TP GLPI

Sommaire

I. Introduction 3

1. **Historique 3**
2. **Concurrence 3**
3. **Fonctionnalités 4**
   - Gestion de parc informatique (ITAM) 4
   - Centre de services et Helpdesk (ITSM) 4
   - Gestion administrative et financière 4
   - Pilotage et extensibilité 5
4. **Installation 5**

II. Utilisation 15

1. **Présentation détaillée des 3 interfaces : Administrateur, technicien et post-only 15**
2. **Interface Self-Service (ex Post-only) 16**
3. **Interface Technicien 17**
4. **Interface Administrateur 19**
5. **Création de 2 utilisateurs : Technicien et Post-only et gestion de leurs droits 21**
6. **Exemple de parcours complet d'un ticket (ITIL) 29**
7. **Création d'un document dans la base des connaissances (FAQ) 38**
8. **Personnalisation de l'interface 41**
9. **Réalisation d'un gabarit de saisie des postes avec des champs préremplis 43**
10. **Faire une sauvegarde de la base de données 45**

III. Plugin GLPI Inventory 46

1. **Installation du plugin 46**
2. **Installation de l'agent (Windows / Linux) 52**
   - Installation sur Windows 52
   - Installation sur Linux 54
3. **Intégrer les clients dans des groupes 56**
4. **Compléter les fiches avec des informations administrative. 58**
5. **Consulter les fichiers de log, y compris sur le client 59**

IV. Déploiement 61

1. **Vérification des modules installés dans GLPI et dans les agents 61**

- Côté GLPI (Serveur) : 61
- Agent Windows 62
- Agent Linux 65

2. Préparation : créer et tester le script (Win et Linux) 67
- Windows (**script.bat**) : 67
- Linux (**script.sh**) : 68

3. Création d'une tâche 68

4. Forcer le déploiement 74
- Déploiement Windows 74
- Déploiement Linux 75

I. Introduction

1. Historique

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un projet open source français lancé en 2003 par l'association Indepnet. Son objectif initial était de fournir une solution gratuite et collaborative pour la gestion de parc informatique et l'helpdesk. Rapidement adopté par de nombreuses organisations, GLPI a connu une croissance continue grâce à sa communauté active et à ses nombreuses extensions.

- 2003 : Le projet est lancé par l'association Indepnet. C'est le début de GLPI en tant que solution open-source communautaire pour la gestion de parc.
- 2015 : C'est le tournant professionnel. La société Teclib' devient l'éditeur officiel du logiciel, reprenant le flambeau de l'association pour assurer un développement plus soutenu et structuré.
- 2022 : La sortie de la version 10.0 marque une révolution technique. Elle apporte un tout nouveau design moderne et intègre l'inventaire automatique directement dans le cœur du logiciel (fin de la dépendance aux plugins externes).

2. Concurrence

- **Positionnement** : GLPI est une solution **ITSM complète** (Helpdesk + Gestion de Parc) pilotée professionnellement par l'éditeur Teclib'.
- **Inventaire technique** : Depuis la version 10, GLPI utilise son propre **Agent natif** pour remonter le matériel ; il ne dépend plus d'outils tiers comme OCS Inventory.
- **Concurrence Open Source** : Son rival direct est **iTop**, une solution plus orientée vers les processus ITIL complexes et la cartographie (CMDB), mais moins intuitive.

Concurrence Propriétaire : Face aux solutions payantes, GLPI est l'alternative économique à Jira Service Management (Atlassian) et ServiceNow (pour les très grands comptes).

Atout majeur : Contrairement à la majorité des concurrents passés au "tout Cloud" (SaaS), GLPI permet toujours une installation sur vos propres serveurs pour garder la maîtrise des données.

3. Fonctionnalités

- Gestion de parc informatique (ITAM)

- **Inventaire automatisé** : Remontée automatique des informations matérielles et logicielles grâce à l'Agent GLPI natif.
- **Suivi des équipements** : Cartographie complète des PC, serveurs, imprimantes, téléphones et éléments réseau.
- **Gestion des licences** : Contrôle des logiciels installés, des dates d'expiration et de la conformité légale.
- **Gestion des stocks** : Suivi des consommables (cartouches d'encre, câbles, périphériques de prêt).

- Centre de services et Helpdesk (ITSM)

- **Gestion des tickets** : Centralisation des incidents (pannes) et des demandes de services (nouveau matériel, accès).
- **Portail utilisateur** : Une interface simplifiée pour que les employés puissent créer leurs demandes en libre-service.
- **Respect des délais** : Suivi des temps de prise en charge et de résolution, avec alertes en cas de dépassement.
- **Base de connaissances** : Création d'une FAQ et de tutoriels pour rendre les utilisateurs plus autonomes.

- Gestion administrative et financière

- **Suivi des contrats** : Centralisation des contrats de maintenance, de location ou d'assurance, avec alertes de renouvellement.

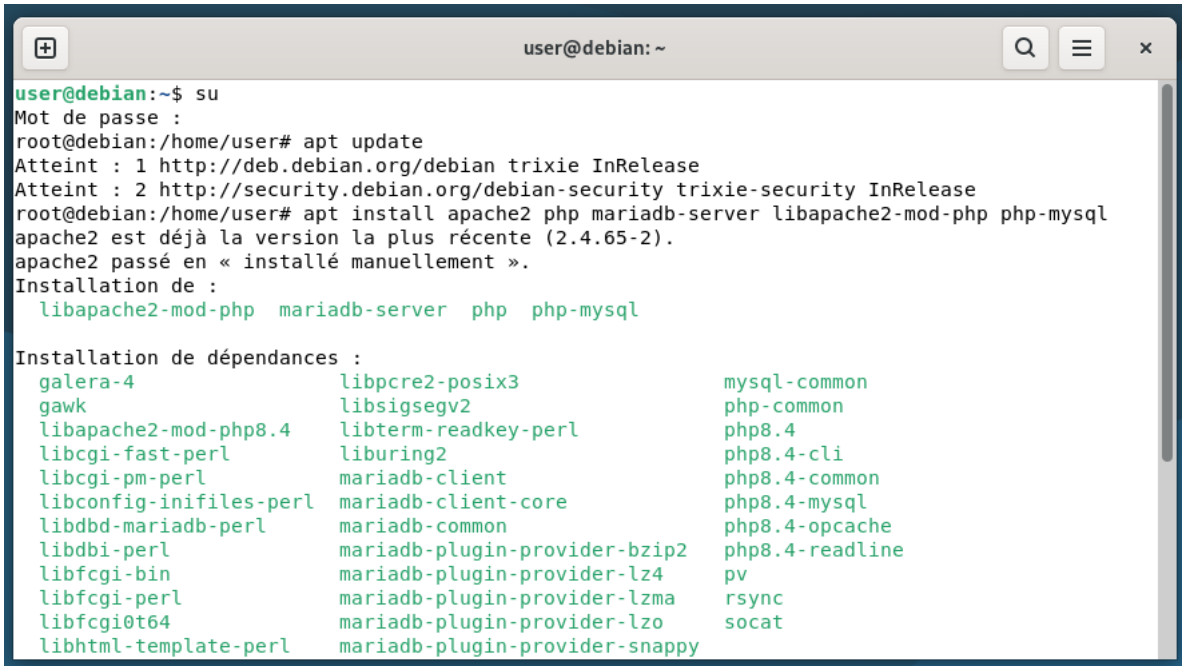
- **Gestion budgétaire** : Suivi des dépenses IT, calcul de l'amortissement du matériel et de la valeur comptable du parc.
- **Annuaire centralisé** : Gestion des fournisseurs, des fabricants et des prestataires externes.

- Pilotage et extensibilité

- **Gestion de projets** : Organisation de projets informatiques (ex : migration de serveurs) avec suivi des tâches et diagramme de Gantt.
- **Tableaux de bord** : Statistiques et graphiques natifs pour mesurer la performance du support et l'état du parc.
- **Catalogue de plugins** : Possibilité d'ajouter de nombreuses briques supplémentaires (exemple : injection de données CSV, gestion de badges, **inventaire des postes**, etc...).

4. Installation

Premièrement, nous allons installer notre serveur LAMP pour accueillir GLPI :



Une fois ceci fait, nous allons extraire GLPI sur notre serveur :

```
tar -xzf glpi-*.tgz -C /var/www/
```

```
root@debian:/home/user/Téléchargements# tar -xzf glpi-11.0.2.tgz -C /var/www/html/
root@debian:/home/user/Téléchargements#
```

Une fois ceci fait, nous allons changer le propriétaire du dossier files et config pour que le serveur web ait les droits dessus :

```
root@debian:/var/www/html/glpi# chown -R www-data:www-data config
root@debian:/var/www/html/glpi# chown -R www-data:www-data files
root@debian:/var/www/html/glpi#
```

Maintenant, nous allons créer une base de données GLPI avec un utilisateur, pour cela nous allons lancer les commandes MySQL suivantes :

Se connecter en root sur le serveur MariaDB

```
sudo mariadb -u root -p
```

Créer une base de données GLPI

```
CREATE DATABASE glpi;
```

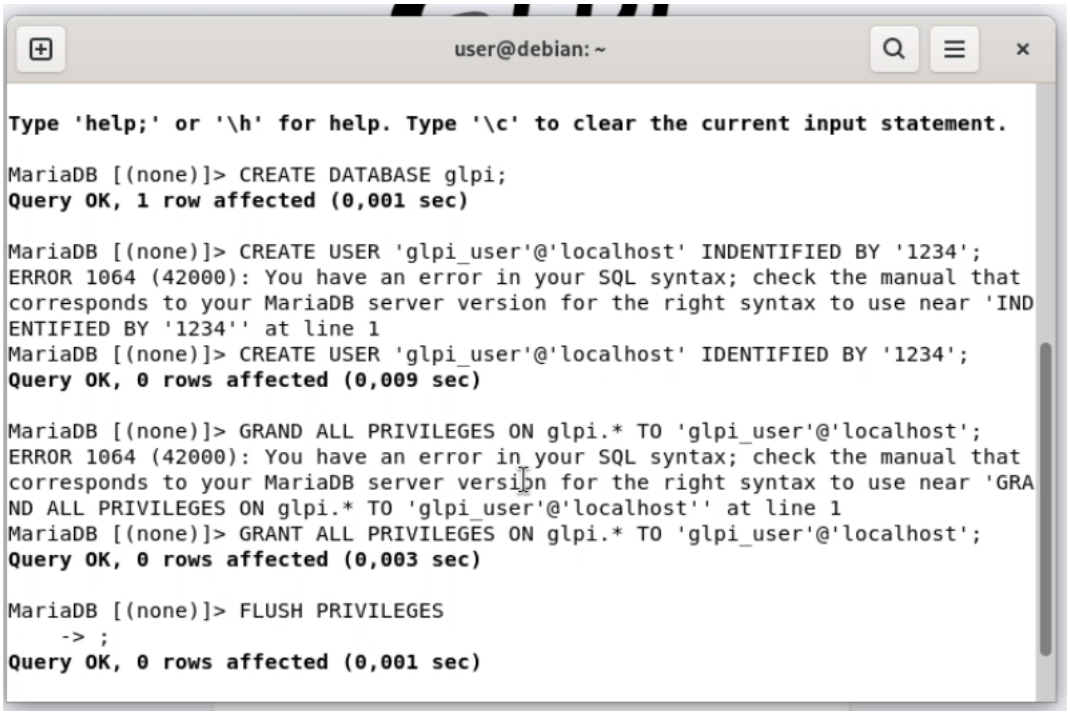
Créer un utilisateur GLPI avec mot de passe 1234

```
CREATE USER 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY '1234';
```

Donner tous les droits sur la base de données à l'utilisateur GLPI

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi_user'@'localhost';
```

```
FLUSH PRIVILEGES;
```



Maintenant, nous allons créer le fichier de configuration glpi.conf dans notre serveur apache2 afin de pouvoir y accéder. Pour cela, nous allons nous rendre sur la documentation de GLPI pour obtenir le fichier glpi.conf pour apache2 (https://glpi-install.readthedocs.io/fr/latest/prerequisites.html#apache-configuration) :



Maintenant, nous allons créer un nouveau fichier glpi.conf dans le dossier /etc/apache2/sites-enabled et puis nous allons copier-coller le contenu de ce dernier :



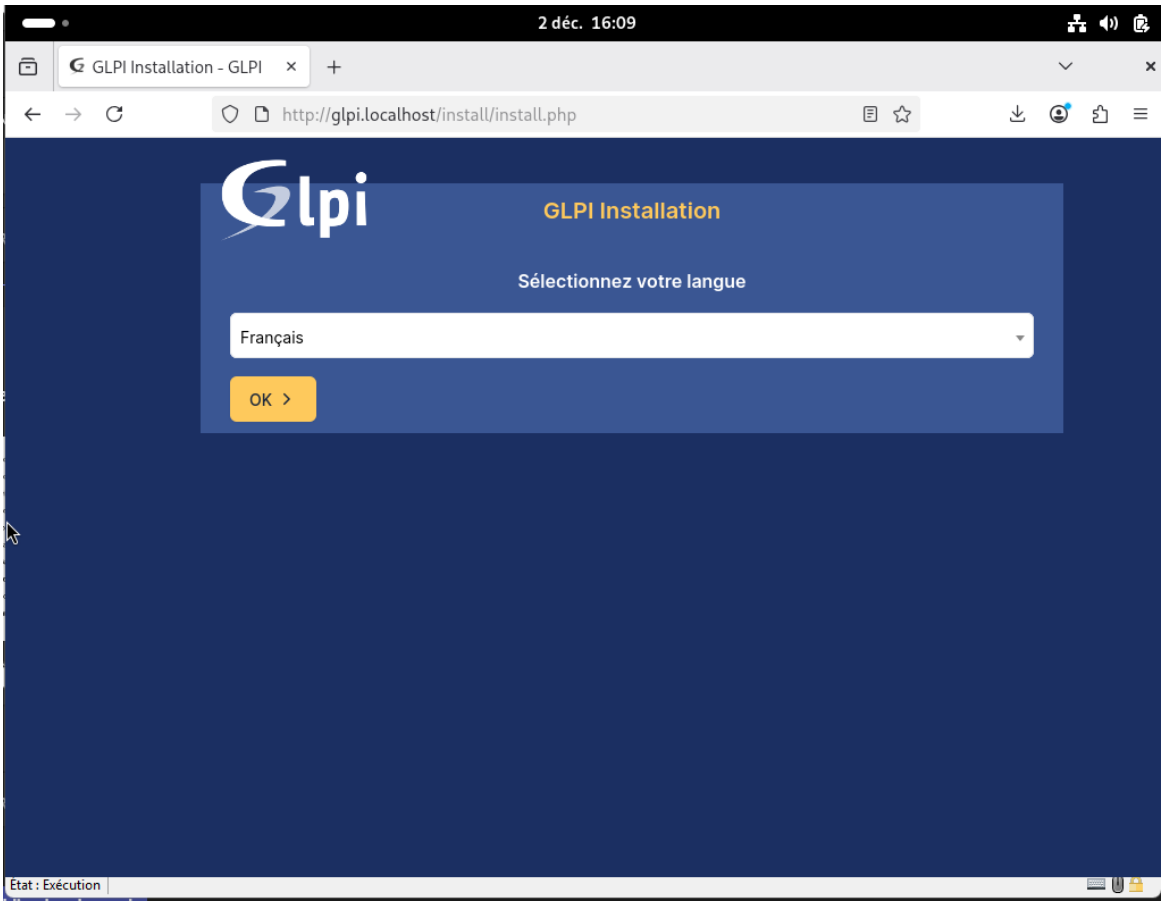
Nous pouvons maintenant redémarrer le serveur apache2 grâce à la commande **systemctl restart apache2** :

```
root@debian:/var/www/glpi# systemctl restart apache2
Job for apache2.service failed because the control process exited with error code.
See "systemctl status apache2.service" and "journalctl -xeu apache2.service" for details.
root@debian:/var/www/glpi#
```

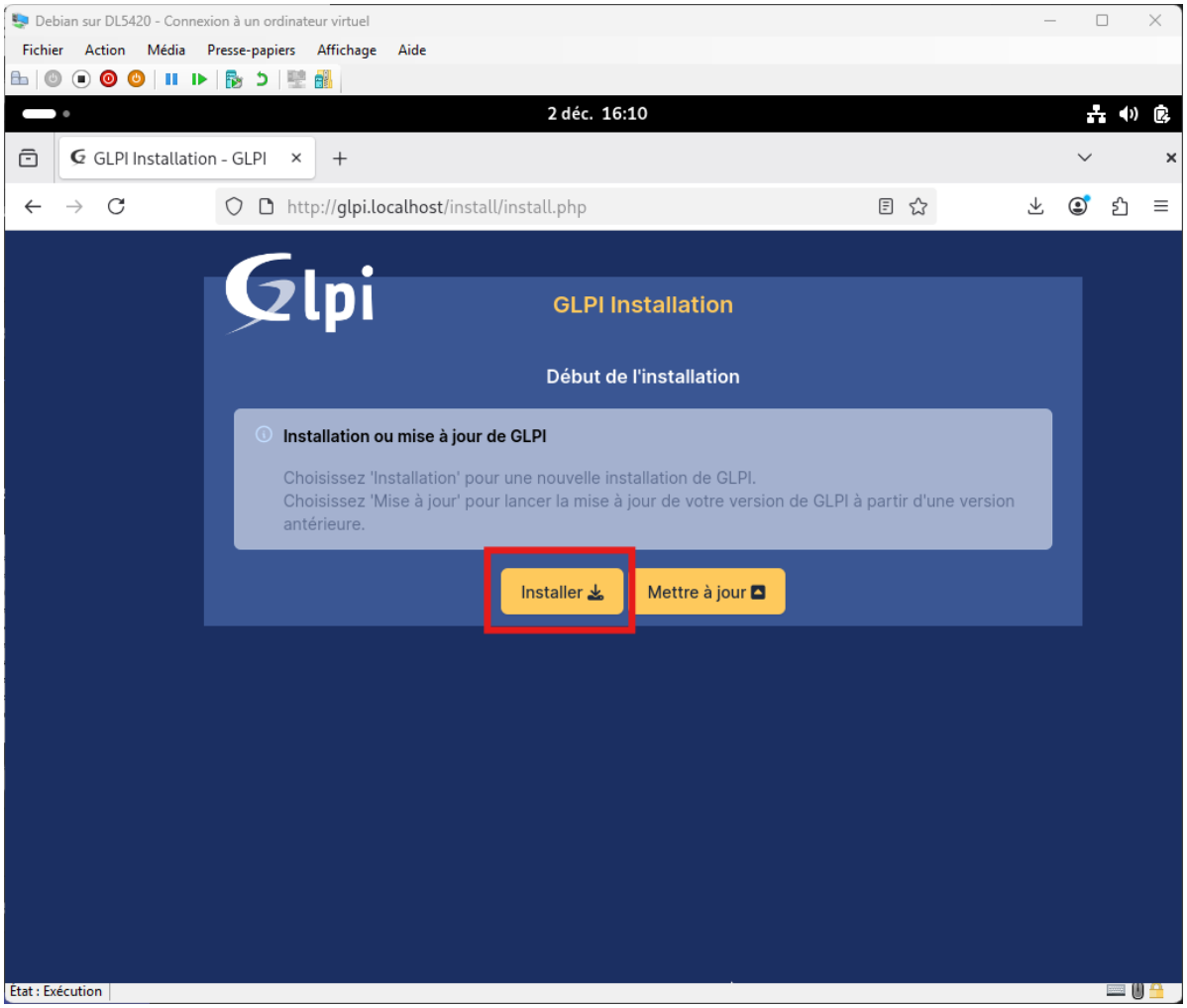
Si cette erreur apparait dans le terminal, cela signifie que le module rewrite n'est pas activé, il suffit de l'activer avec la commande **a2enmod rewrite** :

```
root@debian:/var/www/glpi# /sbin/a2enmod rewrite
Enabling module rewrite.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl restart apache2
root@debian:/var/www/glpi# systemctl restart apache2
root@debian:/var/www/glpi#
```

Une fois tout cela fait, nous allons nous rendre sur glpi.localhost sur notre navigateur :



Une fois sur cette page, nous pouvons commencer la configuration de GLPI



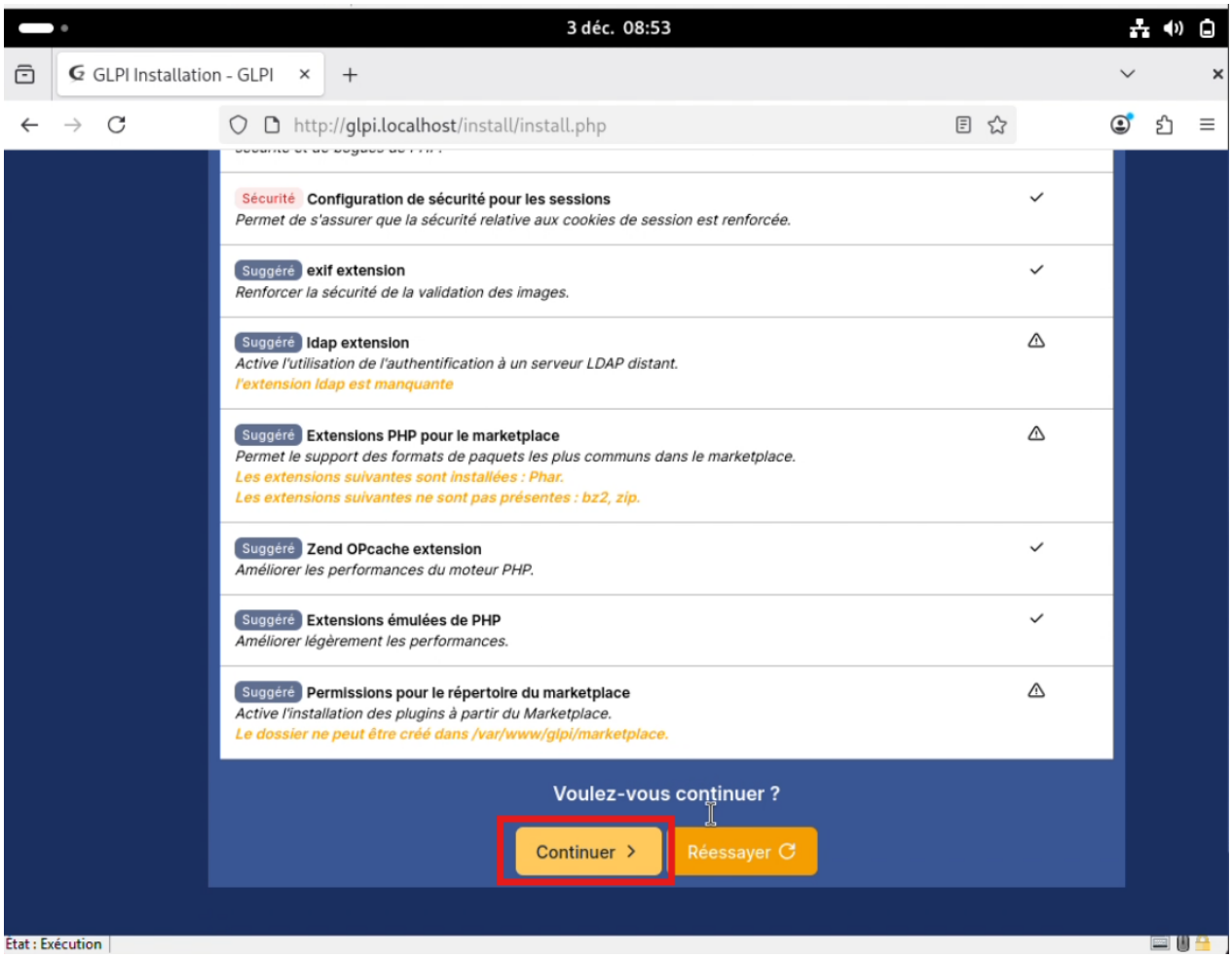
Par la suite, l'écran suivant affichera les dépendances manquantes à GLPI, il faudra installer les paquets suivants afin que GLPI puisse s'installer

Extension manquante	Nom du paquet Debian / Ubuntu
php-xml extension	php-xml
curl extension	php-curl
gd extension	php-gd
intl extension	php-intl
mbstring extension	php-mbstring
bcmath extension	php-bcmath

```
root@debian:/var/www/glpi# apt install php-xml php-curl php-gd php-intl php-mbstring php-bcmath
Installation de :
  php-bcmath  php-curl  php-gd  php-intl  php-mbstring  php-xml

Installation de dépendances :
  php8.4-bcmath  php8.4-curl  php8.4-gd  php8.4-intl  php8.4-mbstring  php8.4-xml

Sommaire :
  Mise à niveau de : 0. Installation de : 12Supprimé : 0. Non mis à jour : 0
Taille du téléchargement : 1 214 kB
  Espace nécessaire : 5 118 kB / 53,3 GB disponible

