Titre: problème sur un switch

Description *
Paragraphe B I ...
active moj le ssh sto ? merci

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Choose files No file chosen

+ Soumettre la demande

Dans le menu "tickets" on voit nos tickets :

GLPI

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Listes

----- Caractéristiques - Statut est Non clos

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

🔍 🗑️ 🔍 📄

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR
16	problème sur un switch	Nouveau	2024-09-04 07:50	2024-09-04 07:50	Haute	Kurtulus - ADMIN Hasan
15	Dépannage pour attaque de virus	Nouveau	2024-09-04 07:23	2024-09-04 07:23	Haute	HOUNOU-ADOSSI Séna
10	pb réseau switch	Nouveau	2024-09-04 07:05	2024-09-04 07:05	Haute	Kurtulus - ADMIN Hasan

15 lignes / page De 1 à 3 sur 3 lignes

Dans le menu "ticket" on voit l'ensemble des tickets créé sur GLPI et en survolant le titre d'un ticket on peut voir un extrait du contenu (exemple avec "demande de prêt pc") :

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar menu on the left and a main content area. The sidebar menu includes options like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area displays a list of tickets with columns for ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, and DATE. A tooltip is visible over the ticket titled 'Demande de prêt pc', showing a message from Simon DUBLY.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE
17	Ticket 0	En cours (Attribué)	2024-09-04 07:57	2024
14	besoin d'un cable HDMI vers Rj-45	En cours (Attribué)	2024-09-04 07:54	2024
1	Mon pc ne demarre plus	En cours (Attribué)	2024-09-04 07:54	2024
9	probleme chose	Nouveau	2024-09-04 07:52	2024
16	problème sur un switch	Nouveau	2024-09-04 07:50	2024
13	Demande de prêt pc	Nouveau	2024-09-04 07:46	2024
15	Dépannage pour a			
11	test3			
10	pb réseau switch			
3	Jeudi Soir			
8	test			
7	problème réseau			

Tooltip content for 'Demande de prêt pc':

Bonjour,

Je me permets de vous relancer concernant ma demande de prêt de pc

J'aimerais savoir quel seraient les nouveaux documents à transmettre pour acquérir ce dernier

Cordialement,

Simon DUBLY
Etudiant SIO - 2ème année

En cliquant dessus, on arrive sur le chat ou on peut répondre ou lire les actions qui ont été mené sur un ticket :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits

Kanban global Recher

Demande de prêt pc (13)

Ticket 2

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Tous

transmettre pour acquérir ce dernier

Cordialement,

Simon DUBLY
Etudiant SIO - 2ème année



Email : simon.dubly@aftec.com

Créé : il y a 46 minutes par DUBLY Simon

image_paste8861429.png 15.32 Kio

Créé : il y a 12 minutes par DEBURCK Nolann

Bonjour,

Merci de te référer a ce lien qui contient toutes les informations concernant ton prêt de pc

<https://www.youtube.com/watch?v=dQw4w9WgXcQ>

Helpdesk

Réponse

En cliquant sur “réponse”, on peut ajouter un commentaire afin de résoudre le ticket :

Demande de prêt pc (13) 6/15

Merci de te référer a ce lien qui contient toutes les informations concernant ton prêt de pc

<https://www.youtube.com/watch?v=dQw4w9WgXcQ>

Helpdesk

Paragraphe ...

C'est bien noté, je vois avec la direction

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choose files No file chosen

+ Ajouter

Ticket

Date d'ouverture 2024-09-04

Type Demande

Catégorie

Statut **En attente**

Source de la demande Helpdesk

Urgence Très haute

Impact Moyen

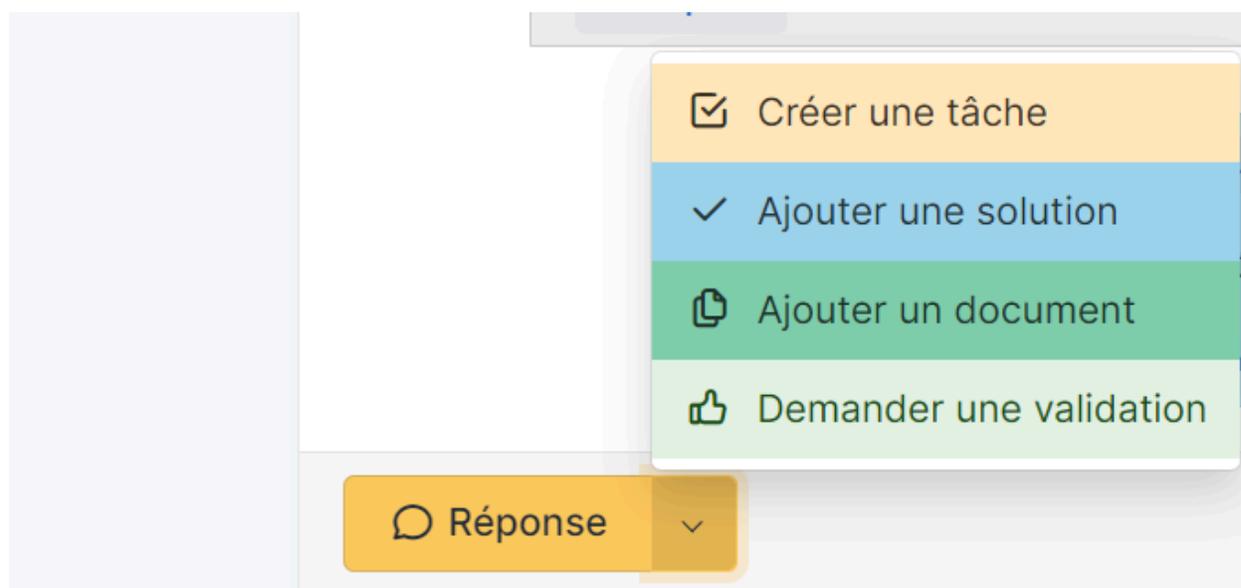
Priorité Haute

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Et une fois que vous faites "ajouter", votre réponse est visible sur le ticket. Vous pouvez également modifier le statut pour le passer "en attente" par exemple le temps de voir avec la direction quelle solution vous allez apporter..

