

Indepnet Association
Use GLPI Version 0.85
Free IT helpdesk and asset management

Indepnet Documentation Team

Notice

Notice

This documentation relates exclusively to the GLPI application (Gestion Libre de Parc Informatique) available at <http://glpi-project.org>.

All warranties are disclaimed. All trademarks are the property of their respective owners.

The application GLPI is constantly changing. This makes it difficult to maintain to date and accurate documentation.

The authors and contributors can not be held responsible consequences of errors, omissions or ambiguity in this document.

COPYRIGHT LICENCE:

This documentation is published by the Association Indepnet licensed Creative Commons.

You are free: to copy, distribute and transmit the work public under the following conditions :

- Attribution. You must attribute the original author as indicated by the author of the work or the holder of any rights you this gives (but not in a way that suggests that they endorse you or your use of the work).
- Noncommercial. You do not have the right to use this created for commercial purposes.
- No Change. You do not have the right to modify, transform or build upon this work.

For any reuse or distribution of this work, you need to do clear to others the license terms of making disposal. The best way to do this is with a link to <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>.

Each of these conditions can be waived if you get permission from holds the rights to this work.

Nothing in this license impairs or restricts the author's moral rights or authors.

Contents

Preface: Preface.....	xvii
Summary.....	19
 Part I: Getting started with GLPI.....	 21
 Chapter 1: Install GLPI	 23
Prerequisites.....	23
Install the GLPI application.....	24
 Chapter 2: Use GLPI.....	 27
Start GLPI.....	27
Choose a web browser.....	27
Log into GLPI.....	27
Logout of GLPI.....	27
Exploring the GLPI interface.....	28
Changer la langue de l'application.....	28
Password management.....	28
Managing user preferences.....	28
Navigate GLPI modules.....	29
The standard interface and simplified interface.....	30
Viewing Records.....	32
Rechercher.....	32
 Chapter 3: Quick Start.....	 37
 Part II: Inventory Module.....	 39
Gérer son inventaire.....	39
Manage Templates.....	39
Manage status.....	40
Recherche globale.....	40
 Chapter 4: Manage Computers.....	 41
Tab "Components".....	41
Tab "Volumes".....	42
Tab "Software".....	42
Tab "Virtual Machines".....	42
Tab "Connections".....	43
Tab "Network Port".....	45
Gérer les informations financières et administratives.....	46
Gérer les contrats associés.....	47
Associate documents.....	47

Tickets management.....	47
Associate external links.....	47
Manage notes.....	48
Onglet "Réservations".....	48
View History.....	48
View all information on one page.....	49
Ajouter un ordinateur.....	49
Voir un ordinateur.....	49
Modifier un ordinateur.....	49
Supprimer un ordinateur.....	49
Associer un ordinateur à un document.....	49
Associer un ordinateur à un contrat.....	50

Chapter 5: Gérer les moniteurs.....51

Tab "Connections".....	51
Gérer les informations financières et administratives.....	52
Gérer les contrats associés.....	52
Associate documents.....	53
Tickets management.....	53
Associate external links.....	53
Manage notes.....	53
Onglet "Réservations".....	53
View History.....	54
View all information on one page.....	54
Ajouter un moniteur.....	54
Voir un moniteur.....	54
Modifier un moniteur.....	54
Supprimer un moniteur.....	55
Connecter un moniteur à un ordinateur.....	55
Associer un moniteur à un contrat.....	55
Associer un moniteur à un document.....	55

Chapter 6: Gérer les logiciels..... 57

Gérer les versions.....	57
Gérer les licences.....	58
Gérer les installations.....	58
Gérer les informations financières et administratives.....	59
Gérer les contrats associés.....	59
Associate documents.....	60
Tickets management.....	60
Associate external links.....	60
Manage notes.....	60
Onglet "Réservations".....	60
View History.....	61
Regrouper les logiciels (multi-entités).....	61
View all information on one page.....	61

Chapter 7: Gérer les matériels réseaux..... 63

Tab "Network Port".....	63
Gérer les informations financières et administratives.....	64
Gérer les contrats associés.....	65
Associate documents.....	65
Tickets management.....	65
Associate external links.....	65
Manage notes.....	65
Onglet "Réservations".....	65
View History.....	66
View all information on one page.....	66
Ajouter un matériel réseau.....	66
Voir un matériel réseau.....	66
Modifier un matériel réseau.....	67
Supprimer un matériel réseau.....	67
Associer un matériel réseau à un document.....	67
Associer un matériel réseau à un contrat.....	67

Chapter 8: Gérer les périphériques..... 69

Tab "Connections".....	69
Gérer les informations financières et administratives.....	70
Gérer les contrats associés.....	71
Associate documents.....	71
Tickets management.....	71
Associate external links.....	71
Manage notes.....	71
Onglet "Réservations".....	72
View History.....	72
View all information on one page.....	72
Ajouter un périphérique.....	72
Voir un périphérique.....	73
Modifier un périphérique.....	73
Supprimer un périphérique.....	73
Associer un périphérique à un document.....	73
Associer un périphérique à un contrat.....	74

Chapter 9: Gérer les imprimantes..... 75

Les cartouches associées.....	75
Tab "Connections".....	75
Gérer les informations financières et administratives.....	76
Gérer les contrats associés.....	77
Associate documents.....	77
Tickets management.....	77
Associate external links.....	77
Manage notes.....	78
Onglet "Réservations".....	78

View History.....	78
View all information on one page.....	79
Ajouter une imprimante.....	79
Voir une imprimante.....	79
Modifier une imprimante.....	79
Supprimer une imprimante.....	79
Associer une imprimante à un document.....	79
Associer une imprimante à un contrat.....	80

Chapter 10: Gérer les cartouches.....81

Gérer les informations financières et administratives.....	81
Associate documents.....	82
Associate external links.....	82
Manage notes.....	82
View all information on one page.....	83

Chapter 11: Gérer les consommables..... 85

Gérer les informations financières et administratives.....	85
Associate documents.....	86
Associate external links.....	86
Manage notes.....	86
View all information on one page.....	87

Chapter 12: Gérer les téléphones.....89

Tab "Connections".....	89
Gérer les informations financières et administratives.....	90
Gérer les contrats associés.....	91
Associate documents.....	91
Tickets management.....	91
Associate external links.....	91
Manage notes.....	91
Onglet "Réservations".....	92
View History.....	92
View all information on one page.....	92

Chapter 13: Gestion du protocole Internet (IP)..... 93

Protocole IP.....	93
Réseau IP.....	93
Nom réseau.....	94

Part III: Assistance..... 95

Help Desk Implementation.....	95
Define the actors and their roles.....	95
Ticket Lifecycle.....	95
Advanced.....	99
Ticket Categories.....	99

Ticket Templates.....	99
Receivers.....	100
Recurring Tickets.....	100
Les coûts liés	100
Links between tickets.....	101
Change the priority rules.....	101
View and manage schedules.....	101
SLA or the resolution times of incidents.....	101
Business rules change and allocation of tickets.....	101
Problem Management.....	102
Gérer les changements.....	102
Notification by e-mail.....	102
Administrative closure.....	102
Satisfaction.....	103
View Statistics.....	103
Manage tickets.....	104
Understanding the ticket lifecycle.....	104
Associate documents.....	105
View History.....	105
Open a ticket.....	105

Part IV: Management Module..... 109

Chapter 14: Supplier Management..... 111

Add a supplier.....	111
See a supplier.....	111
Update a supplier.....	112
Delete a supplier.....	112
Link contacts and suppliers.....	112
Associate a supplier to a contact.....	112
Link contracts and suppliers.....	113
Associate items to supplier.....	113
Associate documents.....	113
Associate a supplier to a document.....	113
Tickets management.....	113
Associate external links.....	113
Manage notes.....	113
View History.....	114
View all information on one page.....	114

Chapter 15: Contact management..... 115

Add a contact.....	115
See a contact.....	115
Update a contact.....	115
Delete a contact.....	116
Link contacts and suppliers.....	116
Associate a contact to a supplier.....	116

Associate documents.....	116
Associate a contact to a document.....	117
Associate external links.....	117
Manage notes.....	117
View History.....	117
View all information on one page.....	118

Chapter 16: Budget management..... 119

Associate items to a budget.....	119
Associate documents.....	119
Associate external links.....	119
Manage notes.....	120
View History.....	120
View all information on one page.....	120
Add a budget.....	120
See a budget.....	120
Update a budget.....	120
Delete a budget.....	121
Associate a budget to a document.....	121

Chapter 17: Gérer les contrats..... 123

Link contracts and suppliers.....	124
Les matériels associés.....	124
Associate documents.....	124
Associate external links.....	124
Manage notes.....	124
View History.....	125
View all information on one page.....	125
Add a contract.....	125
Voir un contrat.....	125
Modifier un contrat.....	125
Supprimer un contrat.....	126
Associer un contrat à un fournisseur.....	126
Associer un contrat à un matériel.....	126
Associer un contrat à un document.....	126

Chapter 18: Gérer les documents..... 129

Associate documents.....	130
Manage notes.....	130
View History.....	130
View all information on one page.....	130
Ajouter un document.....	130
Voir un document.....	131
Modifier un document.....	131
Supprimer un document.....	131
Associate a document with a material.....	131
Associer un document à un autre document.....	132

Part V: Module Outils..... 133

Gérer les projets.....	133
Gérer les notes personnelles ou publiques.....	134
Gérer les flux RSS.....	134
Gérer la base de connaissances.....	134
Ajouter un article à la base de connaissances.....	135
Voir un article de la base de connaissances.....	136
Modifier un article de la base de connaissances.....	136
Supprimer un article de la base de connaissances.....	136
Ajouter une cible à un article de la base de connaissances.....	136
Associer un article de la base de connaissances à un document.....	137
Gérer les réservations.....	137
Gérer les rapports.....	137

Part VI: Administer access control..... 139

Configurer la gestion d'identité.....	139
Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes.....	140
Chiffage des mots de passe dans la base de données.....	140
Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP.....	141
Configurer la liaison LDAP pour les utilisateurs et les groupes.....	143
Ajouter un nouvel annuaire LDAP.....	146
Supprimer un annuaire.....	146
Importer et synchroniser depuis un annuaire par script.....	146
Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie.....	147
Ajouter un serveur de messagerie.....	147
Supprimer un serveur de messagerie.....	148
Configurer les autres méthodes d'authentification externe.....	148
Manage the users.....	149
Ajouter un utilisateur.....	149
Supprimer un utilisateur.....	150
Administrer les groupes.....	150
Ajouter un groupe.....	151
Supprimer un groupe.....	151
Administrer les entités.....	151
Ajouter une entité.....	152
Supprimer une entité.....	153
Déléguer l'administration par entité.....	153
Manage user's profiles.....	155
Attribuer des habilitations à un utilisateur.....	156

Part VII: Module Administration.....161

Gérer les règles métiers.....	161
Affecter une catégorie à un logiciel.....	162
Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité.....	162
Affecter une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité.....	163
Importer ou lier une machine provenant d'un outil d'inventaire.....	164

Règles métier pour les tickets.....	164
Gérer des profils de transfert inter-entités.....	165
Configurer les dictionnaires de données.....	165
Dictionnaire des intitulés.....	165
Dictionnaire des logiciels.....	166
Dictionnaire des imprimantes.....	166
Gérer la file d'attente d'envoi de courriels.....	167
Visualiser les journaux d'activité.....	167