Continuer ? [O/n]
Réception de : 1 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-bcmath all 2:8.4+96 [3 968 B]
Réception de : 2 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-bcmath arm64 8.4.16-1~deb13u1 [24,2 kB]
Réception de : 3 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-curl all 2:8.4+96 [3 960 B]
Réception de : 4 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-gd all 2:8.4+96 [3 960 B]
Réception de : 5 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-intl all 2:8.4+96 [3 964 B]
Réception de : 6 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-mbstring all 2:8.4+96 [3 972 B]
Réception de : 7 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 php-xml all 2:8.4+96 [3 984 B]
Réception de : 8 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-curl arm64 8.4.16-1~deb13u1 [37,4 kB]
Réception de : 9 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-gd arm64 8.4.16-1~deb13u1 [32,2 kB]
Réception de : 10 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-intl arm64 8.4.16-1~deb13u1 [142 kB]
Réception de : 11 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-mbstring arm64 8.4.16-1~deb13u1 [436 kB]
Réception de : 12 http://security.debian.org/debian-security trixie-security/main arm64 php8.4-xml arm64 8.4.16-1~deb13u1 [518 kB]
1 214 ko réceptionnés en 4s (312 ko/s)
Sélection du paquet php8.4-bcmath précédemment désélectionné.
(Lecture de la base de données... 140235 fichiers et répertoires déjà installés.)
Préparation du dépaquetage de .../00-php8.4-bcmath_8.4.16-1~deb13u1_arm64.deb ...
Dépaquetage de php8.4-bcmath (8.4.16-1~deb13u1) ...
Sélection du paquet php-bcmath précédemment désélectionné.
Préparation du dépaquetage de .../01-php-bcmath_2%3a8.4+96_all.deb ...
Dépaquetage de php-bcmath (2:8.4+96) ...
Sélection du paquet php8.4-curl précédemment désélectionné.
Préparation du dépaquetage de .../02-php8.4-curl_8.4.16-1~deb13u1_arm64.deb ...
Dépaquetage de php8.4-curl (8.4.16-1~deb13u1) ...
Sélection du paquet php-curl précédemment désélectionné.
Préparation du dépaquetage de .../03-php-curl_2%3a8.4+96_all.deb ...
Dépaquetage de php-curl (2:8.4+96) ...
Sélection du paquet php8.4-gd précédemment désélectionné
```

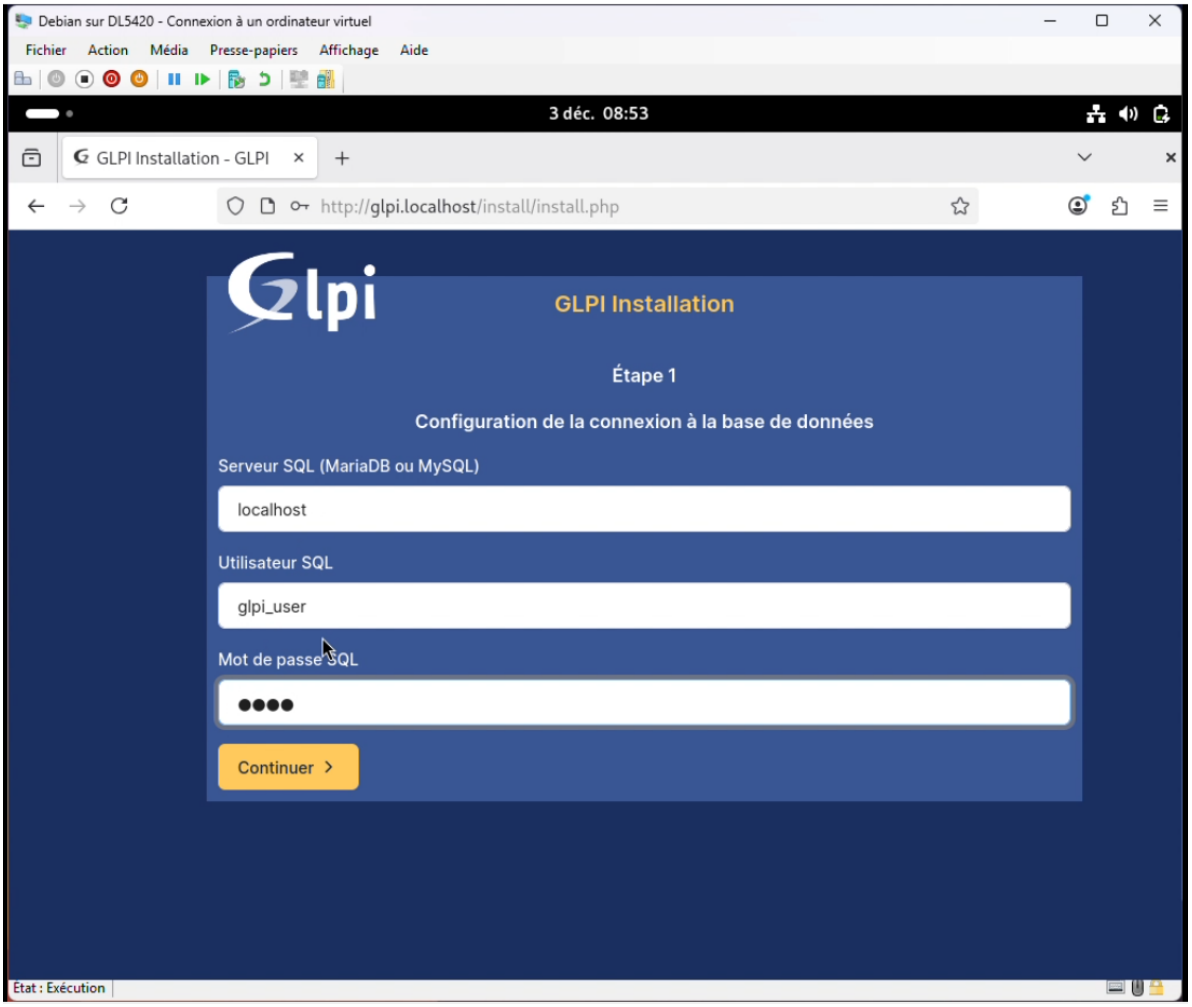
Une fois installé, nous pouvons redémarrer le serveur apache2 avec la commande suivante : **systemctl restart apache2**

Maintenant nous pouvons retourner sur l'installateur et remarquer qu'il est maintenant possible d'installer GLPI

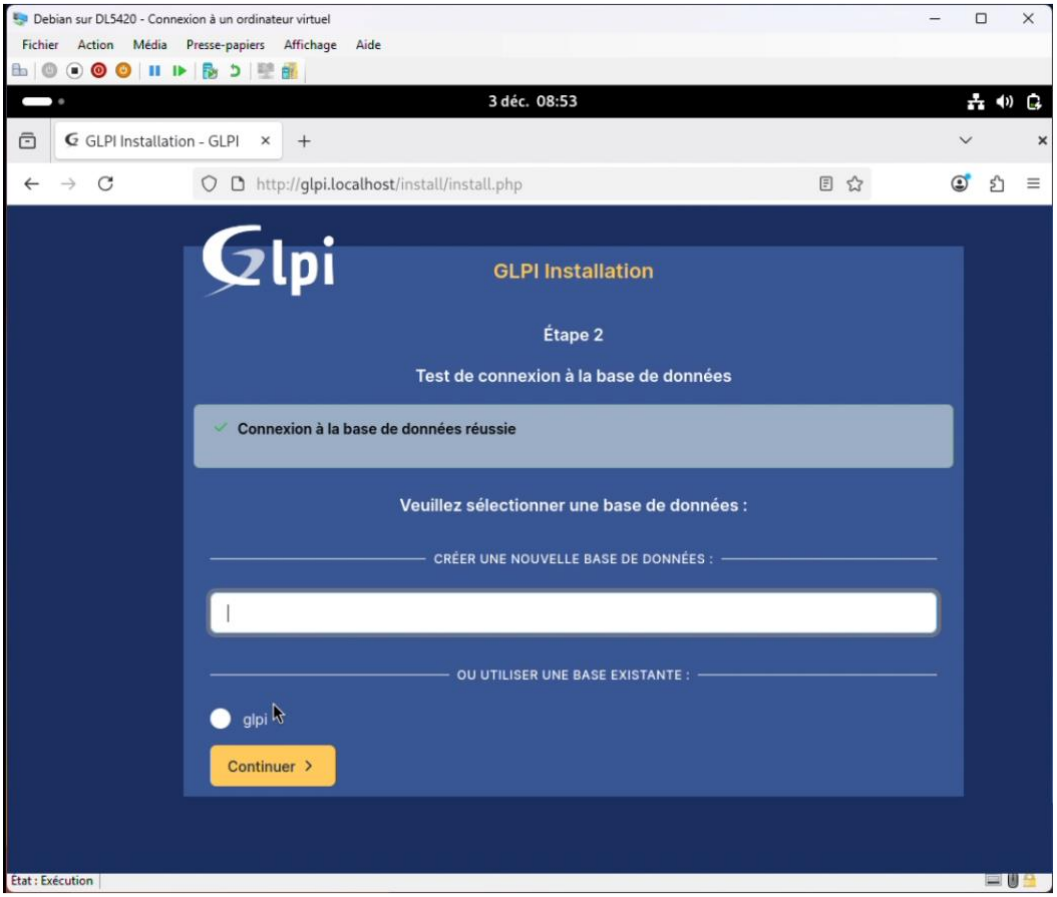


Une fois ceci fait, nous allons entrer les informations de notre serveur SQL (adresse, utilisateur et mot de passe).

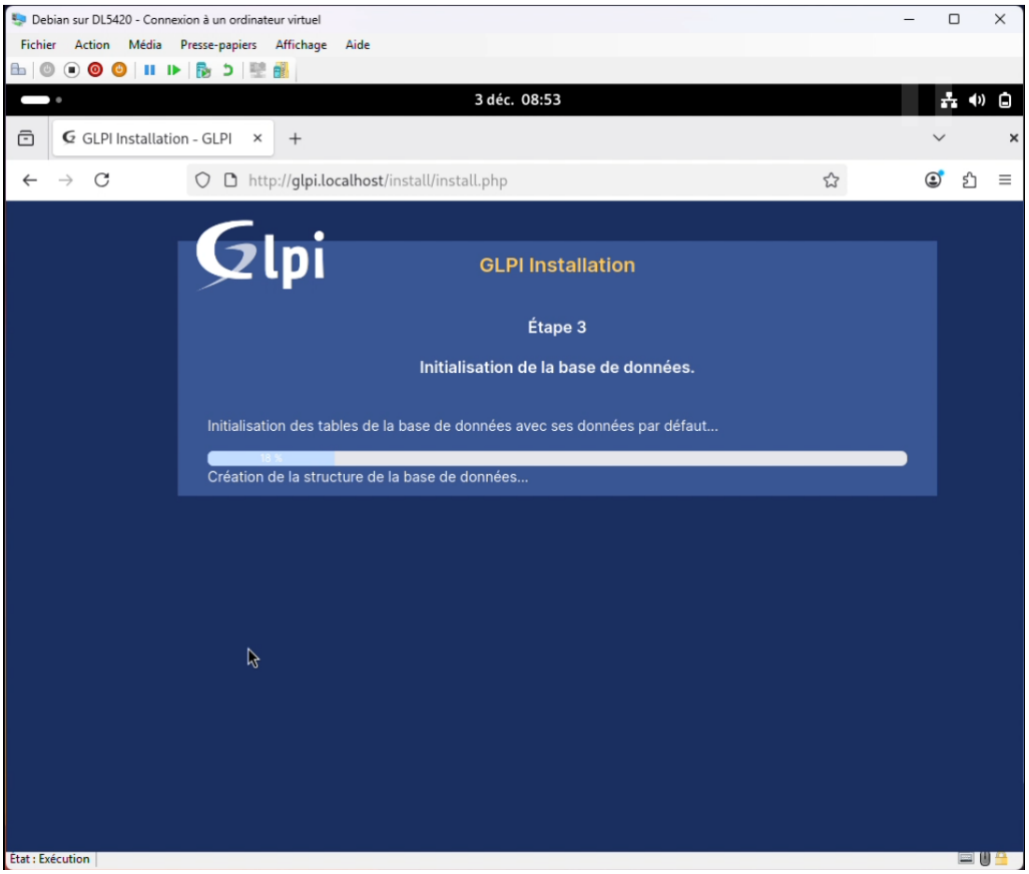
En l'occurrence, nous allons mettre localhost en adresse de serveur, glpi_user en nom d'utilisateur, et notre mot de passe (1234) :



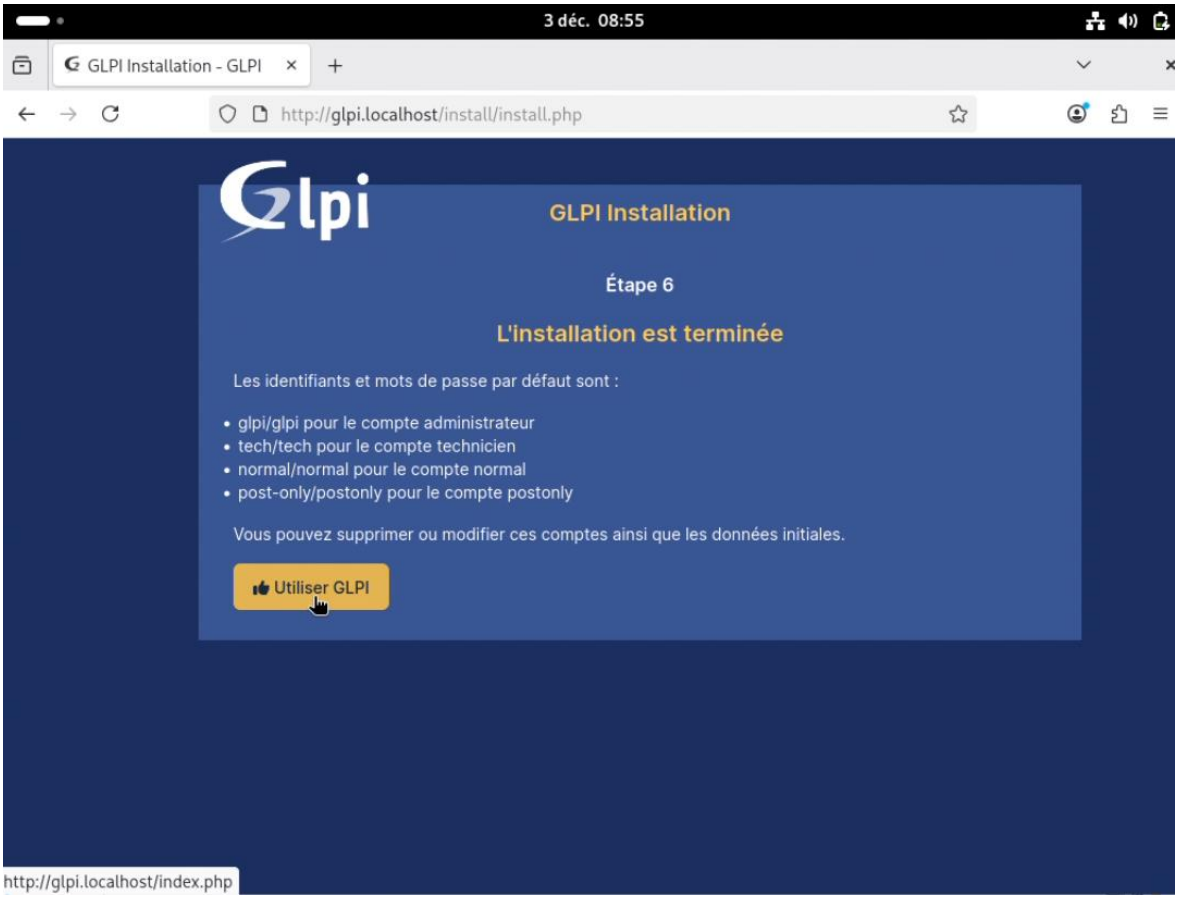
Une fois connecté à la base de données, nous allons sélectionner la base de données GLPI que nous avons créé :



Une fois ceci fait, il suffit de patienter :



Une fois l'installation terminée, nous avons les différents comptes par défaut, pour le compte administrateur, technicien, normal, et post-only de disponible avec leur login et mot de passe :



I. Utilisation

1. Présentation détaillée des 3 interfaces : Administrateur, technicien et post-only

Dans GLPI, l'expérience utilisateur est définie par le **Profil** qui lui est attribué. Ces profils déterminent deux choses :

- **L'interface visuelle :** Simplifiée (pour les utilisateurs finaux) ou Standard (pour les acteurs IT).
- **Les habilitations :** Ce que l'utilisateur a le droit de voir, créer, modifier ou supprimer.

2. Interface Self-Service (ex Post-only)

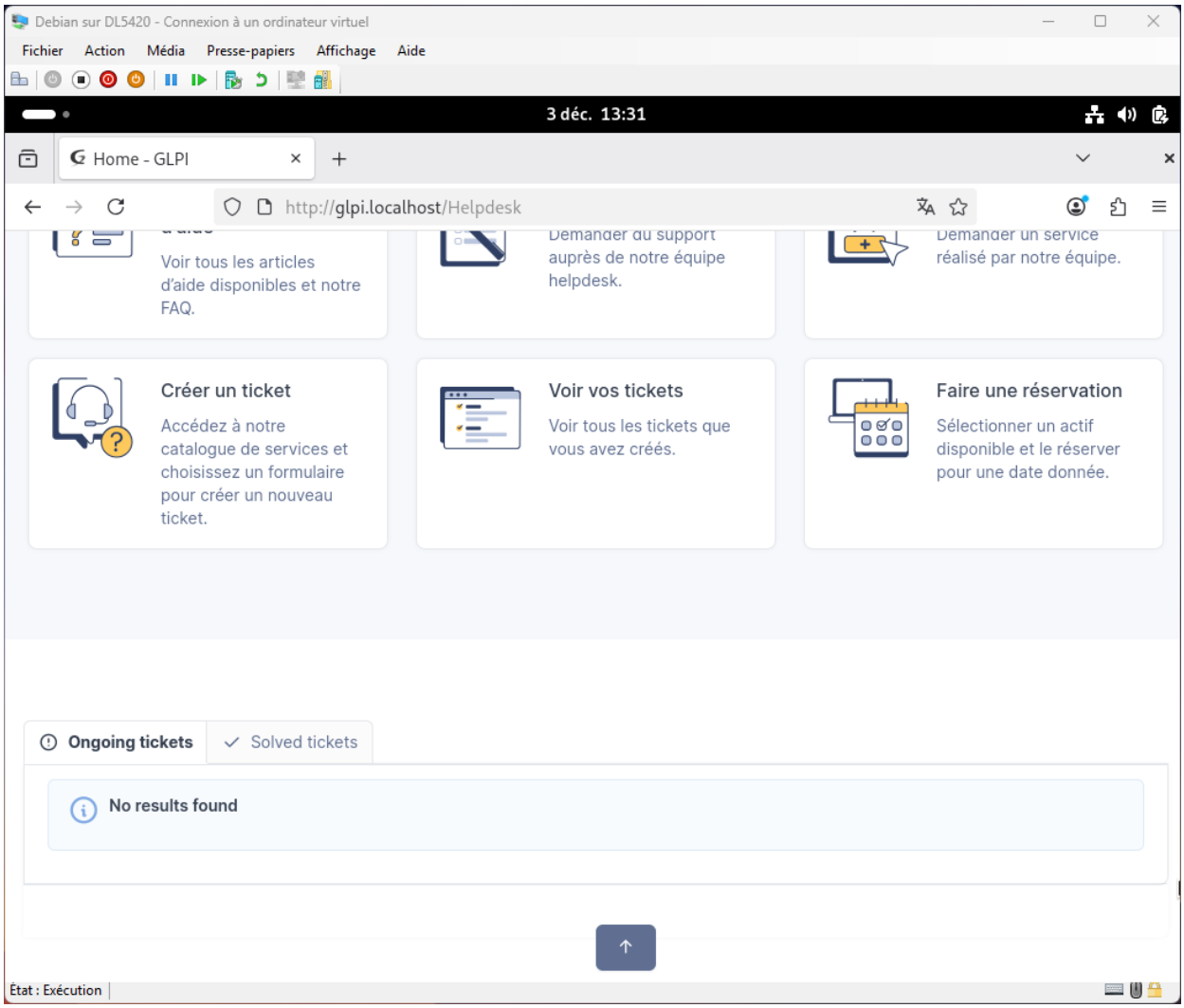
Cible : L'utilisateur final (le client, l'employé lambda). **Type d'interface :** Simplifiée.

C'est le profil le plus restreint. Son unique but est de permettre la communication entre l'utilisateur et le service informatique sans noyer l'utilisateur sous des menus techniques.

Fonctionnalités principales :

- **Création de tickets (Helpdesk) :** Formulaire simplifié pour déclarer un incident ou faire une demande de service. L'utilisateur peut définir l'urgence, ajouter un titre, une description et joindre des fichiers.
- **Suivi des tickets :** L'utilisateur voit la liste de ses propres tickets (en cours, clos, résolus). Il peut répondre aux questions des techniciens via le fil de discussion du ticket (suivi).
- **Consultation de la FAQ :** Accès à la base de connaissances publique pour tenter de résoudre le problème seul avant de créer un ticket.
- **Réservations (Optionnel) :** Si activé, l'utilisateur peut réserver du matériel partageable (véhicule, vidéoprojecteur, salle).
- **Sondages de satisfaction :** Possibilité de noter la qualité de l'intervention après la clôture d'un ticket.

Note visuelle : L'interface est très épurée, souvent composée de gros boutons d'accueil ("Créer un ticket", "Mes tickets", "Réserver").



3. Interface Technicien

Cible : Le personnel du support informatique (Helpdesk niveau 1, 2, 3). **Type d'interface :** Standard.

C'est le profil de "production". Le technicien a accès aux outils nécessaires pour résoudre les incidents et gérer le parc au quotidien, mais il n'a pas accès à la configuration profonde du logiciel.

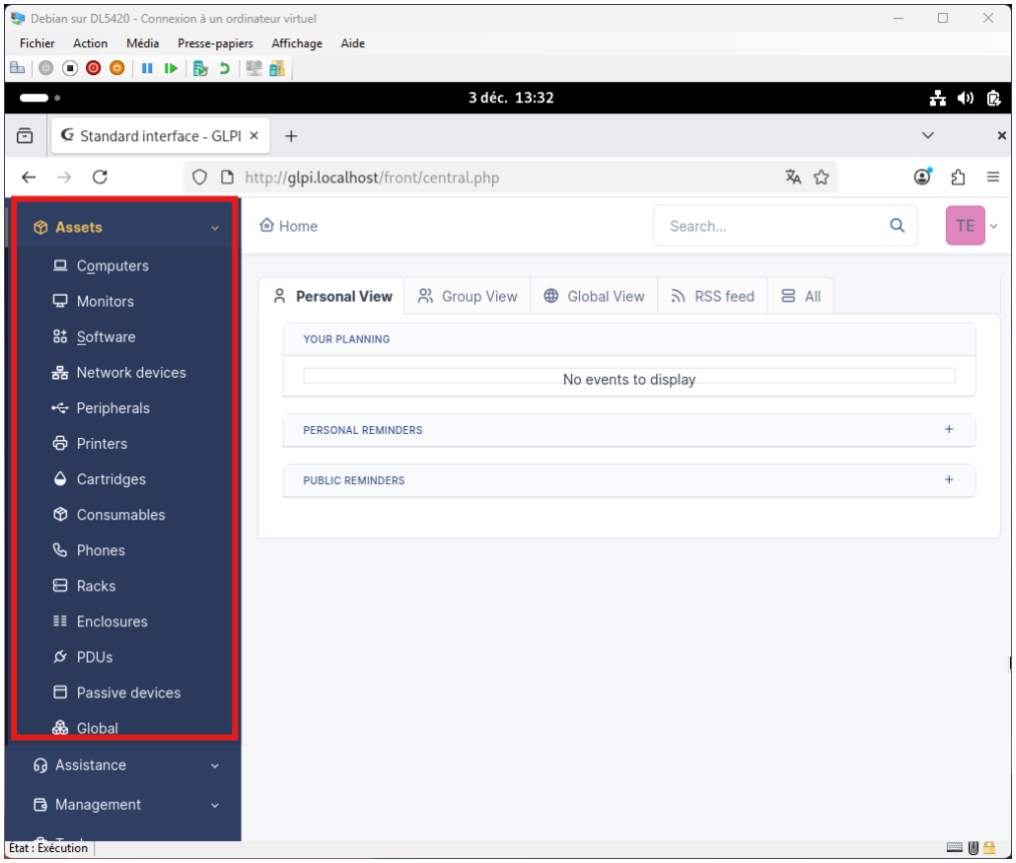
Fonctionnalités principales :

- **Gestion complète du cycle de vie du ticket :**
  - Prendre en charge un ticket (s'assigner ou assigner à un collègue).
  - Modifier le statut (**Nouveau -> En cours -> En attente -> Résolu**).

- Ajouter des tâches, des suivis (privés ou publics) et des solutions.
- Lier des tickets à des éléments d'inventaire (exemple : lier le ticket "Panne disque dur" à l'ordinateur "PC-001").

- **Accès à l'inventaire (Parc) :**
- Consultation détaillée des ordinateurs, logiciels, moniteurs, imprimantes, etc.
- Modification des états (exemple : passer un PC de "En stock" à "En réparation").
- *Note :* Selon la configuration, le technicien peut ou non avoir le droit de supprimer définitivement du matériel.

- **Base de connaissances :** Rédaction d'articles techniques (privés) pour l'équipe ou publics pour les utilisateurs (FAQ).
- **Planning :** Gestion de son emploi du temps et des tâches planifiées.



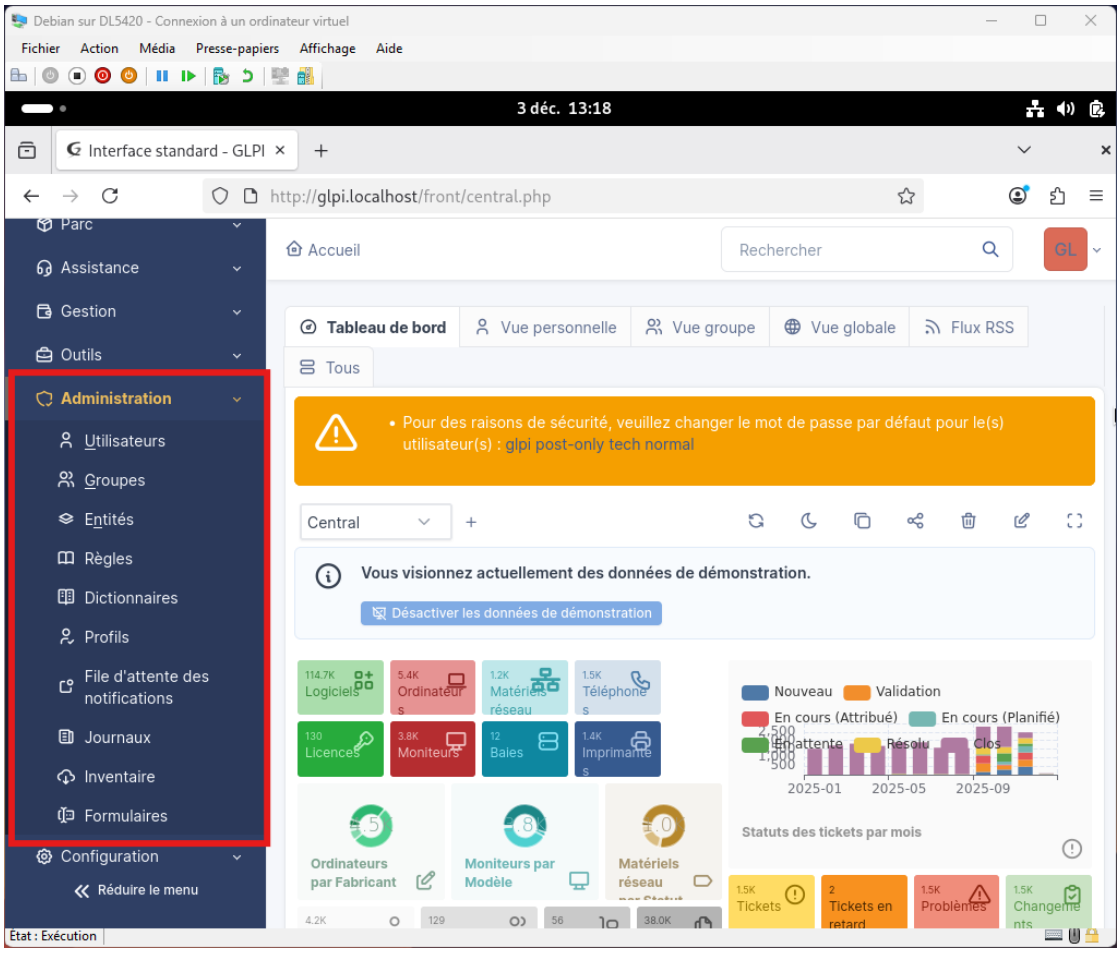
4. Interface Administrateur

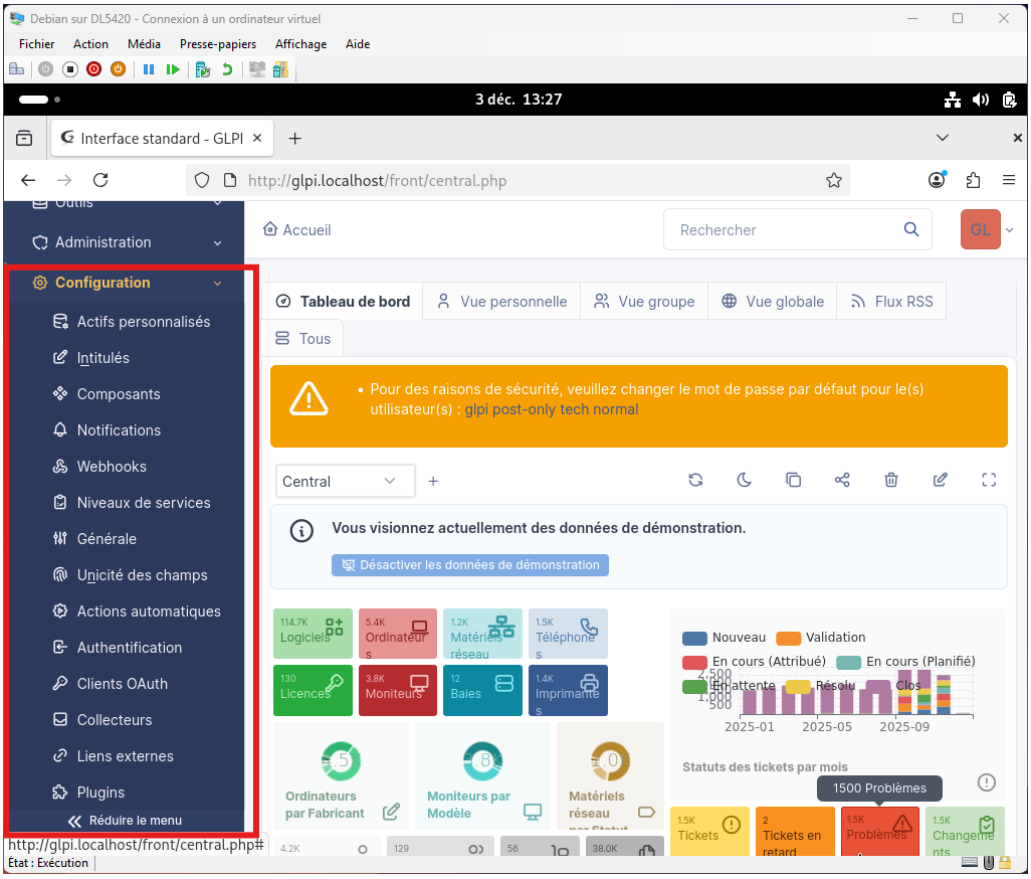
Cible : Le responsable du service informatique ou le gestionnaire de l'outil GLPI.

Ce profil possède les droits du technicien, augmentés des droits de gestion et de paramétrage. Attention, il se distingue souvent du "Super-Admin" qui a accès à *tout* (y compris les configurations système critiques). L'Admin est souvent le gestionnaire d'une **Entité** (un site, un service).

Fonctionnalités principales :

- **Administration des utilisateurs :** Création de comptes, modification de mots de passe, attribution de profils et d'entités.
- **Gestion des règles métier :** Création de règles pour automatiser les actions (ex: "Tous les tickets de la catégorie 'Imprimante' vont au technicien A").
- **Configuration des intitulés :** Gestion des listes déroulantes (Lieux, Catégories de tickets, Modèles de matériel).
- **Gestion des SLAs (Service Level Agreements) :** Définition des temps limites de prise en charge et de résolution.
- **Rapports et Statistiques :** Accès aux tableaux de bord globaux pour surveiller la performance du service (nombre de tickets par technicien, coût du parc, etc.).


Debian sur DL5420 - Connexion à un ordinateur virtuel
Fichier Action Média Presse-papiers Affichage Aide
3 déc. 13:18
Interface standard - GLPI
http://glpi.localhost/front/central.php
Parc
Assistance
Gestion
Outils
Administration
Utilisateurs
Groupes
Entités
Règles
Dictionnaires
Profils
File d'attente des notifications
Journaux
Inventaire
Formulaires
Configuration
Réduire le menu
Accueil
Rechercher
GL
Tableau de bord
Vue personnelle
Vue groupe
Vue globale
Flux RSS
Tous
Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
Central
Vous visionnez actuellement des données de démonstration.
Désactiver les données de démonstration
Logiciels
Ordinateurs
Matériels réseau
Téléphones
Licences
Moniteurs
Baies
Imprimantes
Nouveau
Validation
En cours (Attribué)
En cours (Planifié)
En attente
Résolu
Clos
2025-01
2025-05
2025-09
Statuts des tickets par mois
Ordinateurs par Fabricant
Moniteurs par Modèle
Matériels réseau
Tickets
Tickets en retard
Problèmes
Changements
État : Exécution

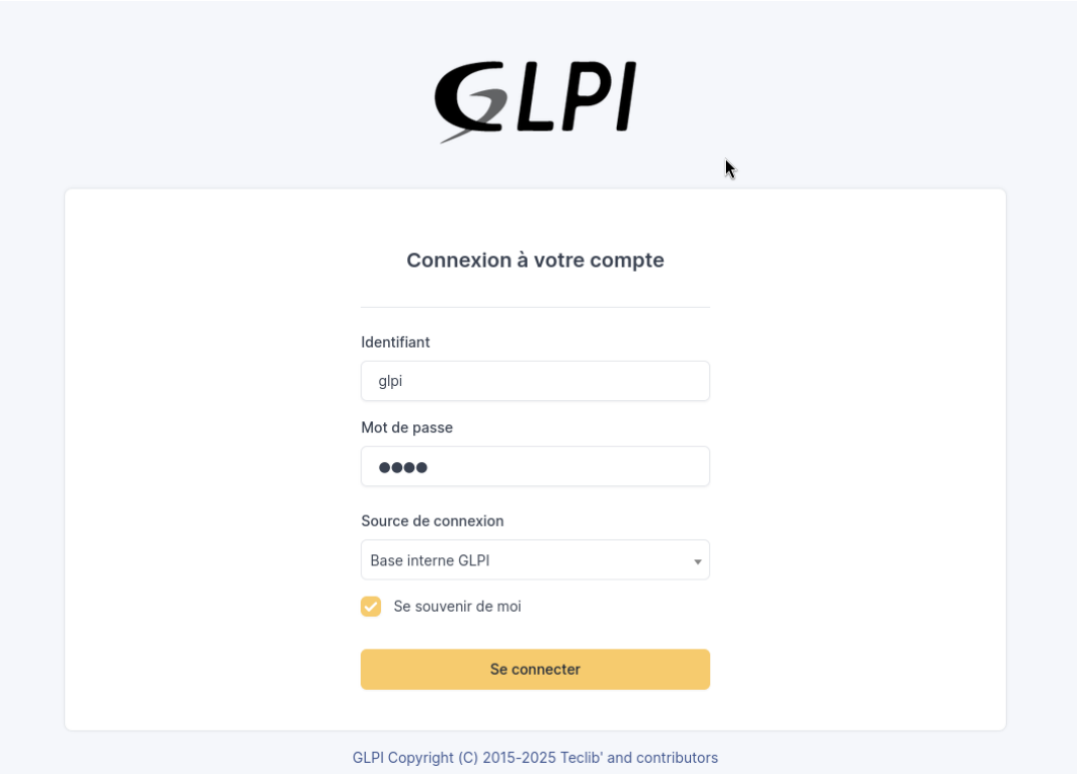

Debian sur DL5420 - Connexion à un ordinateur virtuel
Fichier Action Média Presse-papiers Affichage Aide
3 déc. 13:27
Interface standard - GLPI
http://glpi.localhost/front/central.php
Administration
Configuration
Actifs personnalisés
Intitulés
Composants
Notifications
Webhooks
Niveaux de services
Générale
Unicité des champs
Actions automatiques
Authentification
Clients OAuth
Collecteurs
Liens externes
Plugins
Réduire le menu
Accueil
Rechercher
GL
Tableau de bord
Vue personnelle
Vue groupe
Vue globale
Flux RSS
Tous
Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
Central
Vous visionnez actuellement des données de démonstration.
Désactiver les données de démonstration
Logiciels
Ordinateurs
Matériels réseau
Téléphones
Licences
Moniteurs
Baies
Imprimantes
Nouveau
Validation
En cours (Attribué)
En cours (Planifié)
En attente
Résolu
Clos
2025-01
2025-05
2025-09
Statuts des tickets par mois
1500 Problèmes
Ordinateurs par Fabricant
Moniteurs par Modèle
Matériels réseau
Tickets
Tickets en retard
Problèmes
Changements
http://glpi.localhost/front/central.php#
État : Exécution

Fonctionnalité	Self-Service (Post-only)	Technicien	Administrateur
Interface	Simplifiée	Standard	Standard
Créer un ticket	Oui (pour soi)	Oui (pour tous)	Oui (pour tous)
Traiter un ticket	Non (lecture seule)	Oui	Oui
Voir l'inventaire	Non (ou très limité)	Oui (Lecture/Écriture)	Oui (Total)
Configurer GLPI	Non	Non	Oui
Gérer les utilisateurs	Non	Non	Oui

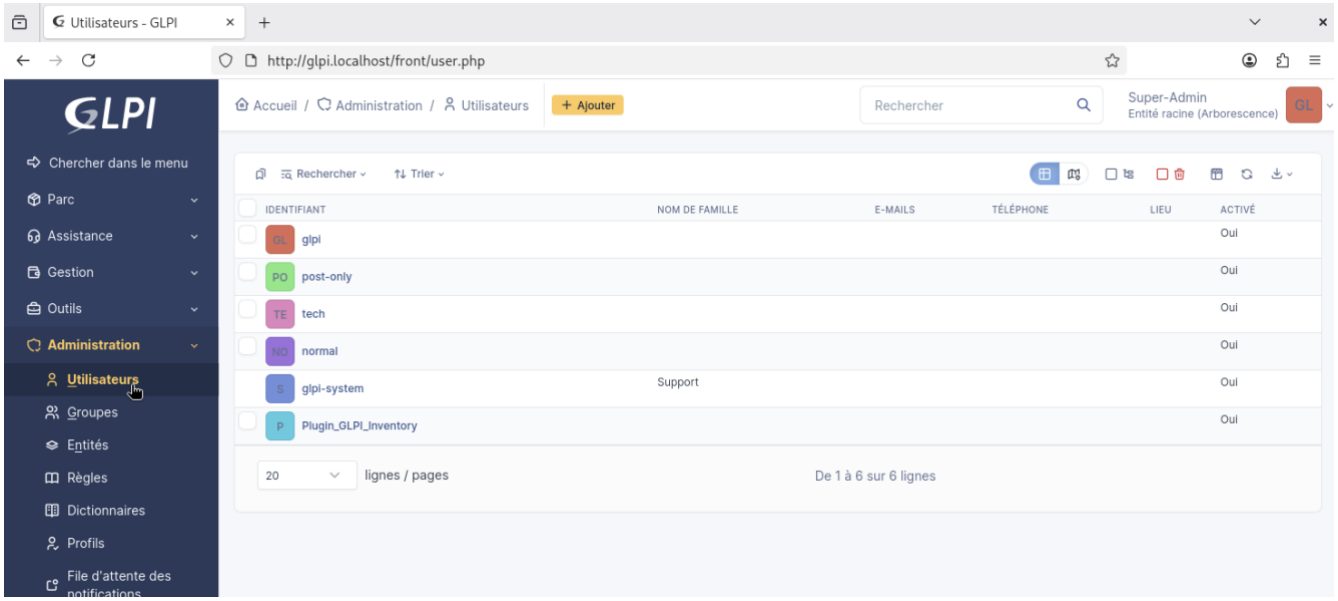
5. Création de 2 utilisateurs : Technicien et Post-only et gestion de leurs droits

Création d'un utilisateur technicien (Raphaël) :

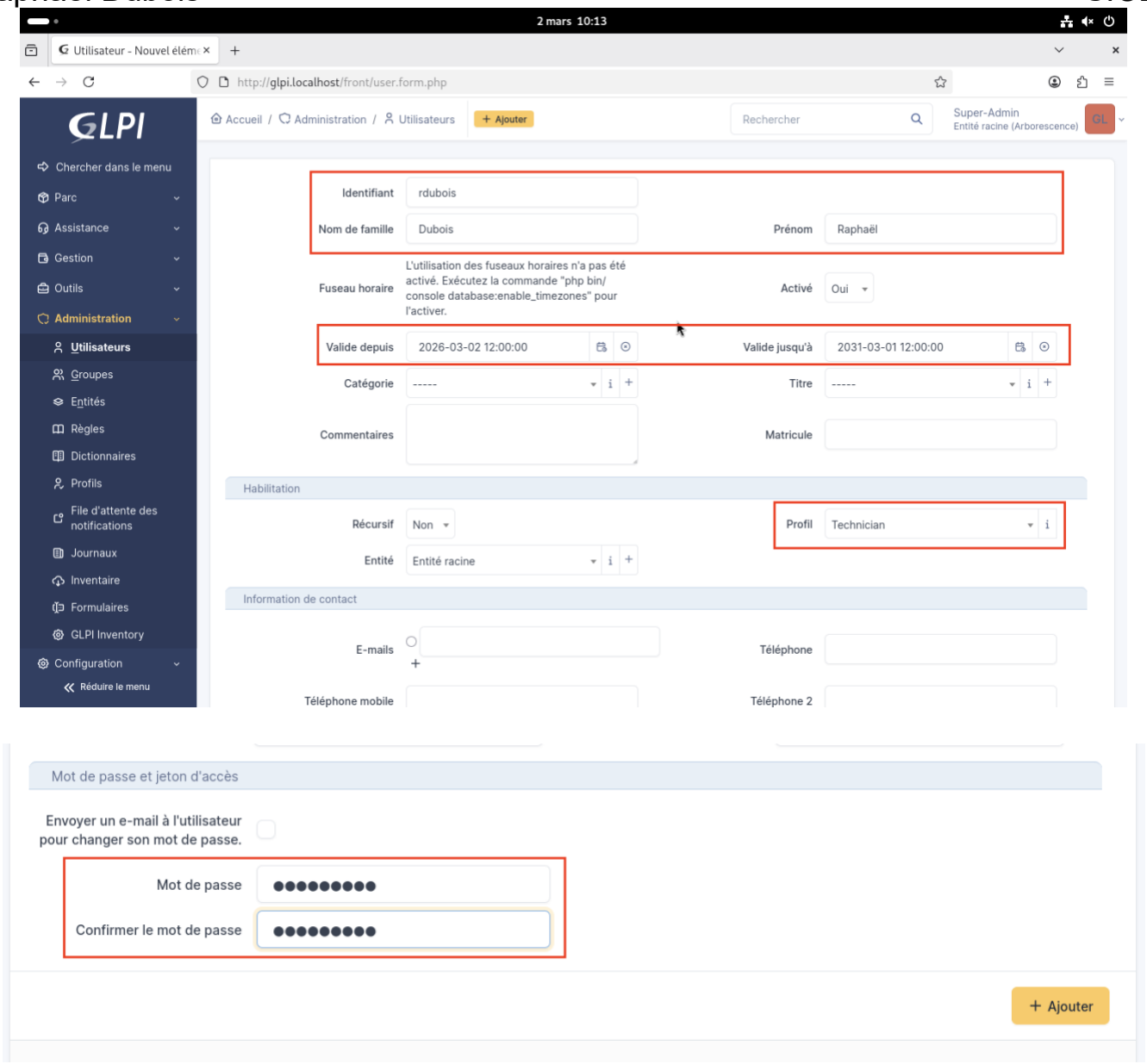