Pour finaliser un ticket, vous pouvez faire le choix "ajouter une solution au lieu de juste faire réponse"



Le ticket passe automatiquement en "résolu" et le choix "réponse" n'est plus possible :

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a sidebar lists various categories: Ticket (7), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, and Tous. The main area shows a conversation thread with four messages:

- Message 1 (blue bubble): "Cordialement, L'équipe support. Refusée le 2024-09-04 08:01 par Kurtulus - ADMIN Hasan".
- Message 2 (grey bubble): "Créé : il y a 5 minutes par Kurtulus - ADMIN Hasan. C'est bien noté, je vois avec la direction. Helpdesk".
- Message 3 (grey bubble): "Créé : il y a 3 minutes par Kurtulus - ADMIN Hasan. test. Helpdesk".
- Message 4 (grey bubble): "Créé : il y a 3 minutes par Kurtulus - ADMIN Hasan. test. Helpdesk".
- Message 5 (blue bubble): "Créé : il y a 1 minutes par Kurtulus - ADMIN Hasan. Le service administratif est OK avec le prêt. Refusée le 2024-09-04 08:06 par Kurtulus - ADMIN Hasan".

On the right, a "Ticket" metadata panel shows the following details:

- Date d'ouverture: 2024-09-04
- Date de résolution: 2024-09-04
- Type: Demande
- Catégorie: -----
- Statut: Résolu
- Source de la demande: Helpdesk
- Urgence: Très haute
- Impact: Moyen
- Priorité: Haute
- Validation: Non soumis à validation

At the bottom right, there is a "Sauvegarder" (Save) button.

On peut également lier des tickets entre eux s'ils ont un rapport :

The screenshot shows a ticket management interface with a message and a linked ticket panel.

The message (blue bubble) reads: "Bonjour, Nous procédons à la fermeture des tickets. Cordialement, L'équipe support. Refusée le 2024-09-04 08:09 par Kurtulus - ADMIN Hasan".

On the right, the "Ticket lié" (Linked Ticket) panel shows:

- TTR interne ?
- Lié à: Demande de prêt pc - 13

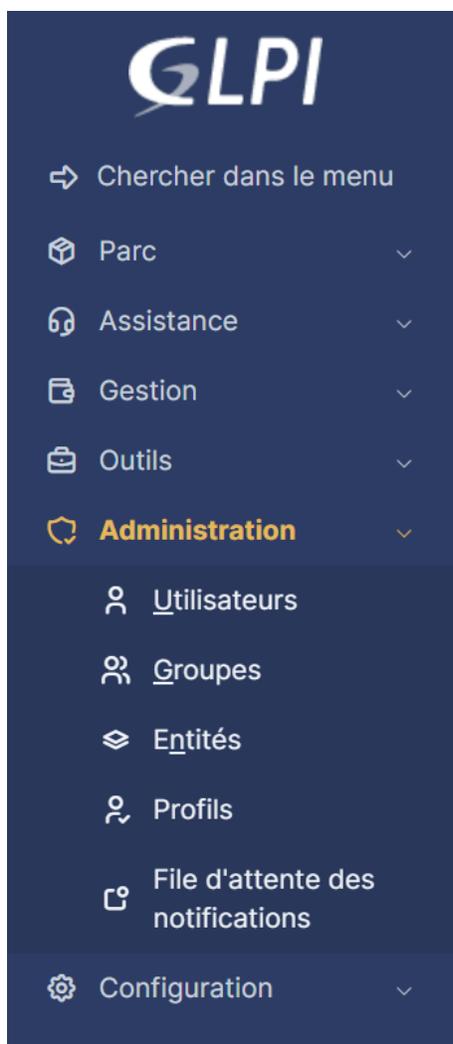
At the bottom left, there is a "Réponse" (Reply) button. At the bottom right, there is a "Sauvegarder" (Save) button.

De mon point de vue, la vue super-admin, je peux modifier ce que les utilisateurs qui sont dans le profil technicien peuvent voir :

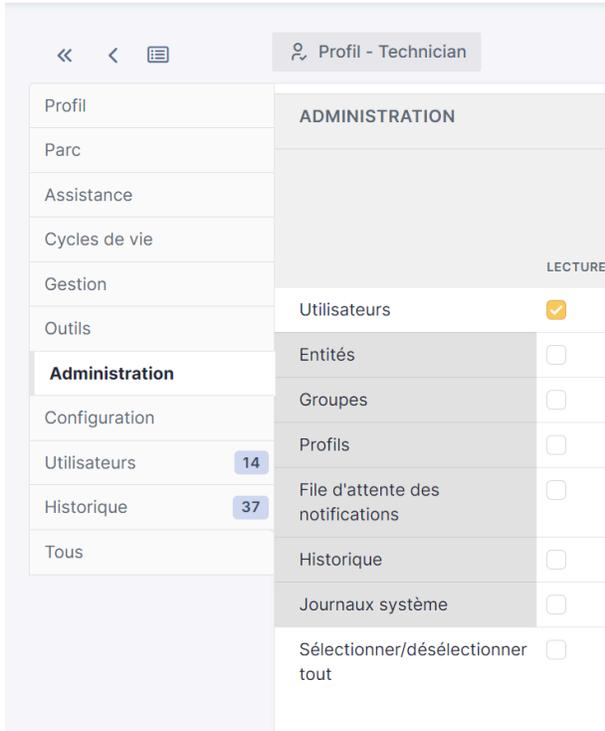
« < ☰ Profil - Technician

Profil	ADMINISTRATION					
Parc						
Assistance						
Cycles de vie						
Gestion		LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGE
Outils	Utilisateurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Administration	Entités	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Configuration	Groupes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Utilisateurs 14	Profils	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Historique 31	File d'attente des notifications	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tous	Historique	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Journaux système	<input type="checkbox"/>				
	Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