Part VIII: Module Configuration..... 169

Configurer les intitulés.....	169
View History.....	171
Configurer les composants.....	171
Configure Notifications.....	172
Configure follow-up emails and alerts.....	172
Configuration des modèles de notifications.....	173
Ajouter un modèle de notification.....	173
Supprimer un modèle de notification.....	174
Gérer les traductions des notifications.....	174
Utiliser les balises pour personnaliser les notifications.....	174
Gérer les notifications par entité.....	175
Ajouter une notification.....	176
Supprimer une notification.....	177
Configurer les SLAs.....	177
Configurer les paramètres centraux.....	177
Onglet Configuration Affichage.....	178
Personalize the interface.....	178
Assets Tab.....	178
Onglet Assistance.....	179
Onglet Système.....	179
Onglet Réplicat MySQL.....	179
Configurer les contrôles.....	180
Configurer le critères d'unicité des champs.....	180
Configurer les actions automatiques.....	180
Lancer les actions automatiques en ligne de commande.....	181
Configurer les collecteurs.....	182
Ajouter un collecteur.....	183
Supprimer un collecteur.....	183
Configurer les liens externes protocolés.....	183
Ajouter un lien externe.....	184
Supprimer un lien externe.....	184
Configurer les plugins GLPI.....	184

Part IX: Réaliser les opérations de maintenance..... 187

Sauvegarder GLPI.....	187
Sauvegarder ou restaurer la base de données.....	187
Sauvegarder les fichiers.....	187

Installer et mettre à jour les plugins.....	187
Mettre à jour GLPI.....	188
Download the archive.....	189
Préparer la mise à jour.....	189
Install the application files on the server.....	189
Utiliser l'assistant de mise à jour.....	189
 Part X: Conclusion.....	191
 Appendix A: GLPI Glossary.....	193
 Appendix B: Connections réseau complexe.....	205
Connections réseau complexe.....	205

Notice

This documentation relates exclusively to the GLPI application (Gestion Libre de Parc Informatique) available at <http://glpi-project.org>.

All warranties are disclaimed. All trademarks are the property of their respective owners.

The application GLPI is constantly changing. This makes it difficult to maintain to date and accurate documentation.

The authors and contributors can not be held responsible consequences of errors, omissions or ambiguity in this document.

COPYRIGHT LICENCE:

This documentation is published by the Association Indepnet licensed Creative Commons.

You are free: to copy, distribute and transmit the work public under the following conditions :

- Attribution. You must attribute the original author as indicated by the author of the work or the holder of any rights you this gives (but not in a way that suggests that they endorse you or your use of the work).
- Noncommercial. You do not have the right to use this created for commercial purposes.
- No Change. You do not have the right to modify, transform or build upon this work.

For any reuse or distribution of this work, you need to do clear to others the license terms of making disposal. The best way to do this is with a link to <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>.

Each of these conditions can be waived if you get permission from holds the rights to this work.

Nothing in this license impairs or restricts the author's moral rights or authors.

Preface

Preface

This documentation describes how to install and use the GLPI application

This guide aims to give an overview of the application as GLPI user and administrator guide.

Each part is available independently even if for reasons of logic we recommend a thorough reading of this documentation.

When use entities?

The idea of multi-entities is to give a GLPI allowing to segment the management of assets while allowing an easy strengthening of the data of the different parks. It can be interesting for a firm of which management is hierarchic and where the persons must have a vision of the asset at different levels. An user possible be attached to several entities with different rights. These rights possible be kept on sub-entities or not.

examples:

- a society which manages several clients: it is possible to define an entity by client;
- an administration which have directions and unities: it can be interesting to use entities.

Be careful: a lot of entities can decelerate application and can draw away more rules!

When use groups?

The concept of groups allows to make regroupings. These can be different natures:

- group of users: to manage capabilities group for Helpdesk by example;
- services : allows to group assets, tickets ans users to create notion of *service*.

The difference between these 2 concepts is parematered in the groups (see [Administrer les groupes](#))

When use locations?

The location allows to put geographically assets and users, or even tickets. They are defined to such a tree diagram to represent it at best as there is in reality.

example : 20 street of Paris > Building A > 1 floor > Room 225

When use profiles?

In the same way as it is preferable to define the hierarchy of entities before beginning the configuration of GLPI, it is preferable also to think of the profiles of the persons. In version 0.85, these being refined, it is well necessary to think upstream to whom will have the right to make or see what.

Summary

Install and use effectively GLPI (Free IT helpdesk and asset management).

Solution free open-source IT asset management and helpdesk, GLPI is an application available via a web browser designed to manage all of your problems of asset management: the inventory management of hardware and software components as well as the management of user assistance.

Part I

Getting started with GLPI

Topics:

- [Install GLPI](#)
- [Use GLPI](#)
- [Quick Start](#)

Getting started with GLPI.

Everything you need to know to get started with GLPI

This section presents the GLPI installation, the use of GLPI and a use case for a Quick Start.

Chapter 1

Install GLPI

Topics:

- [Prerequisites](#)
- [Install the GLPI application](#)

Installation Guide.

Everything you need to know to install a comfortable and serene GLPI.

This section presents the installation prerequisites of GLPI and then the installation of GLPI.

Prerequisites

Prerequisites for installing GLPI.

GLPI uses the following technologies :

- PHP for language
- MySQL for the database
- HTML for web pages
- CSS style sheets
- CSV, PDF and SLK for data exports
- AJAX for dynamic elements of the interface
- SVG and PNG for images and graphics

Web Server Prerequisites

Characteristics of the web server needed to run GLPI.

Web Server

GLPI requires a web server supports PHP, such as :

- Apache 2 or higher (<http://httpd.apache.org>)
- Microsoft IIS (<http://www.iis.net>).

PHP

GLPI requires PHP version 5.3 or above (<http://www.php.net>).

Required PHP extensions

The following PHP extensions are necessary for the proper functioning of the application :

- JSON : format support JSON structured data
- Mbstring : chain management of multi-byte character
- MySQL : connection with the database
- Session : Session support users

PHP extensions optional but recommended

The following extensions are required for optional features of the application :

- CLI : Using PHP from the command line for automatic actions
- CURL : CAS for authentication
- DOMXML : CAS for authentication
- GD : Image generation
- IMAP : mail servers use to collect the tickets or user authentication

- LDAP : use of an external directory for authentication
- OpenSSL : encrypted communication

PHP Configuration

The php configuration file (*php.ini*) should be amended to contain the following variables :

```
memory_limit = 64M ; // Minimum Value
file_uploads = on ;
max_execution_time = 600 ; // Optional but not mandatory
register_globals = off ; // Optional but not mandatory
magic_quotes_sybase = off ;
session.auto_start = off ;
session.use_trans_sid = 0 ; // Optional but not mandatory
```

Database server Prerequisites

Characteristics of the database server needed to run GLPI.

To operate, GLPI requires a database server MySQL version greater than or equal to 5.1

(<http://www.mysql.com>).

Note: We recommend use version 5.5.x (best performances).

Important: Currently, only MySQL database server and MariaDB database server are supported by GLPI (MyISAM engine).

Install the GLPI application

Installation of GLPI

The procedure is as follows :

1. Download the GLPI archive
2. Install the application files on the server to host GLPI
3. Launch the online installation wizard

Once these steps are complete the application is ready for use.

Note: There are also many packages for distributions (Debian, Ubuntu, Fedora ...).

Download the archive

Download GLPI

Download the installation archive of GLPI on the website of GLPI project : <http://www.glpi-project.org> from the section **Download**.

Tip:

Download the latest stable version for production use.

Note: Version numbering: the archive is named *GLPI Version X.YY.ZZ* where X.YY is the major version number and ZZ indicates the version number of corrective. Example: GLPI 0.72.4 is the fourth corrective version of the major version 0.72.

Install the application files on the server

Install the application files on the server to host GLPI.

Unzip the downloaded archive. The directory name is obtained `glpi`.

Copy this directory in the web tree of files to make it accessible..

Give write access to the web service on the folders `/files` and `/config`.

Use the installation wizard

Use the GLPI online installation wizard

To begin the installation, point the browser on the root folder of GLPI : http://<GLPI_ADDRESS>.

When you first connect to this address, a procedure step-by-step starts.

Choice of language (Select your language)

The first step is to choose the language in which the installation takes place. To install in "English", select **English** then validate.

License

The use of GLPI is subject to acceptance of the license GNU General Public License. This license is proposed for reading. Once the license is read and accepted, submit the form. If this is not the case, it is impossible to access the following steps.

Start the installation: Installation or update GLPI

Clien on **Installation**.

Step 0 : Verify compatibility with your environment running GLPI

This step will verify that the system meets the prerequisites for installation. If this is not the case, it is impossible access additional steps and an explicit error message indicates the action to be taken before attempting to again. If all the checks have been successfully completed, submit the form.

Step 1 : Configure the connection to the database

Connection settings to the database are required.

- **MySQL Server** : Enter the network path to access the server, for example : *localhost*, or *mysql.domain.com*
- **MySQL User** : Enter the user name with the right to connect to MySQL server
- **MySQL Password** : Enter the password associated with the user defined above

Once these three fields are correctly filled out, submit the form. If the parameters are invalid, a error message is displayed and you must change the connection settings and try again.

Step 2: Create or choose the database and initialize it

Once the server connection is established, it must create or select the database designed to accommodate the application data and then initialize GLPI.

Two possibilities :

- Base to accommodate the data using existing GLPI instance :

Select the database in the list of databases displayed. OK to initialize the database.

Caution: The contents of the selected database will be destroyed upon initialization.

- To create a new database to hold the GLPI data :

Select **Create a new database**. Enter the name of the new database in the text field provided for this purpose. Select OK to create the database.

Important: This step requires the user to have the necessary rights to create a new database.

Step 3 : Initialization of the database

This step initializes the database with default values. If an error occurs, read the information.

Step 4 : The installation of GLPI is now finished

This step provides a summary of the installation procedure and lists the user accounts created. Read this information carefully and click submit to make the first connection to the application.

Tip: Default users accounts are :

glpi/glpi for the administrator account

tech/tech for the technician account

normal/normal for the normal user

post-only/postonly for the post-only user

Attention: Of course one must then delete or change these default accounts for obvious reasons of security. Be sure before deleting the accounts to create a new glpi user using the super-admin profile.

Chapter

2

Use GLPI

Topics:

- [Start GLPI](#)
- [Choose a web browser](#)
- [Log into GLPI](#)
- [Logout of GLPI](#)
- [Exploring the GLPI interface](#)
- [Changer la langue de l'application](#)
- [Password management](#)
- [Managing user preferences](#)
- [Navigate GLPI modules](#)
- [The standard interface and simplified interface](#)
- [Viewing Records](#)
- [Rechercher](#)

Use GLPI

This section describes the use of this application and its general functionality.

Start GLPI

This chapter describes how to access the GLPI application and its interface.

Choose a web browser

GLPI requires the use of a web browser.

Optimum operation of the application is achieved by using a modern browser and compliant to web standards. The following browsers are preferred: Firefox version 3 and higher, and Seamonkey version 2 higher, Opera, Safari or Chrome. GLPI also works on Internet Explorer version 7 and above. The Compatibility with Internet Explorer 6 or lower is not assured.

Log into GLPI

How to connect to GLPI ?

Start the browser and go to the GLPI home page http://<GLPI_ADDRESS>. Access to the application features requires authentication. Based on the profile of the authenticated user, the interface displayed is either **standard interface** or **simplified interface** (see [The standard interface and simplified interface](#)).