Nous allons nous rendre dans l'interface d'administration (glpi/glpi) :



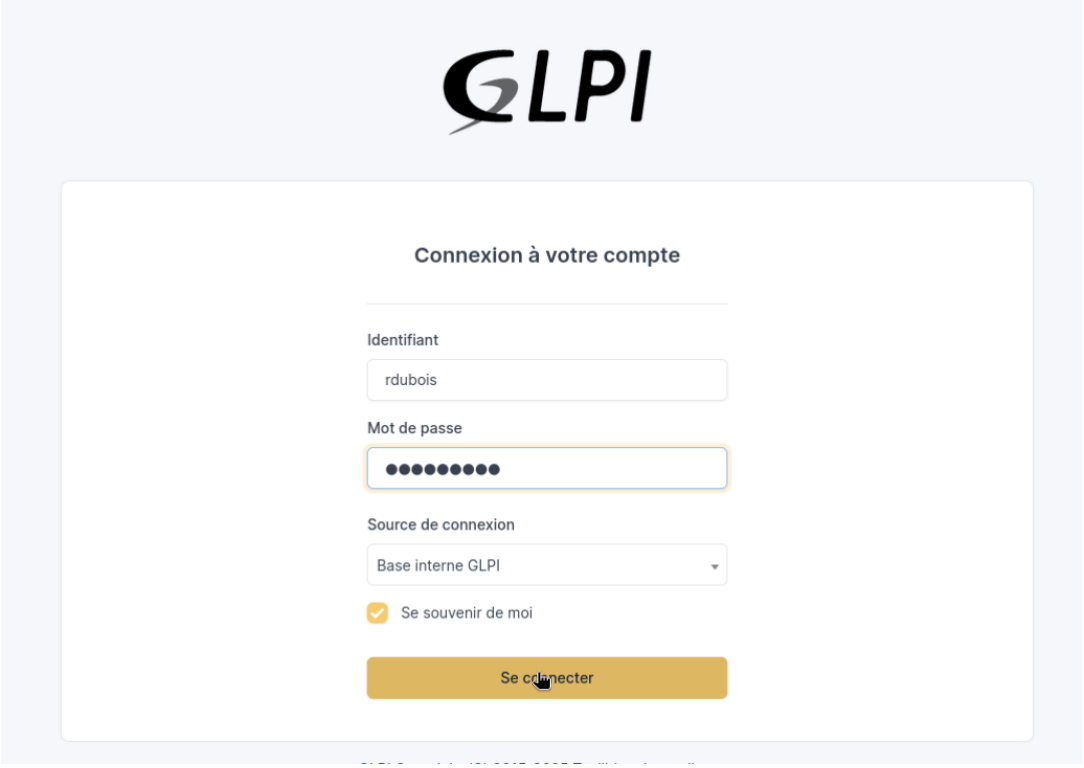
Une fois en administrateur, nous allons nous rendre dans « Administration » puis dans l'onglet « Utilisateurs » :



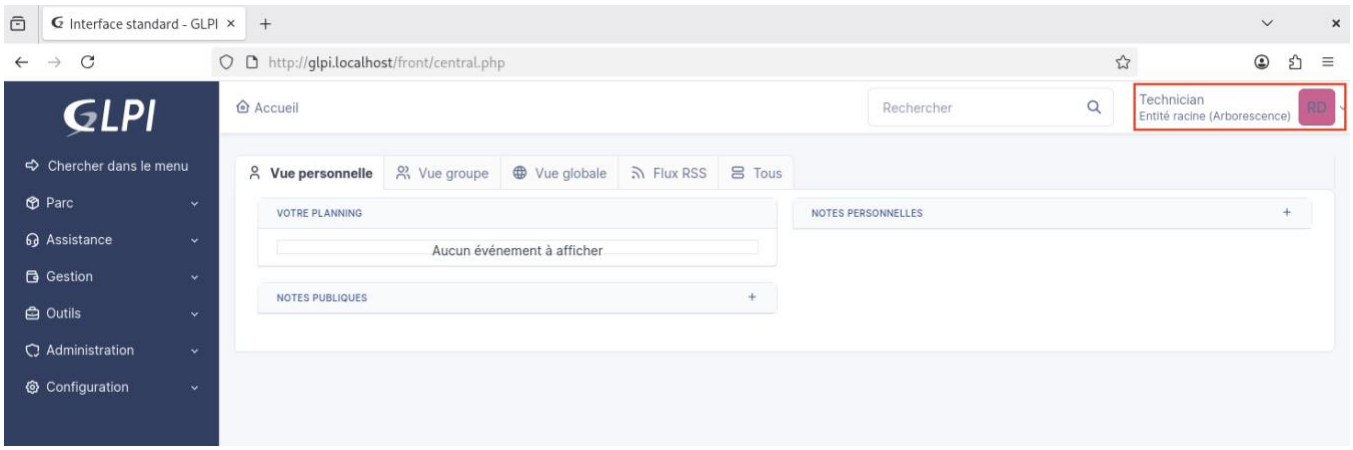
Sur cet onglet, nous allons cliquer sur « **Ajouter** » et nous allons créer notre premier utilisateur technicien, nous allons devoir définir un identifiant, le nom/prénom de notre utilisateur. Sa plage de validité ainsi que son profil (en l'occurrence technicien). On peut aussi définir un mot de passe à notre utilisateur :



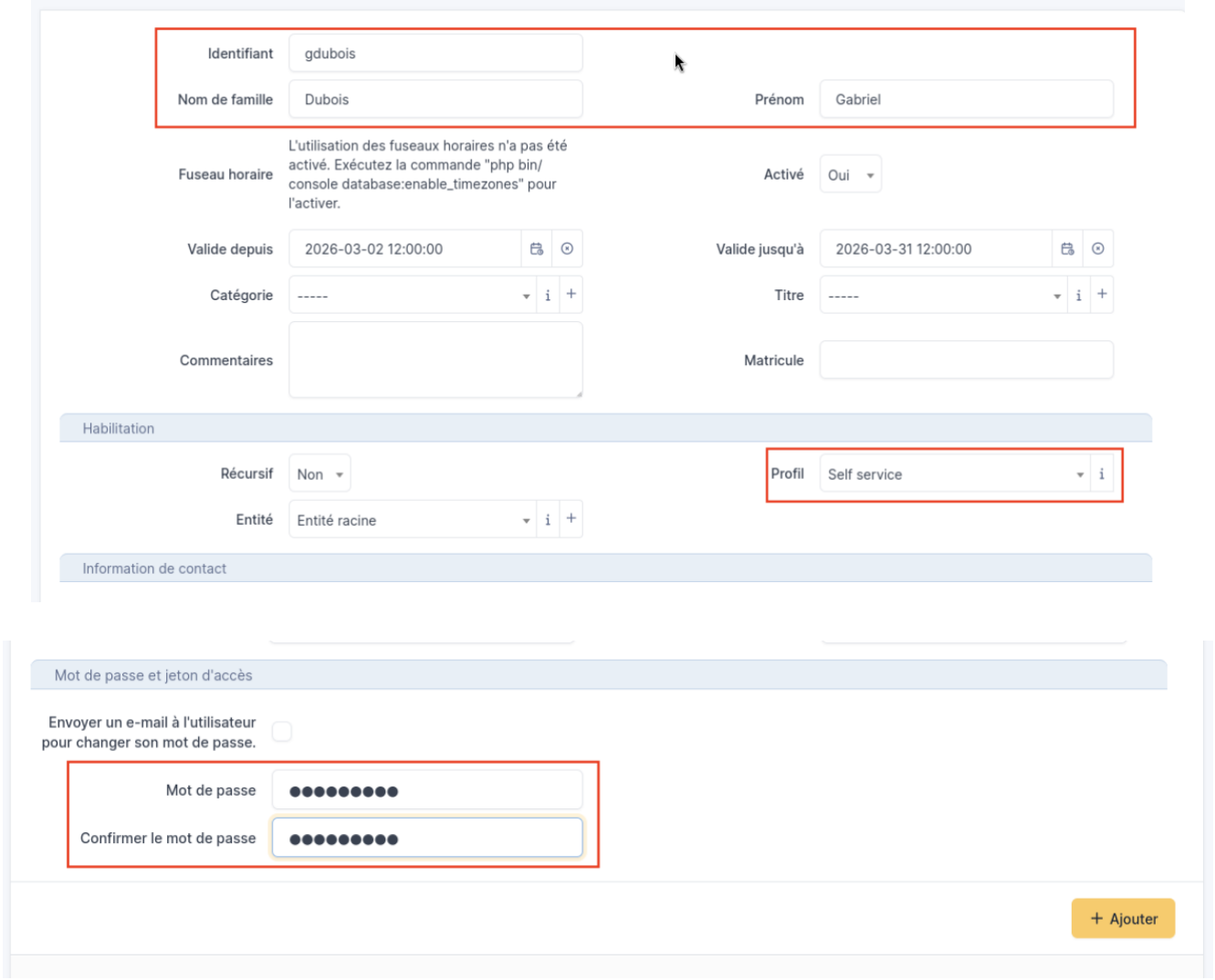
Maintenant que notre utilisateur rdubois a été créer, nous pouvons tenter de nous y connecter :



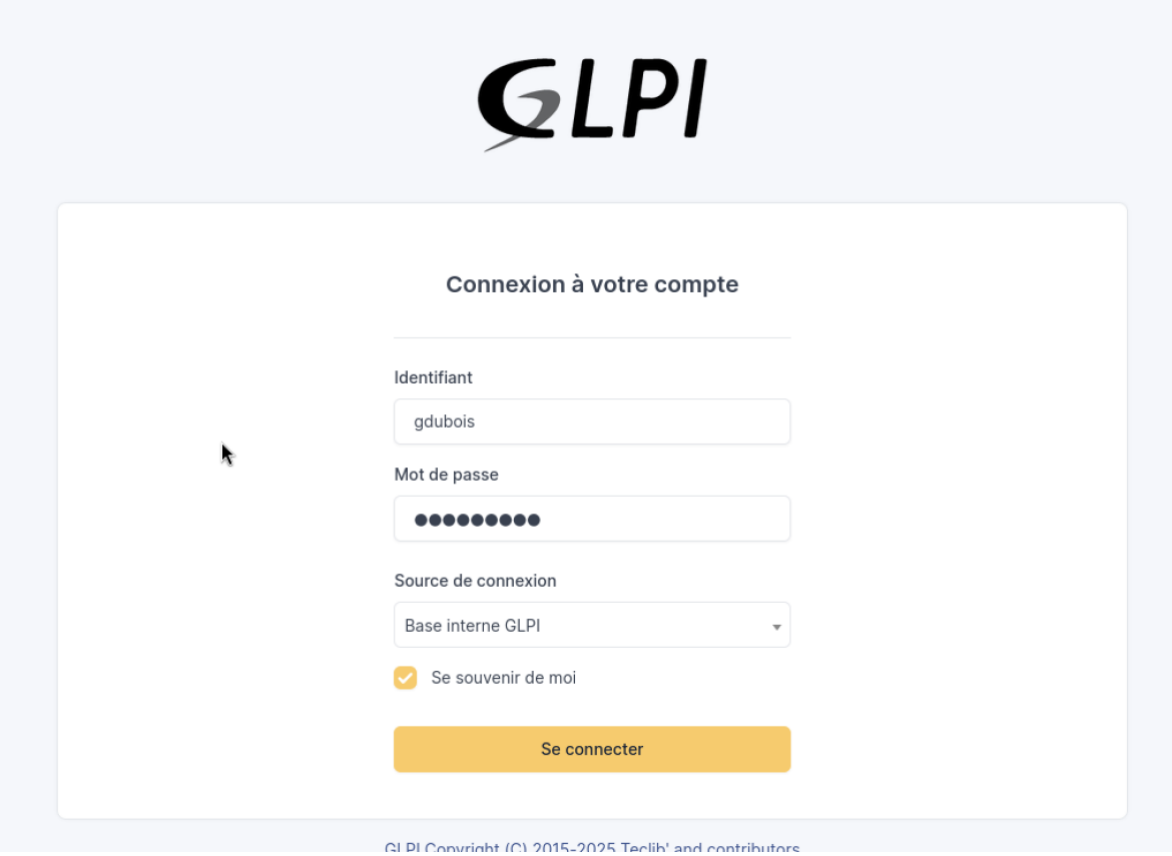
On remarque dans l'interface que notre utilisateur est bien considéré comme technicien :



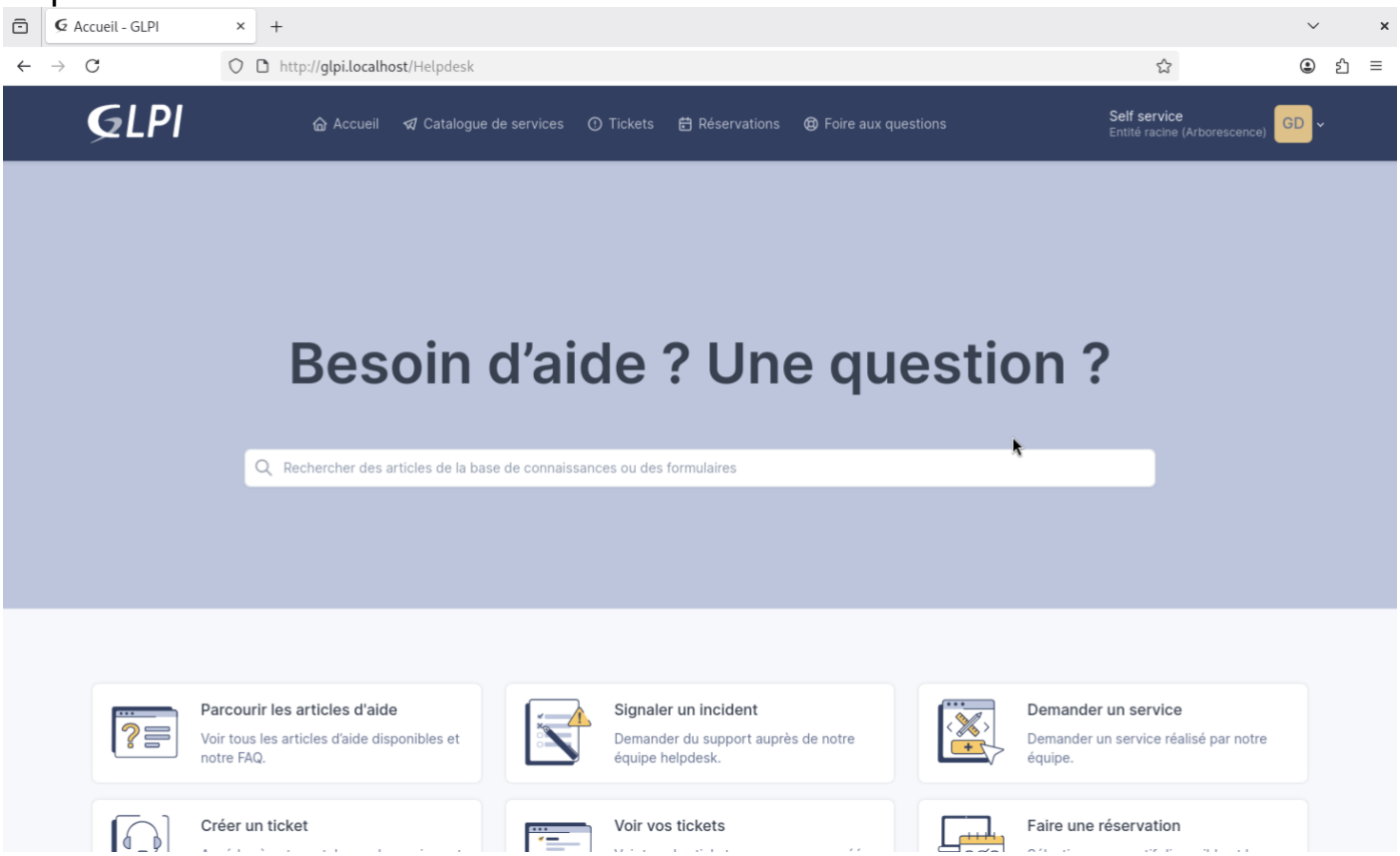
Maintenant nous allons créer un nouvel utilisateur (gdubois) qui n'aura que les permissions « Post-only » (Self-service). Pour cela il suffit de se déconnecter, de se reconnecter en super admin et de créer un nouvel utilisateur comme fait précédemment :



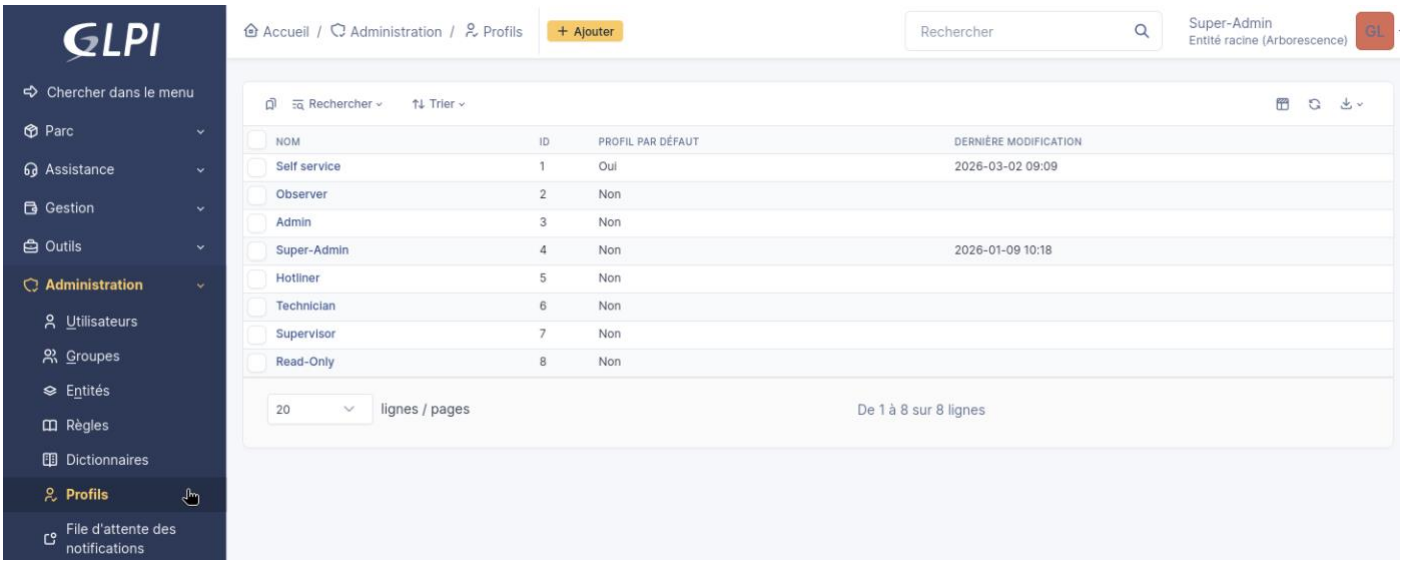
Maintenant, nous allons nous connecter à l'utilisateur pour vérifier que tout fonctionne avec le profil choisi :



Une fois connecté, nous arrivons sur l'interface self-service (celle que les utilisateurs disposent pour accéder à la FAQ, ouvrir des tickets ou consulter les leurs) :

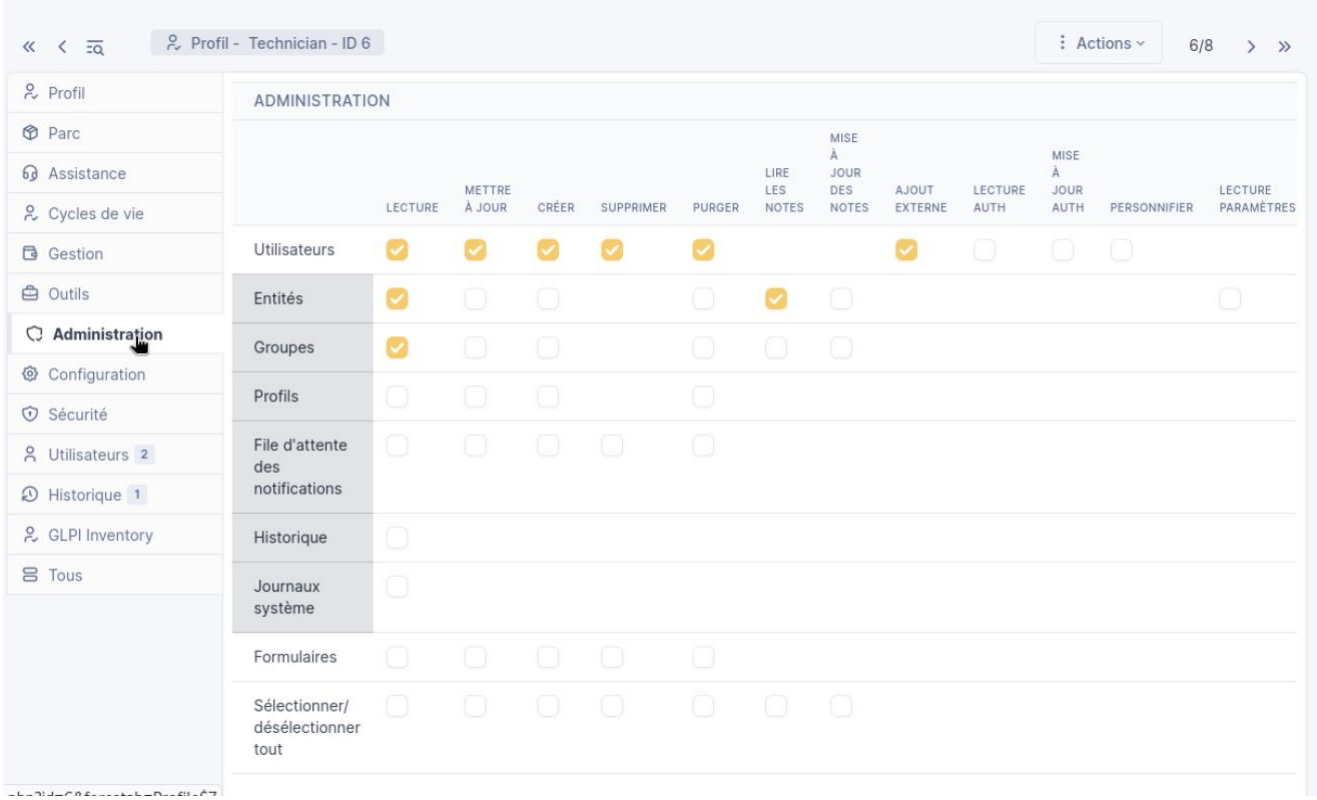


Il est aussi possible de gérer les permissions des différents profils dans l'onglet « Administration » puis « Profils » :

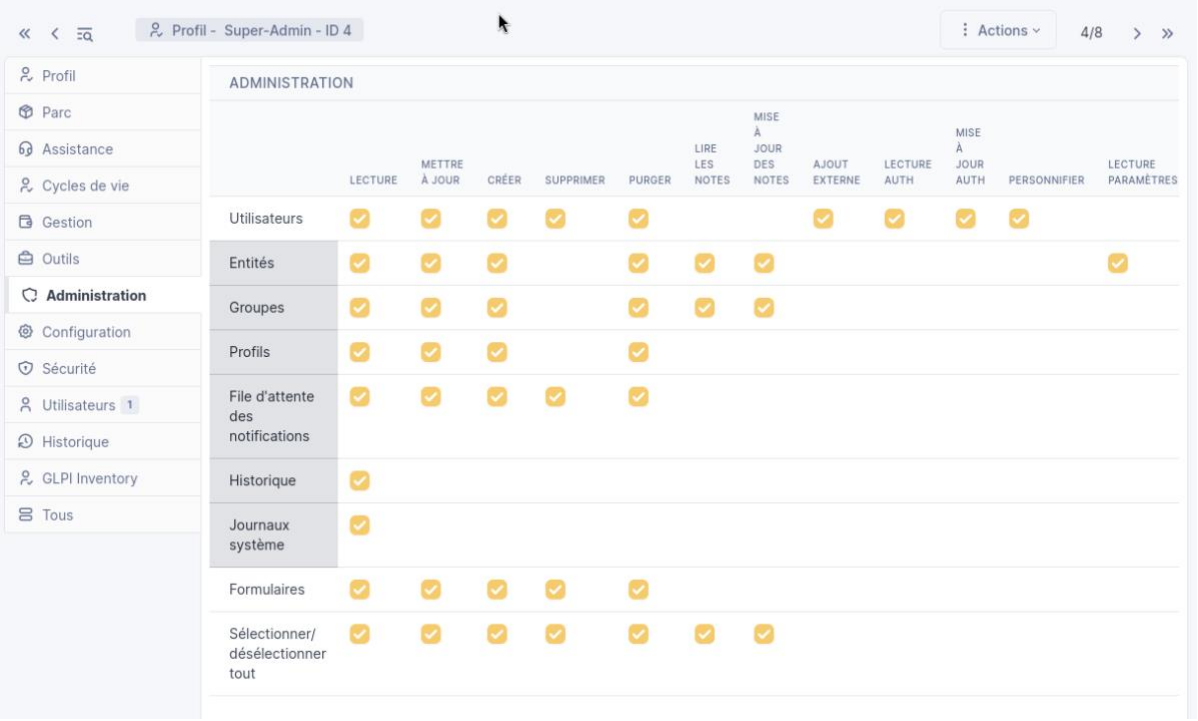


Exemple des permissions d'administration des utilisateurs technicien comparé à Super-Admin (on peut observer que les techniciens n'ont quasiment aucune permission d'administration) :

Utilisateur technicien :

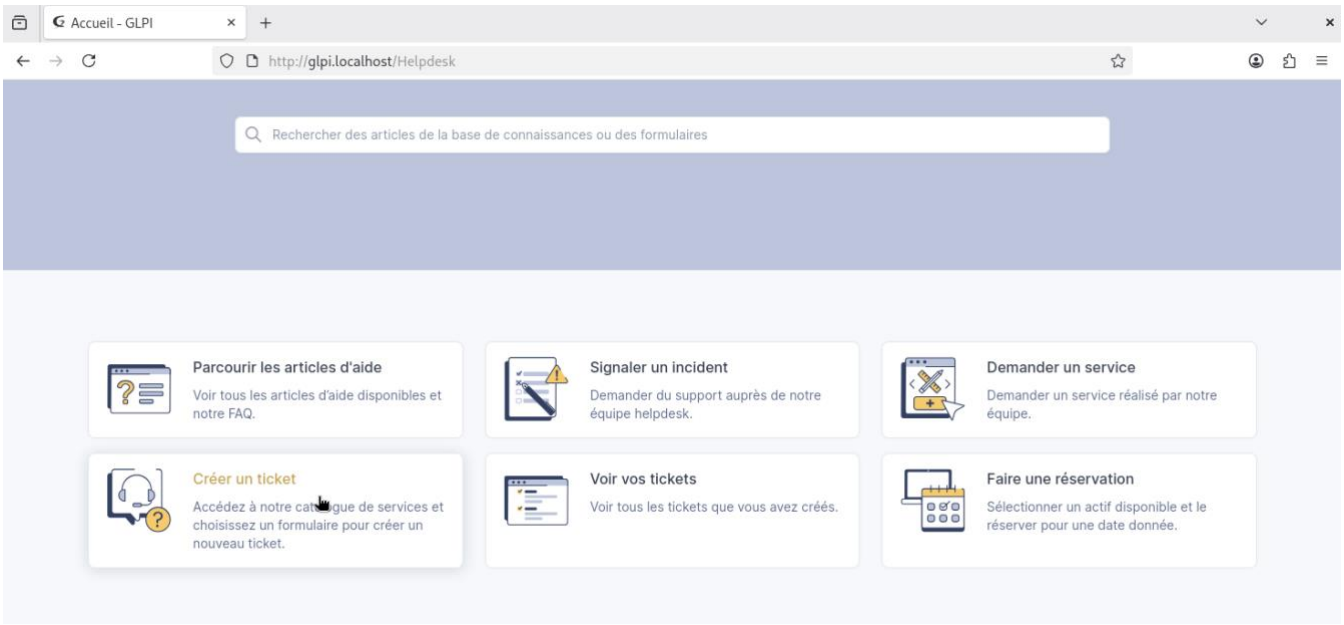


Utilisateur Super-admin :

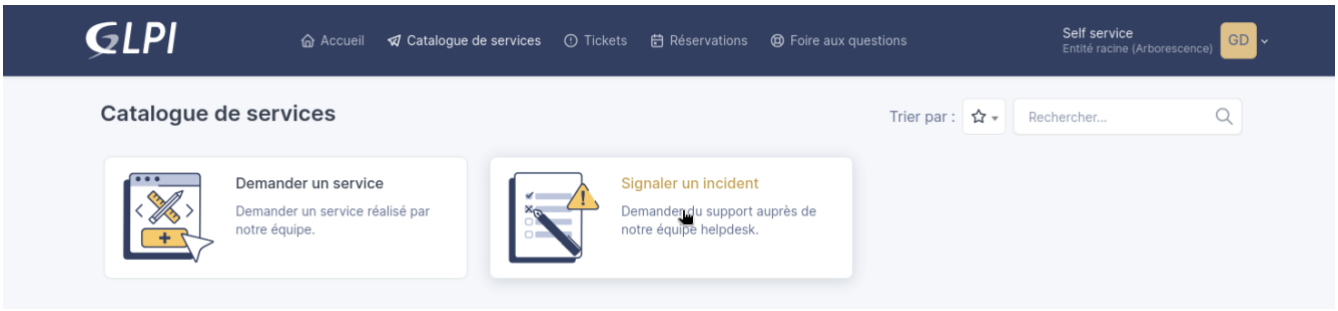


6. Exemple de parcours complet d'un ticket (ITIL)

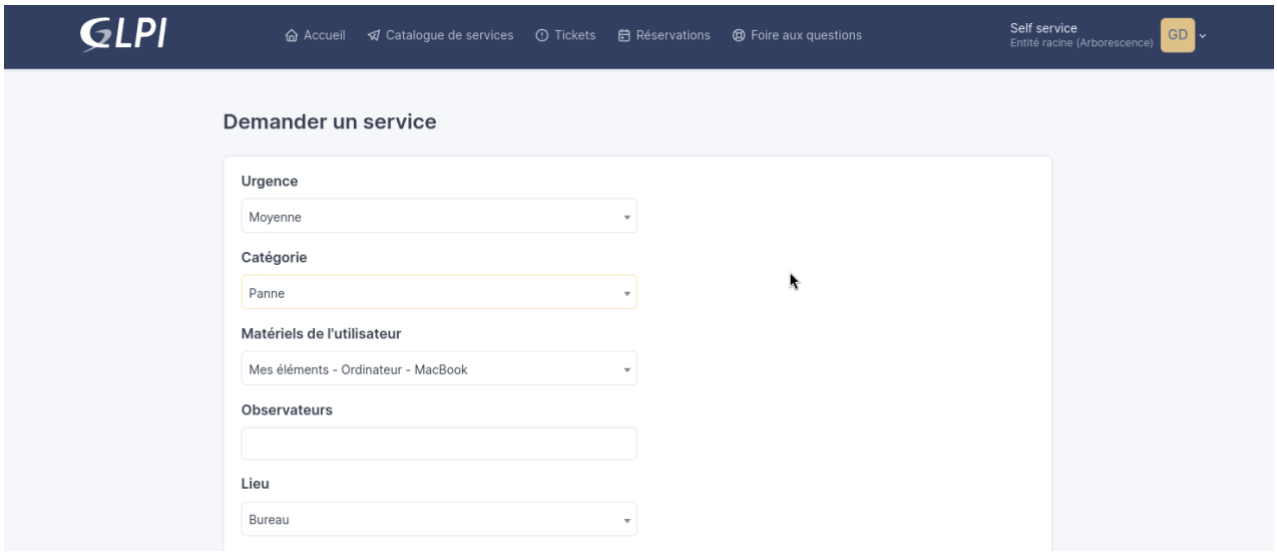
Pour suivre le parcours d'un ticket, nous allons premièrement en créer un via un utilisateur Post-only. Pour cela, sur la page d'accueil de l'utilisateur, il suffit de cliquer sur « Créer un ticket » :



Ensuite, nous allons choisir si nous souhaitons signaler un incident ou une tâche (pour le test, nous allons créer un incident) :

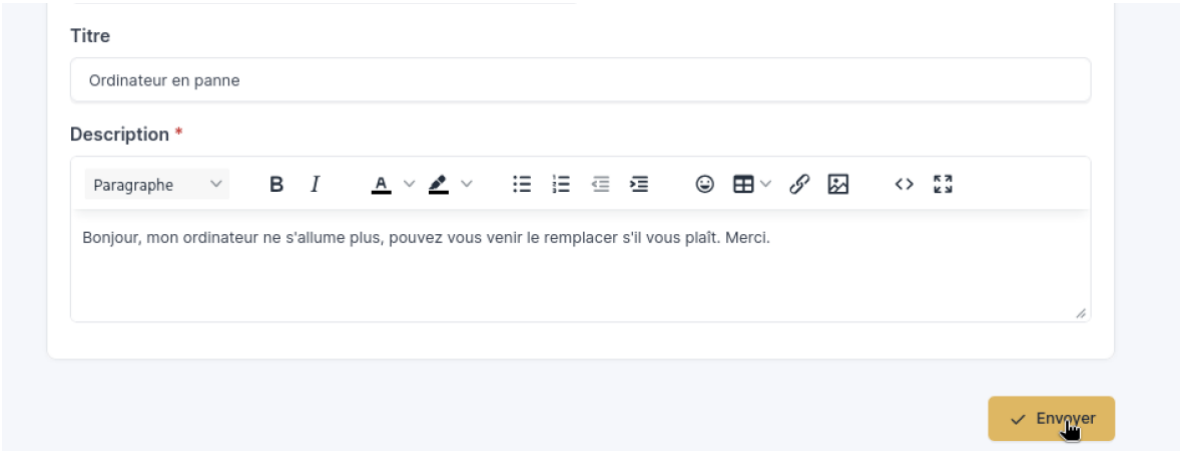


Maintenant, nous allons entrer les différents éléments de notre ticket tel que priorité, catégorie, matériel ou bien le lieu. Ces différentes variables sont à définir en administrateur, par exemple, il est possible de créer plusieurs catégories avec le nom qu'on le souhaite, ou bien d'assigner du matériel à un utilisateur spécifique et non un autre. Pareil avec les lieux qui peuvent être défini en tant qu'administrateur :

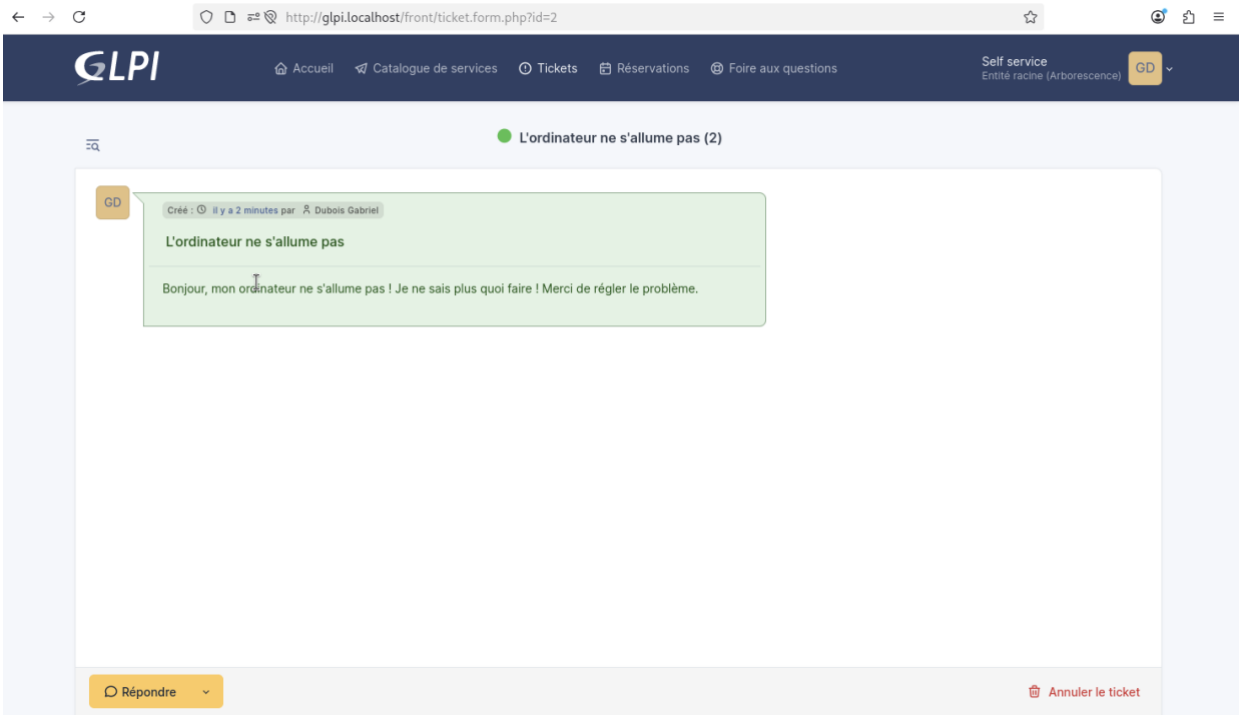


(On laisse l'observateurs vide pour que n'importe quel technicien puisse s'assigner le ticket)

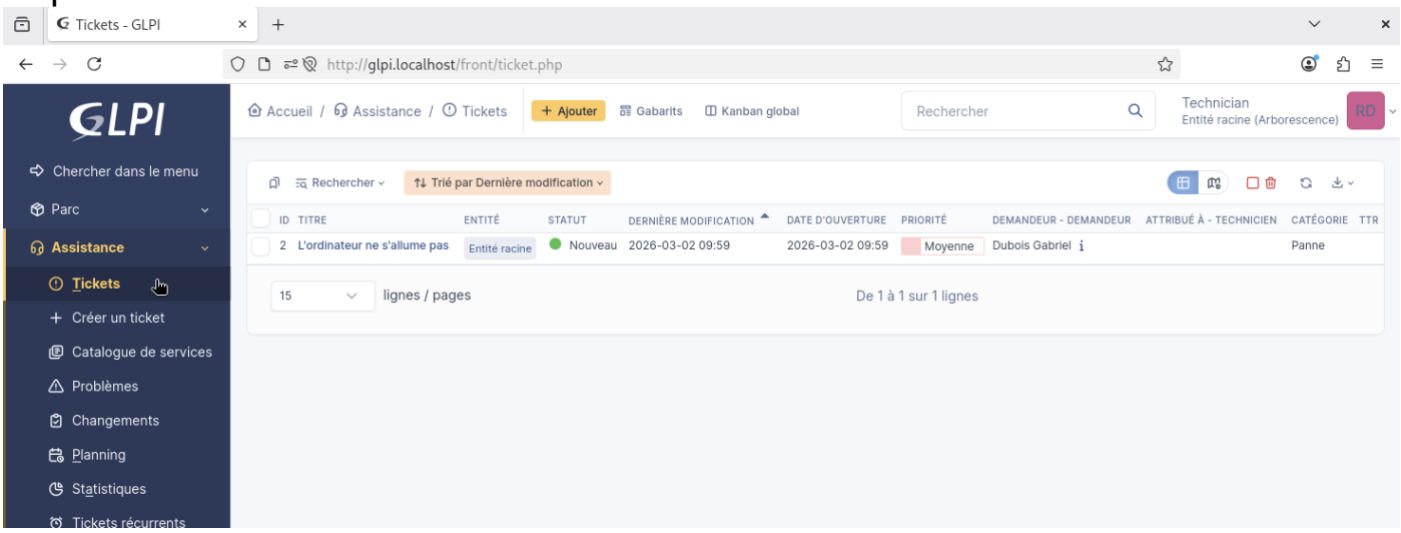
Ensuite, nous allons donner un nom à notre demande ainsi qu'une description du problème :



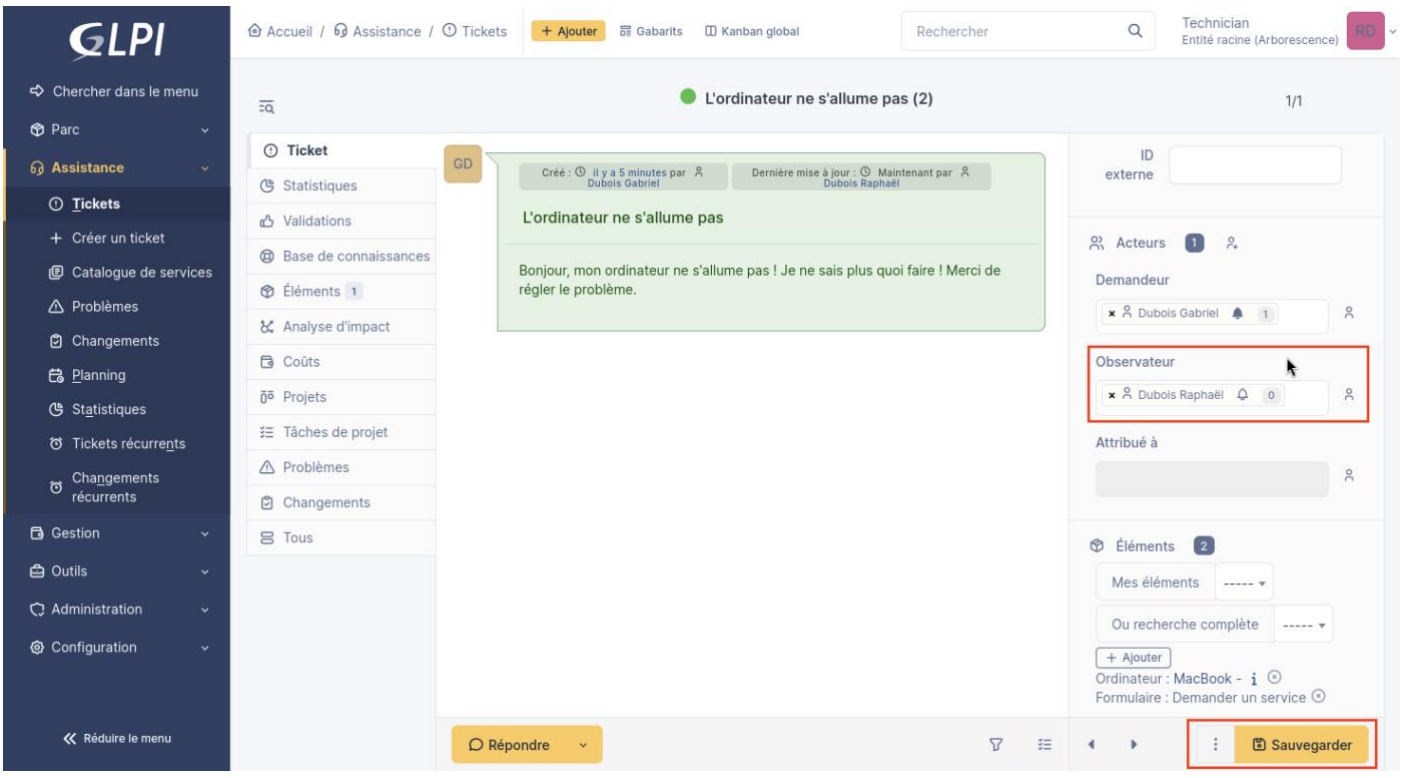
Une fois ceci fait, notre ticket est créé, et le demandeur peut le consulter depuis son interface :



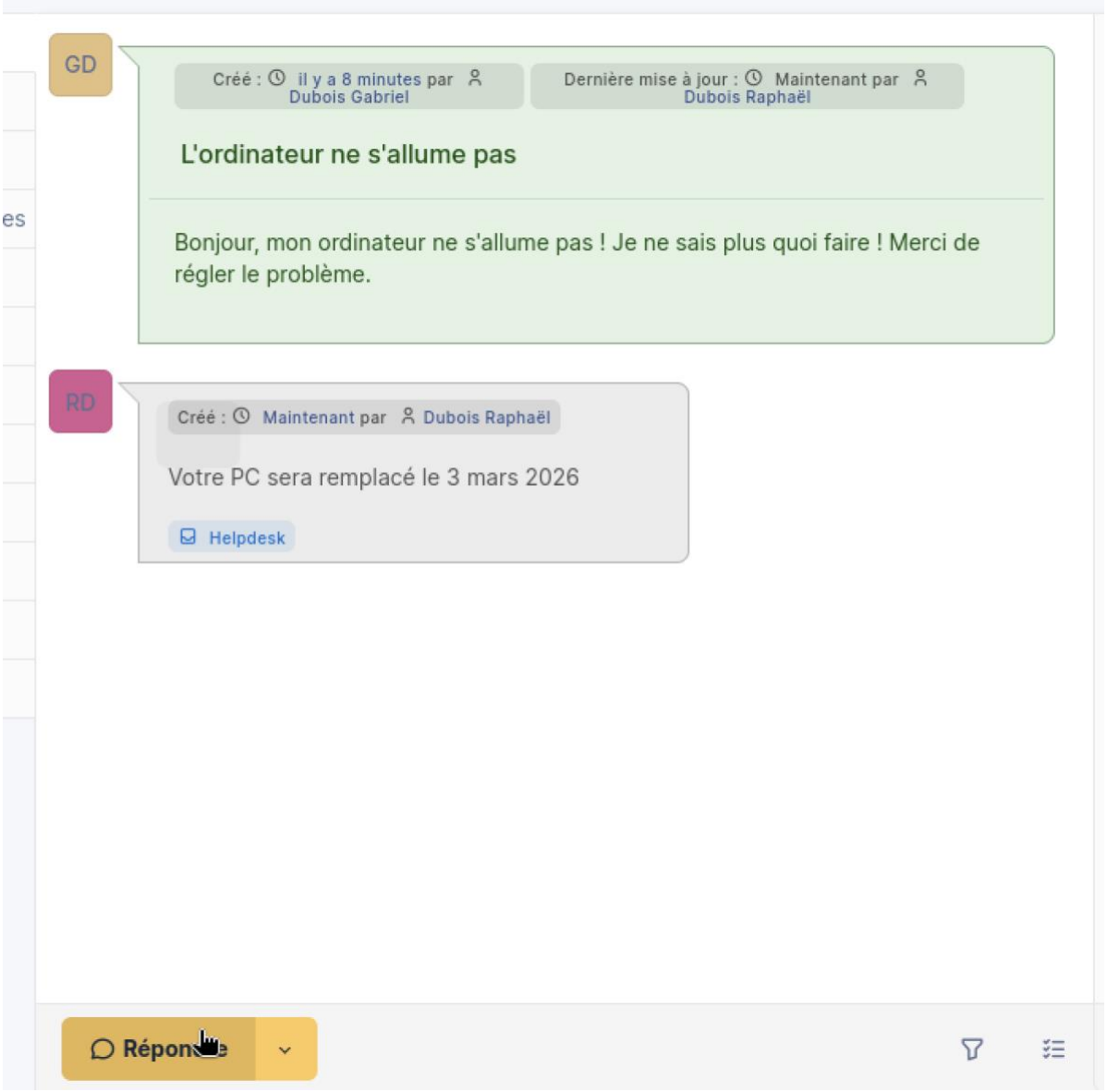
Maintenant, nous allons nous connecter à un utilisateur technicien pour vérifier si le ticket apparait bien. Pour cela nous allons nous rendre dans « Assistance » puis « Tickets » :



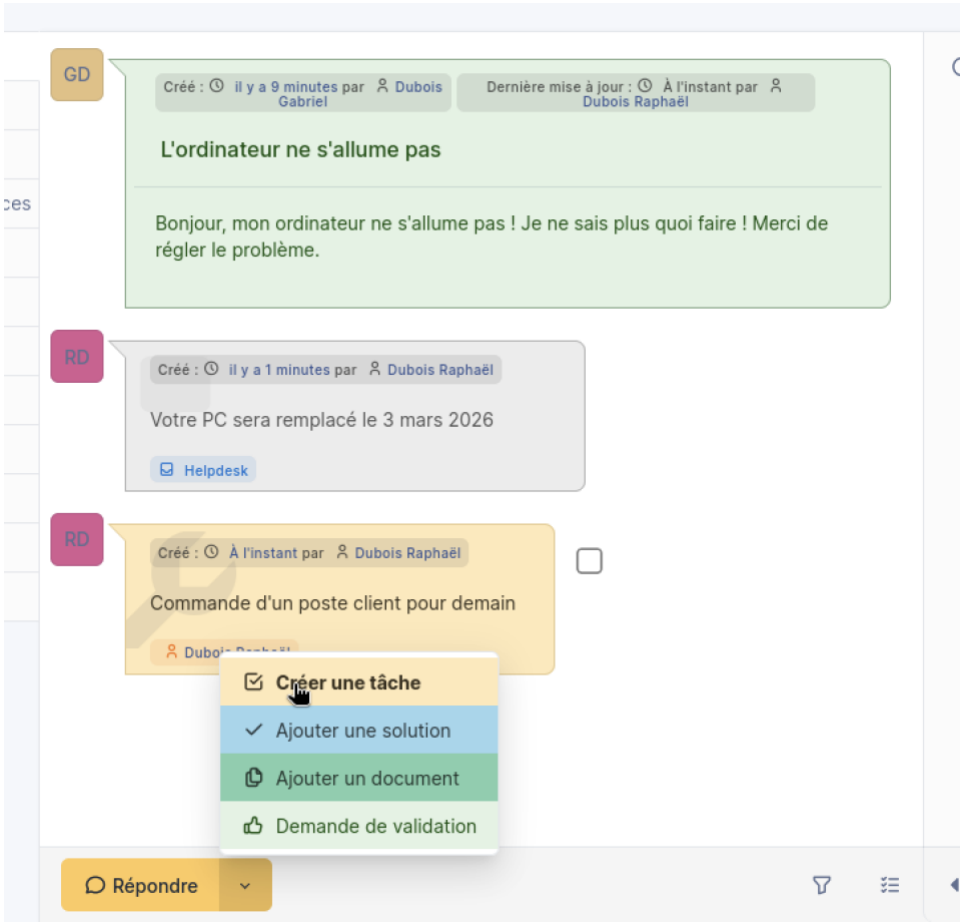
On y remarque ici présent le ticket de notre demandeur ainsi que toutes les informations sur ce dernier, avec la possibilité de s'assigner le ticket, d'y répondre, ou bien de laisser une note de travail :



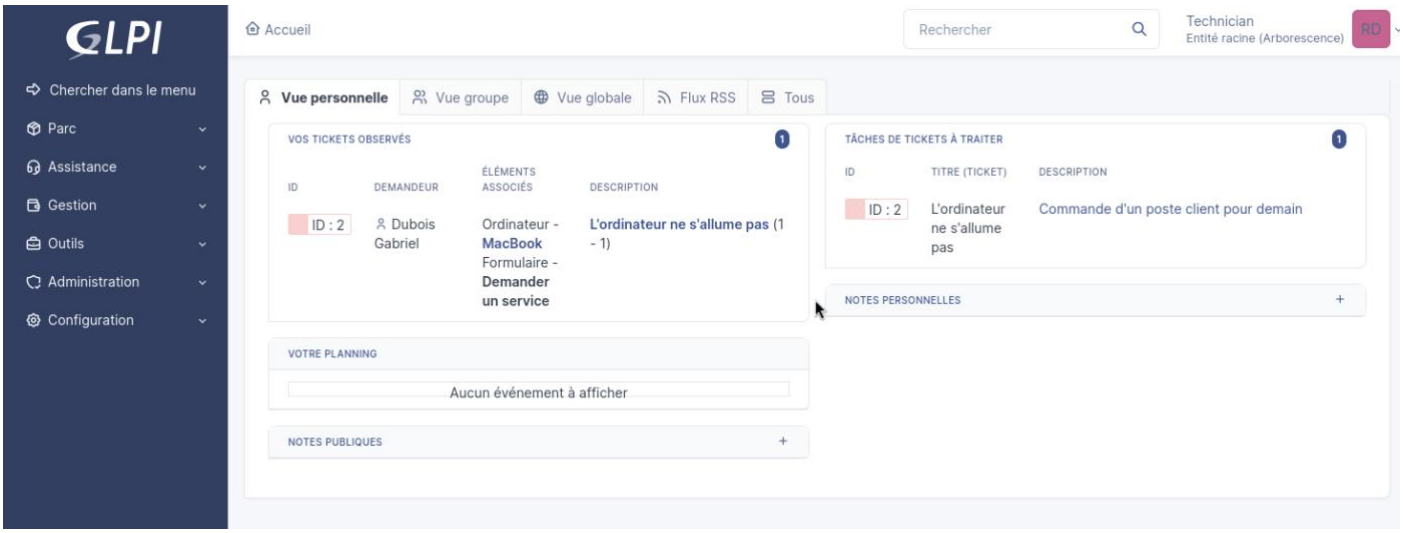
Maintenant, nous allons essayer de répondre et de laisser une note de travail pour voir ce qu'il se passe. Pour cela, nous allons cliquer sur répondre pour laisser une réponse au demandeur :



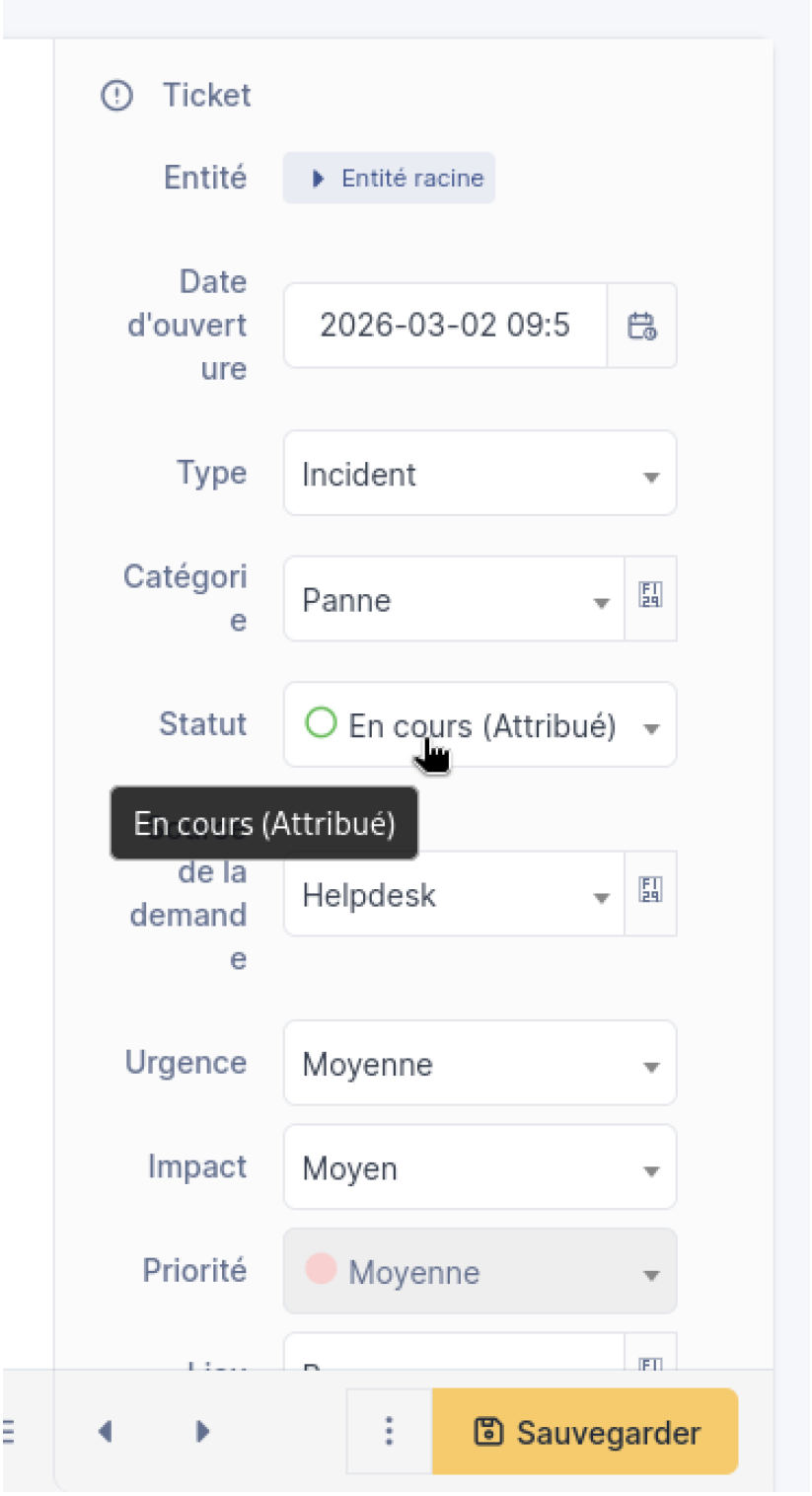
Maintenant, nous allons laisser une note de travail, pour cela il suffit de cliquer sur le bouton à côté de répondre puis « Créer une tâche » :



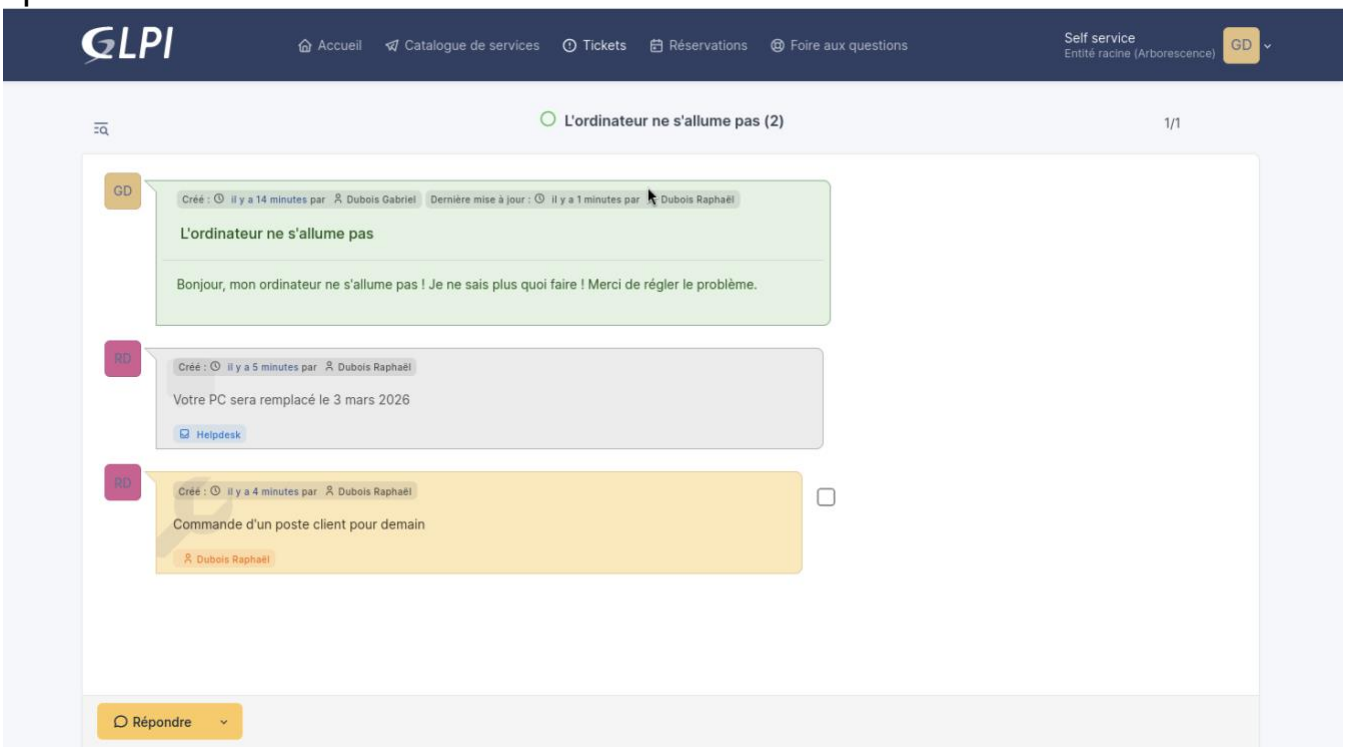
On remarque que depuis que ce ticket a été assigné à notre utilisateur, ce dernier s'affiche désormais sur sa page d'accueil :



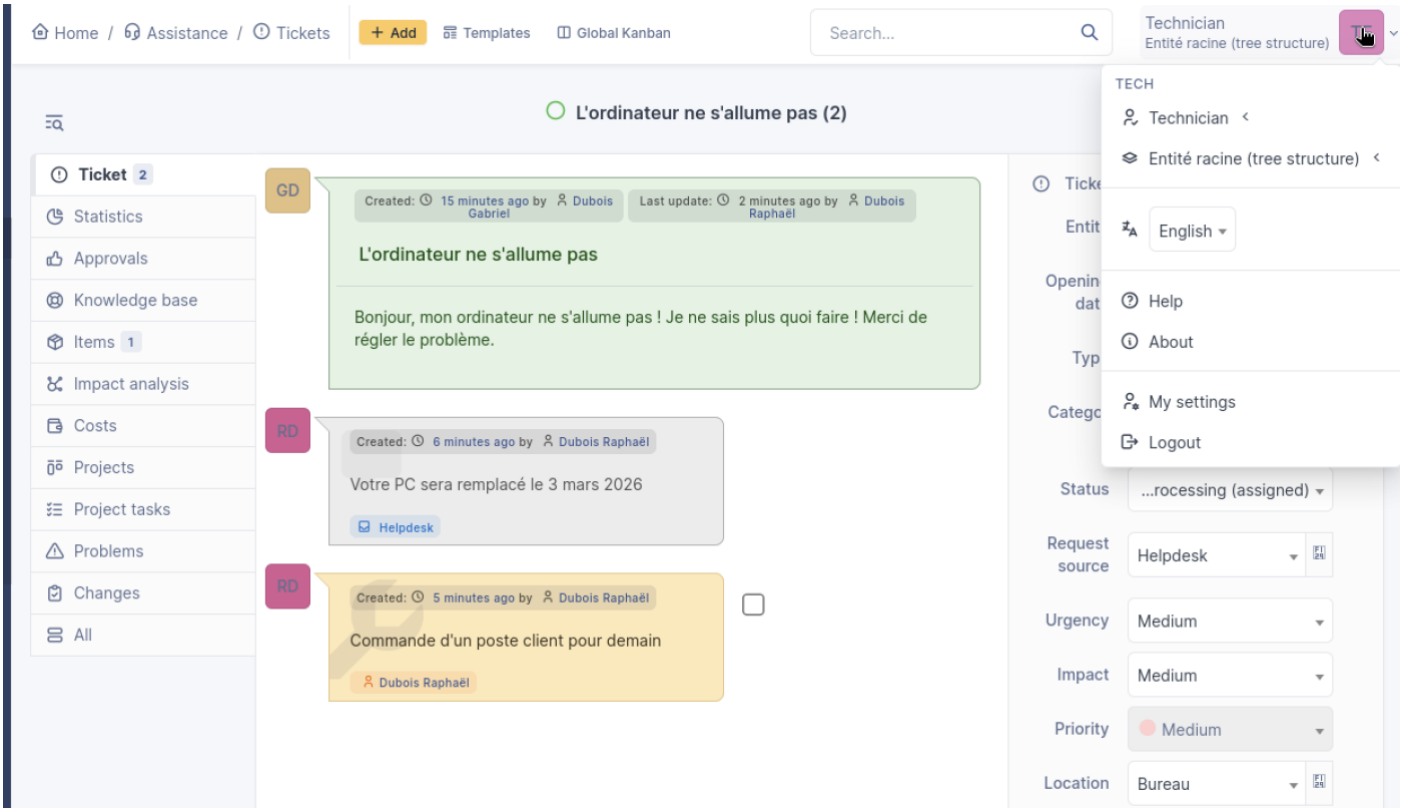
Nous pouvons aussi modifier le statut du ticket pour que ce dernier soit affiché « en cours » par le demandeur :



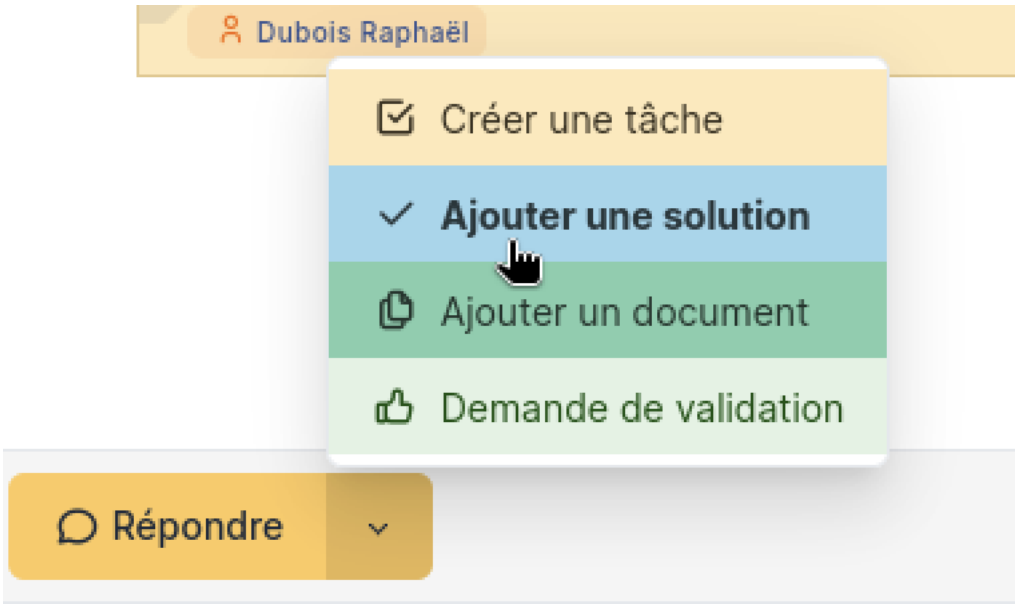
Maintenant, si on se connecte à l'interface de notre demandeur, nous pouvons observer les modifications apportées par le technicien au ticket ainsi, ce dernier pourra avoir un suivi de sa demande :



A noter que les autres techniciens peuvent aussi voir le contenu du ticket, et reprendre/voir ce dernier si jamais le technicien qui se l'est attribué n'est pas disponible :



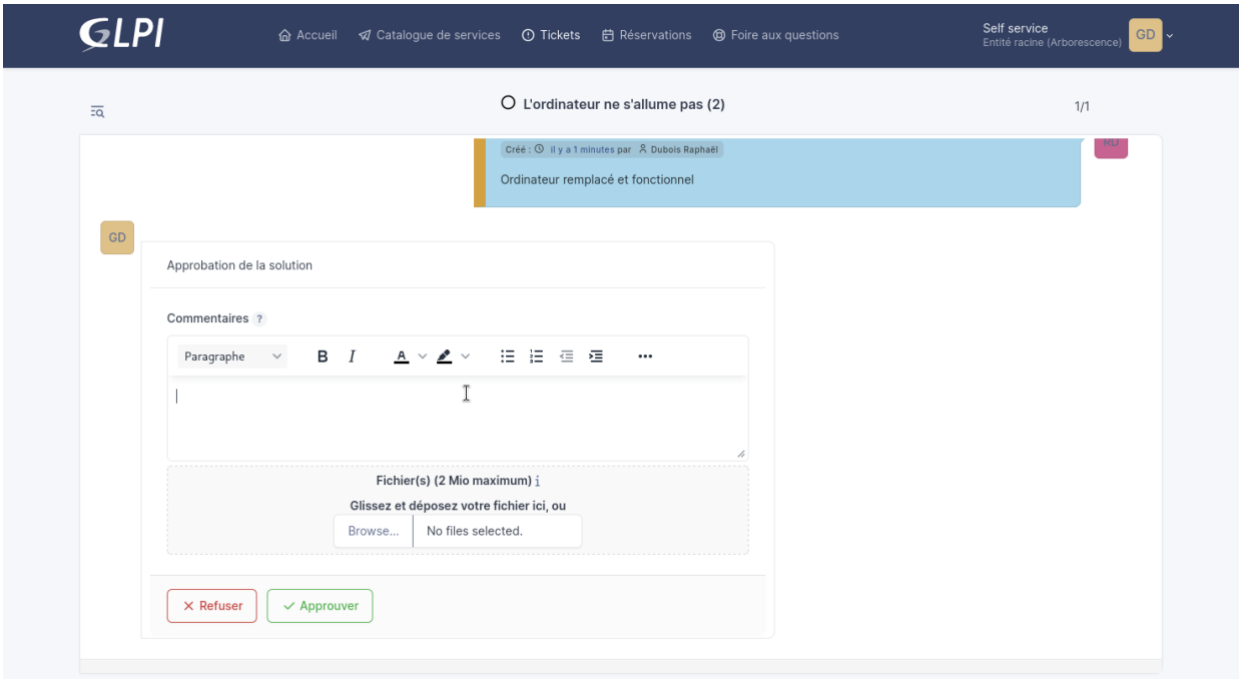
Maintenant, nous allons clôturer le ticket, pour cela, sur notre utilisateur technicien (rdubois), nous allons ajouter une résolution :



Une fois la solution ajoutée, le ticket passe automatiquement en résolu et est automatiquement fermé :



Du côté du demandeur, ce dernier devra approuver ou non la solution qui a été apporté à son problème (si l'approbation est refusée, le ticket sera de nouveau ouvert) :



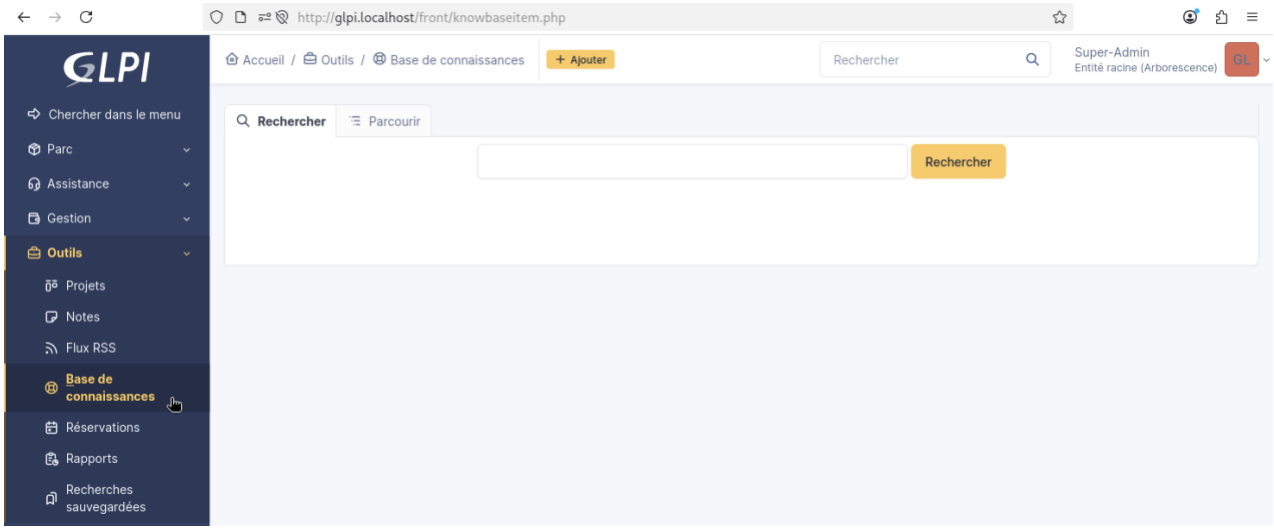
Une fois approuvé, le ticket est officiellement fermé et archivé dans GLPI :



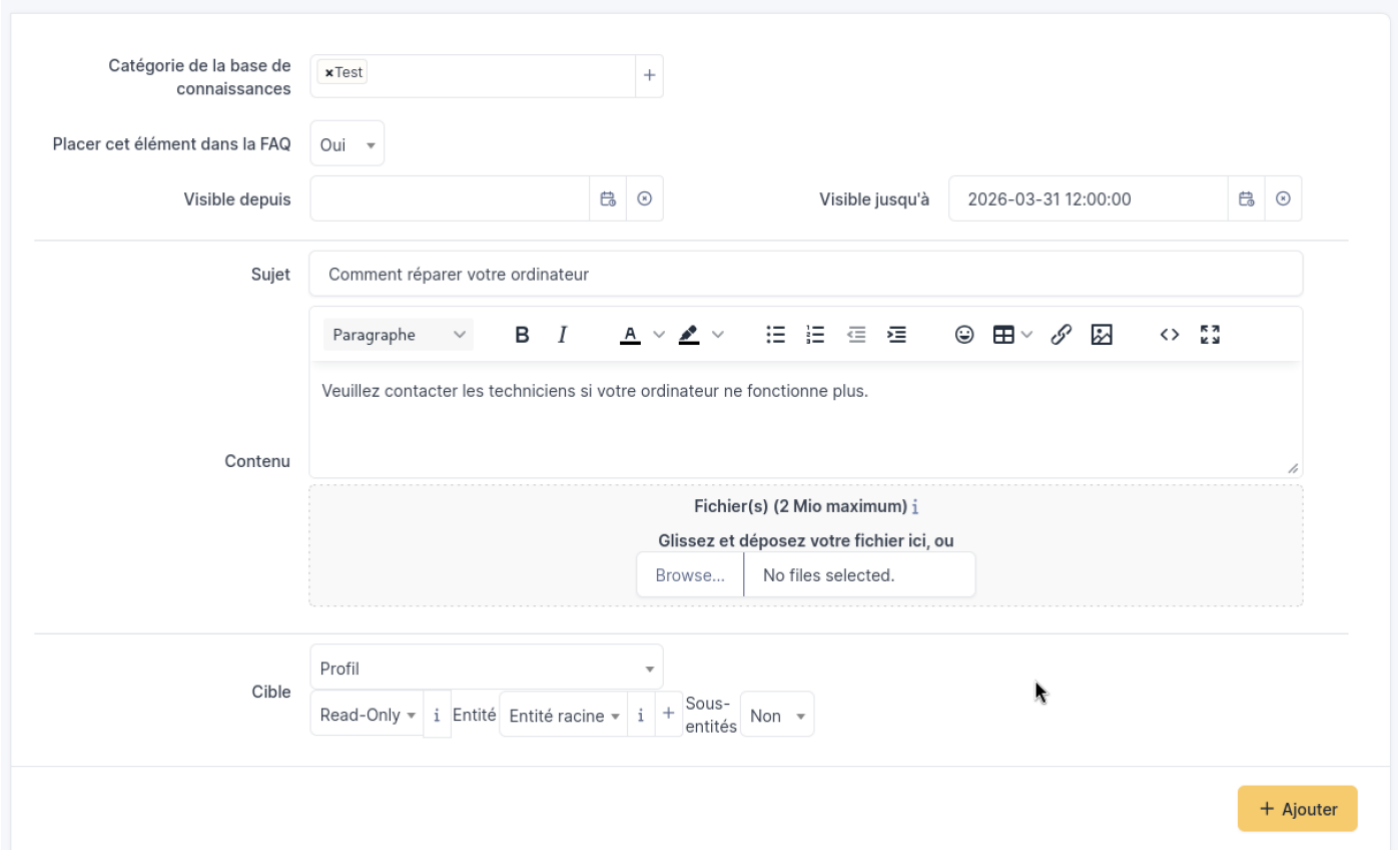
7. Création d'un document dans la base des connaissances (FAQ)

Visible aussi par l'utilisateur Post-only avec lien vers un ticket résolu.

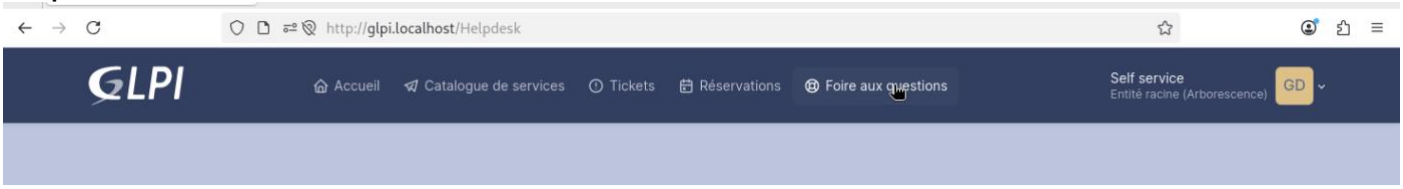
Pour créer une base de connaissance, il suffit de se rendre dans « Outils » puis dans « Base de connaissances » :



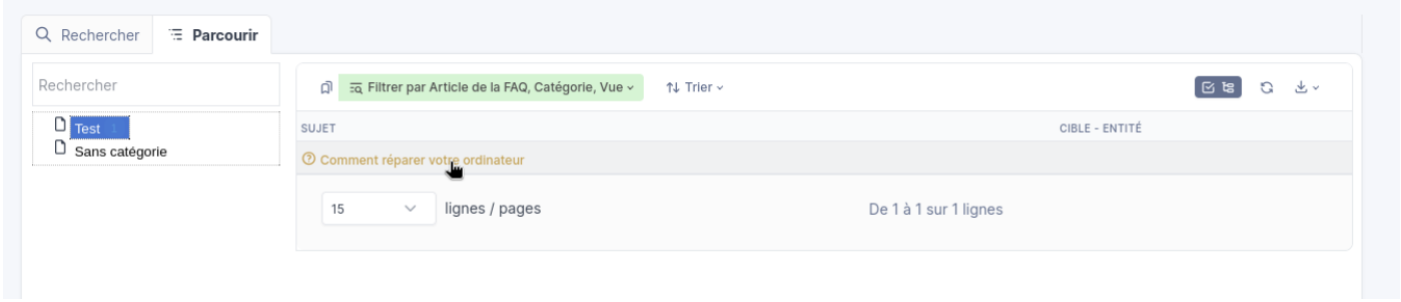
Nous allons cliquer sur « Ajouter », puis nous allons créer une catégorie, mettre « Oui » sur placer cet élément dans la FAQ, mettre un sujet, et du contenu, puis nous allons définir comme cible tous les profils « Self-service » :

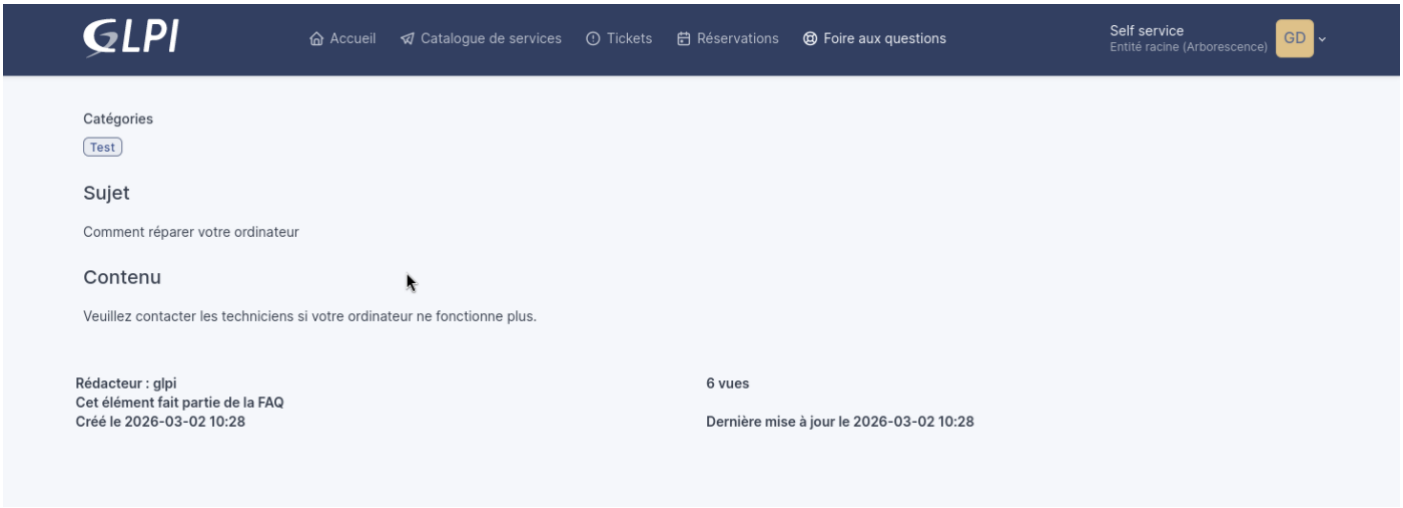


Maintenant, si nous nous rendons sur notre utilisateur self-service, puis que l'on se rend dans « Foire aux questions » :

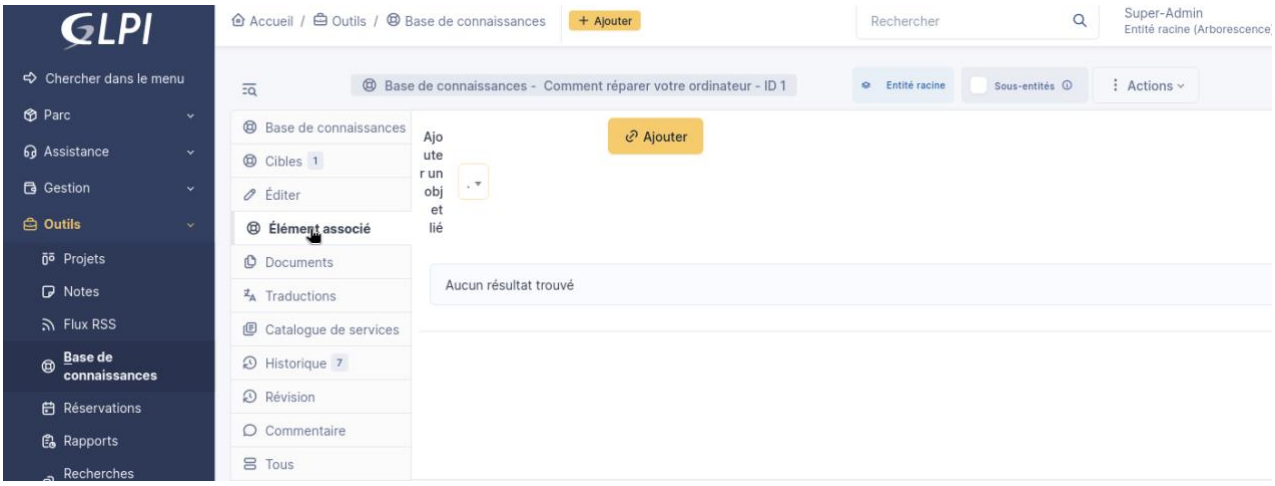


On pourra y observer la base de connaissance que nous avons créé (dans la catégorie Test) :

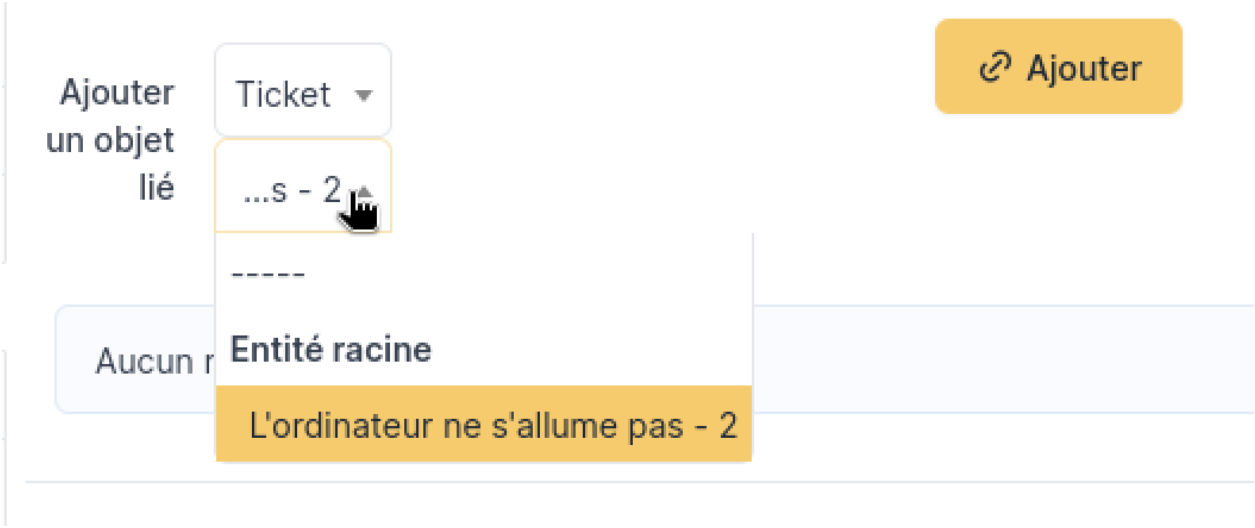




Maintenant, nous allons lier un ticket à notre base de connaissance, pour cela, nous allons revenir en administrateur (**Outils > Bases de connaissances > Éléments associé**) :



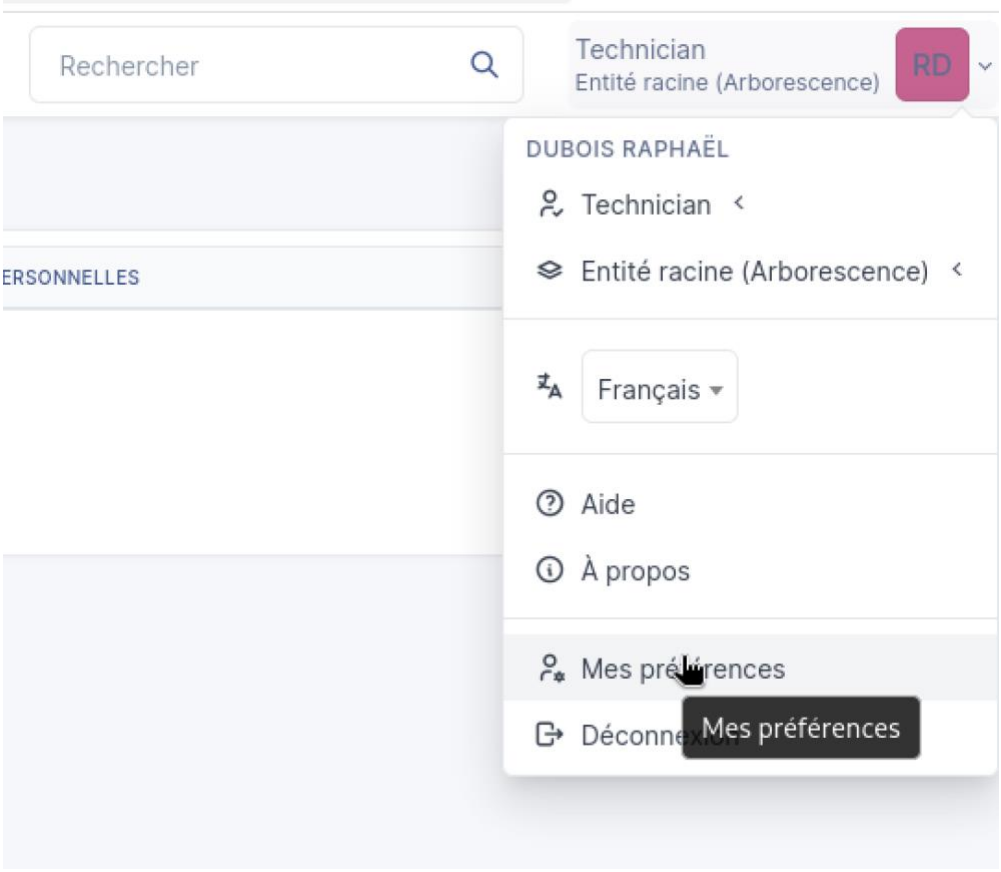
Ici, nous allons associer notre ticket :

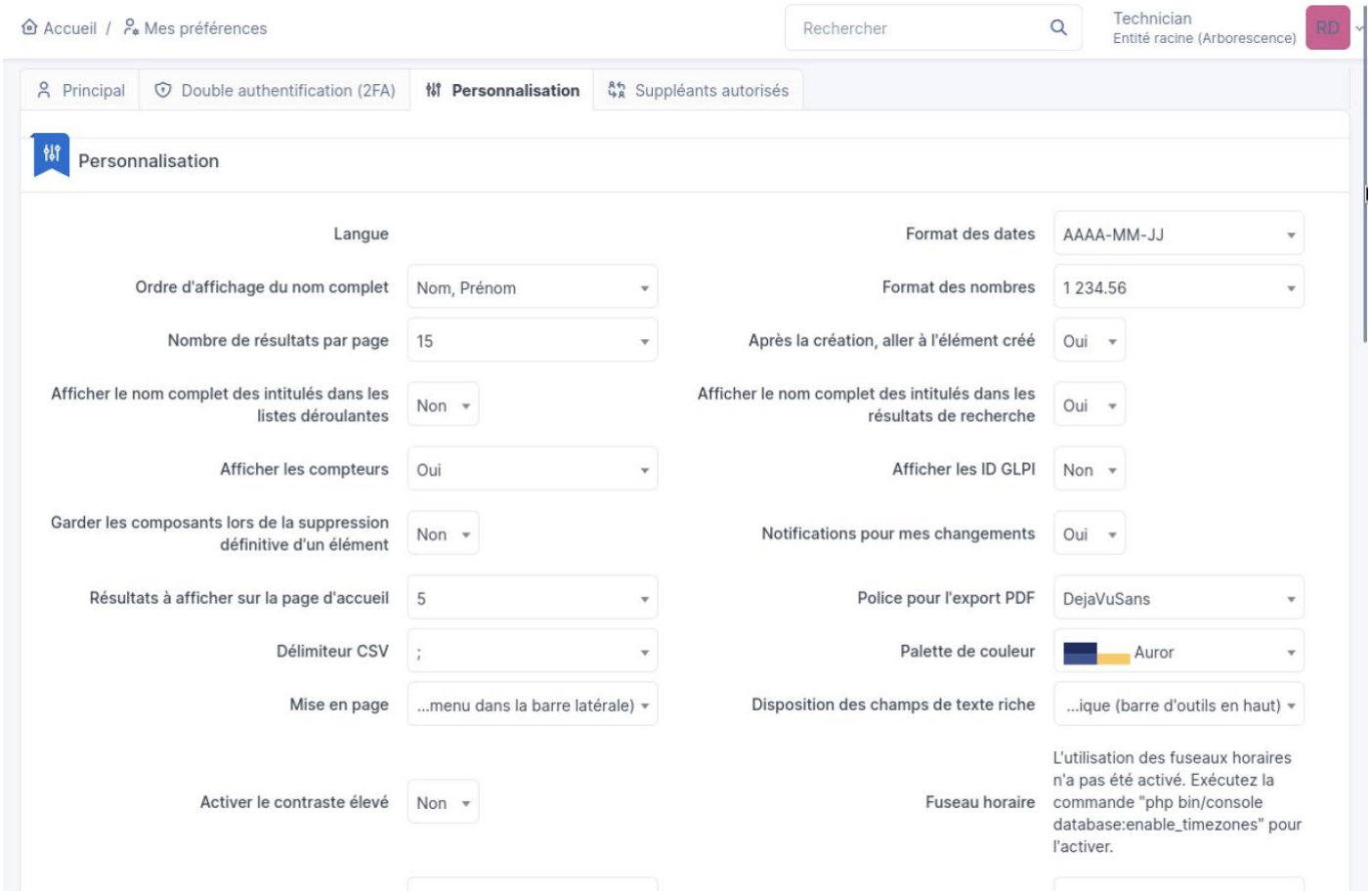


Une fois ce lien créer, il est visible par tous les techniciens et admin souhaitant voir un ticket lié à cette base de connaissance.

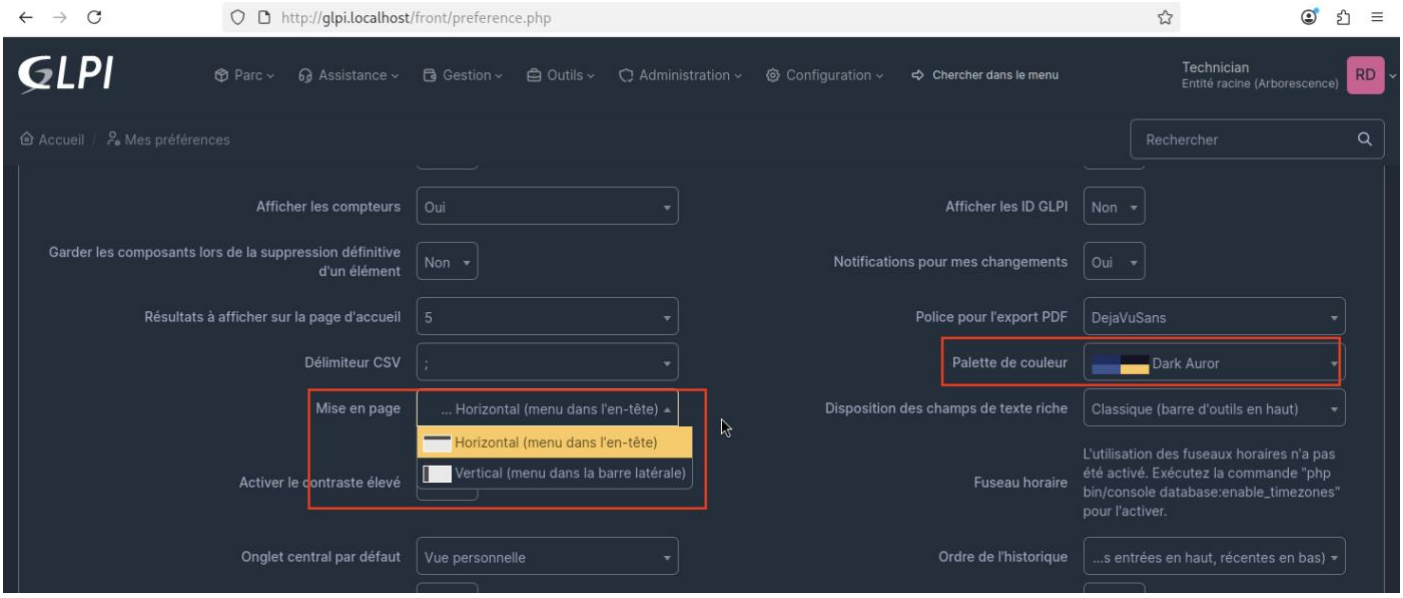
8. Personnalisation de l'interface

Pour personnaliser l'interface, il suffit de cliquer sur la photo de profil de notre utilisateur (en haut à droite), de se rendre dans « Mes préférences » puis dans « Personnalisation » :


Rechercher
Technician
Entité racine (Arborescence)
RD
DUBOIS RAPHAËL
Technician
Entité racine (Arborescence)
ERSONNELLES
Français
Aide
À propos
Mes préférences
Déconnexion
Mes préférences

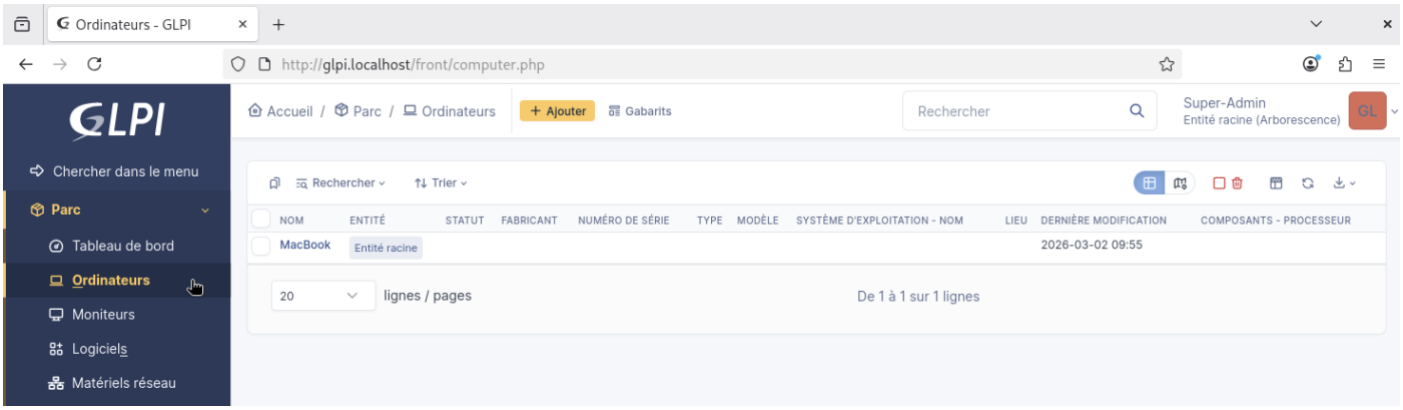

Accueil / Mes préférences
Rechercher
Technician
Entité racine (Arborescence)
RD
Principal
Double authentification (2FA)
Personnalisation
Suppléants autorisés
Personnalisation
Langue
Ordre d'affichage du nom complet
Nom, Prénom
Nombre de résultats par page
15
Afficher le nom complet des intitulés dans les listes déroulantes
Non
Afficher les compteurs
Oui
Garder les composants lors de la suppression définitive d'un élément
Non
Résultats à afficher sur la page d'accueil
5
Délimiteur CSV
;
Mise en page
...menu dans la barre latérale)
Activer le contraste élevé
Non
Format des dates
AAAA-MM-JJ
Format des nombres
1 234.56
Après la création, aller à l'élément créé
Oui
Afficher le nom complet des intitulés dans les résultats de recherche
Oui
Afficher les ID GLPI
Non
Notifications pour mes changements
Oui
Police pour l'export PDF
DejaVuSans
Palette de couleur
Auror
Disposition des champs de texte riche
...ique (barre d'outils en haut)
Fuseau horaire
L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Dans ce menu, il est possible de tout personnalisé que ce soit la mise en page, les couleurs et bien plus encore ! Voici un exemple avec la palette de couleurs modifié en thème sombre ainsi que la mise en page à l'horizontal au lieu de la vertical :

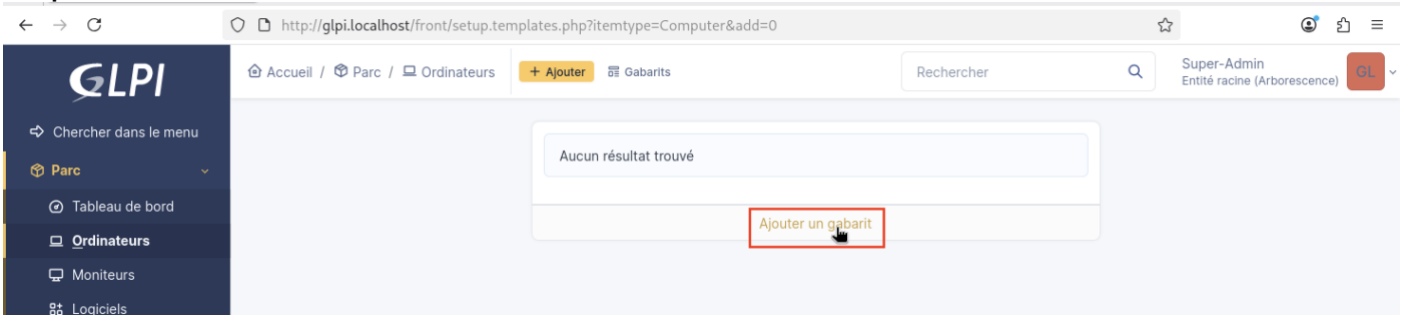


9. Réalisation d'un gabarit de saisie des postes avec des champs préremplis

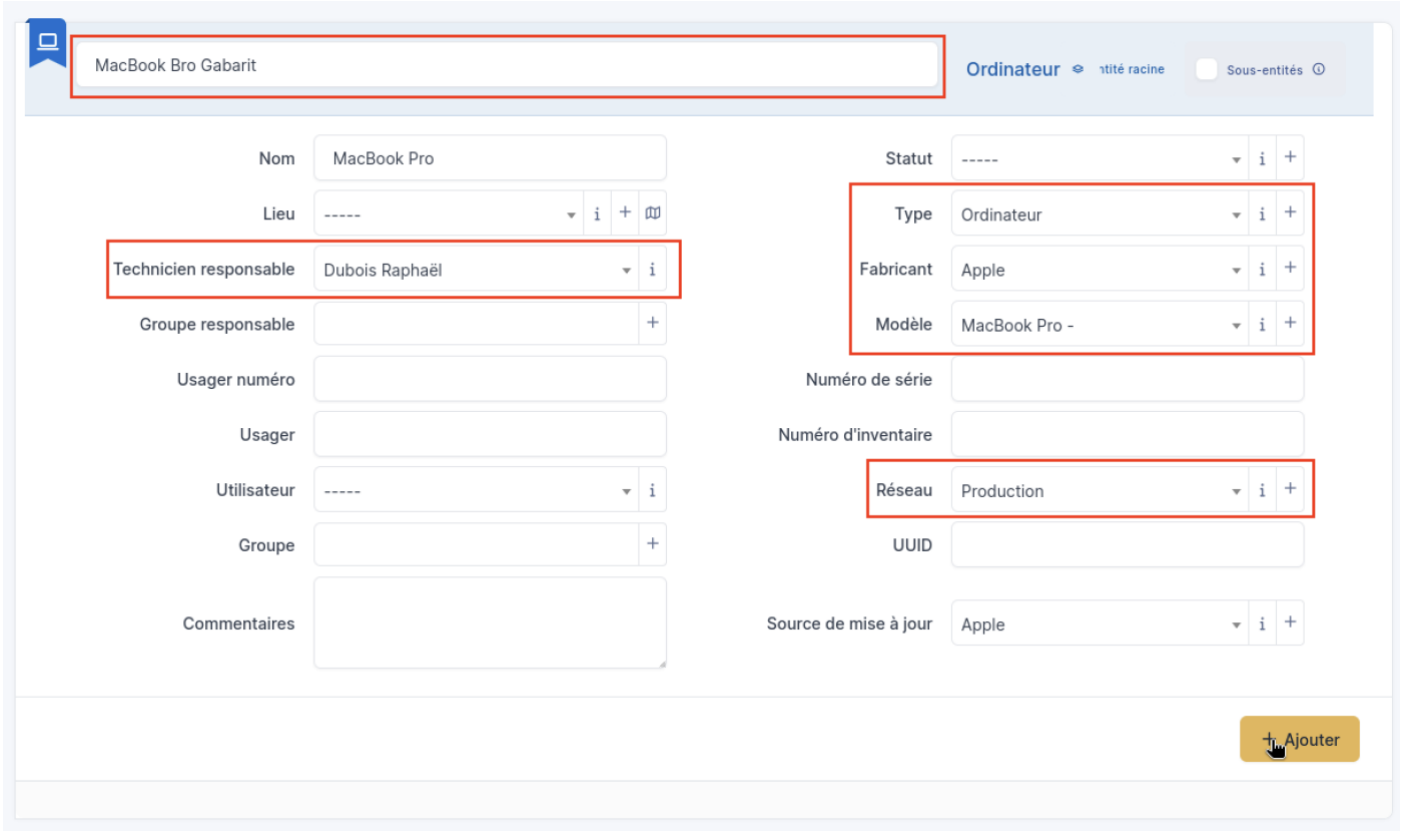
Pour créer un gabarit de postes, nous allons nous rendre en super-admin, puis dans l'onglet Parc > Ordinateurs :



Sur cette page, nous allons cliquer sur « Gabarits » puis « Ajouter un gabarit » :



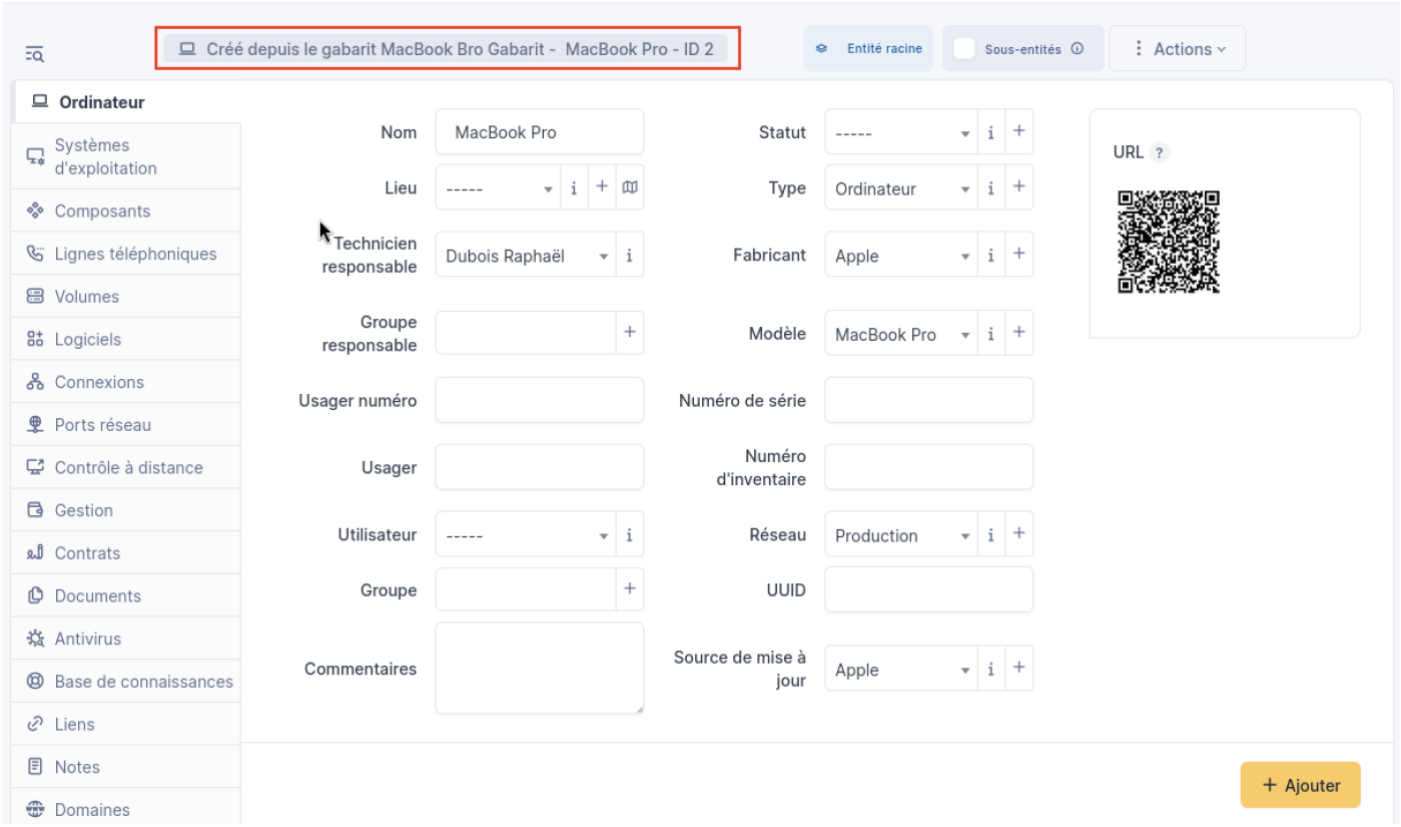
Maintenant, nous allons définir les informations sur notre gabarit, comme exemple, nous allons en faire un pour les MacBook Pro :



(Aucune informations concernant l'usager, l'adresse MAC ou autre ne doive être présente dans le gabarit)

A présent, si l'on tente de créer un nouveau poste, GLPI nous proposera d'utiliser le gabarit que nous venons de créer pour pré remplir les informations que nous avons déjà indiqué :





10. Faire une sauvegarde de la base de données

⚠ Note importante sur les versions récentes : Depuis la version 9.5 / 10.0, la fonction de sauvegarde de la base de données directement depuis l'interface web (anciennement dans Configuration > Maintenance) a été supprimée. Ce choix a été fait par les développeurs pour des raisons de sécurité, de performance et pour éviter les corruptions de fichiers sur les grosses bases de données.

Nous allons devoir donc utiliser la commande mysqldump sur notre serveur pour pouvoir effectuer une sauvegarde de cette dernière grâce à la commande suivante :