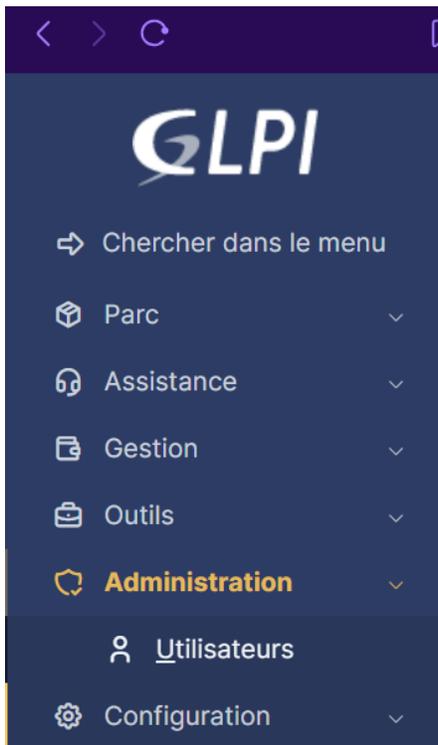
Voilà ce qu'on peut voir avec un utilisateur technicien :



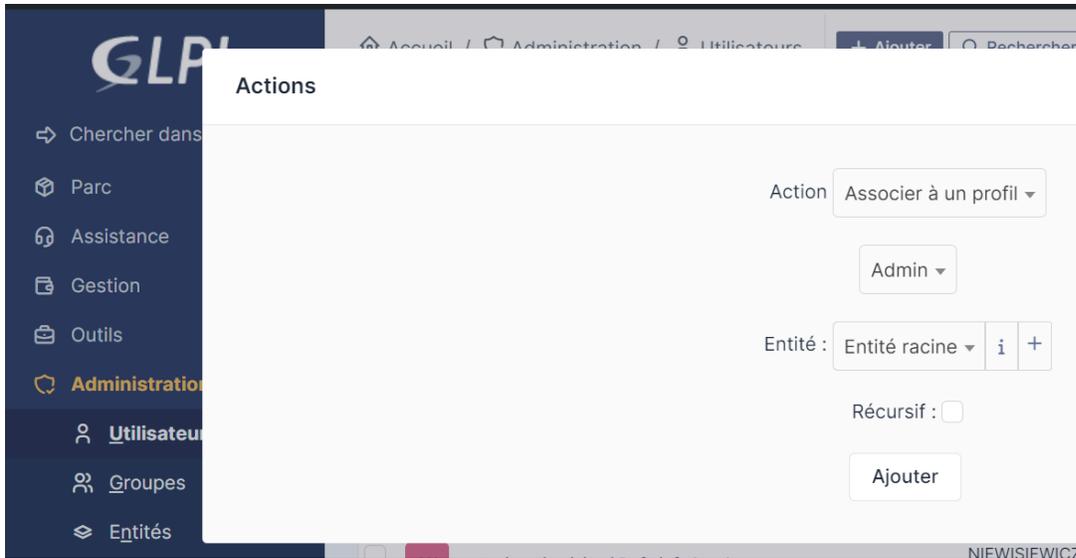
Je change les droits du profil "technicien" :



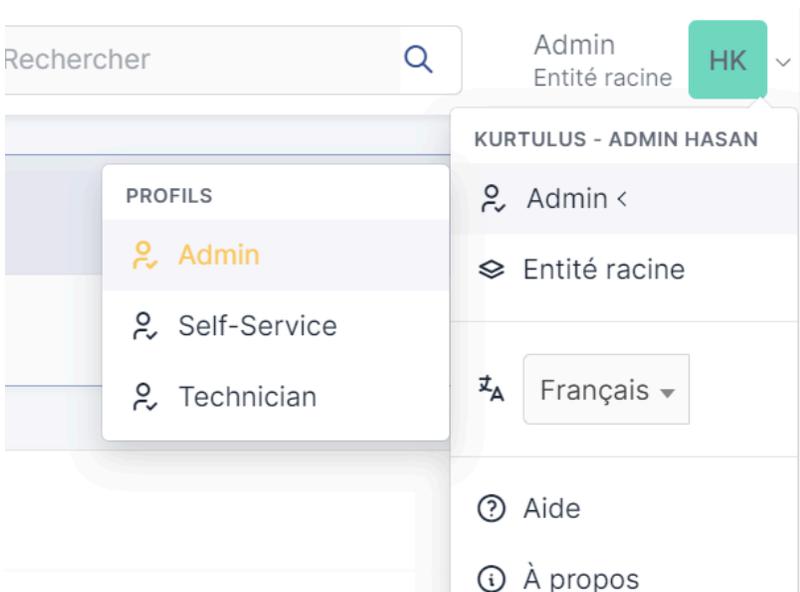
Après déco-reco avec un compte technicien, il ne reste plus grand chose de visible :



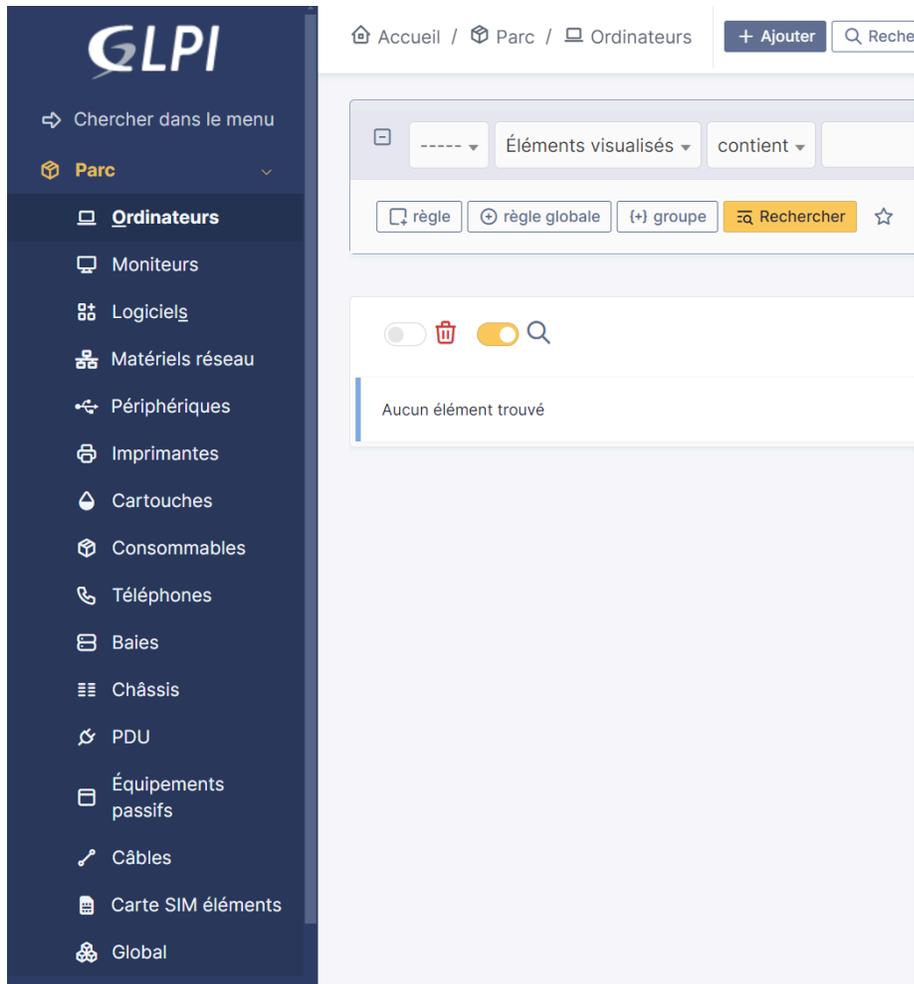
Je vais ensuite vous passer en profil "admin" sur glpi :