An unauthenticated user can access certain features if GLPI has been configured to allow: view the Frequently Asked Questions (FAQs), open a ticket, etc. (see [Onglet Assistance](#)).

Logout of GLPI

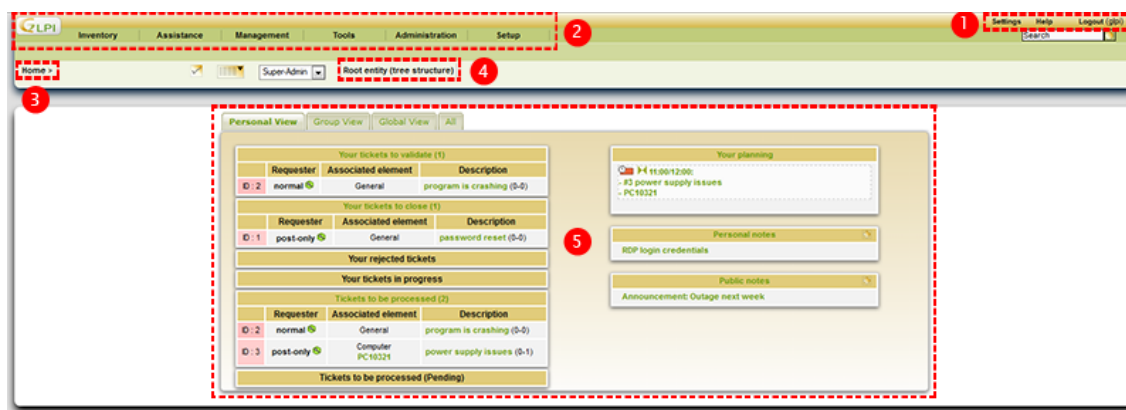
*To disconnect, click on the link **Logout** located in the upper right of the screen.*

Once the session is finished, the user is redirected to the authentication page.

Exploring the GLPI interface

Depending on the user's profile, menus may be different but the logic of the interface remains the same.

GLPI's interface consists of five areas involving the application functionality based on their nature.



1. The user menu allows you to manage preferences, access help and logout
2. The main menu lets you navigate through the different modules
3. The breadcrumb navigation provides some context for using the main work area
4. The entity selector menu lets you interact with the entity context
5. The main work area is the preferred region for interaction with the application

Figure 1: The GLPI Interface

Changer la langue de l'application

Un lien direct pour changer la langue de GLPI est disponible en haut à droite de l'écran.

Le lien affiche le nom de la langue actuellement en utilisation dans GLPI.

Password management

The change password form is in the main tab menu **Settings**

It is necessary to enter and confirm your password before update. The administrator can disable this functionality. The change the password fields do not appear in this case (see [Manage user's profiles](#)).

In case the user lost their password, the ability to reset it is proposed from the login page. The link is only present if notifications are enabled (see [Configure follow-up emails and alerts](#)). Only users with an email address defined in GLPI and do not authenticate via an external source (LDAP, mail server, etc.) can use this feature. Once the password reset form is completed by entering their email address, the user receives an email providing a link to reset the password.

Passwords must follow the defined security policy (see [Onglet Système](#)). A real-time control of the entered password is performed.

Managing user preferences

User preferences are changing from the menu **Settings**

Each authenticated user has the ability to change their preferences.

The **Settings** menu is at the top and right of the interface, from any page.

Main Tab

Users can edit personal information here: First name, Surname, Email addresses, phone numbers, location and language.

Note: Some fields are not editable if they come from an LDAP directory.

The user can add email addresses and select the default address, which will be used for sending notifications.

The user may also specify certain default behaviors of the application, such as the profile and the default select entity when connecting to the interface (see [Manage user's profiles](#) and [Administrer les entités](#)). He can also disable notifications for the actions it performs.

The experienced user may also choose to exit the `normal` mode of the application:

- In debug mode, GLPI displays errors, all values of variables, SQL queries, etc. It is useful to enable this mode in case of GLPI malfunction. Thus much information can be communicated to the developers of the GLPI project. This mode also allows to have information additional on various objects in a specific tab (notifications, etc.).

Personal View tab

This tab allows you to reset the display customization of the various lists. The user can, for each type of object, return to the default display by removing this customization (see [Viewing Records](#)).

Personalize the interface

*Display preferences that can be set with default values and that users can change for their session are grouped in tab **Personalization**.*

The section **Personalization** permits changes the general display preferences :

- The number of results to display per page search and listings can be defined. The value here not exceed the maximum set in the general options display.
- Drop-down lists can be displayed either as a tree or flat.
- CSV delimiter can be defined, either as a semicolon (;) or colon (,).
- GLPI identifiers (ID) objects, hidden by default, can be displayed.
- The number of associated elements visible to the selection of a tab can be activated. This allows to quickly determine the presence or absence of information related to the current object.
- Display preferences related to location are configured here: date format, number format, display order of names, and language.
- The fact that the user receive notifications for actions it performs.
- The number of results to display on the home page can also be defined.
- The font used to PDF export to permit to fit the used charset.
- After creating an object, where the user is redirected (to the created item or to the creation form).

The section **Assistance** permits changes to the behavior of the support section :

- Default values for new tickets (i.e. pre-selection of the user as a technician at creating a ticket) and request source
- Choice of the display of new tickets
- Automatic refresh of the list of tickets
- Priority colors used in the interface

The section **Remote access key** can regenerate the security key used to access private flows offered by GLPI. Current ICAL and WebCal planning flows are protected by this security key and is integrated into the url.

Navigate GLPI modules

Navigation through the modules is done via the top bar of the interface.

The various functions of GLPI are grouped into six modules. These modules were built around similar contexts of use. The top bar of the interface is used to navigate between these modules :

- The module **Assets** provides access to various hardware inventory. See [Inventory Module](#).
- The module **Assistance** allows to create and track tickets, as well as view statistics. See [Assistance](#).
- The module **Management** allows to manage contacts, vendors, budgets, contracts and documents. See [Management Module](#).
- The module **Tools** allows you to manage notes, knowledge base, reservations and view reports. See [Module Outils](#).
- The module **Administration** provides administration of users, groups, entities, profiles, rules and dictionaries. It also allows the application maintenance (backup and restore database, check if a new version is available, etc.). See [Module Administration](#).
- The module **Setup** provides access to general configuration options of GLPI: dropdowns, components, notifications, SLAs, checks, automated tasks, authentication, receivers, external links, plugins. See [Module Configuration](#).

The menus presented to the user vary depending on the clearances of the logged in user. See [Manage user's profiles](#).

The browsing context is presented to the user in the breadcrumb.

Tip: Vous trouverez en bas à droite un bouton **Top** vous permettant de revenir rapidement en haut de la page si besoin.

There are keyboard shortcuts used to navigate from one module / sub module to another. Here is the list of these shortcuts :

- 1 -> Home
- **Assets :**
 - o -> Computers
 - s -> Software
- **Assistance**
 - t -> Tickets
 - a -> Statistics
 - p -> Planning
- **Management :**
 - d -> Documents
- **Tools :**
 - b -> Knowledge Base
 - r -> Réseervations
 - e -> Reports
- **Administration :**
 - u -> Users
 - g -> Groups
- **Setup :**
 - n -> Dropdowns

The key combination to associate with these shortcuts varies by operating systems and browsers used. Examples for the following browsers :

- Mozilla Firefox

Simultaneously press the keys *Alt*, *Shift* and *the desired shortcut*.

- Internet Explorer 7 and above

Simultaneously press the keys *Alt*, *Shift* and *the desired shortcut*, then tap *Enter* to validate the destination.

- Opera

Simultaneously press the keys *Esc*, *Shift* and *the desired shortcut*.

The standard interface and simplified interface

According to its clearance, the user uses the *standard interface* or the *simplified interface*.

Standard Interface

This is the main interface of the application. All modules are available.

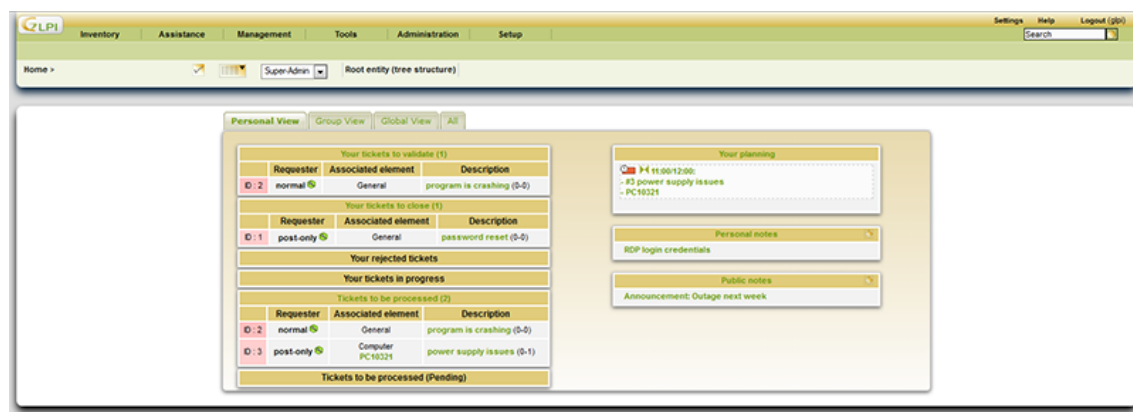


Figure 2: Standard Interface Menu

The home page **standard interface** provides an overview for quick access to active elements (tickets, notes, schedules, contracts, etc.).

It is divided into three views :

- **Personnal View** displays open tickets, rejected, in progress, approve (when the user is a requester) on those which that user has interaction as validator or technician (in Pending validation, ongoing, to be closed, pending). This view also offers the problems in progress, the user's schedule and available notes.

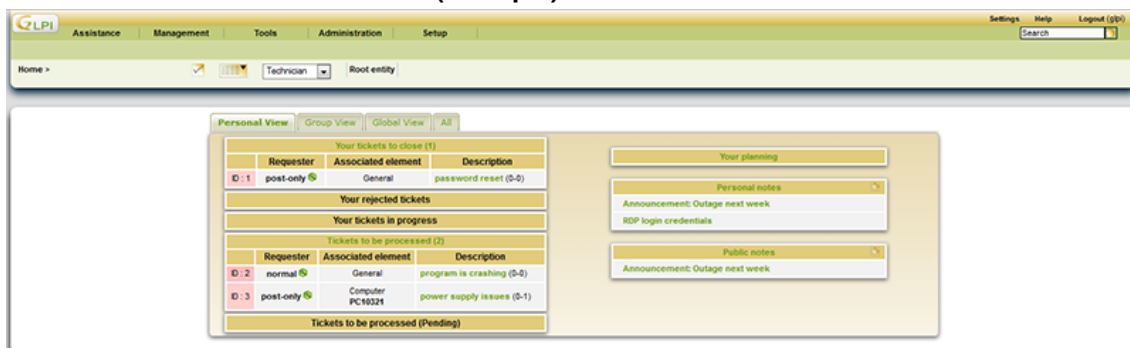
- **Group View** provides the same information about the tickets and the problems as personal view with relation to the reference groups to which the user belongs. According to its profile, it will have access to tickets or not depending on the actor groups that are associated.
- **Global View** displays statistics on the tickets and the problems depending on their status and contracts according to their expiration date. It also offers the latest additions to the objects in GLPI. Depending on the configuration used, new tickets may also be presented in this tab.
- **RSS Feeds** offers defined RSS feeds content (see [Gérer les flux RSS](#)).