```
mysqldump -u (utilisateur) -p (base de données) >
/root/glpi_backup_$(date +%F).sql
```

Ce qui nous donne cette commande dans le terminal :

```
root@debian:~# mysqldump -u glpi_user -p glpi > /root/glpi_backup_$(date +%F).sql
```

Une fois la commande exécutée, il suffit d'entrer le mot de passe que l'on avait défini sur l'utilisateur dans notre base de données, et la sauvegarde est effectué dans le dossier /root/glpi_backup_(date actuel).sql :

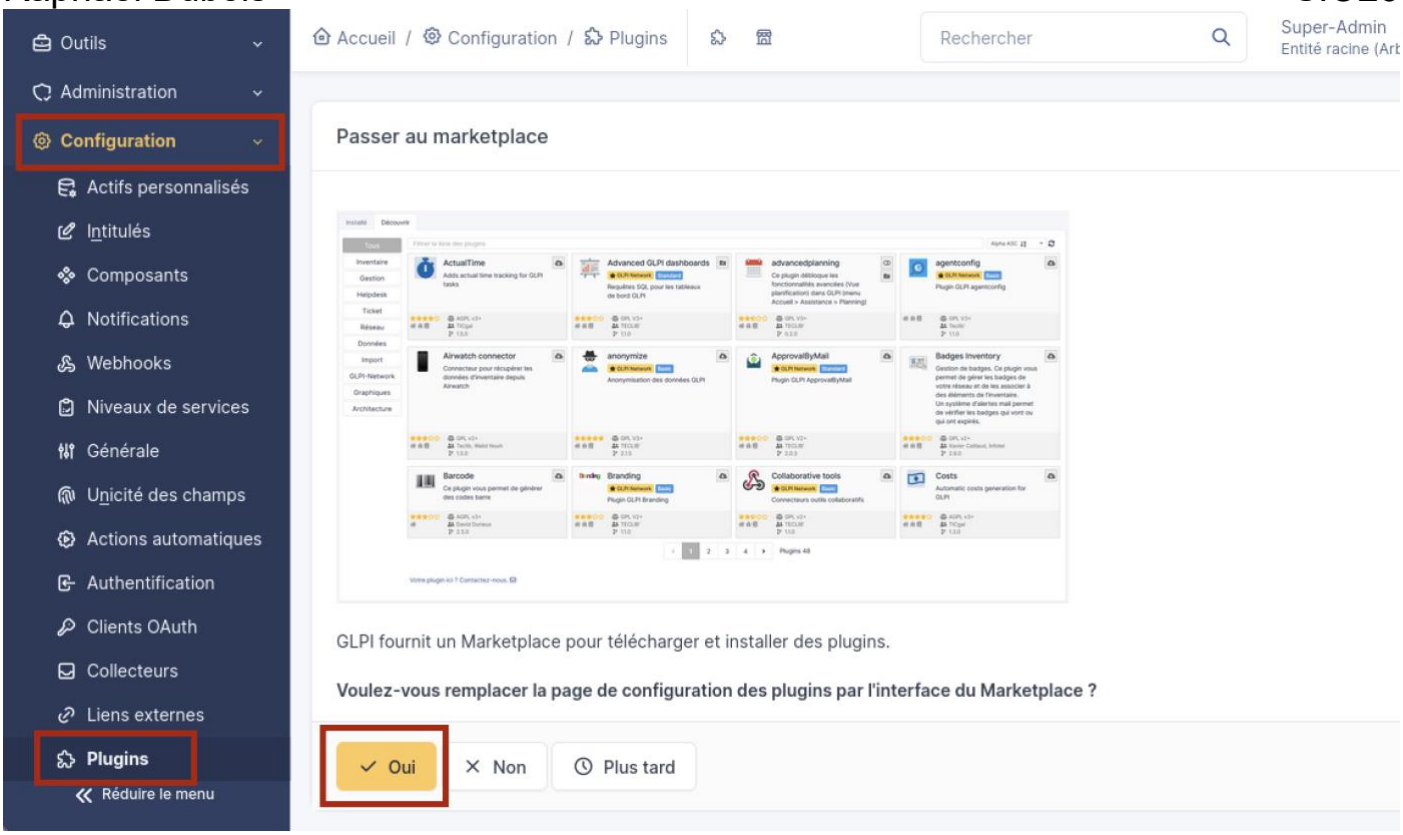
```
root@debian:~# mysqldump -u glpi_user -p glpi > /root/glpi_backup_$(date +%F).sql
Enter password:
root@debian:~# ls
glpi_backup_2026-03-03.sql
root@debian:~#
```

II. Plugin GLPI Inventory

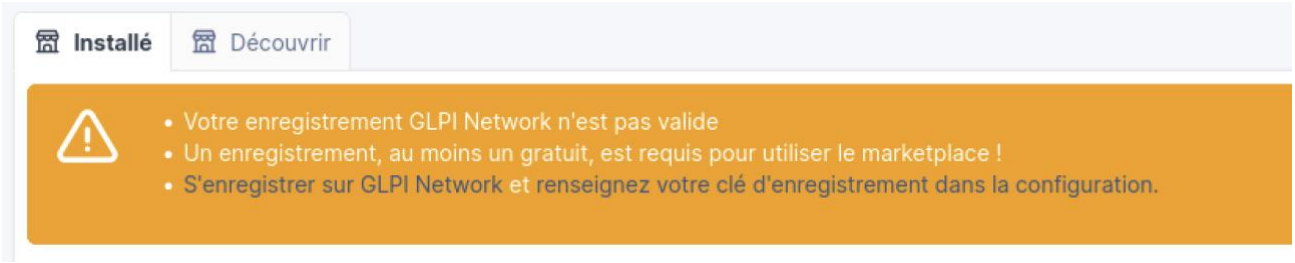
Installation des plugins et des agents (Windows et Linux)

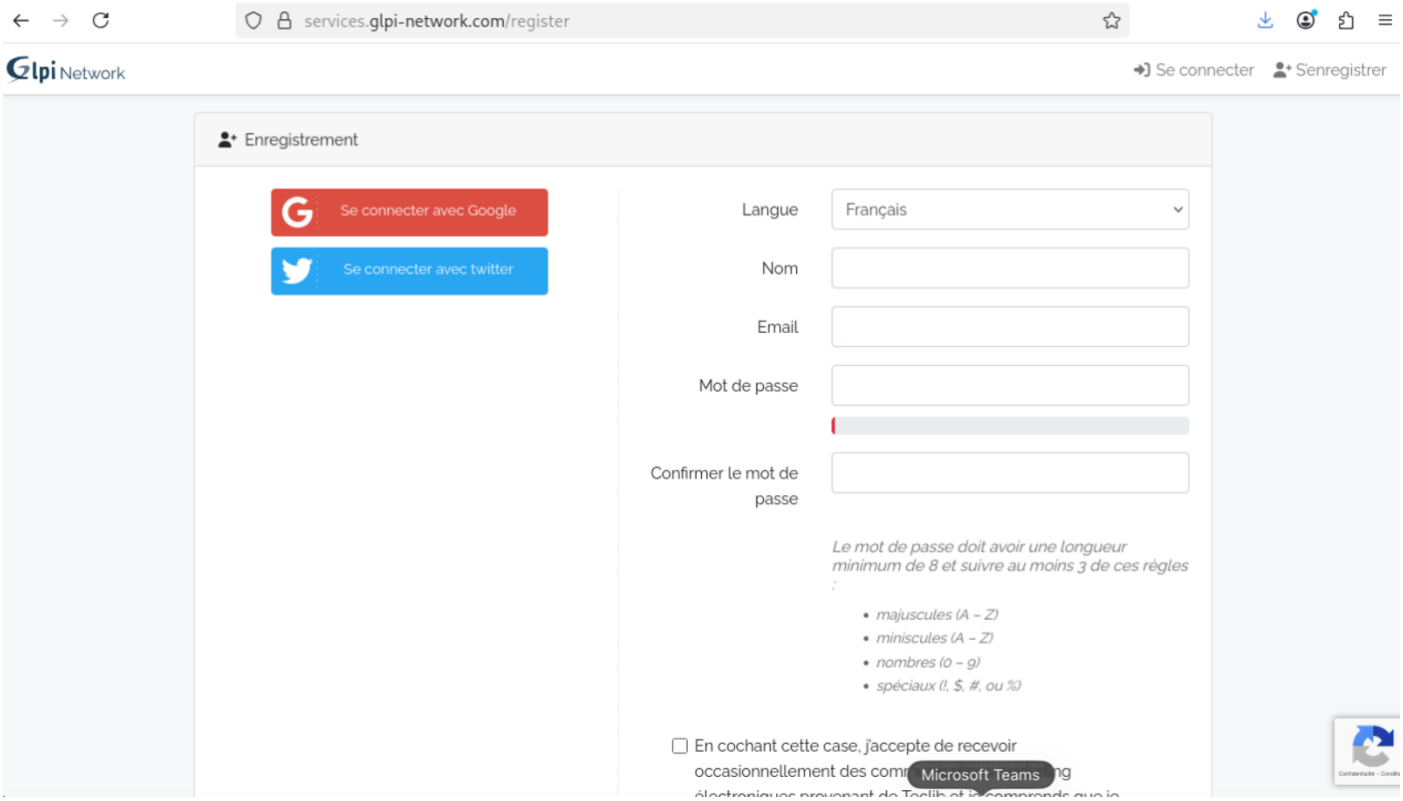
1. Installation du plugin

Pour installer un plugin sur GLPI, nous allons nous rendre dans Configuration puis Plugins et nous allons accéder à la marketplace :

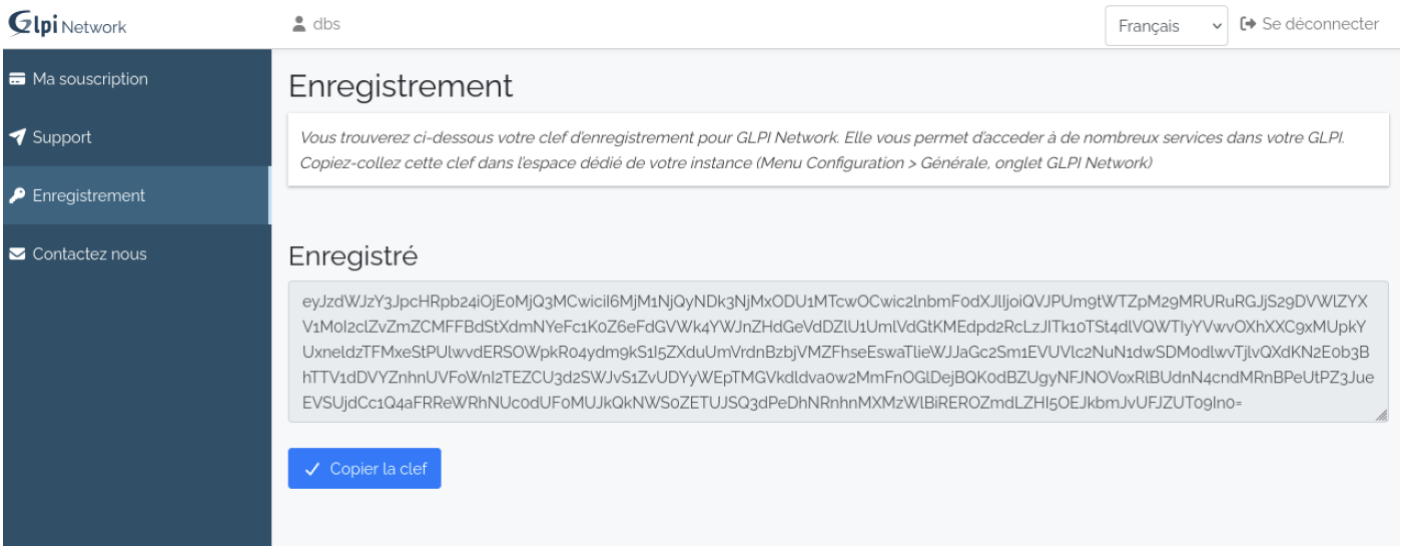


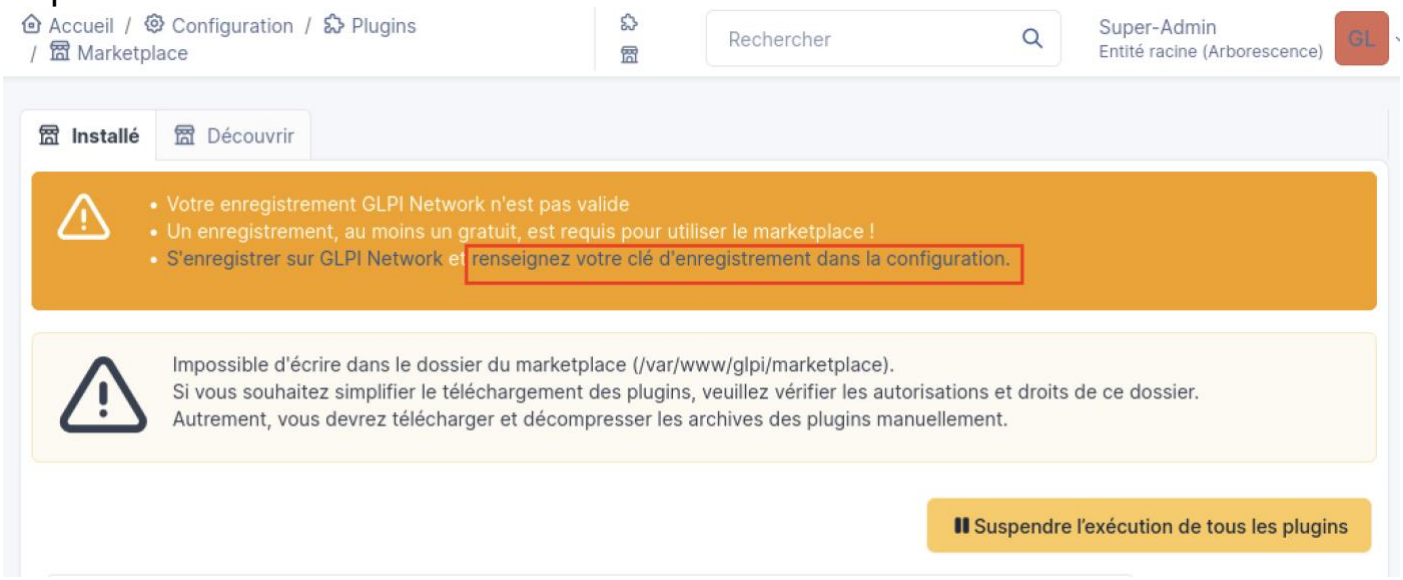
Pour pouvoir accéder à la marketplace de plugins, nous devons créer un compte sur GLPI Network

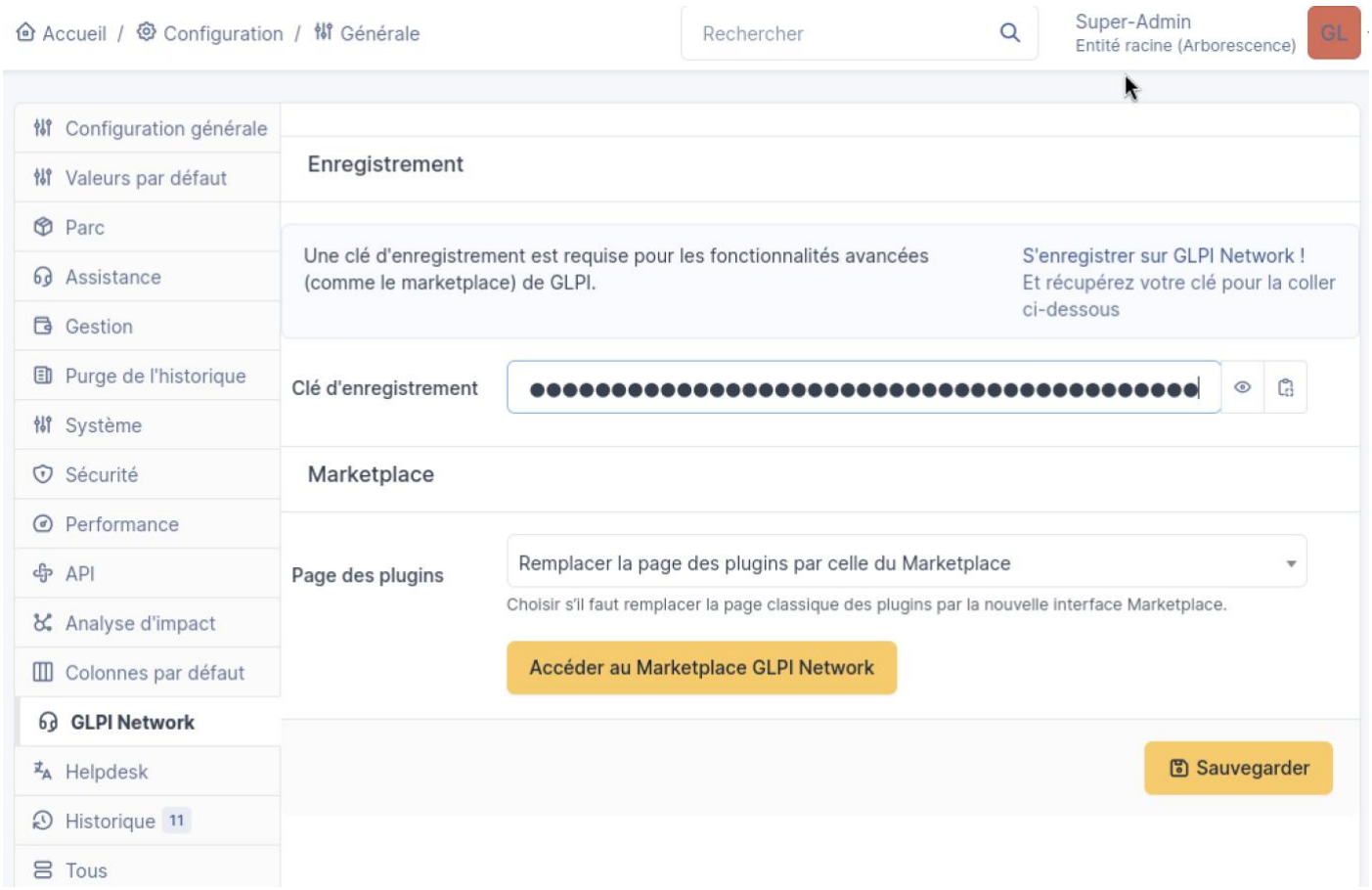




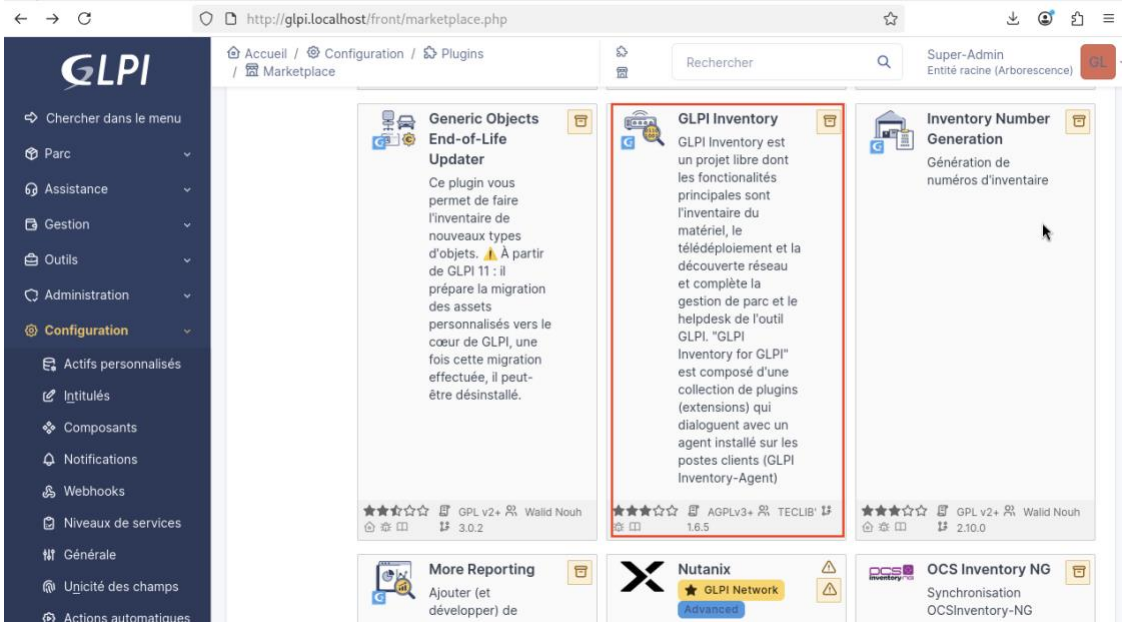
Une fois connecté, il suffit de copier la clef sur le site GLPI Network et de la coller dans notre serveur GLPI :







Maintenant, nous pouvons revenir sur la page précédente, chercher « GLPI Inventory » dans la barre de recherche, et télécharger ce dernier :



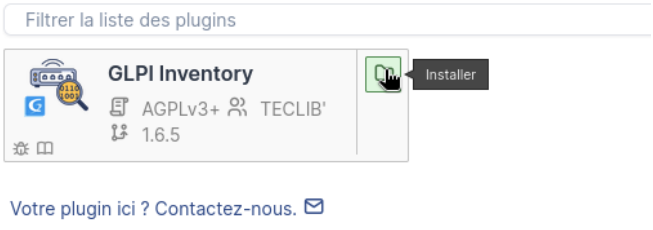
Une fois téléchargé, on obtient un fichier .tar.bz2, que l'on doit décompresser dans le dossier /var/www/glpi/plugins

Commande utilisée pour la décompression : **sudo tar -xjvf nom_du_fichier.tar.bz2 -C /var/www/glpi/plugins**

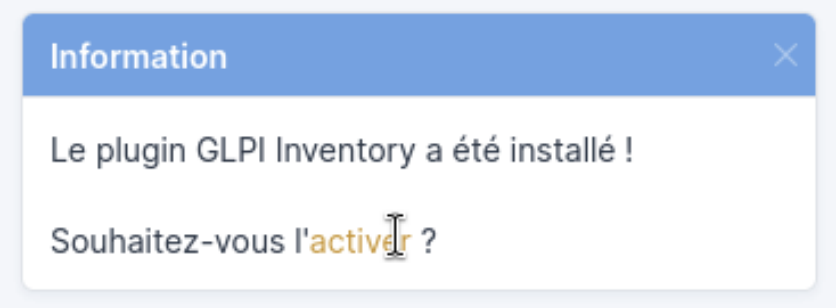
```
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements# tar -xjvf glpi-glpiinventory-1.6.5.tar.bz2 -C /var/www/glpi/plugins/
```

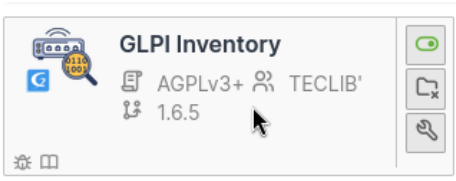
```
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements# ls /var/www/glpi/plugins/
glpiinventory
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements#
```

Maintenant, nous pouvons vérifier dans les plugins installés et remarquer que « GLPI Inventory » est bien présent, il suffit de cliquer sur le bouton installer sur ce dernier :

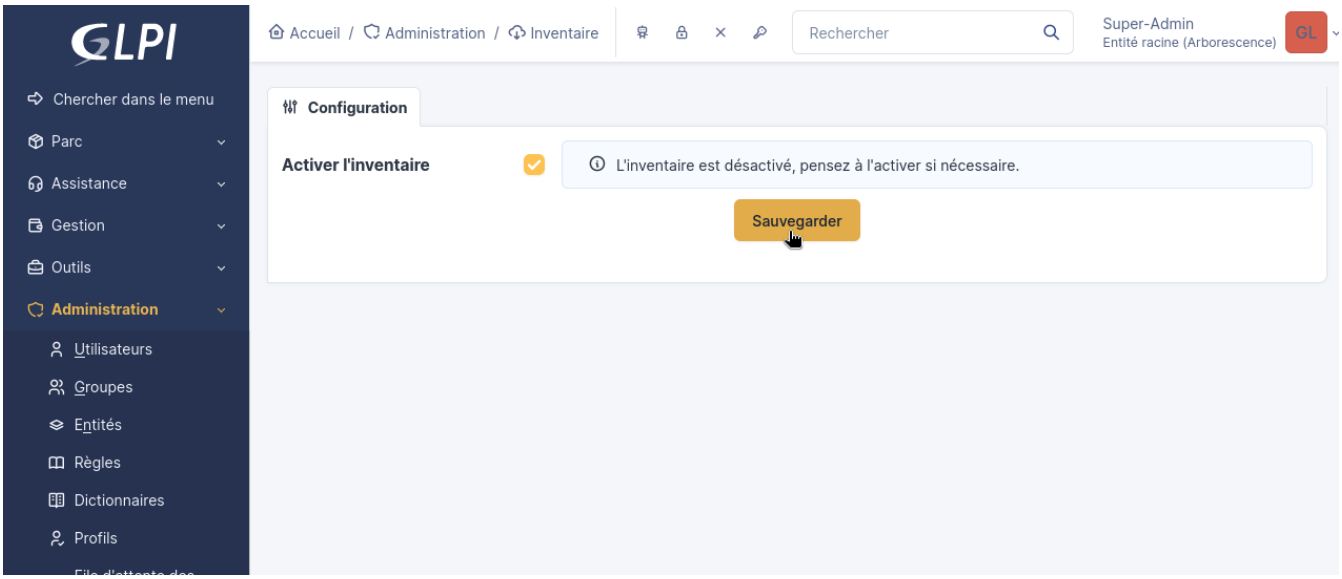


Une fois installé, ce pop-up apparait nous demandant si l'on souhaite activer le plugin, dans notre cas, nous allons activer ce dernier :





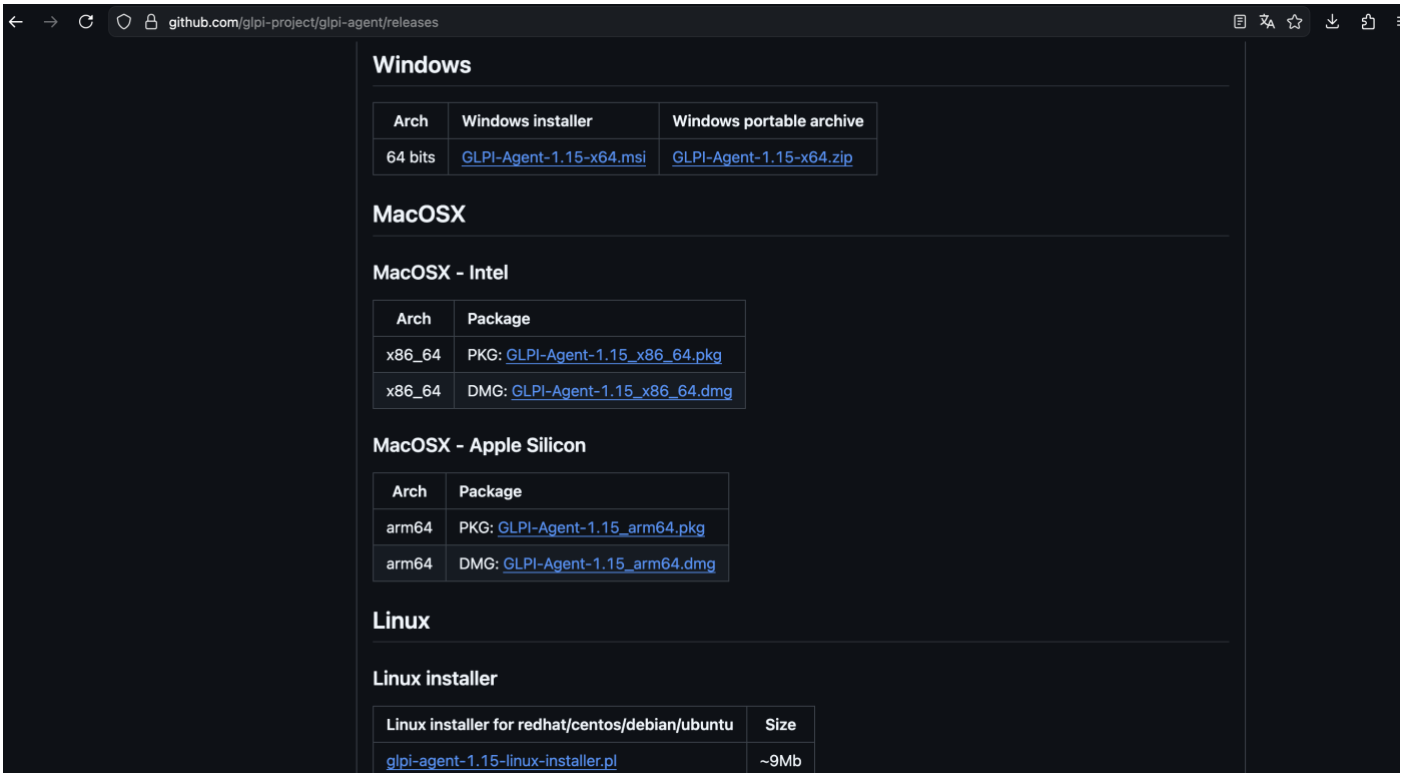
Une autre option importante à activer est l'autorisation de l'inventaire. Pour cela, il suffit de se rendre dans « Administration » puis dans « Inventaire » et enfin, il faut cocher la case « activer l'inventaire » :



2. Installation de l'agent (Windows / Linux)

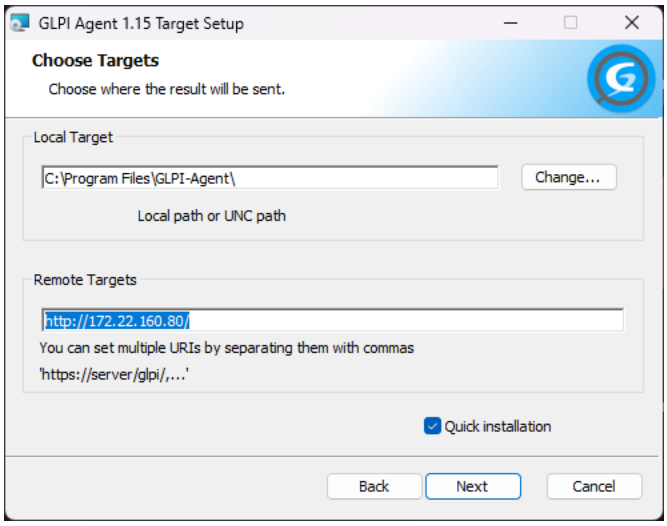
- Installation sur Windows

Pour installer le plugin GLPI-Agent, nous allons nous rendre sur la page Github release officiel de GLPI-Agent : https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases

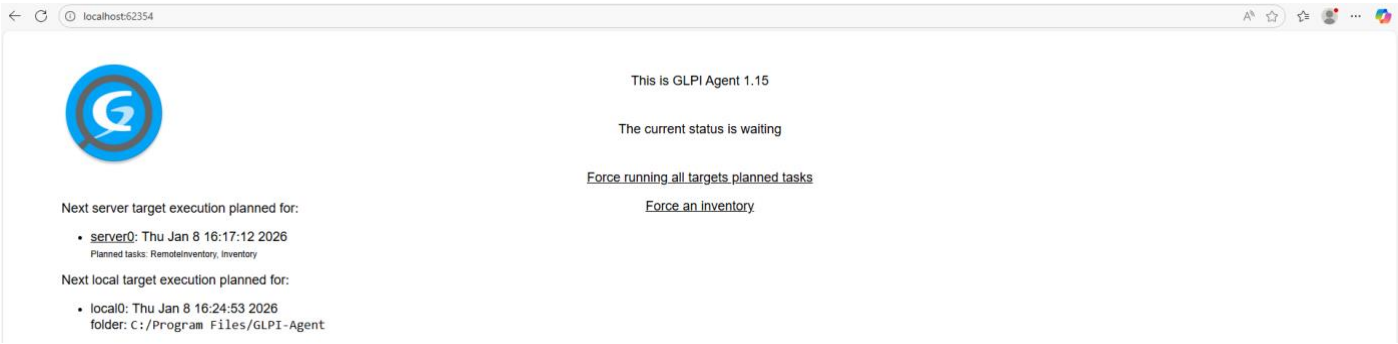


Premièrement, nous allons nous occuper du client Windows, pour cela, nous allons télécharger le .msi de GLPI Agent, puis nous allons l'exécuter sur notre client.

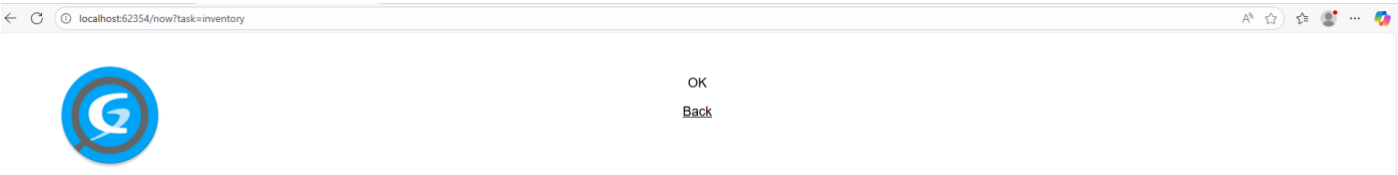
Pendant l'installation, il sera demandé d'indiquer un chemin local pour l'inventaire (nous pouvons laisser celui par défaut), et puis l'IP de notre serveur GLPI :



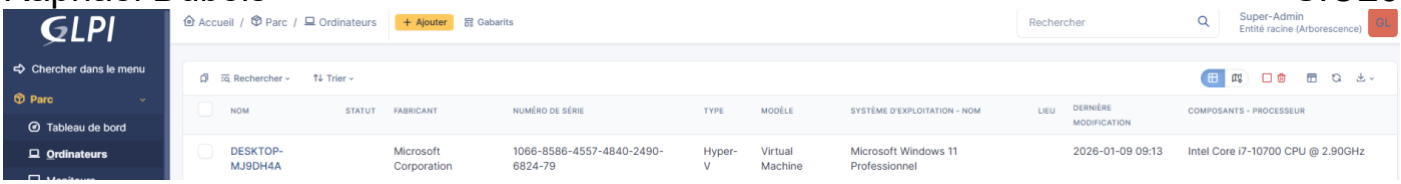
Une fois l'agent installé, nous pouvons ouvrir un navigateur et entrer l'URL suivante : localhost:62354 pour accéder à l'interface de GLPI agent :



Une fois sur ce dernier, nous pouvons cliquer sur « Force an inventory » pour forcer ce dernier à faire un inventaire :

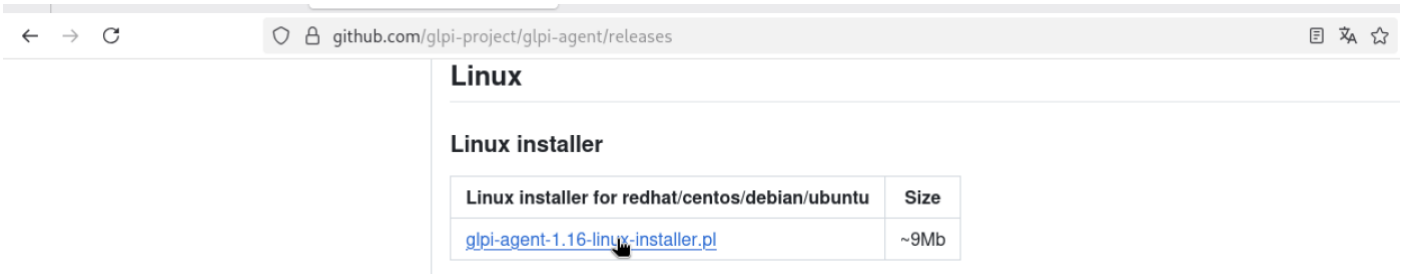


Une fois l'opération terminé, il suffit d'attendre quelques minutes et de vérifier sur notre serveur (dans Parc puis Ordinateurs) :



- Installation sur Linux

Comme fait précédemment, nous allons nous rendre sur la page Github de GLPI Agent, mais nous allons cette fois ci télécharger la version Linux au format « .pl » :



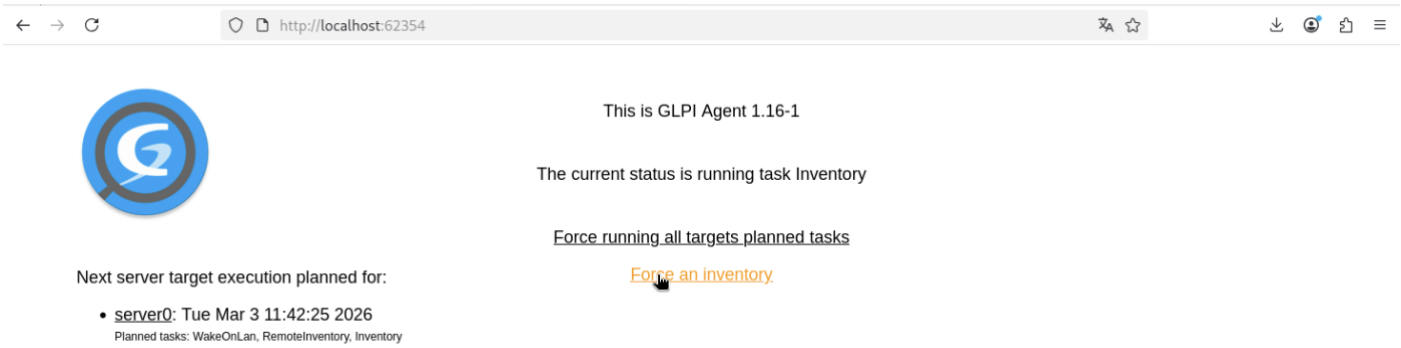
Une fois le fichier téléchargé, nous allons le rendre exécutable (avec **chmod +x fichier.pl**), puis nous allons exécuter ce dernier :