On fait le changement sur notre interface utilisateur :



On va ensuite naviguer un peu dans les menus à gauche voir ce que le profil "admin" apporte en nouveauté :



On va faire en sorte d'avoir du contenu dans la partie "parc" -> "ordinateur". Pour l'instant c'est vide. Il faut installer ce qu'on appelle l'agent glpi sur une VM windows 10 afin qu'il remonte dans le parc.

Direction le vsphere ou notre hyper-v est installé : <https://192.168.5.20>

Dessus nous devons créer une vm windows 10.

B. Le menu "administration"

1. Les profils

Aller faire un tour sur le menu administration à gauche.

The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar contains the navigation menu with 'Administration' expanded and 'Profils' selected. The main content area shows a table of profiles with columns for 'NOM', 'ID', and 'PROFIL PAR DÉFAUT'. The table lists profiles such as Admin, Hotliner, Observer, Read-Only, Self-Service, Super-Admin, Supervisor, and Technician.

NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT
Admin	3	Non
Hotliner	5	Non
Observer	2	Non
Read-Only	8	Non
Self-Service	1	Oui
Super-Admin	4	Non
Supervisor	7	Non
Technician	6	Non

A quoi correspondent les profils que vous observez sur la capture plus haut ?
Faire une petite recherche sur google.

Dans le sous menu "utilisateurs", trouvez votre nom d'utilisateur.
Cliquez dessus et constatez le profil lié à votre compte, exemple avec mon compte :

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Utilisateur - Kurtulus - ADMIN Hasan

Utilisateur

Habilitations 3

Groupes

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés 3

Problèmes

Changements

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine i Profil Self-Service

Actions

<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)
<input type="checkbox"/> Entité racine	Admin
<input type="checkbox"/> Entité racine	Self-Service (D)
<input type="checkbox"/> Entité racine	Technician

1. Création d'un compte utilisateur local

Depuis le menu utilisateur, ajoutez un utilisateur local qui reprend vos initiales.

Ex : HK-Local

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	<input type="text" value="hk-local"/>
Nom de famille	<input type="text" value="Kurtulus"/>
Prénom	<input type="text" value="Hasan"/>
Mot de passe	<input type="password" value="•"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="•"/>
Actif	<input type="text" value="Oui"/>
Valide depuis	<input type="text" value=""/> <input type="calendar"/>
Valide jusqu'à	<input type="text" value=""/> <input type="calendar"/>
Téléphone	<input type="text"/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>
Matricule	<input type="text"/>
Titre	<input type="text" value="-----"/> <input type="info"/> <input type="add"/>
Habilitation	Récurif <input type="text" value="Non"/>
Profil	<input type="text" value="Self-Service"/>
Entité	<input type="text" value="Entité racine"/> <input type="info"/>
Courriels	+ <input type="text"/>
Catégorie	<input type="text" value="-----"/> <input type="info"/> <input type="add"/>
Commentaires	<input type="text"/>

+ Ajouter

<input type="checkbox"/>	HK hadmin@aft-info.local	Kurtulus - ADMIN
<input type="checkbox"/>	HK hk-local	Kurtulus

Ouvrez une nouvelle fenêtre en navigation privée, puis essayez de vous connecter avec ce compte.



Login to your account

Login

Password

Login source

Remember me

Sign in

2. Création d'un groupe d'utilisateur

Créer un groupe qui reprend vos initiales. Ex : HK-groupe.



Nouvel élément - Groupe

Nom

Comme enfant de

VISIBLE DANS UN TICKET

Demandeur

Observateur

Attribué à

Tâche

Peut être notifié

VISIBLE DANS UN PROJET

Peut être superviseur

PEUT CONTENIR

Éléments

Utilisateurs

On va ensuite ajouter quelques utilisateurs à ce groupe : (perso j'ajoute les 3 comptes qui m'appartiennent.)

Accueil / Administration / Groupes

+ Ajouter Rechercher Lists

Rechercher Admin Entité racine HK

Groupe - HK-Groupe Actions

Groupes

Sous-groupes

Éléments utilisés

Éléments gérés

Liaison annuaire LDAP

Utilisateurs 3

Tickets créés

Problèmes

Changements

Notes

Historique 4

Tous

Ajouter un utilisateur

----- i Responsable Non Délégataire Non Ajouter

Utilisateurs

Critère -----

Utilisateurs (D=Dynamique)

Affichage (nombre d'éléments) 40 De 1 à 3 sur 3

Actions

Utilisateur	Dynamique	Responsable	Délégataire	Actif
<input type="checkbox"/> KURTULUS Hasan				✓
<input type="checkbox"/> Kurtulus Hasan				✓
<input type="checkbox"/> Kurtulus - ADMIN Hasan				✓
Utilisateur	Dynamique	Responsable	Délégataire	Actif

Ensuite je prends un ticket au hasard et j'attribue le ticket au groupe (on note que pour le moment le groupe à 0 ticket affecté comme je n'ai pas validé) :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Rechercher Admin Entité racine HK

Tickets attendant votre validation

j'ai un problème avec mon clavier (37) 1/25 > >>

Ticket 2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

OD

Créé : il y a 12 minutes par Diallo oumou Dernière mise à jour : il y a 1 minutes par MICHAUX Jonathan

j'ai un problème avec mon clavier

la touche CTRL ne fonctionne pas

GJ

Créé : il y a 2 minutes par JEULAND Gabin

Merci de ton analyse sur le sujet @jonathan michaux

Helpdesk

Acteurs 2

Demandeur

x Diallo oumou 1

Observateur

Attribué à

x MICHAUX Jonathan

x HK-Groupe - 0

Après validation le nombre de tickets à traiter pour le groupe HK-groupe est de 1.