Figure 3: Home

Note: A security message may be displayed when you first login after the installation procedure. This message prompts you to change passwords accounts created by default in GLPI. The messages will remain until all default account passwords are changed.

Customize the standard interface (example)



Display to a user using the **standard interface**, but having no read and writing access to the inventory. The menus presented in the navigation bar is thus limited.

Figure 4: Menu personalized standard interface

Simplified Interface

This interface is the most restrictive. It is intended for users with very limited clearances on application: self-service helpdesk. The number of available menus is minimized. In default configuration, a user can, using this interface, only create tickets, follow the treatment of its tickets, make reservations and check out the FAQ. The home page provides the number of its tickets following their rules and the most popular and most recent FAQ topics.



Figure 5: Simplified Interface Menu

Note: The choice of the default interface and the different modules to display or are not configured in the profiles (see [Manage user's profiles](#)).

Viewing Records

Viiew and manage records

The display of all recordings and all details of a record in always listed the same way in GLPI. Whether it's a list of computers, telephones or tickets, the presentation follows the same principle.

A list of items can be obtained in two ways: from the search engine or from another list.

From the search engine, after determining the criteria and validated research, a list of records is displayed. By default no search criteria does not limit the list of records available and the display is first n limited to the list.

From the menu **Assets > Computers** : If any search criterion is determined, the first n computers of the list will be posted.

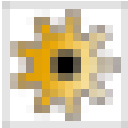
From a list, a new list can be obtained.

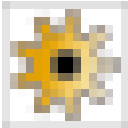
From a computer list: click on the name of a computer; navigate tab software. The list of software installed on this computer is displayed.

Record details that are of similar information are grouped by and displayed in tabs.

To a computer, financial information and a list of software is in two tabs distinct.

Customize the display



The columns displayed from the inventory list are configurable. Click the  in the pager.

You can add, delete and sort the columns displayed. The overall view applies to all profiles having access to the inventory: modification thereof will be visible to all users. View only applies to personal users connected, and can override the settings of the global view.

Rechercher

Rechercher des informations dans GLPI

GLPI dispose d'un moteur de recherche permettant d'afficher un ensemble d'éléments vérifiant un certain nombre de critères. Les listes proposées sont paginées. Un bandeau e navigation présent en haut et en bas de la liste permet de définir le nombre d'éléments à afficher par page et de naviguer entre les pages.

Un moteur de recherche global (c'est à dire qui peut utiliser des données provenant d'objets de type différent) est également disponible.

Ces listes d'éléments proposent deux fonctionnalités annexes : l'export et la modification massive.

Enfin, un système complet de marque-pages permet de sauvegarder les recherches favorites.

Effectuer une recherche basique

La recherche basique permet d'effectuer des recherches multiples paramétrées et triées, sur un des types de l'inventaire.

Suivant la donnée sur laquelle la recherche est effectuée, les opérateurs suivants peuvent être proposés : contient, est, n'est pas, avant, après.

La recherche sur des dates permet de spécifier une date précise (*Spécifier une date*) ou de la définir par rapport à la date actuelle (*Maintenant, + ou - X heure(s), jour(s), mois ou année(s)*). Il est de plus possible de spécifier une recherche avant ou après une date donnée, de même que des intervalles prédéfinis (lundi dernier, samedi dernier, début du mois, début de l'année, etc).

Pour les intitulés, il est possible de rechercher une valeur donnée (*est*). Si les intitulés peuvent être visibles dans les sous-entités, les choix *sous* et *pas sous* apparaissent.

Chercher les **ordinateurs** possédant plus de 1024 Mio de mémoire et plus de 80% d'espace disque libre :

Mémoire (Mio) contient >1024 **ET (recherche simple) Volumes > Pourcentage libre** contient >80 .

Note: Une fois les critères définis, la recherche est lancée en appuyant sur le bouton Rechercher.

Effectuer une recherche multi-critères

La recherche multi-critères permet d'affiner la recherche en l'étendant à d'autres types d'objets grâce à l'ajout de critères globaux de recherche. Ce type de recherche s'obtient en ajoutant des critères avec le "+" avec un triangle rouge en arrière plan.

Chercher les **ordinateurs** possédant plus de 1024 Mio de mémoire et plus de 80% d'espace disque libre, attachés à un moniteur de 17 pouces et ayant le logiciel LibreOffice installé :

- **Mémoire (Mio)** contient >1024
- **ET (recherche simple) Volumes > Pourcentage libre** contient >80
- **ET (multi-critère)** pour lesquels **Moniteur > Taille** contient 17
- **ET (multi-critère)** pour lesquels **Logiciels > Nom** contient LibreOffice.

Éléments dans la corbeille

Certains éléments de GLPI peuvent être mis à la corbeille. Pour les visualiser afin de les restaurer ou de les supprimer définitivement, cliquer sur l'icône représentant une corbeille. Pour retourner à la visualisation des éléments actifs, cliquer à nouveau sur cette icône.

Effectuer une recherche avancée

Voici quelques exemples d'opérateurs de recherche :

NULL

rechercher les enregistrements ayant tel champ vide

avec un champ date : <nombre_de_mois ou >nombre_de_mois

rechercher les matériels avec un délai correspondant au nombre de mois

rechercher les ordinateurs vieux de 5 ans : **Date d'achat** contient <-60.

^123

rechercher les enregistrements contenant 123 en début de champ.

Attention, il faut taper ^ puis la barre d'espace puis le premier caractère.

^Windows

rechercher les enregistrements contenant Windows 2000, Windows XP mais pas avec Windows.

123\$

rechercher les enregistrements contenant 123 en fin de champ

^123\$

rechercher les enregistrements contenant uniquement le texte 123.

deux critères de recherche liés par l'opérateur AND NOT

rechercher les enregistrements ne correspondant pas à un critère (différent de).

Type = vide (pour tout sélectionner) AND NOT Type = Laptop

rechercher tous les ordinateurs qui ne sont pas des laptop, c'est à dire **Type** différent de Laptop.

The screenshot shows a search criteria builder. The first row has a dropdown menu with 'Type' selected. The second row has a dropdown menu with 'AND NOT' selected, followed by a text input field containing 'Laptop' and another dropdown menu with 'Type' selected.

Figure 6: Exemple de recherche "différent de"

[Année] - [Mois] - [Jour] (AAAA-MM-JJ)

rechercher par date

\

Pour des questions de sécurité, l'opérateur \ n'est pas utilisable.

Exporter le résultat d'une recherche

L'export du résultat de la recherche aux formats pour tableur SLK ou CSV, ou au format PDF peut être réalisé sous deux formes différentes : la **page courante** exporte uniquement les données affichées à l'écran (par exemple les 10 premiers résultats sur 200) alors que **toutes les pages** exporte l'ensemble des résultats de la recherche.

Le format SLK est exploitable par de nombreux tableurs. Les champs trop longs seront tronqués en cas d'utilisation d'un logiciel qui ne respecte pas totalement les standards. Il est préférable dans ce cas d'utiliser les exports au format CSV.

Si les données exportées en format CSV sont importées dans le logiciel Microsoft Excel, les caractères accentués peuvent ne pas s'afficher correctement. Ce logiciel semble rencontrer des difficultés avec les données encodées en UTF-8.

Effectuer des actions massives

Un système d'actions massives est intégré au moteur de recherche. Il permet d'effectuer des modifications sur tous les éléments sélectionnés (**Mettre à la corbeille**, **Supprimer définitivement**, **Restaurer**, **Connecter / Déconnecter**, **Installer**, **Mettre à jour des champs**, **Ajouter un document ou un contrat**, **Activer les informations financières et administratives**, **Transférer** ou **Synchroniser**). Pour l'utiliser il suffit de sélectionner les éléments pour lesquels on veut réaliser une action puis de cliquer sur le bouton **Actions** disponible en haut et en bas de la liste. Ensuite, une fois le type d'action sélectionné, des options sont éventuellement présentées, ainsi qu'un bouton de validation.

Les résultats des actions ainsi que des messages d'information sont présentés à la fin de l'exécution de l'ensemble des actions.

Note: Vous trouverez dans les entêtes du tableau (en haut et en bas) une case à cocher vous permettant de sélectionner ou désélectionner tous les éléments de la liste.

Note: Un système d'actions similaire est disponible dans certaines listes présentes au sein des objets eux même. Le fonctionnement est identique à celui exposé ici.

Caution: Le nombre d'éléments manipulables simultanément est limité par les valeurs de `max_input_vars` ou de `suhosin.post.max_vars` de votre configuration php. Vous pourrez donc avoir un message indiquant que les modifications massives sont désactivées.

Il vous suffit d'augmenter les valeurs de votre configuration PHP ou réduire le nombre d'éléments que vous afficher.

Recherche rapide

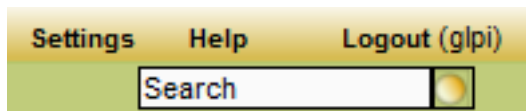


Figure 7: Le champ de recherche rapide

Cet outil se trouvant en haut à droite de l'écran GLPI permet la recherche d'une chaîne de caractères simultanément sur les éléments suivants : Ordinateur, Moniteur, Logiciel, Matériel Réseau, Périphérique, Imprimantes, Téléphones, Contacts, Fournisseurs et Documents.

Note: La recherche ne se fera que sur les champs affichés par défaut pour chacun des éléments cités ci-dessus.

Les marques-pages

GLPI permet d'enregistrer de manière personnelle ou publique des recherches que l'utilisateur souhaite conserver et exécuter à nouveau si besoin.

Note: Les marques pages personnels peuvent être ordonnés en fonction des besoins de l'utilisateurs alors que les marques pages publics utilisent un tri automatique.

Note: La recherche doit au préalable être exécutée via le bouton Rechercher avant de pouvoir enregistrer le marque-page.

Un marque-page public ne peut être modifié que sur l'entité dans laquelle il a été créé. Seules les personnes possédant le droit d'écriture sur les marques-pages public sont habilités à en créer et à modifier ceux qui existent.

De plus un marque-page peut être défini comme marque-page par défaut, et sera donc chargé à chaque démarrage de GLPI. Rééditer le marque-page et le positionner à oui sur **Vue par défaut**.

Pour recharger un marque-page, choisir le marque-page désiré en cliquant sur l'icône **Charger marque-page**



depuis le deuxième fil d'ariane.

Si les gestionnaires de parc ont besoin de connaître régulièrement l'ensemble des machines tournant sous GNU/Linux avec plus de 512 Mio de mémoire, alors créer un marque-page public.

Dans le cas d'une utilisation de GLPI en multi-entités, pour mettre à disposition des utilisateurs des requêtes pré-définies, qui ne sont pas modifiables, il est possible de créer des marques-pages public visibles dans des sous-entités.

Chapter

3

Quick Start

A use case for a quick start with GLPI

This chapter presents an actual case of use for a quick start with GLPI.

Part II

Inventory Module

Topics:

- [Gérer son inventaire](#)
- [Manage Templates](#)
- [Manage status](#)
- [Recherche globale](#)
- [Manage Computers](#)
- [Gérer les moniteurs](#)
- [Gérer les logiciels](#)
- [Gérer les matériels réseaux](#)
- [Gérer les périphériques](#)
- [Gérer les imprimantes](#)
- [Gérer les cartouches](#)
- [Gérer les consommables](#)
- [Gérer les téléphones](#)
- [Gestion du protocole Internet \(IP\)](#)

Inventory Module in GLPI

Presentation of the GLPI inventory module. This module is intended for component management of the computing hardware.