```
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements# chmod +x glpi-agent-1.16-linux-installer.pl
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements# ./glpi-agent-1.16-linux-installer.pl
Installing glpi-agent v1.16...
```

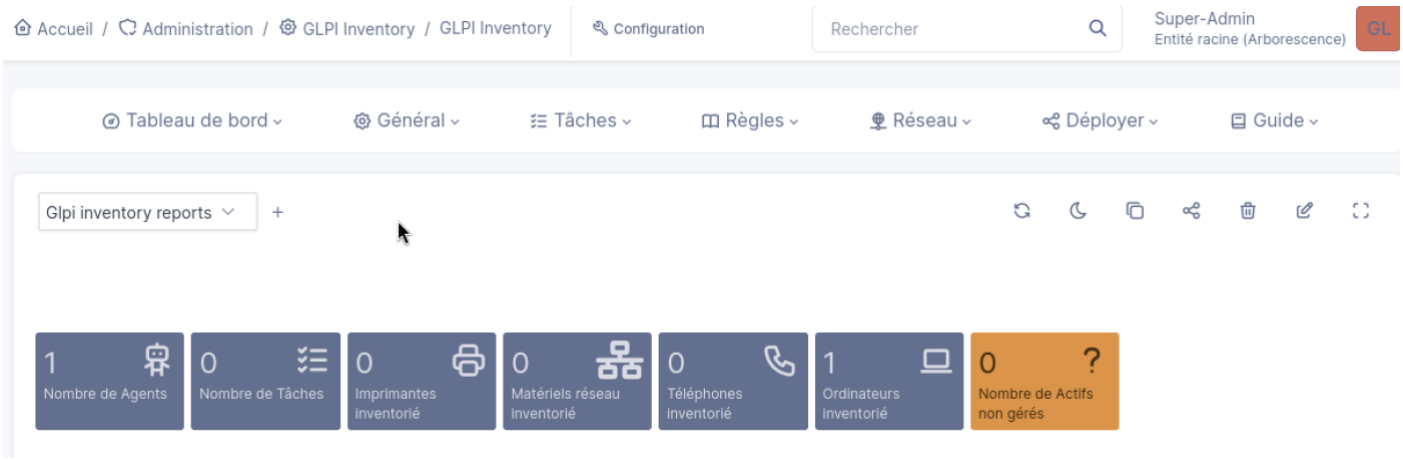
Durant l'installation, le programme demandera l'adresse du serveur GLPI (ainsi que d'autres paramètres que nous laisserons vides pour cette installation) :

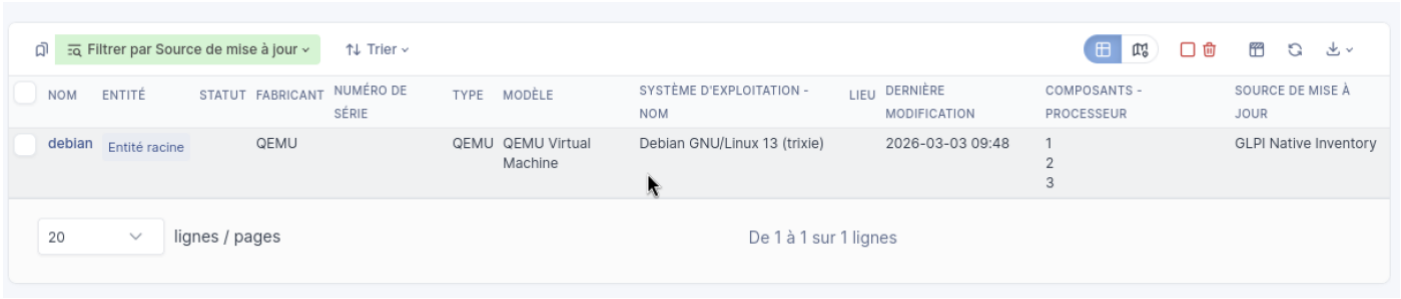
```
glpi-agent is about to be installed as service