3. Filtre de recherche dans les tickets

Dans la multitude de tickets créés par vos camarades, il faut réussir à retrouver les tickets qui vous sont attribués . Pour cela, il faut jouer avec les critères de filtre très nombreux de glpi.

Ex ci-dessous :

On cherche les tickets dans le statut est "non résolu" **ET** le ticket est attribué à un groupe qui contient "HK" :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter | Rechercher | Listes | Gabarits | Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Admin Entité racine HK

Caractéristiques - Statut est Non résolu

ET

Attribué à - Groupe de techniciens contient hk

règle règle globale (+) groupe

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	ATTRIBUÉ À - GROUPE DE TECHNICIENS
37	j'ai un problème avec mon clavier	En cours (Attribué)	2024-09-04 12:40	2024-09-04 12:08	Moyenne	Diallo oumou i	MICHAUX Jonathan i			HK-Groupe

40 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

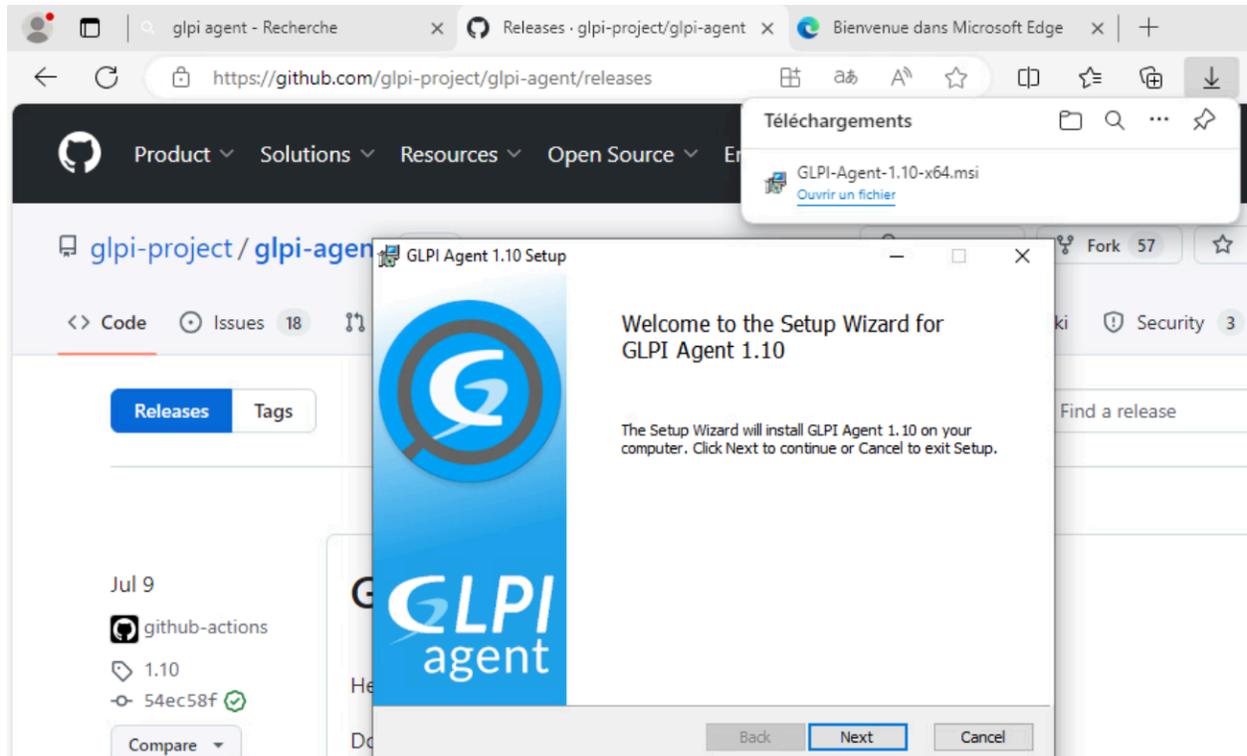
C. Installation agent glpi windows

C'est quoi l'agent glpi ? quelques explications tiré du site officiel :
[glpi agent explication clique ici](#)

Une fois que la VM est créé, nous allons installer l'agent glpi sur w10.

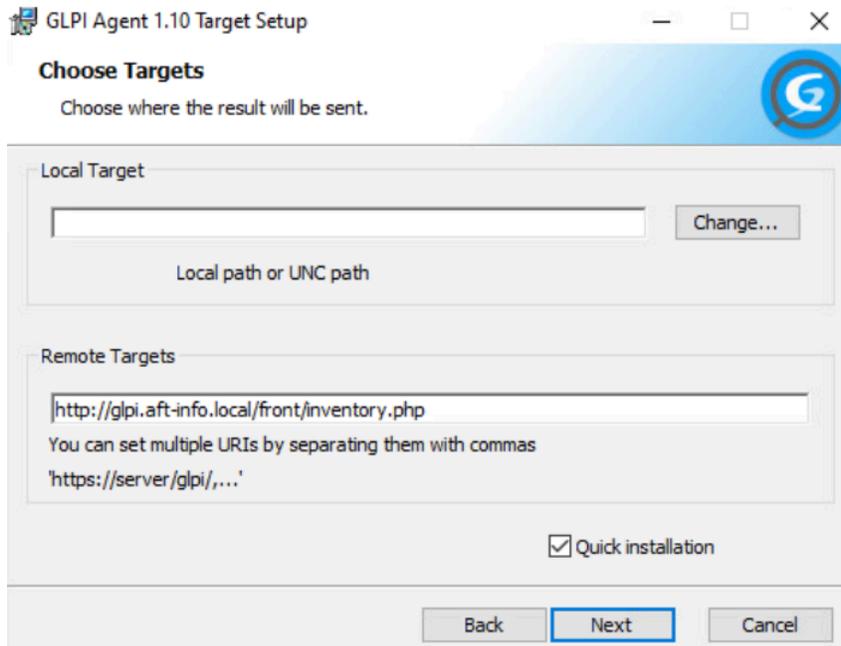
Il faut récupérer sur google l'agent glpi pour windows puis l'installer.