Gérer son inventaire

La gestion de l'inventaire dans GLPI

Modes d'utilisation

Pour la gestion des matériels et des logiciels du parc, GLPI permet nativement de lister tous les éléments présents au sein de l'organisme que l'on souhaite administrer.

Cependant, on peut automatiser la remontée d'informations depuis les équipements grâce à un outils tiers. Ainsi GLPI propose l'utilisation de 2 plugins existants.

Outils disponibles :

- Le plugin [ocsinventoryng](#) qui permet de synchroniser la base GLPI avec un outil d'inventaire [OCS Inventory NG](#) (Les agents des ordinateurs du parc discutent avec le serveur OCS Inventory NG).
- Le plugin [Fusion Inventory](#) qui transforme GLPI en serveur d'inventaire (les agents discutent directement avec GLPI).

Manage Templates

Manage templates in GLPI

Interest

For some elements of GLPI it is possible to create new elements (e.g. PC) via templates. A template defines a standard pre-fill of some fields that will be reused for creation of other elements. This simplifies the addition of a large number of nearly identical elements.

Manage templates is done via the icon : 🗑 located in the menu bar.

Example :

To prepare for the receipt of 20 identical printers where only serial and inventory numbers change, create a template for that printer model and, in this template, fill in all unchanging fields (manufacturer, model, etc.). Then create 20 printer items from this template. When entering each printer, serial and inventory number will be the only information to enter.

The incrementation system

A filling system and auto increment of certain fields (marked *) is available. These fields (name, asset tag ...) are then filled in automatically when creating the corresponding template field contains a format string of the form <XXX###X>:

- < and > at the beginning and end of format indicate that it is a format
- X represents any character
- \g : search number among all identical fields based on the same format
- # : location of the number to increment (number of digits equal to the number of #)
- \Y : 4-digit year
- \y : 2-digit year
- \m : month
- \d : day

Example

Continuing the example above, it is possible to use the feature increment to automatically create the inventory numbers. For example, if these are compounds of the form YEAR+MONTH+DAY+code structure (555) + code operation (1234) + incrementing number, simply fill in the template for Asset Tag field the following string <\Y\m\d-555-1234-##>. Each printer created will have its inventory number generated automatically and incremented by 1 to 20.

Manage status

The status in GLPI, is view-specific

This information is commonly used to distinguish between computers that are disposed, available, assigned, etc. It is therefore possible to create your own statuses within the information system.

The GLPI administrator defines the status titles that will be used and for what item types they will (see [Configurer les intitulés](#)). These statuses may also have children to facilitate management.

The status of an item can be modified from its inventory page or from the mass action system on each type of inventory.

A report (see [Gérer les rapports](#)) offers a summary of association by type of hardware. Global search inventory (see [Recherche globale](#)) allows you to search for status on all the components.

Recherche globale

Recherche globale sur les éléments d'inventaire

Le menu **Inventaire > Global** vous permet d'effectuer une recherche globale sur l'ensemble des éléments auxquels vous avez accès. Cette recherche est limitée aux ordinateurs, moniteurs, imprimantes, équipements réseau, périphériques et téléphones.

Elle permet par exemple d'effectuer une recherche par statut, IP ou MAC.

Chapter

4

Manage Computers

Topics:

- [Tab "Components"](#)
- [Tab "Volumes"](#)
- [Tab "Software"](#)
- [Tab "Virtual Machines"](#)
- [Tab "Connections"](#)
- [Tab "Network Port"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter un ordinateur](#)
- [Voir un ordinateur](#)
- [Modifier un ordinateur](#)
- [Supprimer un ordinateur](#)
- [Associer un ordinateur à un document](#)
- [Associer un ordinateur à un contrat](#)

Computers are managed from the menu **Assets > Computers**

In the computer form, there are a number of information fields such as the operating system (name, version, service pack), product ID, serial number, the general characteristics (type, manufacturer, model, serial number), information management (technician in charge, status, location) and users of the position (known or not in GLPI).

Other fields are informative, as **Network** (connection type and position), and the **update source** which is a title indicating where are updates to a post (yes/no, Windows Update, yum, apt, etc.).

Note: In the case of use of GLPI coupled with an inventory tool, information on various imports are also available.

Note: A computer can be both a server, a desktop or laptop. To differentiate, it is possible to use the type field.

Tab "Components"

Computer component management

This information is visible in the tab **Components** on the computer form.

To add a component to a computer, select the drop down list at the top of the table, the family thereof, and its name and the number of selected component to add.

Note: Creating components takes place in the menu **Setup > Components** (See [Configurer les composants](#)).

The list of components includes :

- the type of component. In every type will be listed every component;
- the characteristics who can differ according to type (frequency of the processor, the size of the random access memory...);
- if the component comes or not from an automatic inventory;
- the checkbox for actions on the component.

You can change the type of the component by clicking on the link of its name.

From the list of components installed on a computer, it's possible to add some one with the button



If several components of the same type are used they will be regrouped.

To act on a component (change a typical element of the component, activate financial information or change them, delete the component...), select it in the column of right then use the button **Actions** in the top of at the bottom of the list.

If you choose several different types of components not having same characteristics as modification, in actions, one will ask you for which component you want to act.

The selection in the column of left allows to choose all components having the same name there only once.

The selection to the right of the column of type (gray line) allows to choose all components of this type (processor, memory, network card...).

To show financial information of the component, it's enough to click on the icon in the corresponding column. If a component doesn't have this icon it's because financial information wasn't activated.

Note: Deletion or addition of a component is saved in the history of the computer.

Tab "Volumes"

Computer volume management

This information is visible in the tab **Volumes** the form of a computer.

Volume related to a computer is characterized by its name, the physical partition, mount point and its system file and its size.

It is also possible to define the size of the remaining free volume.

Note: When using an inventory tool, this information can be automatically imported and updated.

Tab "Software"

Computer software management

In this tab, you can manage the software installed on the computer.

They are sorted by categories and are characterized by their name and version, the status of the latter.

If a license is associated with the use of this software on that computer, the information will also be presented.

To install software, select its name in the list, then its version.

Note: The combo box lists the available software in the entity.

Note: The list of available software is configured in the software management (see [Gérer les logiciels](#)).

To associate a license for this computer, select the desired software and the license in the dropdown.

Tab "Virtual Machines"

Computer virtual machine management

This information is visible in the tab **Virtual Machines** on the computer form.

This tab includes all the virtual machines associated with a virtualization server (host) or the host a virtual machine which is installed. The information available to a virtual machine are associated name, unique identifier (uuid), its virtualization system and model, as well as the number of processors and memory allocation.

GLPI is currently the liaison between a host and a virtual machine based on the unique identifier (uuid). If in some cases, it happens that the uuid is different in the virtual and physical machine, the connection is impossible.

The only way to manually associate a virtual machine to a physical machine is to assign to the machine virtual declared on the host and the virtual machine in GLPI a same uuid.

Note: When using an inventory tool, this information can be automatically imported and updated.

Tab "Connections"

Computer connection management

In this tab, you can manage connections to the item.

Direct Connections

Computer direct connection management

Direct connections represent the relationship between different hardware connected physically or virtually. For each object type connected, the name, serial number, inventory number are listed. A link allows to indicate to GLPI that this object should no longer be marked as connected to the computer.

Example : Connecting a computer with a printer (network or not), a monitor, a device or an external phone.

Connections or disconnections are made from the details of all related materials or from the massive update system.

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'en-tête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

Port Ethernet

Gestion des ports réseau de type Ethernet.

Le protocole Ethernet est celui classiquement utilisé sur les réseaux internes.

Un port Ethernet est caractérisé par son *type* (paire torsadée, fibre optique monomode/multimode ...), un *débit* (10Mb, 100Mb, 1Gb, 10Gb ...) et son *adresse MAC*. Il est possible de lui associer une *carte réseau* ainsi qu'une *prise réseau*.

Les connexions Ethernet se font en reliant deux ports Ethernet entre eux. Pour cela, il faut qu'il y ait un port libre sur chacun de ces matériels. Généralement, les connexions se feront entre un port présent sur un ordinateur, un périphérique ou une imprimante et un port présent sur un matériel réseau (hub, switch).

Port Wifi

Gestion des ports réseau de type Wifi.

Le protocole Wifi est celui classiquement utilisé pour les réseaux sans fils.

Un port Wifi est caractérisé par le *mode* de fonctionnement de la carte (Ad-Hoc, Point d'accès, répéteur ...), la *version* du protocol Wifi (ab, g ...) et son *adresse MAC*.

Comme les ports Ethernet, il est possible de lui associer une *carte réseau*.

On peut associer un *réseau Wifi* à un port donné. Outre son nom, un réseau Wifi contient un ESSID et est caractérisé par son type :

- Infrastructure : réseau Wifi avec un ou plusieurs points d'accès et des clients qui se connectent dessus.
- Ad-hoc : réseau Wifi entre systèmes équivalents sans point d'accès.

Boucle locale

Gestion des ports réseau de type boucle locale.

La boucle locale est un port virtuel utilisé par la plupart des équipements afin de communiquer en interne. C'est ce port qui est sollicité lorsque l'on essaie de communiquer avec la machine `localhost` (`127.0.0.1`).

La boucle locale ne possède aucun attribut spécifique.

Alias de port

Gestion des alias de port réseau.

Un alias de port réseau est un port virtuel qui peut spécialiser un port physique.

Sous Linux, chaque VLAN, lorsqu'il est transmis **VLAN "Taggé"**, est associé un alias de port (`eth2.50` pour représenter le VLAN 50 sur le port `eth2`).

Un alias de port comporte son *port d'origine* (ie. celui sur lequel il s'appuie) et une *adresse MAC*.

Attention: Lorsque l'on change le port d'origine, l'adresse MAC du nouveau port d'origine est affecté à l'alias de port.

Aggrégat de ports

Gestion des agrégats de ports réseau.

Un agrégat de port réseau est un port virtuel qui permet de regrouper plusieurs ports physiques entre eux.

Les routeurs de coeur de réseau sont souvent reliés entre eux par des agrégats afin de faire de la redondance et/ou de l'augmentation de bande passante.

On peut considérer qu'un équipement réseau est composé de ports réseau physique qui sont reliés entre eux par des agrégats de ports. Ces derniers correspondent aux VLANs physiquement définis sur l'équipement. Tout naturellement, ses adresses IP de gestion sont rattachées aux agrégats associés au VLAN de gestion du switch ou du routeur.

Sur les machines Linux, les agrégats sont représentés par des **bridges** qui relient entre eux différents ports. De la même manière, un firewall Ethernet utilisera un bridge qui reliera les interfaces à filtrer.

Un agrégat de ports comporte les *ports d'origine* (ie. ceux sur lesquels il s'appuie) et une adresse MAC.

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'en-tête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

Port Ethernet

Gestion des ports réseau de type Ethernet.

Le protocole Ethernet est celui classiquement utilisé sur les réseaux internes.

Un port Ethernet est caractérisé par son *type* (paire torsadée, fibre optique monomode/multimode ...), un *débit* (10Mb, 100Mb, 1Gb, 10Gb ...) et son *adresse MAC*. Il est possible de lui associer une *carte réseau* ainsi qu'une *prise réseau*.