Provide an url to configure GLPI server:
> http://glpi.localhost/

Provide a path to configure local inventory run or leave it empty:
>

Provide a tag to configure or leave it empty:
>
Applying configuration...
Enabling glpi-agent service...
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements#
```

Maintenant, comme pour Windows, nous allons forcer un inventaire en nous rendant sur http://localhost:62354/ et en cliquant sur « Force an inventory » :



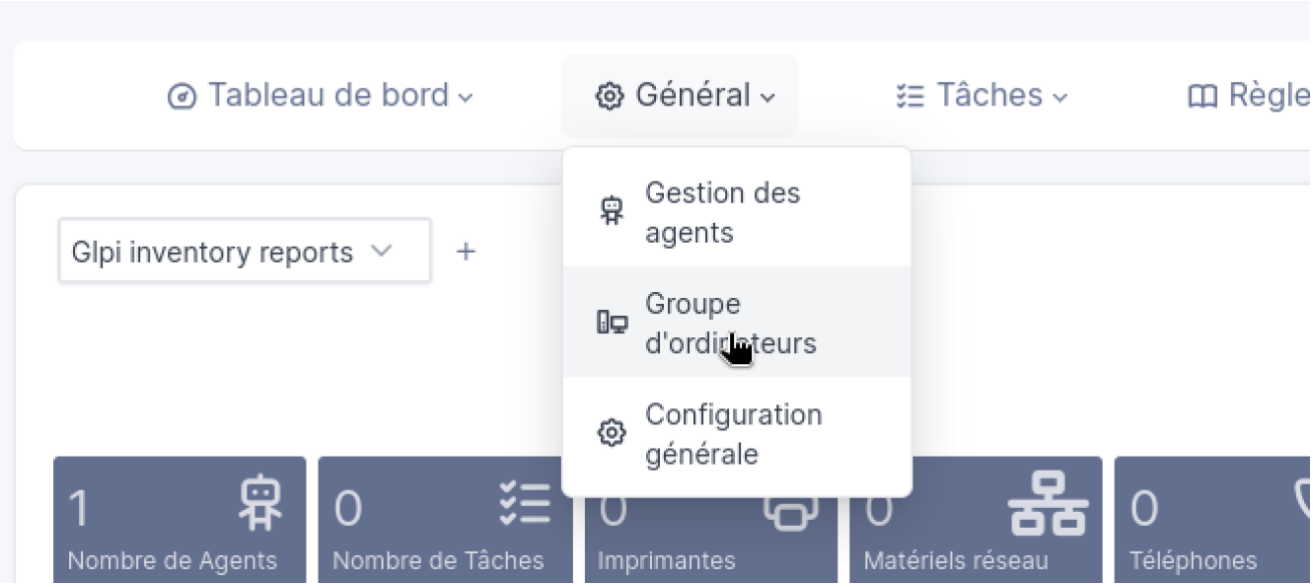
Une fois ceci fait, l'agent Linux remonte sur le serveur GLPI (Administration > GLPI Inventory et dans Parc > Ordinateurs) :



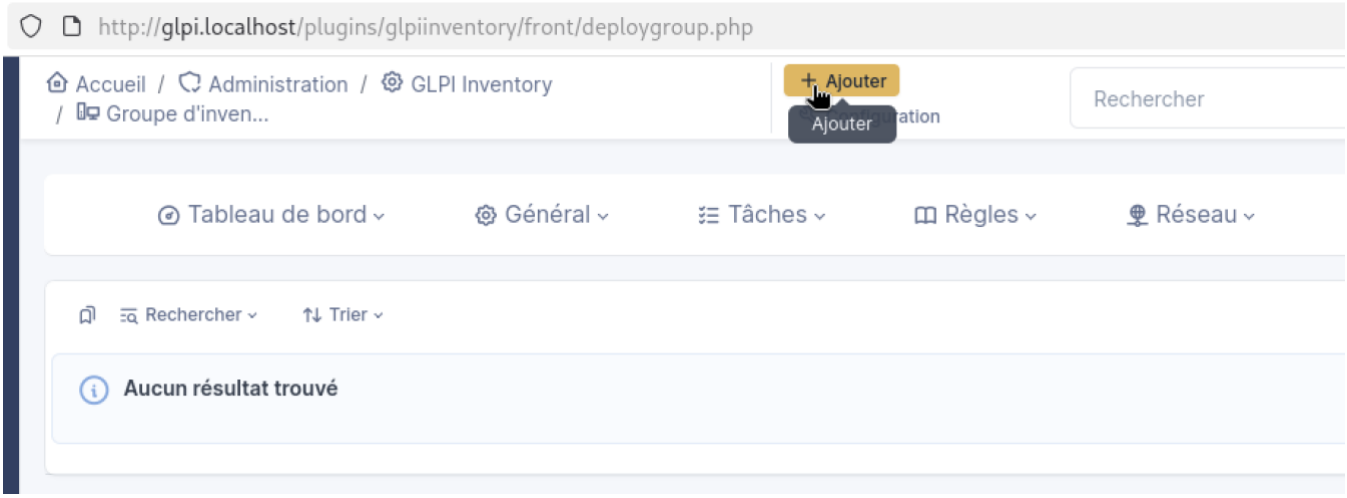


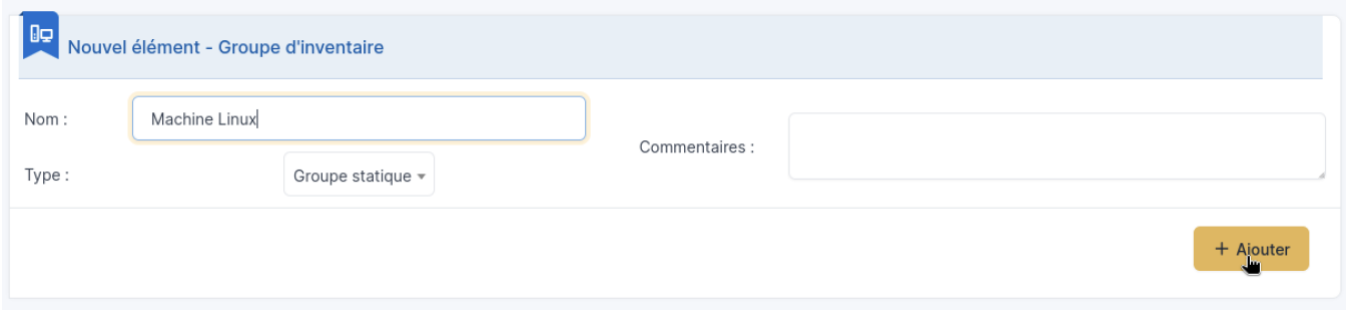
3. Intégrer les clients dans des groupes

Pour créer des groupes d'ordinateurs, il suffit (dans Administration > GLPI Inventory) de cliquer sur cliquer sur Général > Groupes d'ordinateurs :

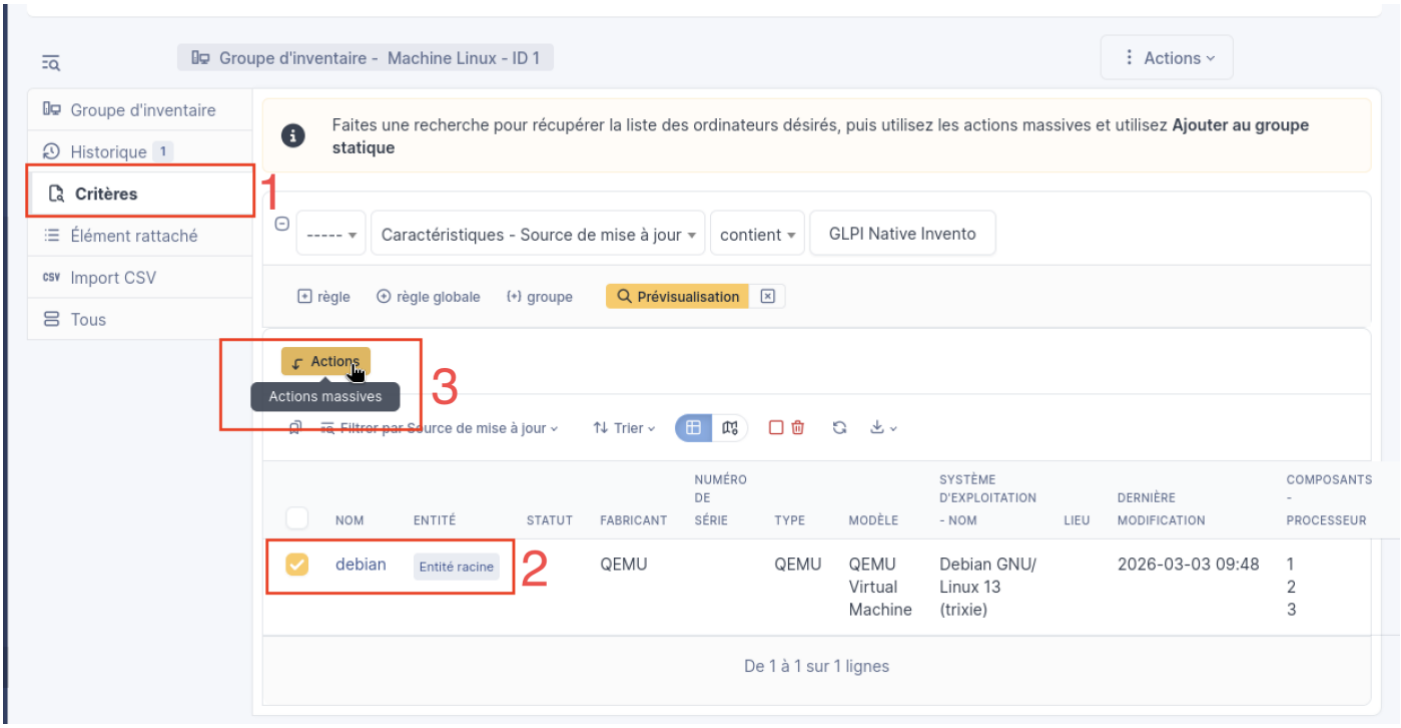


Et dans ce dernier, créer un nouveau groupe d'ordinateur (dans notre exemple, nous allons créer un groupe pour les machines Linux) :





Pour ajouter notre machine Linux à notre groupe, nous allons nous rendre dans l'onglet « Critères », nous allons sélectionner le client Debian, puis dans actions, nous allons l'ajouter dans un groupe statique :





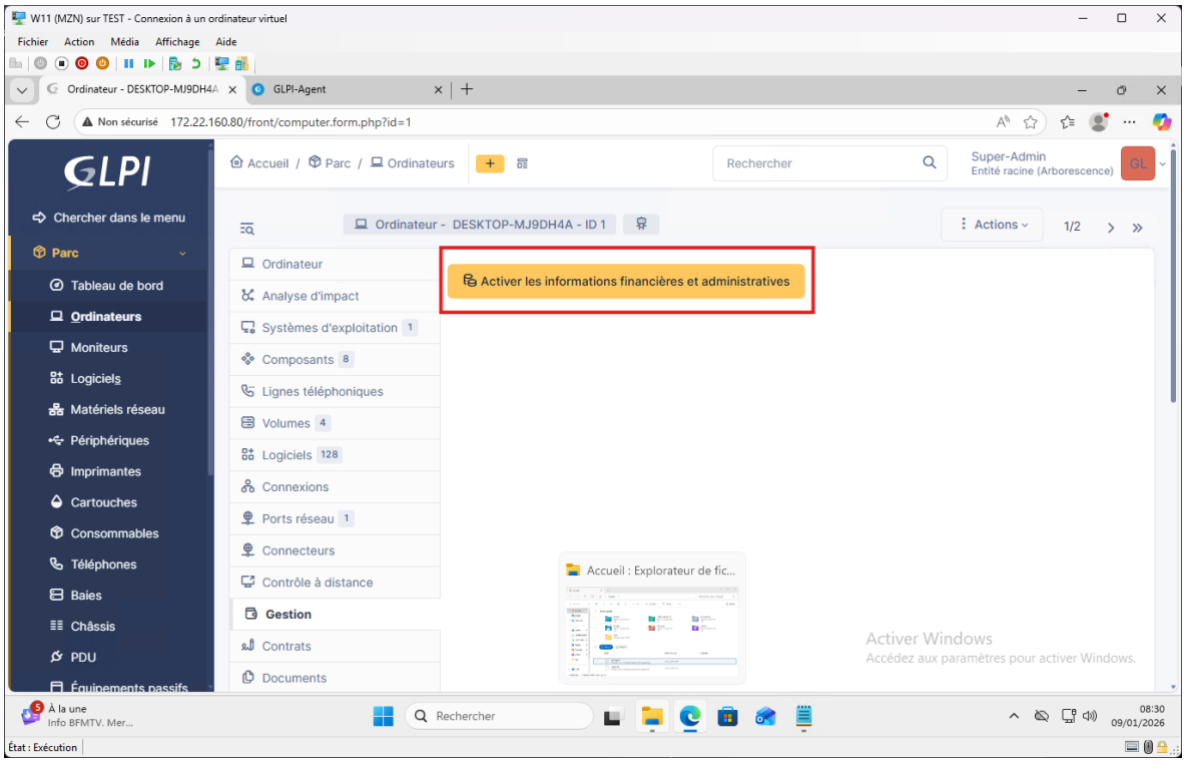
Une fois l'opération effectuée, notre client est officiellement rattaché au groupe que nous venons de créer :



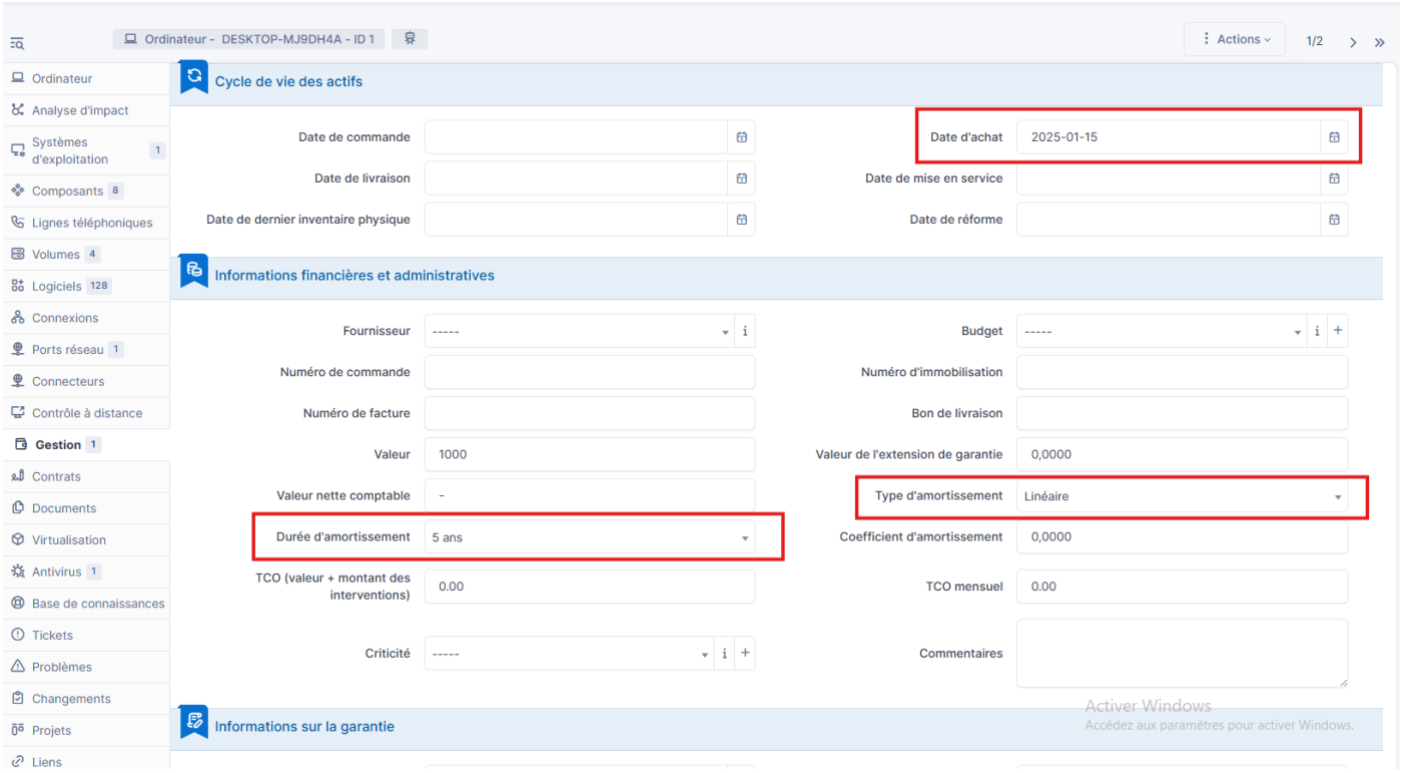
4. Compléter les fiches avec des informations administrative.

(Calcul de la Valeur Nette Comptable)

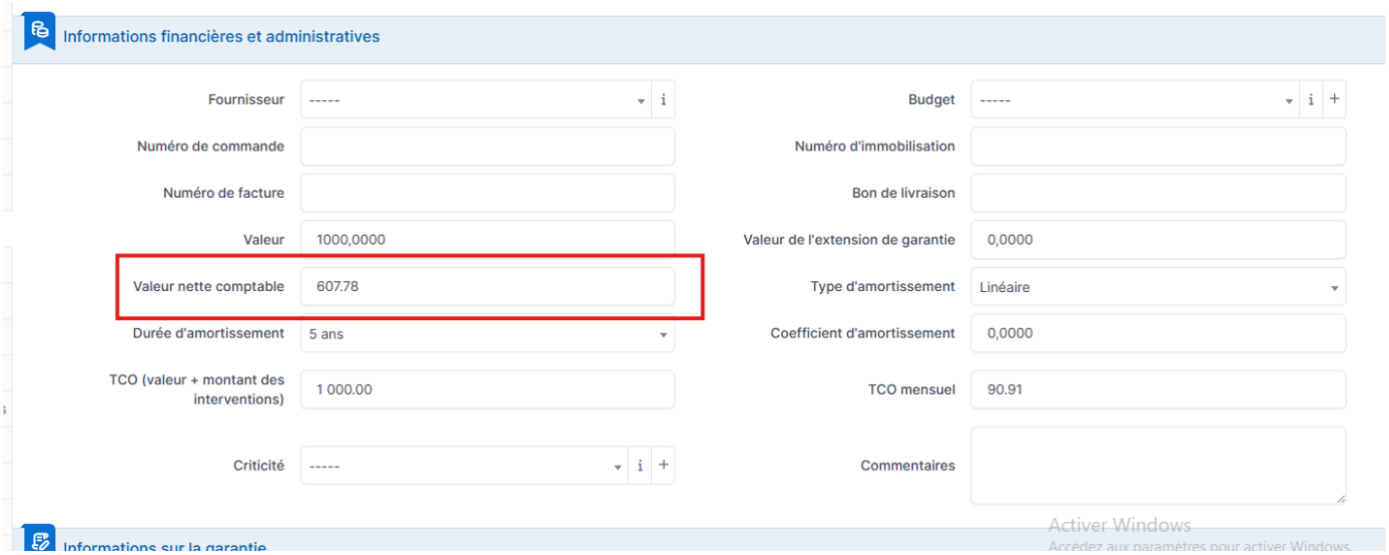
Pour compléter les fiches avec les informations administrative sur notre client, nous allons nous rendre dans « Parc » puis dans « Ordinateurs » pour enfin cliquer sur notre client. Une fois sur notre client, nous allons nous rendre dans « Gestion » puis nous allons activer les informations financières et administratives



Maintenant, nous allons compléter les champs date d'achat, durée d'amortissement (en général 3-5 ans), type d'amortissement (doit être en linéaire, la valeur baisse de manière égale chaque mois) et le prix de la machine

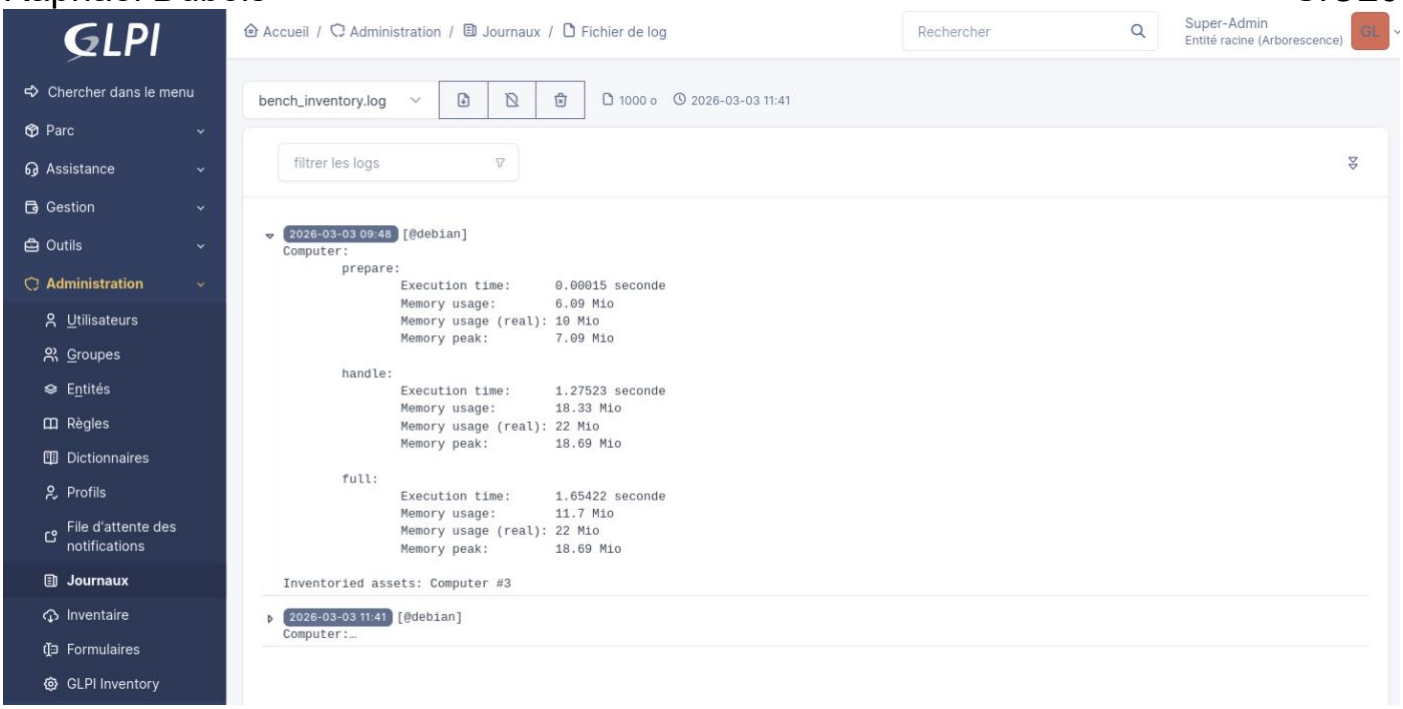


Une fois les informations indiquées, on obtient le calcul de la valeur nette comptable :



5. Consulter les fichiers de log, y compris sur le client

Sur le serveur, on peut consulter les logs de l'inventaire depuis l'interface graphique dans Administration > Journaux > bench_inventory.log



Par défaut sur l'agent **Linux**, le fichier de log est désactivé. Pour activer ce dernier, il suffit de se rendre dans le fichier de configuration (**/etc/glpi-agent/agent.cfg**) et d'enlever le « # » au niveau de la ligne « logfile » :