Après avoir installé l'agent GLPI version 1.4-x64 il vous suffira de le localiser dans votre explorateur de fichier et de l'exécuter en tant qu' Administrateur.



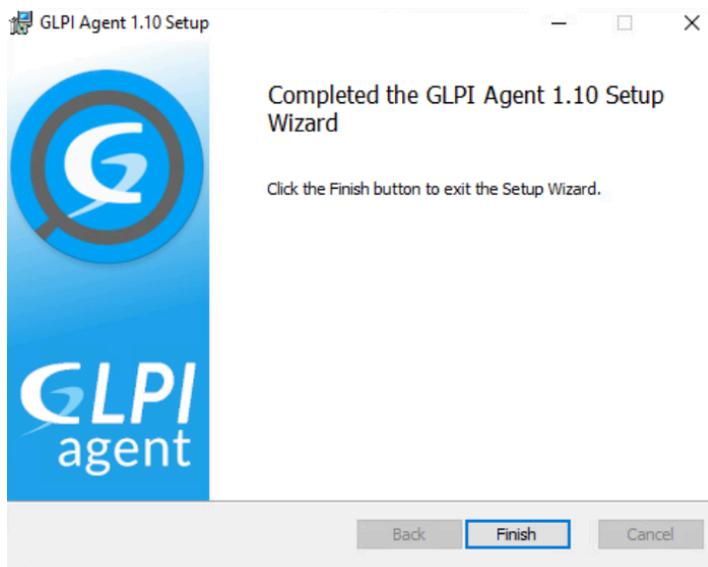
3 possibilités, Typical install Custom install ou complete install, nous prendrons la "complete install" afin d'installer la totalité des services de l'agent.

Enfin, nous devons indiquer le chemin de notre serveur GLPI, afin de synchroniser votre poste windows 10 à notre GLPI en mettant sous « Remote Targets » votre URL sous le format ci-dessous :



Vérifiez bien en faisant un ping que vous arrivez à résoudre le nom de domaine "glpi.aft-info.local".

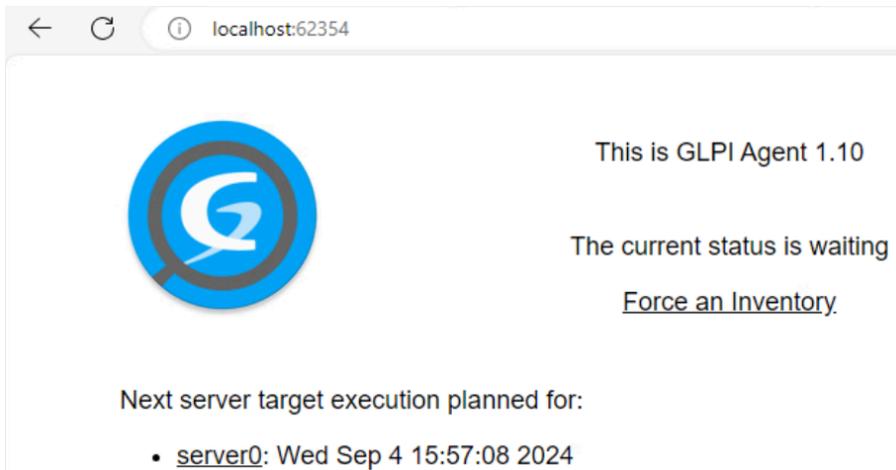
Installation de l'agent terminée !



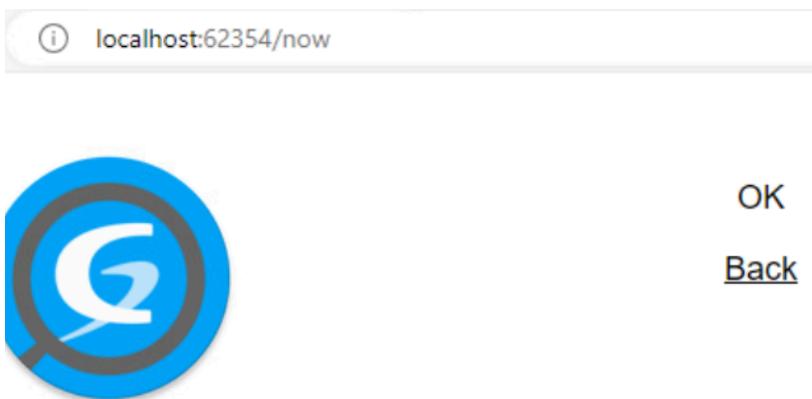
Synchronisation de l'agent.

Maintenant nous allons donc synchroniser l'agent (le service agent-glpi) de notre poste à notre GLPI.

Ci-dessous tapez l'URL, localhost:62354

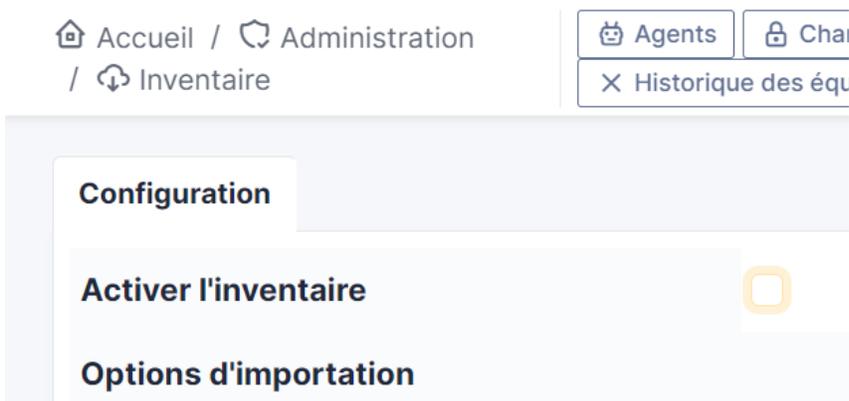


Ce service qui tourne en fond, c'est l'agent glpi, vous aurez donc à appuyer plusieurs fois sur « Force an Inventory » afin de forcer la synchronisation, et vérifiez de votre côté si le post se synchronise bien dans votre GLPI.