Les connexions Ethernet se font en reliant deux ports Ethernet entre eux. Pour cela, il faut qu'il y ait un port libre sur chacun de ces matériels. Généralement, les connexions se feront entre un port présent sur un ordinateur, un périphérique ou une imprimante et un port présent sur un matériel réseau (hub, switch).

Port Wifi

Gestion des ports réseau de type Wifi.

Le protocole Wifi est celui classiquement utilisé pour les réseaux sans fils.

Un port Wifi est caractérisé par le *mode* de fonctionnement de la carte (Ad-Hoc, Point d'accès, répéteur ...), la *version* du protocol Wifi (ab, g ...) et son *adresse MAC*.

Comme les ports Ethernet, il est possible de lui associer une *carte réseau*.

On peut associer un *réseau Wifi* à un port donné. Outre son nom, un réseau Wifi contient un ESSID et est caractérisé par son type :

- [Infrastructure](#) : réseau Wifi avec un ou plusieurs points d'accès et des clients qui se connectent dessus.
- [Ad-hoc](#) : réseau Wifi entre systèmes équivalents sans point d'accès.

Boucle locale

Gestion des ports réseau de type boucle locale.

La boucle locale est un port virtuel utilisé par la plupart des équipements afin de communiquer en interne. C'est ce port qui est sollicité lorsque l'on essaie de communiquer avec la machine `localhost` (`127.0.0.1`).

La boucle locale ne possède aucun attribut spécifique.

Alias de port

Gestion des alias de port réseau.

Un alias de port réseau est un port virtuel qui peut spécialiser un port physique.

Sous Linux, chaque VLAN, lorsqu'il est transmis **VLAN "Taggé"**, est associé un alias de port (`eth2.50` pour représenter le VLAN 50 sur le port `eth2`).

Un alias de port comporte son *port d'origine* (ie. celui sur lequel il s'appuie) et une *adresse MAC*.

Attention: Lorsque l'on change le port d'origine, l'adresse MAC du nouveau port d'origine est affecté à l'alias de port.

Aggrégat de ports

Gestion des agrégats de ports réseau.

Un agrégat de port réseau est un port virtuel qui permet de regrouper plusieurs ports physiques entre eux.

Les routeurs de coeurs de réseau sont souvent reliés entre eux par des agrégats afin de faire de la redondance et/ou de l'augmentation de bande passante.

On peut considérer qu'un équipement réseau est composé de ports réseau physique qui sont reliés entre eux par des agrégats de ports. Ces derniers correspondent aux VLANs physiquement définits sur l'équipement. Tout naturellement, ses adresses IP de gestion sont rattachées aux agrégats associés au VLAN de gestion du switch ou du routeur.

Sur les machines Linux, les agrégats sont représentés par des **bridges** qui relient entre eux différents ports. De la même manière, un firewall Ethernet utilisera un bridge qui reliera les interfaces à filtrer.

Un agrégat de ports comporte les *ports d'origine* (ie. ceux sur lesquels il s'appuie) et une adresse MAC.

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;

- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: http://192.168.0.1 (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: glpi://MSTSC.EXE,pc001 (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter un ordinateur

Ajouter un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir un ordinateur

Voir un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. Cliquer sur le nom de l'ordinateur.

Affichage de la fiche

Modifier un ordinateur

Modifier un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. Cliquer sur le nom de l'ordinateur ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un ordinateur

Supprimer un ordinateur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher l'ordinateur
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

L'ordinateur est placé dans la corbeille.

Associer un ordinateur à un document

Associer un ordinateur à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
 - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 - 4. Ajouter
 - 1. Cocher l'ordinateur
 - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec l'ordinateur associé au document

Associer un ordinateur à un contrat

Associer un ordinateur à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Ordinateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'ordinateur ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom de l'ordinateur
 - 2. Aller dans l'onglet **Gestion**
 - 3. Sélectionner un contrat.
 - 4. Ajouter
 - 1. Cocher l'ordinateur
 - 2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec l'ordinateur associé au contrat

Chapter

5

Gérer les moniteurs

Topics:

- [Tab "Connections"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter un moniteur](#)
- [Voir un moniteur](#)
- [Modifier un moniteur](#)
- [Supprimer un moniteur](#)
- [Connecter un moniteur à un ordinateur](#)
- [Associer un moniteur à un contrat](#)
- [Associer un moniteur à un document](#)

Les moniteurs se gèrent depuis le menu **Parc > Moniteurs**

Dans la fiche des moniteurs, plusieurs informations sont disponibles :

- Sur la gestion du moniteur (le responsable technique, son statut, le lieu où il se trouve...)
- Sur les caractéristiques générales du poste (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur les usagers du poste (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)
- Sur ses spécifications (sa taille, ses types de port : VGA, DVI, HDMI, DisplayPort, s'il a des enceintes ou encore sa connectivité)

Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les moniteurs de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un moniteur pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale le moniteur, devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'éléments à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

Tab "Connections"

Computer connection management

In this tab, you can manage connections to the item.

Connexions directes

Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: http://192.168.0.1 (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: glpi://MSTSC.EXE,pc001 (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter un moniteur

Ajouter un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir un moniteur

Voir un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur.

Affichage de la fiche

Modifier un moniteur

Modifier un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur ;
5. Modifier les champs souhaités ;

6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un moniteur

Supprimer un moniteur dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du moniteur
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher le moniteur
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le moniteur est placé dans la corbeille.

Connecter un moniteur à un ordinateur

Connecter un moniteur à un ordinateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. Cliquer sur le nom du moniteur ;
5. Aller dans l'onglet **Connexions** ;
6. Sélectionner un ordinateur ;
7. Connecter.

Affichage de la fiche avec l'ordinateur connecté au moniteur

Associer un moniteur à un contrat

Associer un moniteur à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du moniteur
 - 2. Aller dans l'onglet **Gestion**
 - 3. Sélectionner un contrat.
 - 4. Ajouter
 - 1. Cocher le moniteur
 - 2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec le moniteur associé au contrat

Associer un moniteur à un document

Associer un moniteur à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Moniteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du moniteur ;
4. 2 possibilités

- 1. Cliquer sur le nom du moniteur
 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 4. Ajouter
- 1. Cocher le moniteur
 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le moniteur associé au document

Chapter

6

Gérer les logiciels

Topics:

- [Gérer les versions](#)
- [Gérer les licences](#)
- [Gérer les installations](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [Regrouper les logiciels \(multi-entités\).](#)
- [View all information on one page](#)

Les logiciels se gèrent depuis le menu **Parc > Logiciel**

GLPI permet la gestion des logiciels et de leurs versions ainsi que des licences (pouvant être associées ou non à des versions).

Un logiciel est par défaut associé à une entité : c'est à dire qu'il y a aura autant de logiciels dans la base qu'il y a d'entités. Rendre un logiciel visible dans les sous-entités permet de faire une gestion plus fine.

La gestion financière est effectuée au niveau des licences, alors que celle présente dans les logiciels sert uniquement de modèle pour les licences associées à celui-ci.

Les logiciels peuvent être importés automatiquement depuis un outil d'inventaire tiers et dans ce cas un dictionnaire peut être utilisé pour filtrer ou nettoyer les données (voir [Configurer les dictionnaires de données](#)).

Certains champs sont spécifiques dans la fiche du logiciel : **Mise à jour** est une donnée informative, à partir de laquelle aucun traitement n'est effectué, et qui indique que le logiciel est une mise à jour d'un autre. La **catégorie** permet des regroupements par nature sur la liste des logiciels d'un ordinateur. Enfin **associable à un ticket** définit la visibilité du logiciel dans la liste déroulante "Matériel" d'un ticket.

Bonnes pratiques :

1. Créer le logiciel (sans version dans le nom)
2. Créer les versions
3. Créer les licences

Tip: en mode multi-entité, la liste des logiciels peut devenir longue, en partie dû aux doublons (1 logiciel par entité). Une gestion fine des logiciels, licences et versions peut consister à regrouper les logiciels identiques dans une même entité (voir [Regrouper les logiciels \(multi-entités\)](#)), puis à rendre récursif les éléments qui peuvent l'être.

Gérer les versions

Principes et gestion des versions logiciels dans GLPI

Une version d'un logiciel est l'élément pouvant être installé sur un ordinateur.

Voir [Gérer les installations](#).

La vue principale liste le nombre d'installation de la version.

Champs spécifiques :

- **Nom** : correspond au numéro de version.
- **Statut** : en préconisations ITIL, il permet de suivre la DSL (bibliothèque de stockage des versions autorisées).
- **Système d'exploitation** : le système d'exploitation sur lequel fonctionne cette version de logiciel

Gérer les licences

Principes et gestion des licences logiciels dans GLPI

La licence d'un logiciel correspond à un droit d'utilisation de ce logiciel. Elle dispose d'un certain nombre de champs spécifiques. Le **nom** indique la désignation commerciale de la licence. La **version d'achat** est celle achetée alors que la **version d'utilisation** correspond à la version réellement installée du logiciel. Ces deux versions peuvent être totalement différentes mais doivent refléter l'existant.

2 versions d'un logiciel ont été achetées mais une seule est effectivement installée.

Le **type** est la nature du droit d'utilisation. Le type OEM est le seul type configuré par défaut dans GLPI. Voir [Configurer les intitulés](#) pour définir les types.

Le **nombre** indique le volume d'installation qui pourra être fait avec cette licence. Cela peut être un nombre d'utilisateurs (licence flottante), un nombre d'installations (licence multiple), un nombre illimité (licence site), etc. Il est possible d'**affecter la licence à un ou plusieurs ordinateurs** correspondant, par exemple si la licence est de type OEM.

L'**expiration** est la date limite donnant droit d'utilisation de la licence. Le dépassement de cette date peut déclencher une notification. Voir [Configure Notifications](#).

Tip: Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Note: Les licences expirées ne comptent plus dans les totaux des licences disponibles.

Il est possible de lier des contrats à des licences (Voir [Gérer les contrats](#)).

Note: Lors de l'activation des informations financières d'une licence, les données sont initialisées avec les renseignements saisis dans les informations financières du logiciel (qui n'est qu'un modèle).

Gérer les installations

Principes et gestion des installations logiciels dans GLPI Parc > Logiciel

L'installation d'un logiciel sur un poste est visualisée au travers d'une version (voir [Gérer les versions](#)) et consultable sur la fiche d'un logiciel (liste des ordinateurs ayant au moins une version installée), sur celle d'une version (ordinateurs ayant cette version installée) ou enfin sur la fiche de l'ordinateur (liste des versions de logiciels installées, triées par catégories).

Note: La colonne licence est remplie uniquement lorsque la licence est affectée à l'ordinateur concerné.

Note: L'affichage initial des différentes catégories dépend des préférences utilisateur. Voir [Personalize the interface](#).

2 options sont disponibles sur la liste des installations de logiciels d'un ordinateur. Au dessus de la liste, **Installer** manuellement une version d'un logiciel sur le poste (nécessite de sélectionner le logiciel et la version) : si une licence est associée à celui-ci la "version d'utilisation" de la licence est automatiquement renseignée.

Pour **Désinstaller** une version d'un logiciel, il faut utiliser le système d'actions massives : sélectionner les versions à supprimer puis choisir **Supprimer définitivement**. Si une licence est affectée à l'ordinateur elle le reste, mais sa "version d'utilisation" est effacée.

A la suite des versions installées, la liste des licences affectées mais non installées est affichée. Vous pouvez ajouter une nouvelle licence associée à cet ordinateur. Le système d'actions massives permet, via l'action **Installer**, d'installer les versions d'utilisation des licences sélectionnées.