```
# Logger backend, either Stderr, File or Syslog (Stderr)
logger = stderr
# log file
logfile = /var/log/glpi-agent.log
# maximum log file size, in MB
#logfile-maxsize = 0
# Syslog facility
logfacility = LOG_USER
# Use color in the console
color = 0
```

Maintenant, nous pouvons redémarrer le service glpi-agent et vérifier le fichier /var/log/glpi-agent.log

```
root@debian:/var/log# cat glpi-agent.log
[Tue Mar  3 13:17:13 2026][info] GLPI Agent starting
[Tue Mar  3 13:17:13 2026][info] [http server] HTTPD service started on port 62354
[Tue Mar  3 13:17:14 2026][info] target server0: next run: Wed Mar  4 11:20:59 2026 - http://glpi.localhost/
[Tue Mar  3 13:31:01 2026][info] sending contact request to server0
[Tue Mar  3 13:31:01 2026][info] running task Inventory: run event
[Tue Mar  3 13:31:01 2026][info] New inventory from debian-2026-03-03-10-48-06 for server0
```

On peut y observer que le service fonctionne et que les « inventory » fonctionnent !

III. Déploiement

Objectif utiliser un paquet sur un client répertorier par l'agent glpi-inventory grâce à un script (batch ou shell)

1. Vérification des modules installés dans GLPI et dans les agents

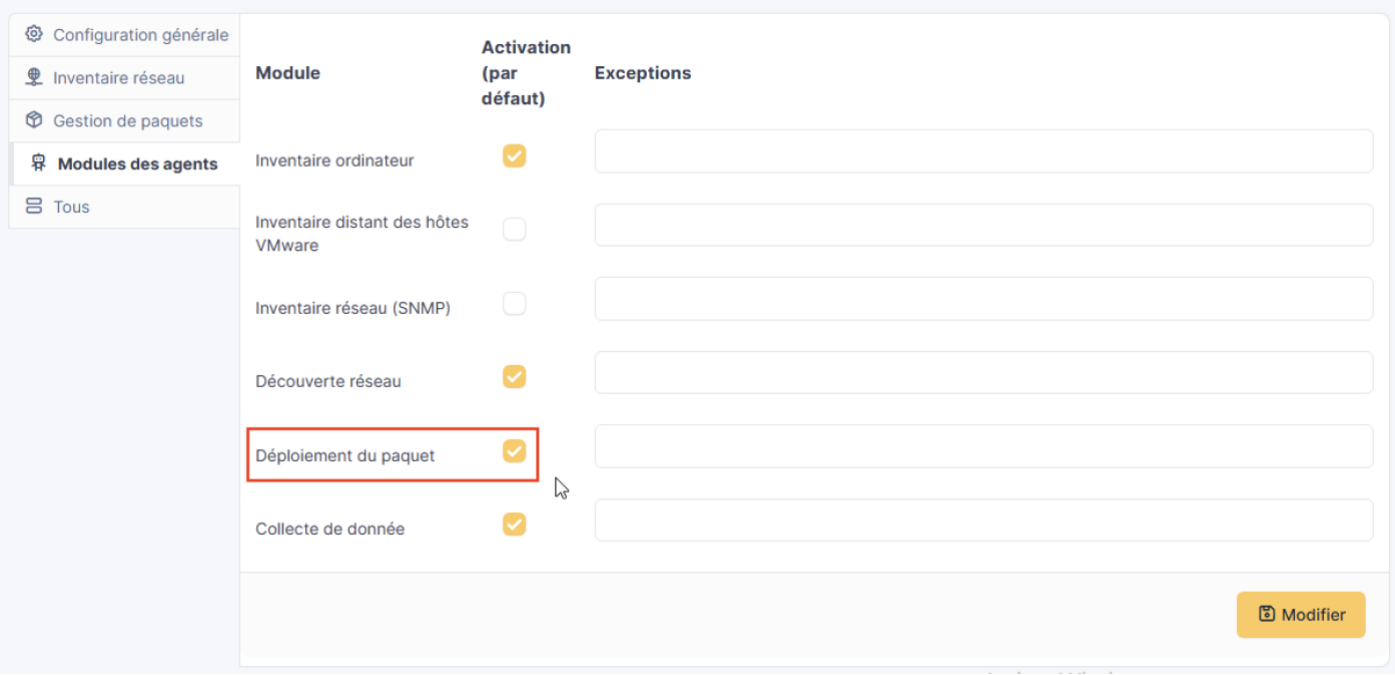
Inventaire + déploiement + collecte des données

Avant de lancer quoi que ce soit, le serveur et les clients doivent être autorisés à dialoguer pour autre chose que le simple inventaire.

- Côté GLPI (Serveur) :

Allez dans **Administration > GLPI Inventory > Général > Configuration générale > Modules des agents.**

Vérifiez que les options liées au déploiement sont bien activées :

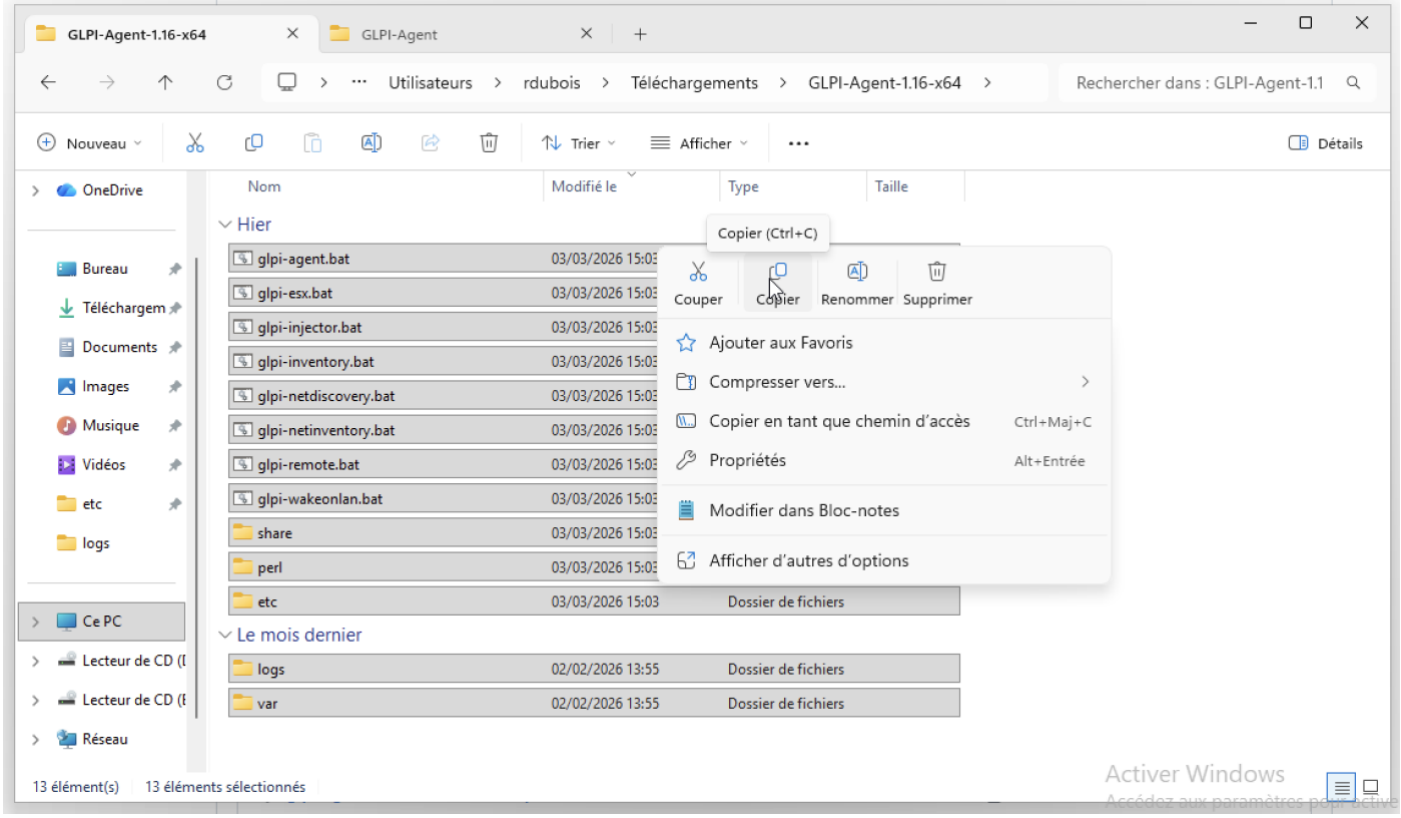


- Agent Windows

Premièrement, nous allons installer le module « deploy » sur notre agent Windows, pour cela, nous allons nous rendre sur la page Github de GLPI Agent, et nous allons télécharger le .zip de la version Windows de ce dernier :



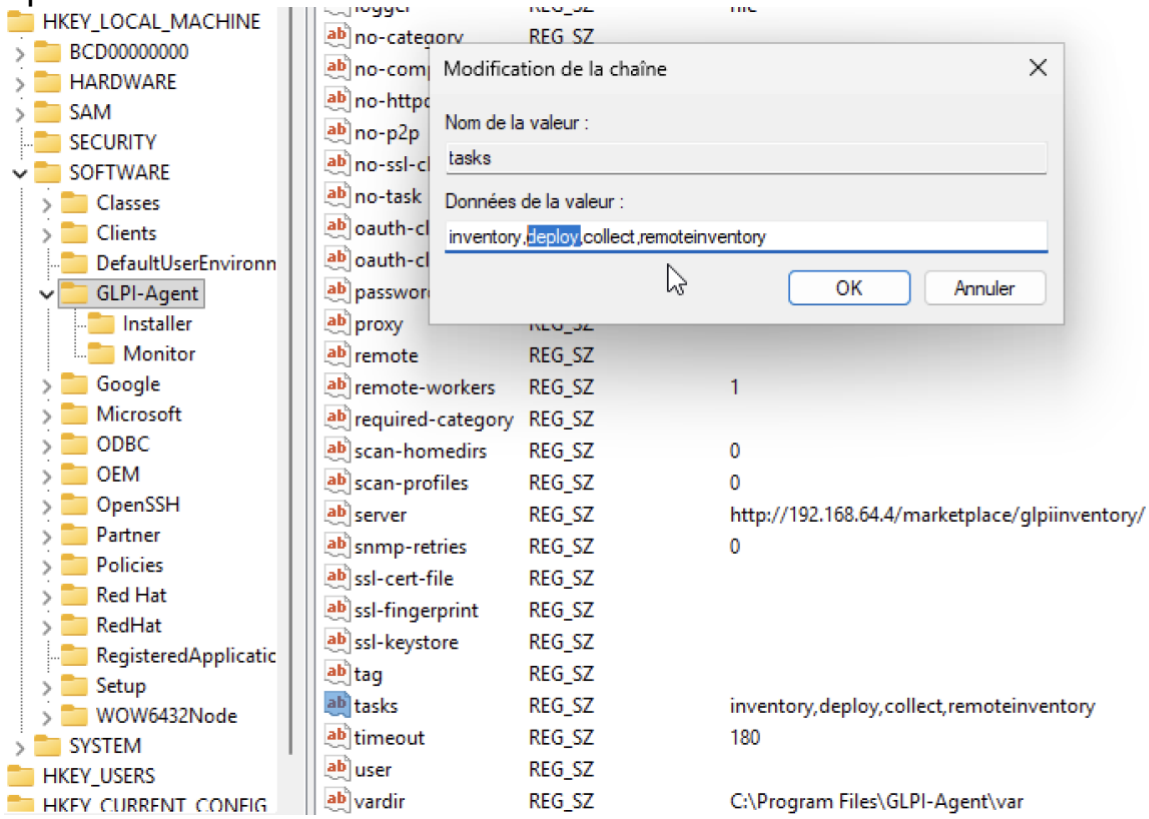
Une fois le zip téléchargé, nous allons l'extraire et y copier-coller son contenu dans C:\Program Files\GLPI-Agent :



Maintenant, nous allons redémarrer le service GLPI Agent (dans le gestionnaire des tâches), puis le module devrait être installé et fonctionnel.

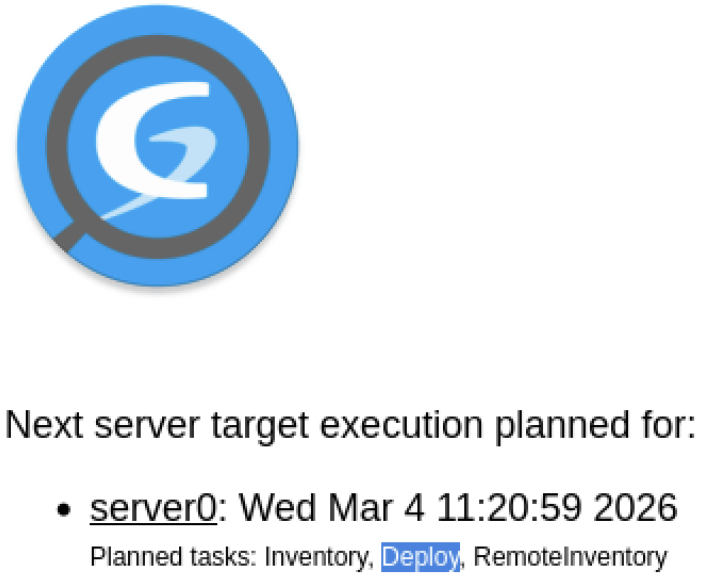
Nous allons donc maintenant activer la fonctionnalité de déploiement des paquets.

Sous Windows : Nous allons nous rendre sur la clé de registre suivante : HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GLPI-Agent et puis nous allons aller sur la clé « tasks ». Sur cette dernière, nous devons vérifier que « deploy » est bien présent :



Si ce dernier ne l'est pas, il est nécessaire de le rajouter entre des virgules.

Une fois ceci fait, nous pouvons vérifier sur l'interface web de l'agent si deploy est bien actif :



- Agent Linux

Comme sur Windows, nous allons devoir installer le package « deploy » pour GLPI. La méthode pour l'installer est différente sur Linux. Pour commencer, nous allons nous rendre sur la page Github release de GLPI et puis, nous allons descendre jusqu'à trouver le paquet deploy pour Debian/Ubuntu :

Debian/Ubuntu packages

Better use glpi-agent-1.16-linux-installer.pl when possible.

Related agent task	Package
Inventory	glpi-agent_1.16-1_all.deb
NetInventory	glpi-agent-task-network_1.16-1_all.deb
ESX	glpi-agent-task-esx_1.16-1_all.deb
Collect	glpi-agent-task-collect_1.16-1_all.deb
Deploy	glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb
IEC61850	libiec61850-glpi-agent_1.16-1_amd64.deb

Une fois ce dernier téléchargé, nous allons l'installer depuis notre terminal (**apt install ./ glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb)** :

```
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements# apt install ./glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb
Note : sélection de « glpi-agent-task-deploy » au lieu de « ./glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb »
Installation de :
  glpi-agent-task-deploy

Installation de dépendances :
  libfile-copy-recursive-perl

Sommaire :
  Mise à niveau de : 0. Installation de : 2Supprimé : 0. Non mis à jour : 0
Taille du téléchargement : 20,0 kB / 57,2 kB
  Espace nécessaire : 243 kB / 52,5 GB disponible

Continuer ? [O/n]
Réception de : 1 /home/rdubois/Téléchargements/glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb glpi-agent-task-deploy all 1:1.16-1 [37,2 kB]
Réception de : 2 http://debian.mirrors.ovh.net/debian trixie/main arm64 libfile-copy-recursive-perl all 0.45-4 [20,0 kB]
20,0 ko réceptionnés en 1s (24,0 ko/s)
Sélection du paquet libfile-copy-recursive-perl précédemment désélectionné.
(Lecture de la base de données... 152440 fichiers et répertoires déjà installés.)
Préparation du dépaquetage de .../libfile-copy-recursive-perl_0.45-4_all.deb ...
Dépaquetage de libfile-copy-recursive-perl (0.45-4) ...
Sélection du paquet glpi-agent-task-deploy précédemment désélectionné.
Préparation du dépaquetage de .../glpi-agent-task-deploy_1.16-1_all.deb ...
Dépaquetage de glpi-agent-task-deploy (1:1.16-1) ...
Paramétrage de libfile-copy-recursive-perl (0.45-4) ...
Paramétrage de glpi-agent-task-deploy (1:1.16-1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.13.1-1) ...
Notification : Le téléchargement est effectué en dehors du bac à sable en tant que superutilisateur car le fichier « /home/rdubois/Téléchargements/glpi-agent-tas
k-deploy_1.16-1_all.deb » n'est pas accessible par l'utilisateur « _apt ». - pkgAcquire::Run (13: Permission non accordée)
root@debian:/home/rdubois/Téléchargements#
```

Une fois ce dernier installé, nous pouvons redémarrer GLPI Agent (**systemctl restart glpi-agent**) et passer à la configuration

Maintenant, il faut ouvrir le fichier de configuration (/etc/glpi-agent/agent.cfg) et cherchez la ligne tasks. Elle doit ressembler à ceci :

```
#tasks = inventory,remoteinventory…
```

Sur cette ligne, nous devons retirer le « # » pour que l'option sois prise en compte, et nous devons rajouter « deploy » dans les tâches :

```
# disable software deployment tasks
#no-task = deploy
tasks = inventory,deploy,remoteinventory
```

Une fois ceci fait, nous pouvons redémarrer le service glpi-agent (**systemctl restart glpi-agent**) et vérifier dans l'agent si « deploy » est bien présent :



Next server target execution planned for:

- server0: Wed Mar 4 11:20:59 2026
  Planned tasks: Inventory, Deploy, RemoteInventory

2. Préparation : créer et tester le script (Win et Linux)

Pour notre exemple, nous allons créer un script très simple qui crée un fichier texte pour prouver que le déploiement a fonctionné.

- Windows (**script.bat**) :

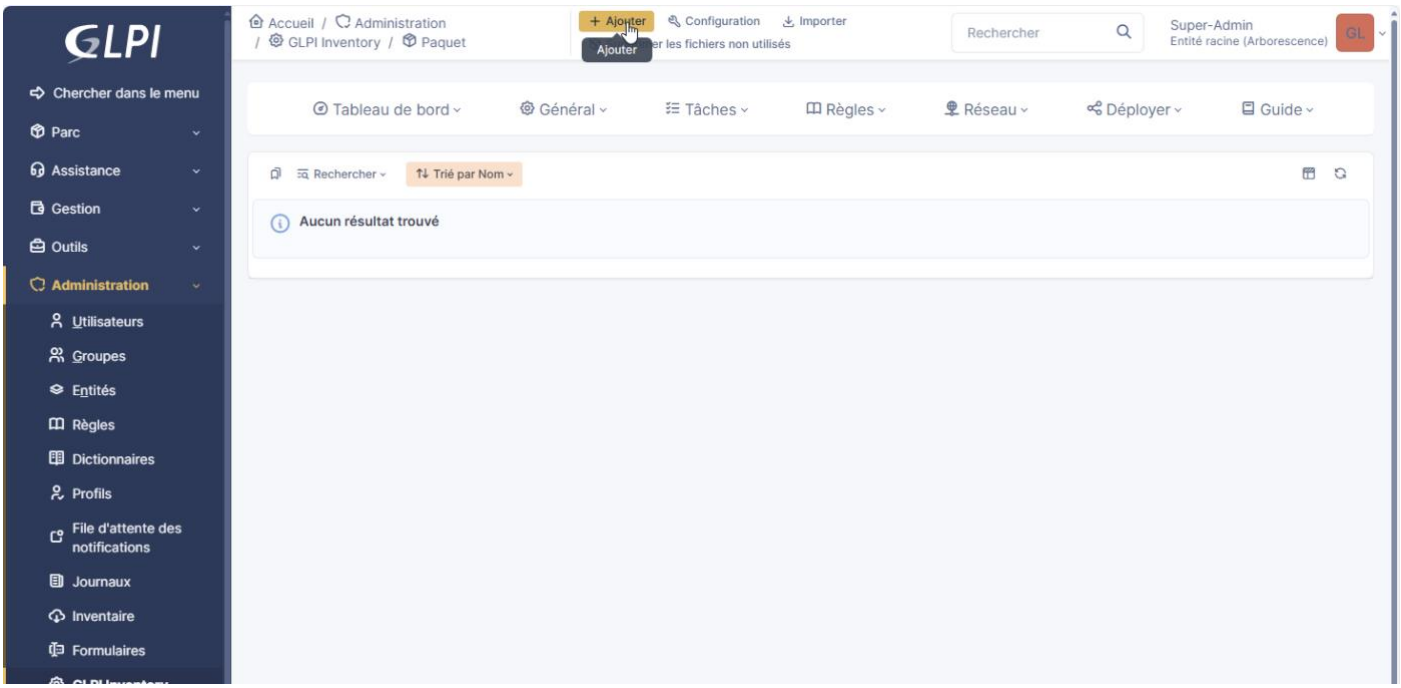
```
@echo off
mkdir C:\GLPI_Deploy_Test
echo "Deploiement reussi depuis GLPI" > C:\GLPI_Deploy_Test\resultat.txt
exit 0
```

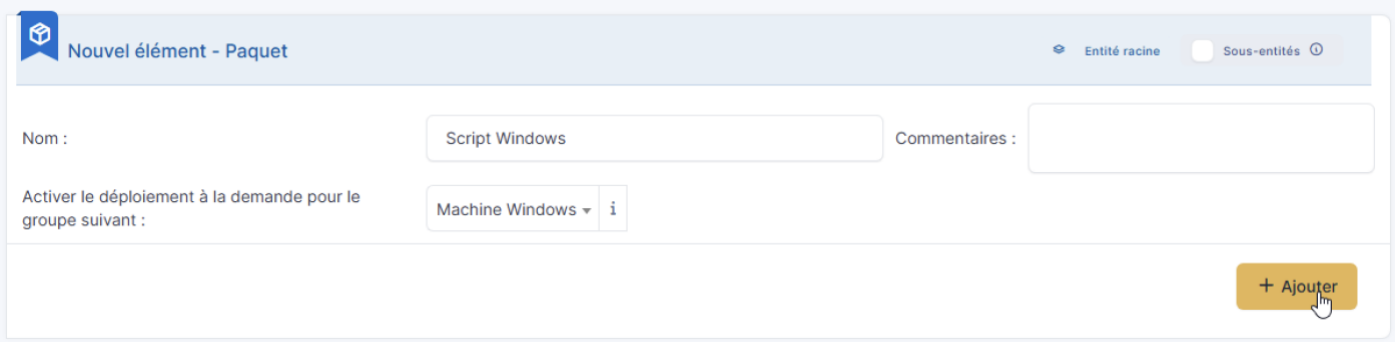
- Linux (**script.sh**) :