Problème lors de la synchro ?

Vérifier sur glpi que la case "inventaire" est cochée (ce n'est pas le cas ici par exemple).



!/ Il faut le faire une seule fois par serveur glpi, je l'ai fais sur celui qu'on travaille. De plus, il faut avoir le profil "super-admin" pour le voir, vous n'êtes que "admin"

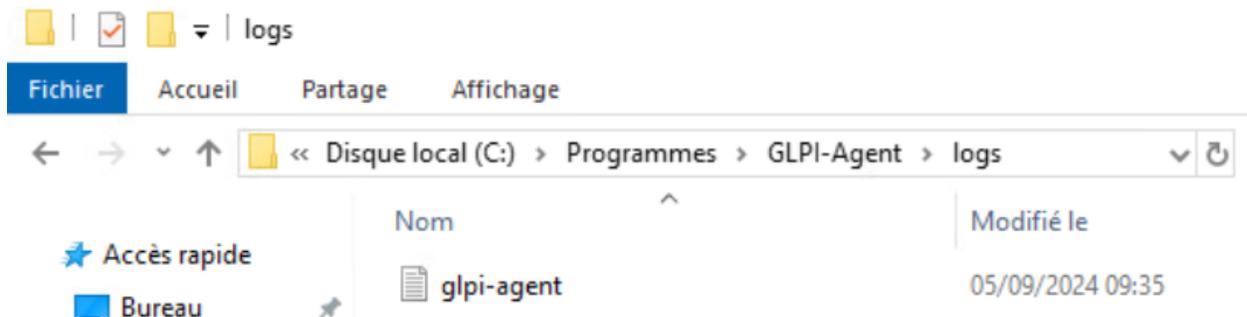
Si vous avez un problème lors de la synchro et que rien ne s'affiche sur votre GLPI serveur, veuillez vous rendre dans Gestionnaire des tâches > Services , et identifiez « glpi-agent » une fois identifié, veuillez redémarrer le service et retenté la synchro. Vous pouvez également reboot le service en powershell :

```
PS C:\Users\Administrateur> get-service *glpi*

Status     Name          DisplayName
-----
Running    glpi-agent    GLPI Agent

PS C:\Users\Administrateur> get-service *glpi* | restart-service
PS C:\Users\Administrateur>
```

Si ça ne marche toujours pas, vous allez regarder les logs de l'agent glpi :



Tout en bas du fichier "glpi-agent" vous allez avoir quelques éléments d'informations sur le problème plus ou moins clair...

```
glpi-agent - Bloc-notes
Fichier Edition Format Affichage Aide
[Wed Sep 4 16:58:06 2024][info] server0 answer shows it supports GLPI Agent protocol
[Wed Sep 4 16:58:08 2024][info] running task Inventory
[Wed Sep 4 16:58:08 2024][info] New inventory from DESKTOP-6E04EQN-2024-09-04-15-54-12 for server0
[Wed Sep 4 16:59:28 2024][info] running task ESX
[Wed Sep 4 16:59:28 2024][error] [http client] communication error: 400 Bad Request, Protocol not supported
[Wed Sep 4 16:59:28 2024][info] ESX task not supported by server0
[Wed Sep 4 16:59:29 2024][info] running task Collect
[Wed Sep 4 16:59:29 2024][error] [http client] communication error: 400 Bad Request, Protocol not supported
```

SYNCHRONISATION TERMINEE :



Quand plusieurs postes sont synchronisés :

Accueil / Parc / Ordinateurs

Chercher dans le menu

Parc

Ordinateurs

Moniteurs

Logiciels

Matériels réseau

Périphériques

Imprimantes

Cartouches

Consommables

Téléphones

Baies

Châssis

PDU

Équipements passifs

Câbles

Carte SIM éléments

Global

Assistance

règle règle globale (+) groupe

Actions

<input type="checkbox"/>	NOM	STATUT	FABRICANT
<input type="checkbox"/>	Client-Winhyperv		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	DESKTOP-DM66I2I		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	GRP8-WindowsClient		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	hasan-w10-01		VMware, Inc.
<input type="checkbox"/>	Matheo-W10		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	PC-TSSR		Hewlett-Packard
<input type="checkbox"/>	PC-WIN10-LOUIS		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	pcdejojo		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	W10-ALEX		VMware, Inc.
<input type="checkbox"/>	WIN-01-MC		Microsoft Corporation
<input type="checkbox"/>	Yann		Microsoft Corporation

Si vous cliquez sur votre poste, beaucoup d'informations vont être visible depuis le serveur glpi sans même avoir accès à la machine :