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: http://192.168.0.1 (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: glpi://MSTSC.EXE,pc001 (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

Regrouper les logiciels (multi-entités).

Comment regrouper des logiciels homonymes dans des sous-entités.

Note: Cette option n'est disponible que pour les plateformes multi-entités.

Elle permet de regrouper les logiciels des entités filles sur l'entité mère.

Comment réaliser un regroupement ?

1. Si le logiciel n'existe pas dans l'entité mère :

Créer un logiciel dont le nom est strictement identique au nom du logiciel dans les entités filles.

2. Ouvrir la fiche du logiciel de l'entité mère ;
3. Activer la récursivité (sous-entités à Oui en haut à droite) ;

Un nouvel onglet "Regroupement" apparaît après l'onglet "Historique".

4. Ouvrir cet onglet ;

Une liste indique les logiciels des entités filles ayant le même nom.

5. Sélectionner les lignes souhaitées et valider le regroupement.

Caution: Cette opération est irréversible.

Effets du regroupement

- Les licences sont attachées au logiciel de l'entité mère, mais restent dans les sous-entités d'origine ;
- Les versions sont fusionnées (plus de doublon dans l'entité mère) ;
- Les anciens logiciels sont déplacés dans la corbeille ;

Note: Lors de l'utilisation d'un outil d'inventaire tiers, ne pas oublier :

- de vider la corbeille à la fin du regroupement ;
(sinon la synchronisation restaurera le logiciel en cas de nouvelle version).
- d'affecter le même fabricant au nouveau logiciel.
(la synchronisation vérifiant le nom du fabricant, un nouveau logiciel serait créé).

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter

7

Gérer les matériels réseaux

Topics:

- [Tab "Network Port"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter un matériel réseau](#)
- [Voir un matériel réseau](#)
- [Modifier un matériel réseau](#)
- [Supprimer un matériel réseau](#)
- [Associer un matériel réseau à un document](#)
- [Associer un matériel réseau à un contrat](#)

Les matériels réseaux se gèrent depuis le menu **Parc > Réseaux**

Le matériel réseau représente le matériel qui gère, transmet et route le réseau entre plusieurs autres matériels (ordinateurs, imprimantes...).

Un matériel réseau peut être un switch, un hub ethernet, un routeur, un pare-feu (firewall) ou encore une borne d'accès sans fil (wifi).

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions

d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel reservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter un matériel réseau

Ajouter un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir un matériel réseau

Voir un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. Cliquer sur le nom du matériel réseau.

Affichage de la fiche

Modifier un matériel réseau

Modifier un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. Cliquer sur le nom du matériel réseau ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un matériel réseau

Supprimer un matériel réseau dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher le matériel réseau
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le matériel réseau est placé dans la corbeille.

Associer un matériel réseau à un document

Associer un matériel réseau à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
 - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 - 4. Ajouter
 - 1. Cocher le matériel réseau
 - 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le matériel réseau associé au document

Associer un matériel réseau à un contrat

Associer un matériel réseau à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Réseaux** ;
3. Optionnel : faire une recherche du matériel réseau ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du matériel réseau
 - 2. Aller dans l'onglet **Gestion**
 - 3. Sélectionner un contrat.
 - 4. Ajouter

- **1.** Cocher le matériel réseau
- 2.** Modification massive : **Ajouter un contrat**

Affichage de la fiche avec le matériel réseau associé au contrat

Chapter

8

Gérer les périphériques

Topics:

- [Tab "Connections"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter un périphérique](#)
- [Voir un périphérique](#)
- [Modifier un périphérique](#)
- [Supprimer un périphérique](#)
- [Associer un périphérique à un document](#)
- [Associer un périphérique à un contrat](#)

Les périphériques se gèrent depuis le menu **Parc > Périphériques**

Dans la fiche d'un périphérique, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales du périphérique (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion du périphérique (le responsable technique, son statut, le lieu où elle se trouve...)
- Sur les usagers du périphérique (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)

Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les périphériques de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un périphérique pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, le périphérique devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

Tab "Connections"

Computer connection management

In this tab, you can manage connections to the item.

Connexions directes

Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le matériel a démarré ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;

- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ; L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter un périphérique

Ajouter un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;

3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir un périphérique

Voir un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. Cliquer sur le nom du périphérique.

Affichage de la fiche

Modifier un périphérique

Modifier un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. Cliquer sur le nom du périphérique ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un périphérique

Supprimer un périphérique dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher le périphérique
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le périphérique est placé dans la corbeille.

Associer un périphérique à un document

Associer un périphérique à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
 - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 - 4. Ajouter

- 1. Cocher le périphérique
- 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le périphérique associé au document

Associer un périphérique à un contrat

Associer un périphérique à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Périphériques** ;
3. Optionnel : faire une recherche du périphérique ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du périphérique
 - 2. Aller dans l'onglet **Gestion**
 - 3. Sélectionner un contrat.
 - 4. Ajouter
- 1. Cocher le périphérique
2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec le périphérique associé au contrat

Chapter 9

Gérer les imprimantes

Topics:

- [Les cartouches associées](#)
- [Tab "Connections"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter une imprimante](#)
- [Voir une imprimante](#)
- [Modifier une imprimante](#)
- [Supprimer une imprimante](#)
- [Associer une imprimante à un document](#)
- [Associer une imprimante à un contrat](#)

Les imprimantes se gèrent depuis le menu **Parc > Imprimantes**

Dans la fiche d'une imprimante, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales de l'imprimante (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion de l'imprimante (le responsable technique, son statut, le lieu où elle se trouve...)
- Sur les usagers de l'imprimante (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...)
- Sur ses spécifications (le compteur de page initial, les types de ports...)

Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les imprimantes de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (une imprimante pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, l'imprimante devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

Les cartouches associées

Les cartouches associées à une imprimante

Cet onglet liste les différentes cartouches associées au modèle d'imprimante sélectionnée.

Il se décompose en deux parties :

- Les cartouches utilisées, avec comme information la date d'achat et d'installation,
- Les cartouches usagées, avec comme information en plus la date de fin de vie, et un compteur pouvant calculer le nombre de page imprimée depuis le dernier changement de cartouche.

Note: Pour la création / suppression de cartouche voir [Gérer les cartouches](#).

Tab "Connections"

Computer connection management

In this tab, you can manage connections to the item.

Connexions directes

Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs **Nom réseau**. On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), **Port réseau virtuel** (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'entête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. **Connections réseau complexe**).

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir **Supplier Management** ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;

- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: http://192.168.0.1 (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: glpi://MSTSC.EXE,pc001 (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter une imprimante

Ajouter une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Choisir un gabarit à appliquer ;
5. Compléter les différents champs de la fiche vierge;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir une imprimante

Voir une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. Cliquer sur le nom de l'imprimante ;

Affichage de la fiche

Modifier une imprimante

Modifier une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. Cliquer sur le nom de l'imprimante ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer une imprimante

Supprimer une imprimante dans l'inventaire

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher l'imprimante
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

L'imprimante est placée dans la corbeille.

Associer une imprimante à un document

Associer une imprimante à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
 - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 - 4. Ajouter
- 1. Cocher l'imprimante
2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec l'imprimante associée au document

Associer une imprimante à un contrat

Associer une imprimante à un contrat

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Parc > Imprimantes** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'imprimante ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom de l'imprimante
 - 2. Aller dans l'onglet **Gestion**
 - 3. Sélectionner un contrat.
 - 4. Ajouter
- 1. Cocher l'imprimante
2. Modification massive : **Ajouter un Contrat**

Affichage de la fiche avec l'imprimante associée au contrat

Chapter 10

Gérer les cartouches

Topics:

- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View all information on one page](#)

Les cartouches dans GLPI, caractéristiques et utilisation

Dans la fiche d'une cartouche, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales de la cartouche (le fabricant, le type, la référence...)
- Sur la gestion de l'imprimante (le responsable technique, son lieu de stockage...)

Le seuil d'alerte correspond à la valeur minimale à partir de laquelle une alerte est déclenchée.

Note: Pour que les alertes fonctionnent, il faut que les notifications soient activées. (voir [Configure Notifications](#)) .

Il est possible d'ajouter autant de cartouches que nécessaire. Vous pouvez d'ailleurs ajouter plusieurs cartouches en une seule fois.

Pour qu'une cartouche puisse être installable sur une imprimante, celle-ci doit être renseignée comme compatible avec cette imprimante.

La gestion des stocks partagés est possible en définissant l'élément comme récursif sur une entité. Les éléments seront alors disponibles pour toutes les sous-entités.

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;

- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter 11

Gérer les consommables

Topics:

- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View all information on one page](#)

Les consommables se gèrent depuis le menu **Parc > Consommables**

Dans la fiche d'un consommable, plusieurs informations sont disponibles:

- Sur les caractéristiques générales du consommable (le fabricant, le type, la référence...)
- Sur la gestion du consommable (le responsable technique, son lieu de stockage...)

Le seuil d'alerte correspond à la valeur minimale à partir de laquelle une alerte est déclenchée.

Note: Pour que les alertes fonctionnent, il faut que les notifications soient activées. (voir [Configure Notifications](#)) .

Il est possible d'ajouter autant de consommables que nécessaire.

Pour passer un consommable de l'état de neuf à utilisé, il est nécessaire de renseigner l'utilisateur ou le groupe concerné.

La gestion des stocks partagés est possible en définissant l'élément comme récursif sur une entité. Les éléments seront alors disponibles pour toutes les sous-entités.

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle la garantie du matériel démarre ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;

- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter 12

Gérer les téléphones

Topics:

- [Tab "Connections"](#)
- [Gérer les informations financières et administratives](#)
- [Gérer les contrats associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [Onglet "Réservations"](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)

Les téléphones se gèrent depuis le menu **Parc > Téléphones** ;

Dans la fiche d'un téléphone, plusieurs informations sont disponibles :

- Sur les caractéristiques générales du téléphone (le fabricant, le modèle, le type, le numéro de série...)
- Sur la gestion du poste (le responsable technique, son statut, le lieu où il se trouve...).
- Sur les usagers du poste (connus ou non dans GLPI, groupe d'utilisateurs...).
- Sur ses spécifications (l'alimentation, le firmware...)

Description du type de gestion :

Il est possible de gérer les téléphones de manière unitaire ou globale.

La gestion unitaire correspond à une gestion classique (un téléphone pour un ordinateur) alors que dans la gestion globale, le téléphone devient un élément virtuel global qui sera connecté à plusieurs ordinateurs.

La gestion globale permet de limiter le nombre d'élément à gérer dans le cas où ceux-ci ne constituent pas une donnée stratégique dans la gestion du parc informatique.

Tab "Connections"

Computer connection management

In this tab, you can manage connections to the item.

Connexions directes

Gestion des connexions directes pour les éléments d'inventaire autre que les ordinateurs

Les connexions directes représentent la relation entre des matériels différents reliés de manière physique ou virtuelle.

Exemple : Connexion d'une imprimante (réseau ou non) sur un ordinateur.

Les connexions ou déconnexions se font depuis la fiche de tous les matériels liés ou depuis le système de modification massive.

On retrouvera ainsi la liste des matériels liés dans l'onglet **Connexions** du matériel dont on est en train de regarder le détail.

Tab "Network Port"

Computer network port management

A network port is used to model the output of a network interface on a given material. Each port is characterized by a **number** and **name**.