```bash
#!/bin/bash
mkdir -p /tmp/glpi_deploy_test
echo "Deploiement reussi depuis GLPI" > /tmp/glpi_deploy_test/resultat.txt
exit 0
```

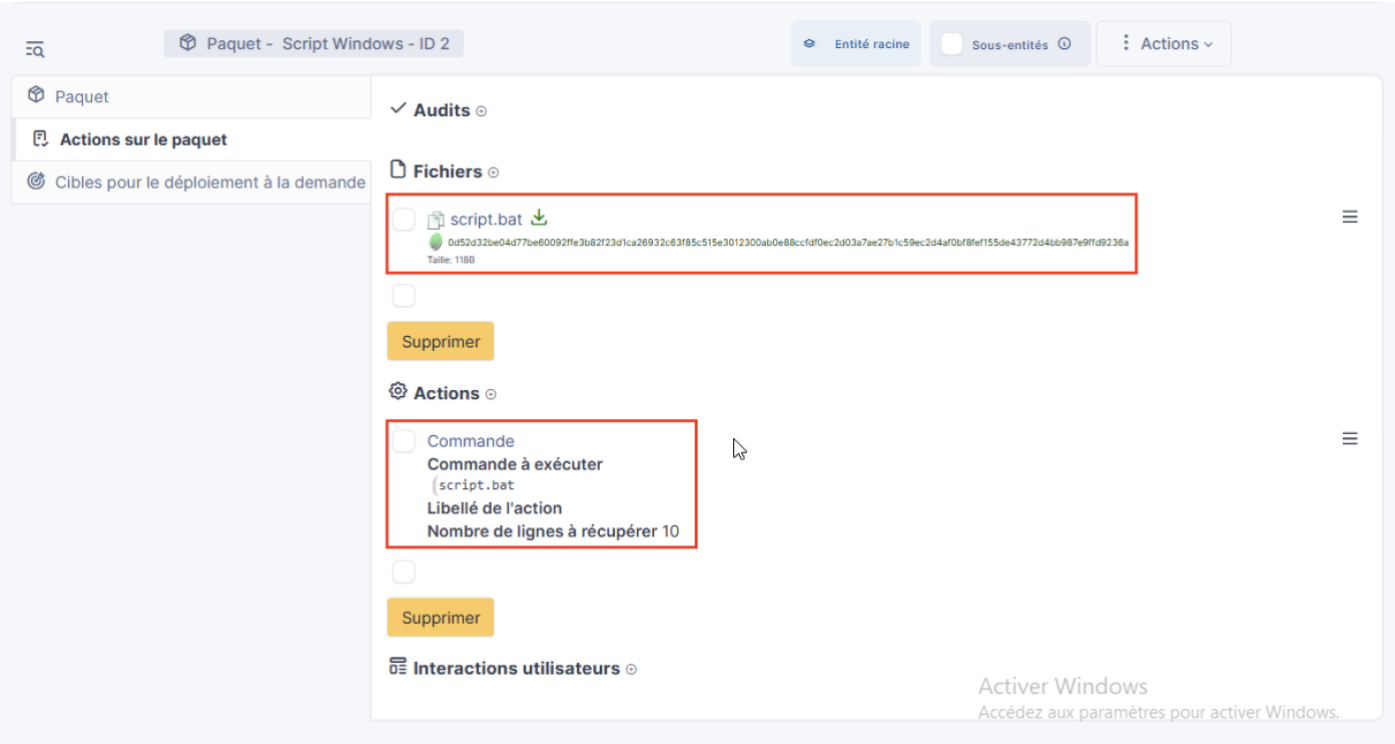
3. Création d'une tâche

Nous allons à présent créer notre paquet de déploiement ainsi que notre tâche. Pour cela, nous allons nous rendre dans **Administration > GLPI Inventory > Déployer > Gestion de paquets** puis « Ajouter » :

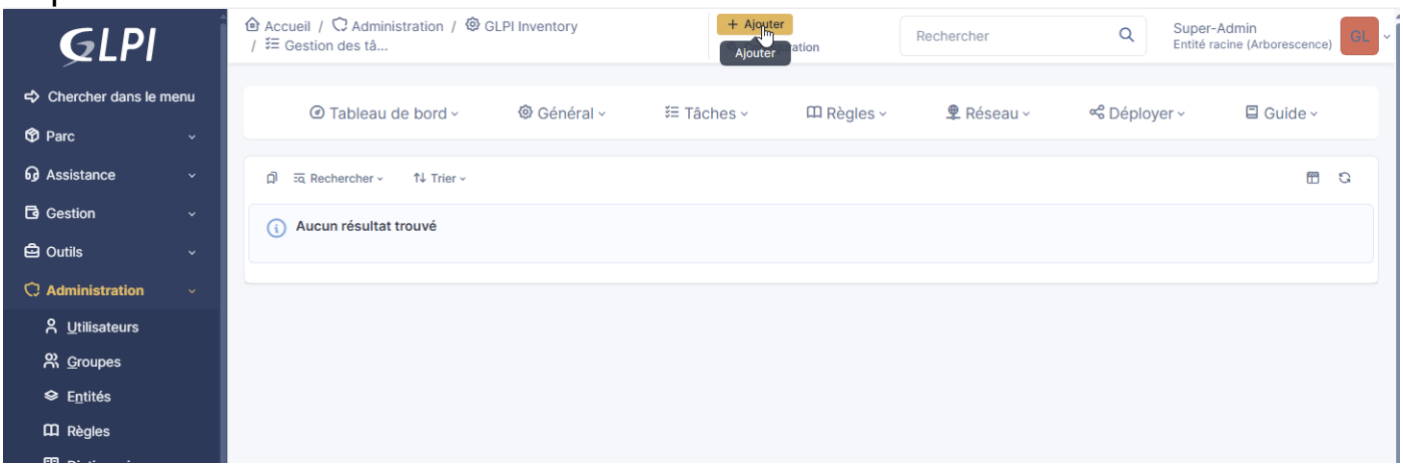


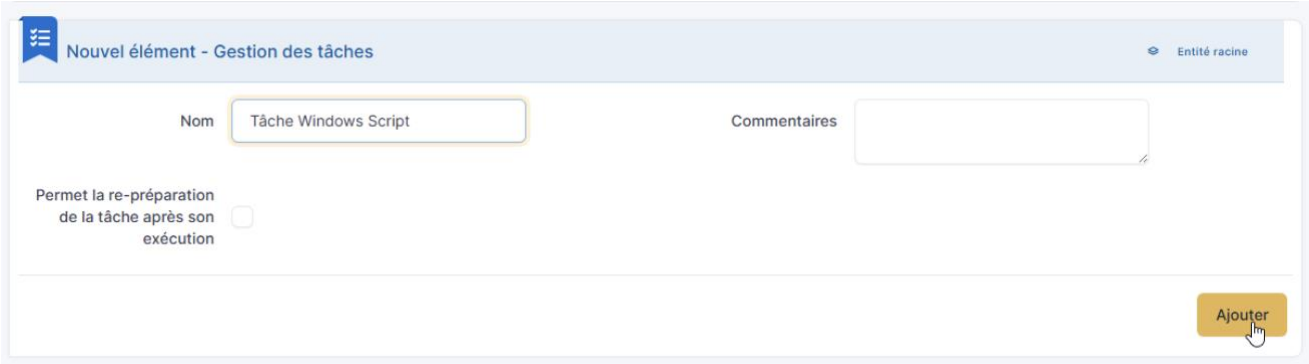


Après avoir indiqué les informations de notre paquet, nous allons devoir définir un fichier ainsi qu'une action. Pour cela, nous allons créer notre script.bat avec le script précédemment écrit, puis nous allons l'envoyer à notre paquet GLPI. Nous allons aussi définir une action qui consiste à démarrer le script :

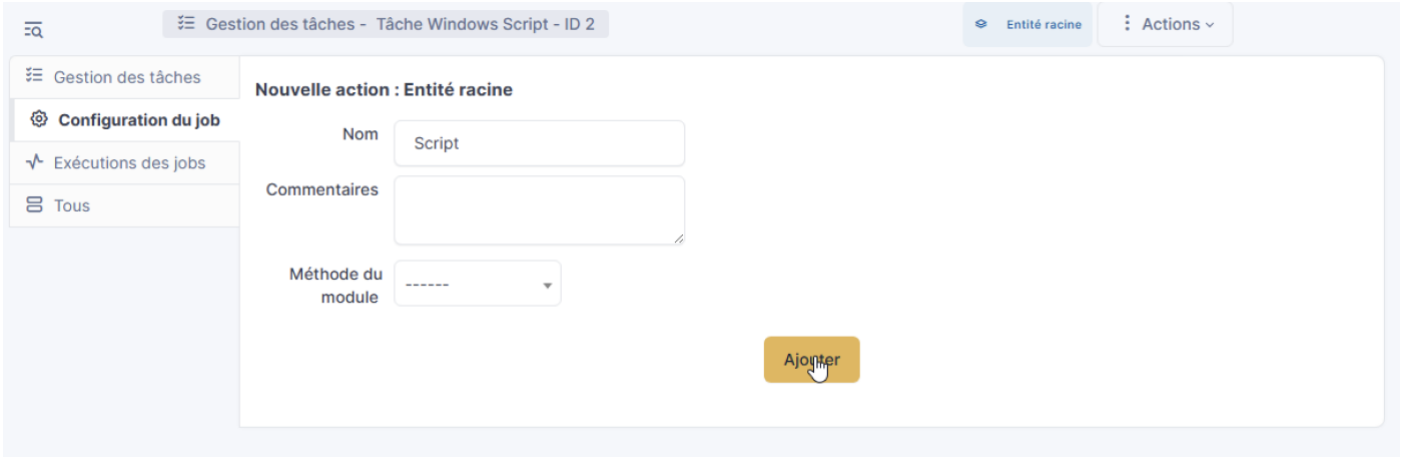


Maintenant, nous allons pouvoir créer notre tâche. Pour cela, toujours dans l'onglet GLPI Inventory, nous allons nous rendre dans « Tâches » puis « Gestion des tâches » pour en ajouter une nouvelle :

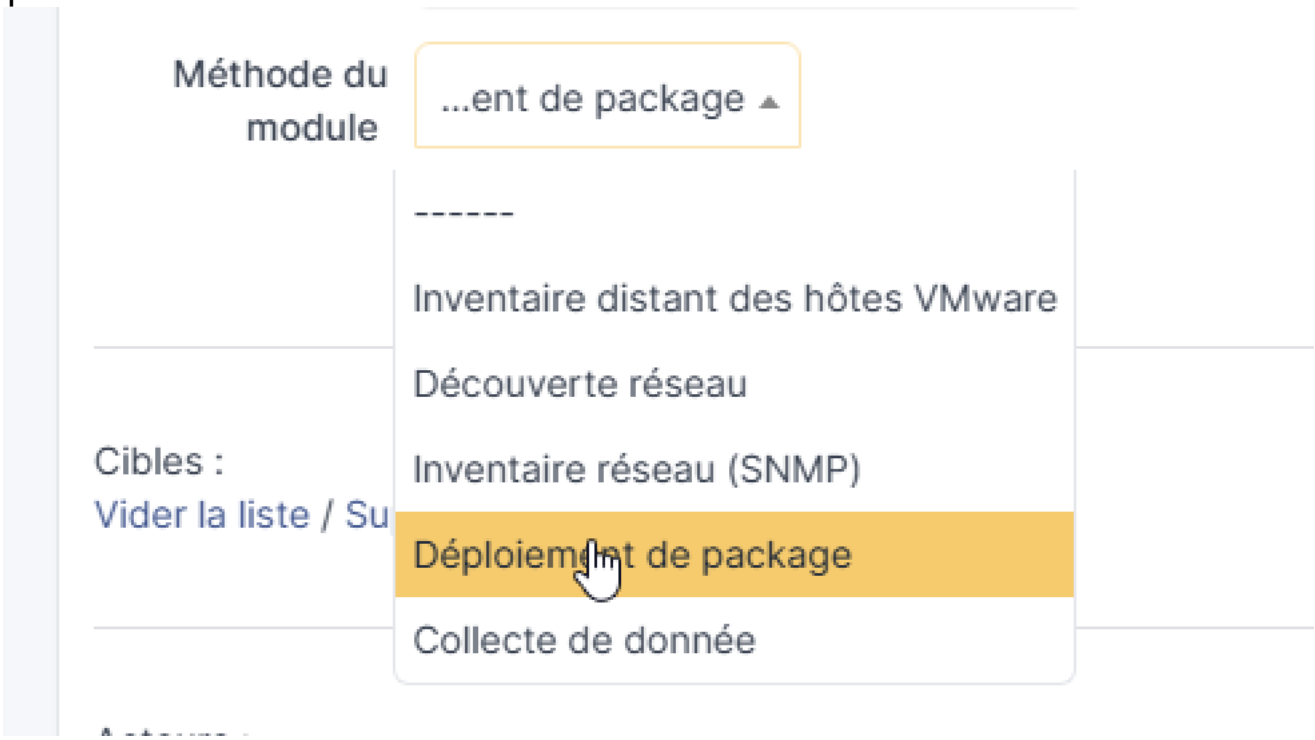




Dans cette dernière, nous allons aller dans l'onglet « Configuration du job » pour créer un nouveau job :



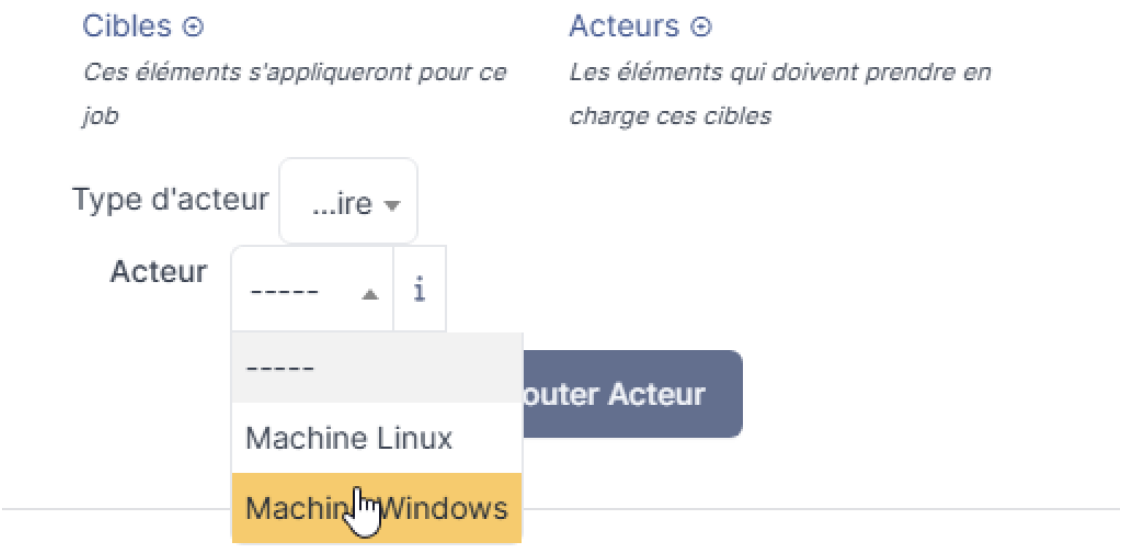
Ici, nous allons définir la méthode de déploiement du module en « Déploiement de package » :



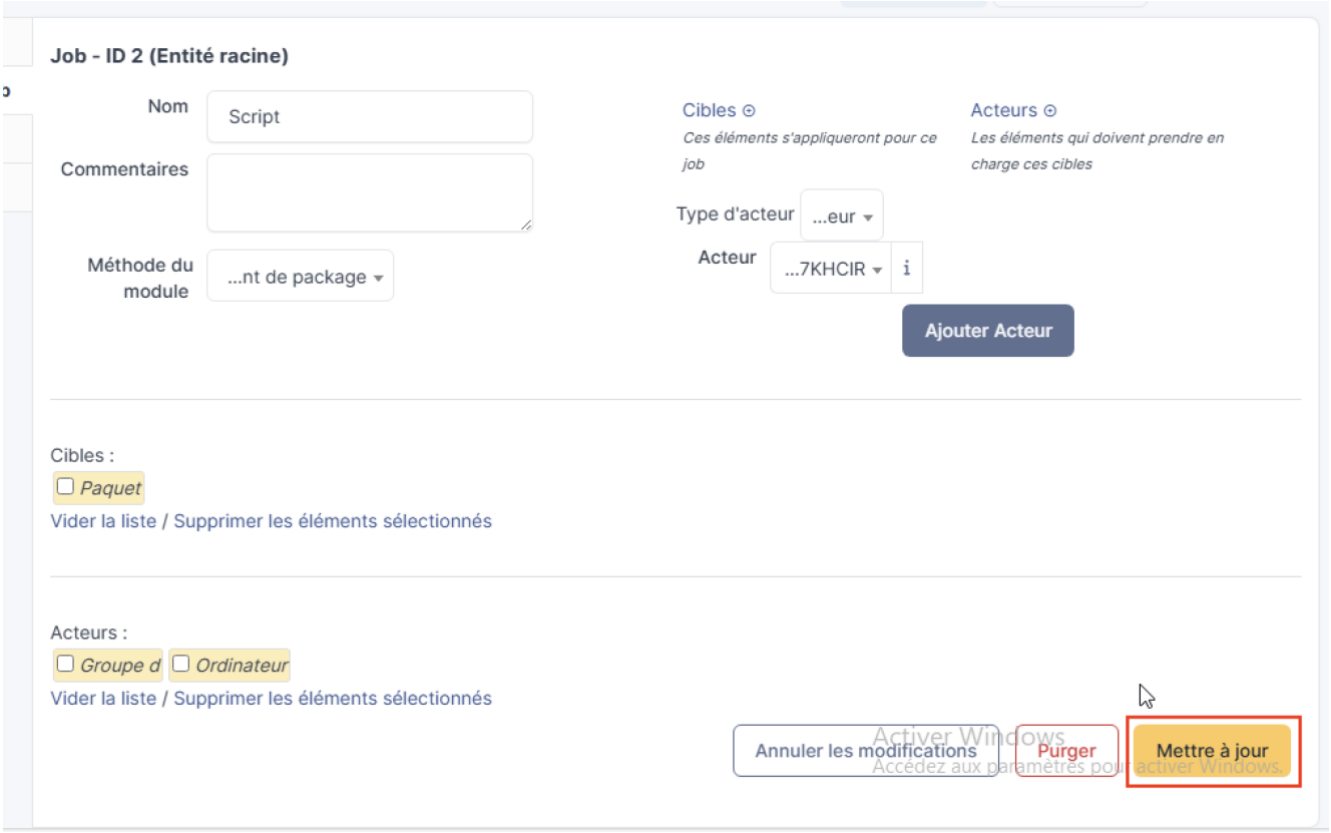
Nous allons aussi définir la cible de notre paquet :



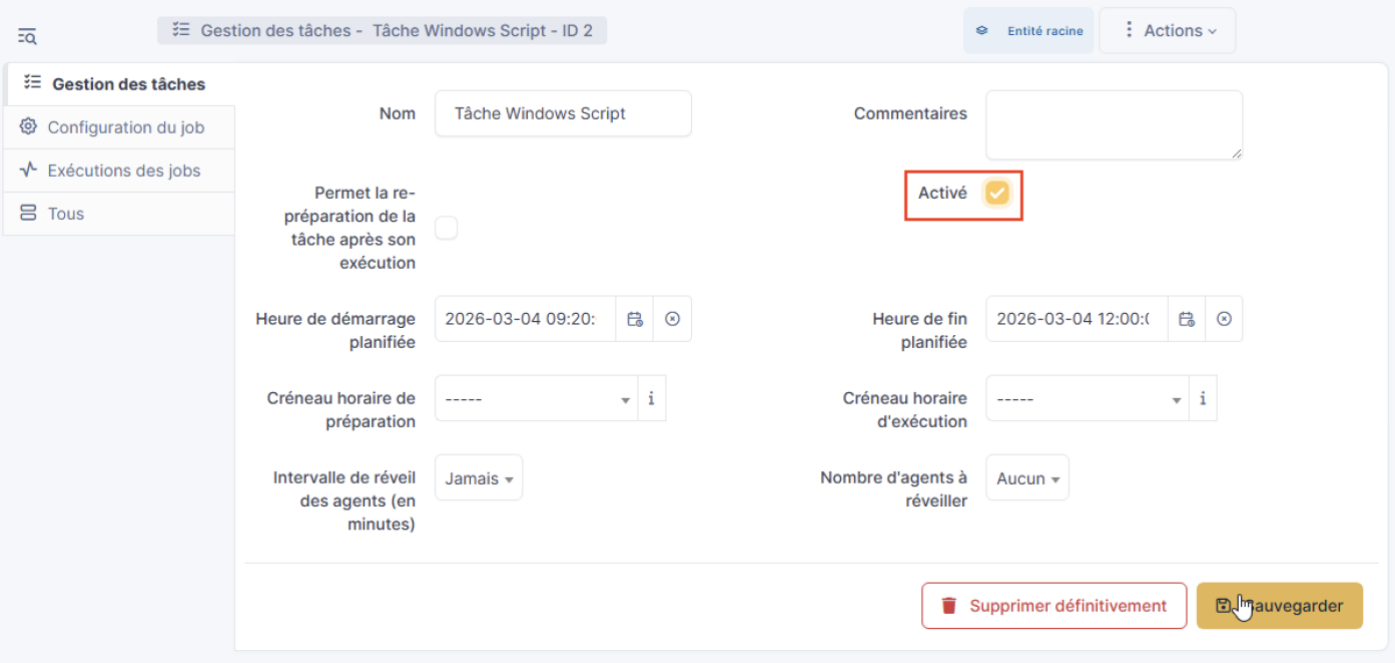
Et enfin, les acteurs qui se verront exécuter cette tâche :



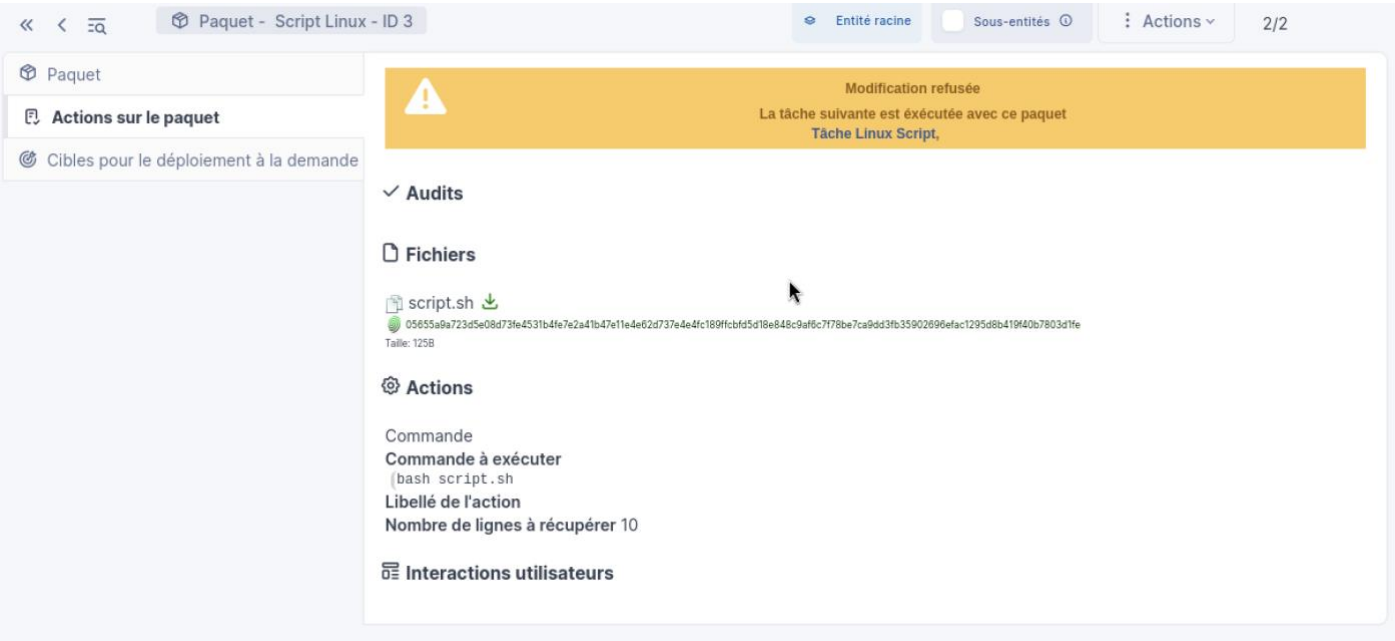
Une fois toutes les indications indiquées, nous pouvons mettre à jour les informations :



Maintenant, nous allons retourner dans l'onglet « Gestion des tâches », et puis nous allons définir une date de début et de fin de tâche. Puis nous allons activer cette dernière. Puis enfin, nous allons activer cette dernière :



Pour Linux, les opérations sont exactement les mêmes, sauf au niveau du package, qui devra cette fois ci être en .sh avec le code que nous avons écrit pour Linux, ainsi que la commande d'exécution suivante : **bash script.sh**

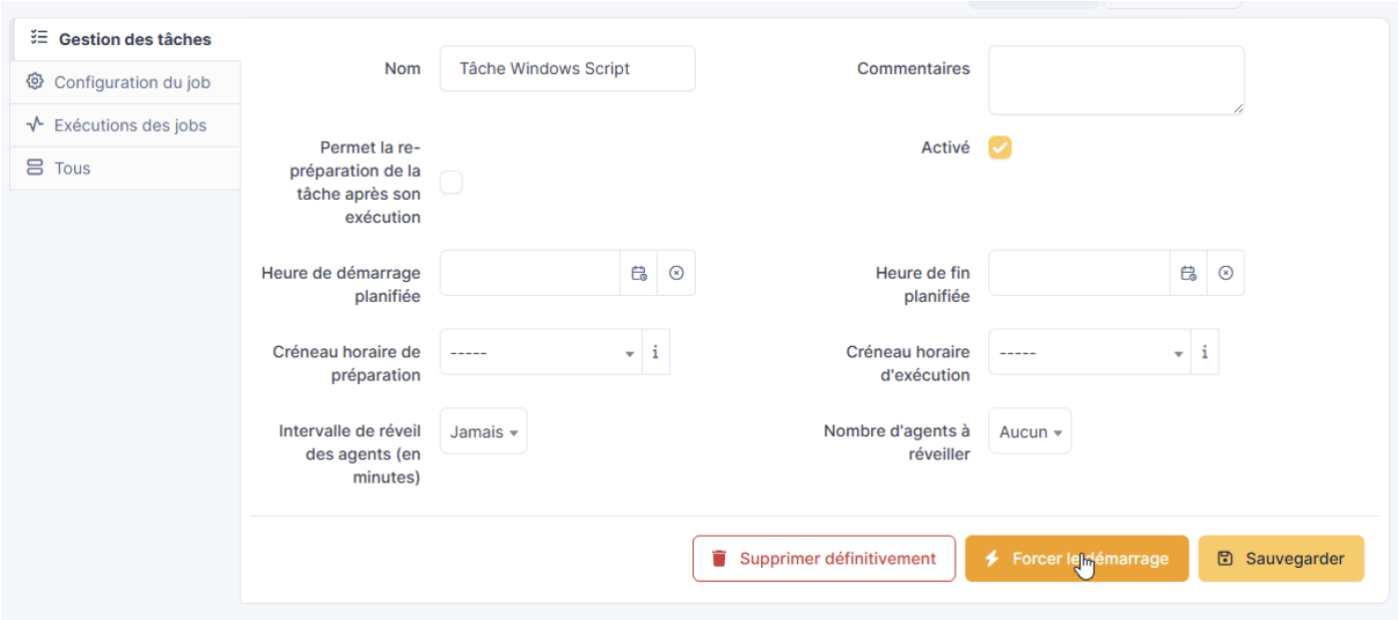


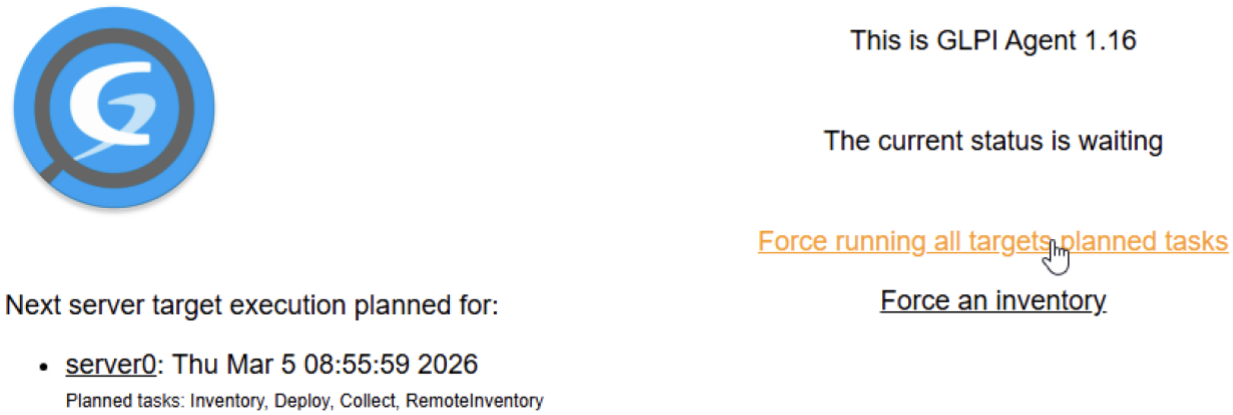
Et bien entendu, lors de la création de la tâche, l'acteur devra être le groupe d'ordinateur Linux.

4. Forcer le déploiement

- Déploiement Windows

Pour forcer le déploiement d'une tâche, nous allons devoir forcer le démarrage de cette dernière depuis cette dernière, puis nous devrons forcer l'exécution sur l'agent :

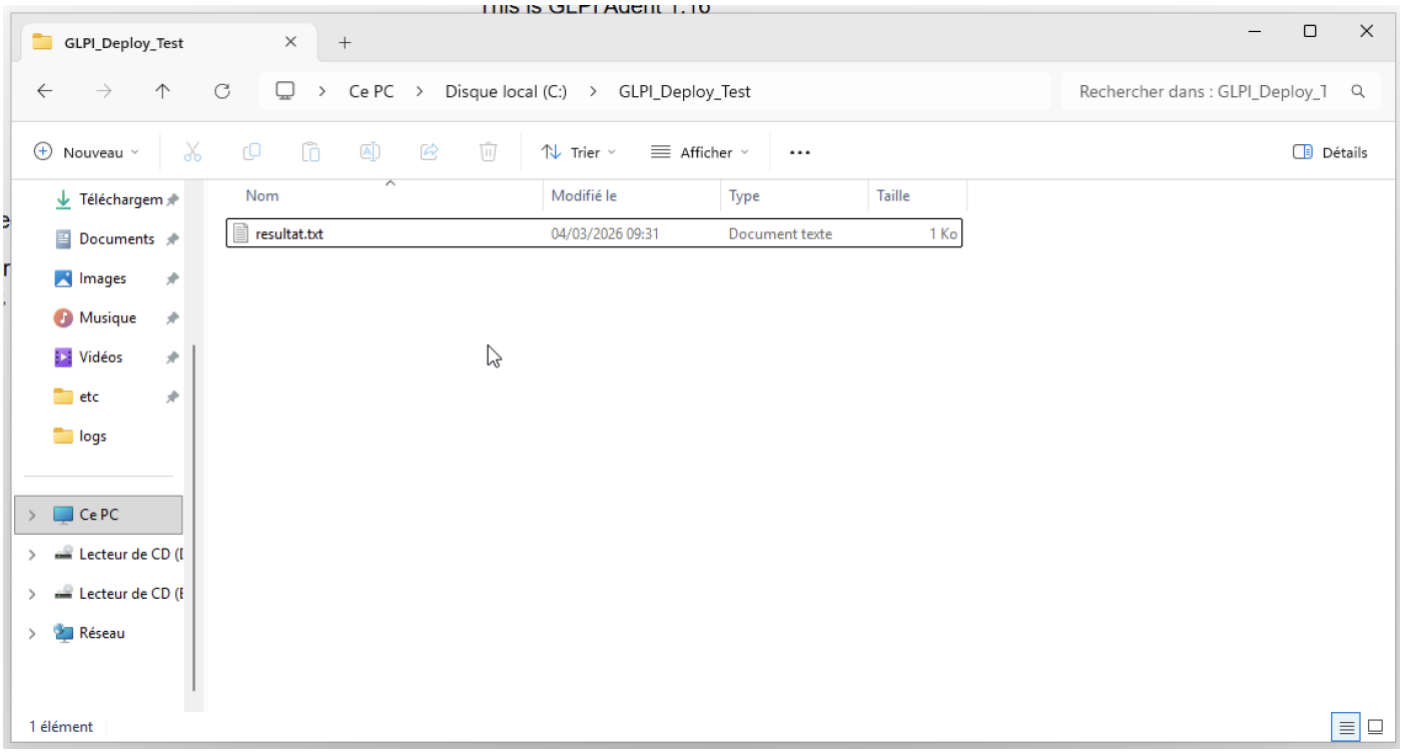


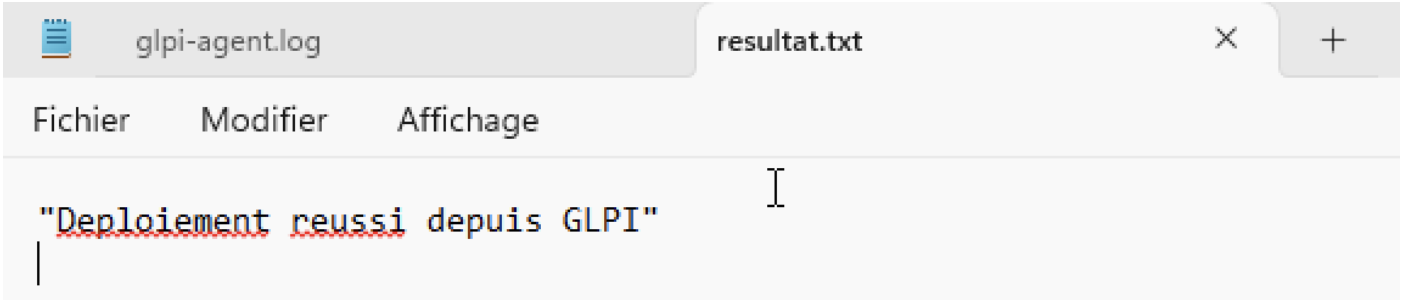


Vidéo de démonstration du déploiement Windows

https://drive.proton.me/urls/EHY59T8358#ELnocnEFJtYA

Une fois ceci fait, nous pouvons vérifier si le script a bien été exécuté en vérifiant si le fichier **C:\GLPI_Deploy_Test\resultat.txt** a bien été créer :





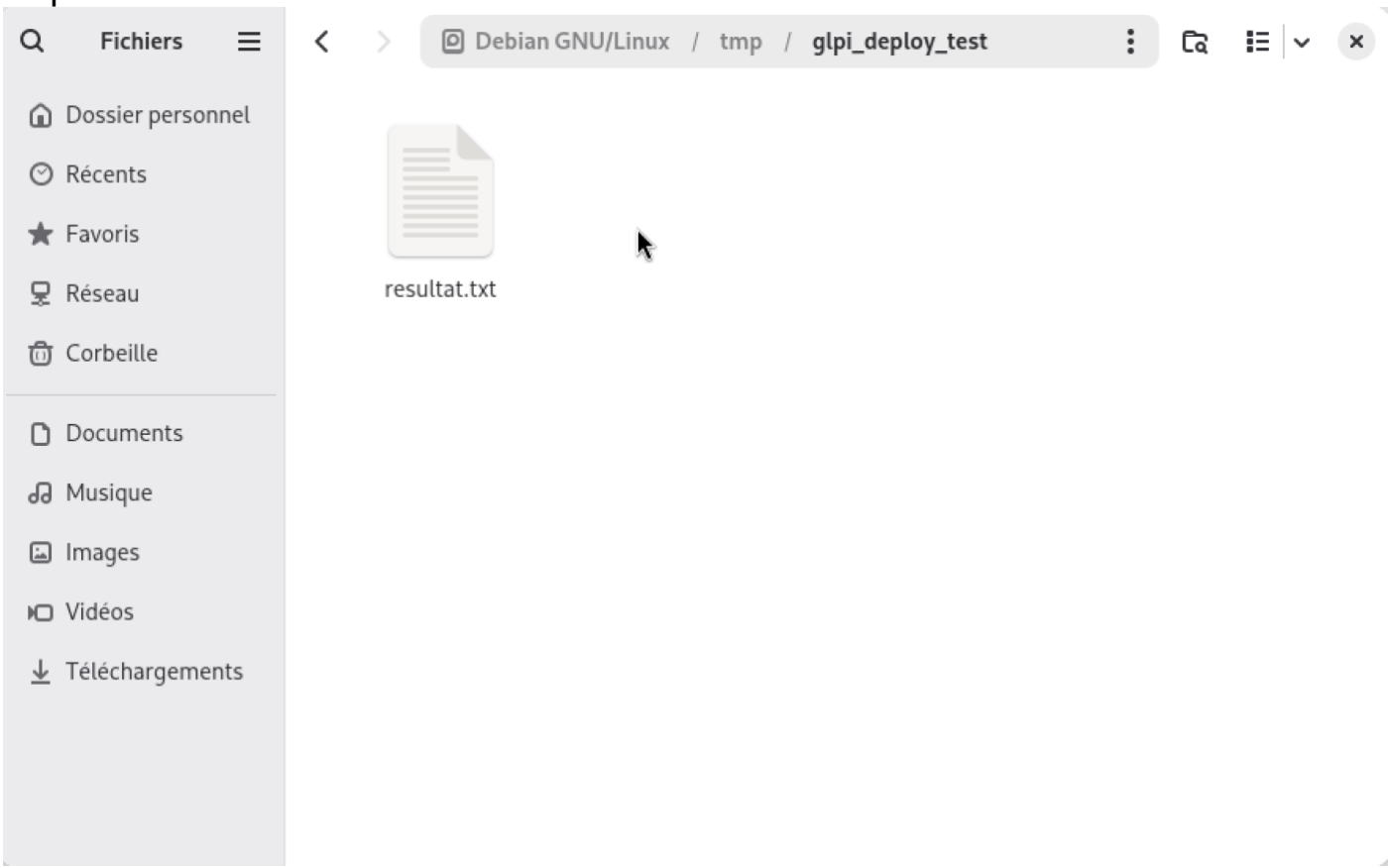
- Déploiement Linux

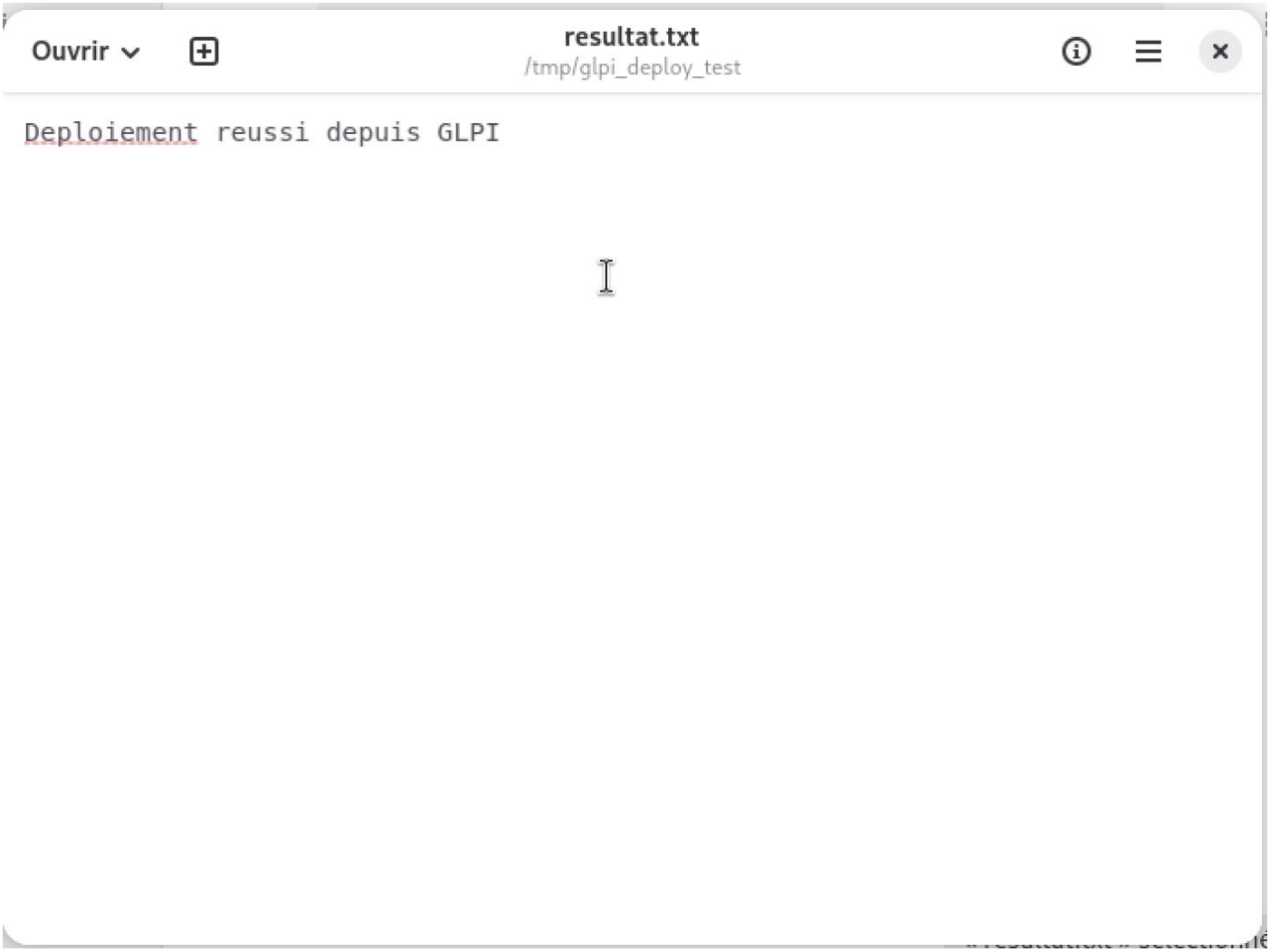
Les opérations sont exactement les mêmes sur Linux, cette fois ci, le fichier sera créé dans cet emplacement : **/tmp/glpi_deploy_test/resultat.txt**

Vidéo de démonstration du déploiement Linux

https://drive.proton.me/urls/WW80WPRCC0#S190b40d0gb7

Résultat final (**/tmp/glpi_deploy_test/resultat.txt**) :


Fichiers
Debian GNU/Linux / tmp / glpi_deploy_test
Dossier personnel
Récents
Favoris
Réseau
Corbeille
Documents
Musique
Images
Vidéos
Téléchargements
resultat.txt


Ouvrir
resultat.txt
/tmp/glpi_deploy_test
Deploiement reussi depuis GLPI