- Processeur de la machine
- Ram dispo
- Stockage dispo
- Version de l'OS

- Logiciels installés sur la machine
- Etc.... à vous de naviguer dans les menus

Composants

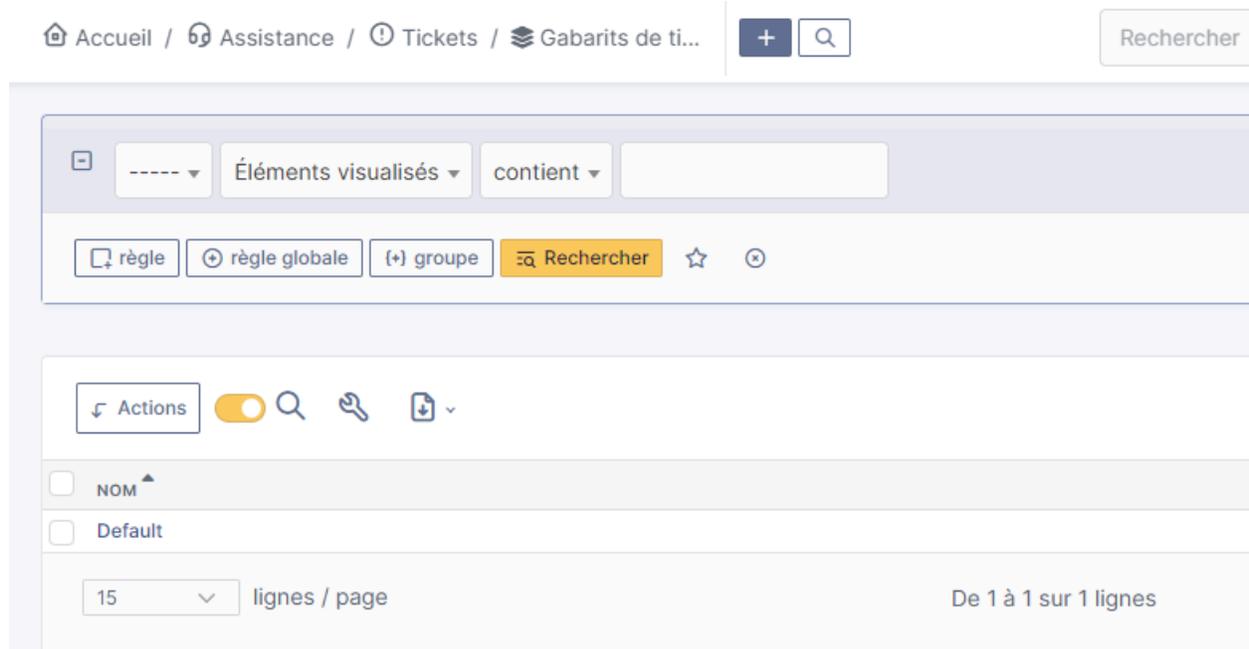
Type de composant	Caractéristiques				Inventaire automatique		
FIRMWARE	FABRICANT	TYPE	VERSION	DATE DE PUBLICATION			
<input type="checkbox"/> VMware, Inc. BIOS +	VMware, Inc.	BIOS	VMW201.00V.21805430.B64.2305221830	2023-05-22	Mettre à jour Oui		
PROCESSEUR	FABRICANT			FRÉQUENCE (MHZ)	NOMBRE DE CŒURS	NOMBRE DE THREADS	
<input type="checkbox"/> Intel Xeon Silver 4108 CPU @ 1.80GHz +	GenuineIntel			1800	2	1	Mettre à jour Oui
MÉMOIRE	FABRICANT	TYPE			TAILLE (MIO)	POSITION DU COMPOSANT SUR SON BUS	
<input type="checkbox"/> DRAM - DIMM +	VMware Virtual RAM	DRAM			4096	1	Mettre à jour Oui
DISQUE DUR	FABRICANT	INTERFACE				CAPACITÉ (MIO)	
<input type="checkbox"/> Virtual disk +	VMware	SAS				34359	Mettre à jour Oui
CARTE RÉSEAU	FABRICANT					ADRESSE MAC	
<input type="checkbox"/> 82574L Gigabit Network Connection +	Intel Corporation					00:50:56:b1:c4:39	Mettre à jour Oui

D. Utilisation des gabarits de ticket

Pour commencer, c'est quoi un gabarit ?

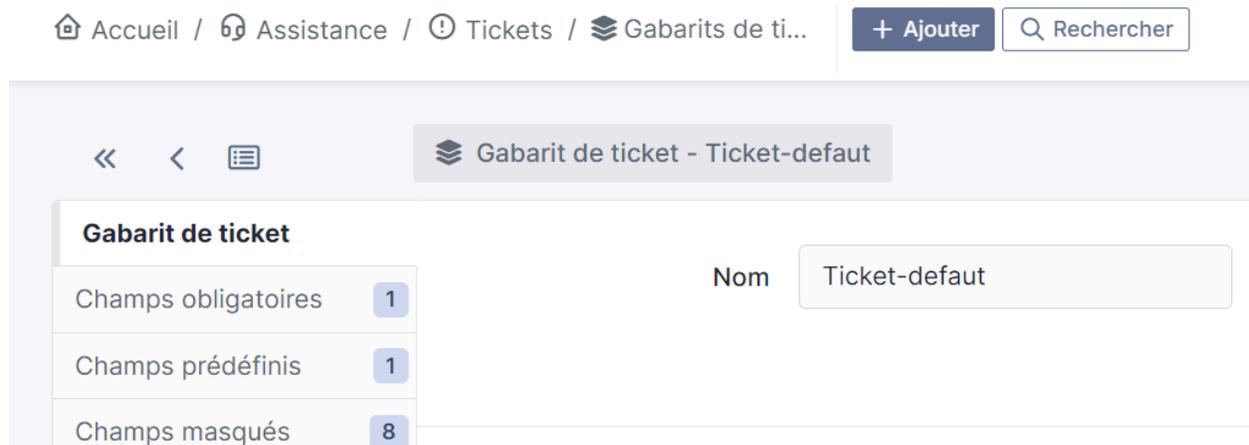
Permet de simplifier un modèle pour la création de tickets ou matériel.

Il faut se rendre dans le menu "tickets". Cliquez sur gérer les gabarits au milieu (icône sur l'image à droite ci-dessus)



On voit qu'on a 1 gabarit celui par défaut mais on peut en créer d'autre en cliquant sur le +
Vous pouvez voir aussi qu'on a la même notion de filtrage par rapport à celui des tickets.

On va créer un modèle de ticket par défaut pour tous les profils admin et techniciens :



Par défaut, dans les champs masqués, j'ai caché plein de choses par exemple :

« < ☰ Gabarit de ticket - Ticket-default

Gabarit de ticket

Champs obligatoires 1

Champs prédéfinis 1

Champs masqués 8

Interface standard

Interface simplifiée

Catégories ITIL

Historique 14

Tous

Ajouter un champ caché

↵ Actions

Champs masqués

Nom

TTR

SLAs TTO

Observateur

TTO

TTR interne

TTO interne

OLA TTO interne

OLA TTR interne

Ensuite on l'applique sur les profils :

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Accueil / Administration / Profils

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence) HK

Profil - Admin

Actions 1/8 > >>

Profil	GABARITS ITIL
Parc	Gabarit de Ticket par défaut
Assistance	Gabarit de Ticket par défaut
Cycles de vie	Gabarit de Changement par défaut
Gestion	Gabarit de Problème par défaut
Outils	
Administration	

Ticket-default i +

Entité racine

Default

Périphérique

Ticket-default