On this port, you can add one or more **VLAN**, the latter can be defined by a name, a comment and a VLAN number (ID TAG).

Note: For a network port of an object type computers, select the MAC field from the drop down list to select the MAC address of the component type network card.

Pour chaque matériel, il est possible à tout moment d'ajouter un ou plusieurs ports grâce au système de modification massive.

Sur chaque port réseau, on peut associer un ou plusieurs [Nom réseau](#). On peut ajouter plusieurs noms réseau en allant dans l'onglet "Nom réseau".

- Lorsqu'il n'y a qu'un seul nom réseau, il s'affichera dans le formulaire du port réseau et il sera possible de le modifier directement. On peut également modifier le nom réseau au travers de son formulaire propre (avec ses onglets) en cliquant sur le titre juste au dessus de la partie du formulaire qui le concerne.
- Lorsqu'il y a plusieurs noms réseau, il n'est plus possible de modifier le nom réseau dans le formulaire du port réseau. On doit systématiquement utiliser l'onglet.

Les ports réseau peuvent être de différents types. Il y a des ports physiques (Ethernet, Wifi ...), [Port réseau virtuel](#) (boucle locale, alias, agrégats ...), point à point (ligne commutée) ...

L'onglet des ports réseau représente l'ensemble de ports disponibles sur l'équipement dans un tableau. Dans l'en-tête du tableau, à côté du nombre total de port, il y a un lien permettant de choisir les options d'affichage des ports réseaux. Il est ainsi possible d'afficher ou de masquer des informations telles que les informations réseau (tout ce qui concerne Internet), les caractéristiques intrinsèques du port (ie. dépendant de son type), les adresses MAC, les VLANs ...

Note: GLPI permet de représenter fidèlement des connexions réseau très complexes avec des alias ports Wifi et/ou Ethernet associés à des VLAN regroupés dans agrégats (cf. [Connections réseau complexe](#)).

Gérer les informations financières et administratives

Éléments de gestion pour les éléments d'inventaire

Il est possible d'activer les informations financières sur tout type d'objet de l'inventaire. Soit en utilisant le lien dans l'onglet **Gestion** du détail du matériel, soit grâce au système de modification massive, en modifiant par exemple la date d'achat pour plusieurs éléments.

Les informations financières sont composées des éléments suivants :

- **Fournisseur** : tiers qui a vendu le matériel. Voir [Supplier Management](#) ;
- **Numéro de facture** : numéro de la facture du matériel ;
- **Numéro de commande** : numéro de la commande du matériel ;
- **Bon de livraison** : bon de livraison du matériel ;
- **Date d'achat** : date à laquelle le matériel a été acheté ;
- **Date de commande** : date à laquelle le matériel a été commandé ;
- **Date de mise en livraison** : date à laquelle le matériel a été livré ;
- **Date de mise en service** : date à laquelle le matériel a été mis en service ;
- **Date de début de garantie** : date à laquelle le matériel a été garanti ;
- **Date de dernier inventaire physique** : date du dernier inventaire physique du matériel ;
- **Budget** : budget sur lequel ce matériel a été acheté (voir la gestion des budgets) ;
- **Valeur** : coût du matériel ;
- **Valeur nette comptable** : c'est le calcul automatique de la valeur brute d'un matériel minorée du montant des amortissements ;
- **Durée de garantie** : durée de la garantie exprimée en mois ;
- **Expire le** : date d'expiration calculée avec la date d'achat et la durée de la garantie ;
- **Valeur extension garantie** : coût de l'extension de garantie, mais de préférence utiliser les contrats ;
- **Informations garantie** : texte qualifiant la garantie ;
- **Numéro d'immobilisation** ;
- **Type d'amortissement** : choix du type d'amortissement entre linéaire et dégressif ;
- **Durée d'amortissement** : durée d'amortissement exprimée en années ;
- **Coefficient d'amortissement** : coefficient s'appliquant sur un type d'amortissement linéaire afin d'obtenir les valeurs du type dégressif. Il est donc utilisé uniquement si le type d'amortissement est dégressif ;
- **TCO (valeur+montant des interventions)** : le coût total de possession qui intègre tous les éléments constitutifs d'un produit facturé ;
- **TCO mensuel** : TCO divisé par le nombre de mois entre la date d'aujourd'hui et la date d'achat du matériel ;

L'ensemble des dates définies peut être géré automatiquement en fonction des changements de statut des matériels. Certaines dates peuvent également être copiées à partir d'une autre date. L'ensemble de cette configuration s'effectue par [entité](#).

Tip: GLPI permet de configurer une notification sur l'expiration de la garantie du matériel. Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Tip: GLPI peut réaliser un calcul de valeur nette comptable simple sur la base d'un amortissement linéaire ou dégressif. Il convient, pour cela, de renseigner un certain nombre d'informations (valeur, date d'achat ou de mise en service, durée d'amortissement, coefficient d'amortissement) et de renseigner également dans **Configuration > Générale** la date de l'exercice comptable. Pour plus d'informations sur les notions d'amortissements, vous pouvez vous référer à cet article : http://fr.wikipedia.org/wiki/Amortissement_comptable#Modes_d.E2.80.99amortissement_accept.C3.A9s_comptablement.

Tip: L'affichage des informations financières pour chaque type de matériel dépend du profil de l'utilisateur connecté. Il peut donc varier selon le profil.

Gérer les contrats associés

Affiche les contrats associés.

Affiche les contrats associés au matériel et permet d'en associer de nouveaux.

Voir [Gérer les contrats](#).

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocoles](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

Onglet "Réservations"

Gestion des réservations pour un objet d'inventaire

Dans cet onglet, il est possible de rendre l'élément de l'inventaire sélectionné réservable, ou non.

Actions

Voici les actions possibles et leur signification :

- **Autoriser les réservations** : permet de déclarer un matériel réservable ;
- **Rendre indisponible** : le matériel est toujours en mode réservation, mais la réservation n'est plus possible ;
- **Rendre disponible** : rétablir la possibilité de réserver le matériel ;
- **Ne pas autoriser les réservations** : permet de désactiver les réservations pour ce matériel.

Caution: Ne plus autoriser les réservations aura pour conséquence de supprimer les réservations passées et en cours pour ce matériel.

États

Un état des réservations est également affiché :

- **Les réservations en cours et à venir** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation pour les réservations en cours et futures ;
- **Les réservations passées** : date de début, de fin, l'utilisateur qui a réservé le matériel et les commentaires de réservation sur le matériel qui a été réservé et rendu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter 13

Gestion du protocole Internet (IP)

Topics:

- [Protocole IP.](#)
- [Réseau IP](#)
- [Nom réseau](#)

Le protocole IP est matérialisé sous plusieurs formes : adresses IP, réseaux IP, mais aussi des FQDN

Un équipement se connecte au réseau au travers de [Tab "Network Port"](#).

À un port réseau, on associe un ou plusieurs [Nom réseau](#).

Un *Nom réseau* peut appartenir à un *Domaine Internet*. Il peut contenir une ou plusieurs [Protocole IP](#), et il peut avoir plusieurs *alias*.

Une *adresse IP* appartient à un [Réseau IP](#).

Les *réseaux IP* s'emboîtent les uns dans les autres (par exemple, 192.168.1.0/255.255.255.0 est un sous réseau de 192.168.0.0/255.255.254.0).

Protocole IP.

Gestion des deux versions d'IP au sein de GLPI : IPv4 et IPv6.

Note: GLPI gère indifféremment IPv4 et IPv6. La seule distinction provient du format des adresses et des masques.

212.85.137.66 est une adresse IPv4, alors que 2a00:1450:4007:803::1012 est en IPv6.

GLPI considère [IPv4 comme un sous-ensemble d'IPv6](#) : les traitements sont les mêmes.

GLPI, utilise deux représentations pour les adresses IP (IPv6 et IPv4, cf. [Gestion du protocole Internet \(IP\)](#)) :

- La représentation binaire lui permet de faire l'analyse des relations entre réseaux, adresses et masques. Elle est inaccessible à l'utilisateur.
- La représentation textuelle est celle utilisée pour l'affichage et la saisie des données. Les adresses et les masques IPv4 sont représentés par leur forme classique (ie. : 212.85.137.66, 255.255.255.0). La [représentation des adresses IPv6 est celle canonique](#) (ie. : 2001:db8:0:85a3::ac1f:8001 plutôt que 2001:0db8:0000:85a3:0000:0000:ac1f:8001). Les masques IPv6 sont représentés sous la forme du préfixe de sous réseau (ie. : nombre de bits à 1 dans le masque).

Réseau IP

Les Réseaux IP permettent de définir la topologie des réseaux.

Remember: Les réseaux sont indifféremment [Protocole IP](#).

Les réseaux IP regroupent un ensemble d'*adresses IP* regroupées selon la topologie définie par le plan d'adressage des administrateurs du réseau.

Ils peuvent s'emboîter : la hiérarchie des réseaux IP dépend des adresses et des masques de ces réseaux ainsi que de leurs identités d'appartenance.

Attention: La hiérarchie est gérée implicitement : il est impossible de la modifier soi-même.

Un réseau est composé, au minimum, d'une adresse et d'un masque. À cela peut s'ajouter une passerelle.

Un réseau est dit *adressable* si il est utilisé pour le routage interne des ordinateurs. En d'autres termes, son masque de sous-réseau et sa passerelle sont utilisés par tous¹ les équipements du réseau. Généralement un réseau ayant une passerelle est *adressable* car la passerelle est connue de tous les équipements et elle ne peut appartenir qu'à un seul sous-réseau. Mais un réseau *adressable* n'a pas nécessairement de passerelle. C'est par exemple le cas des réseaux privées (192.168.48.0/255.255.255.0...) ou de la boucle locale (127.0.0.0/255.255.255.0 ou ::1/128).

Les réseaux sont modifiables depuis les intitulés (**Configuration** > **Intitulés**) : **Internet** > **Réseaux IP**

Nom réseau

Un nom réseau correspond à l'identification unique d'une machine du point de vue d'Internet.

Généralement, un équipement est identifié par un ou plusieurs noms particuliers sur le réseau. Le serveur DNS résoudra ce nom en adresse IP. Dans le cas où IPv4 et IPv6 sont utilisés, ce nom renverra deux adresses IP : une en IPv4 et l'autre en IPv6. C'est pourquoi un nom réseau peut avoir plusieurs adresses IP.

Un nom réseau est composé d'un *nom* qui correspond au label du FQDN (cf. [Label FQDN](#)), d'un [FQDN](#) et de une ou plusieurs *adresses IP*.

Le champs *réseau IP* apparaît afin de retrouver les informations sur les différents réseaux IP disponibles. Cette information n'est pas conservée dans le nom réseau car il peut avoir plusieurs adresse IP et chacune peut appartenir à plusieurs réseaux IP.

Note: Lors de la saisie d'un nom réseau, la validité du nom ainsi que celle de chacune des adresses IP est vérifiée. Si un de ces élément n'est pas valide alors il est rejeté.

Pour ajouter une adresse IP à un nom réseau, il faut cliquer sur le "+" devant les champs de saisie des adresses IP. Pour supprimer une adresse IP, il suffit d'effacer le contenu du champs de l'IP que l'on souhaite retirer.

Il est possible d'ajouter des [Label FQDN](#) dans l'onglet des alias réseau. Traditionnellement, le nom réseau est celui utilisé par le DNS pour la résolution inverse d'une adresse IP alors que les alias correspondent au *CNAME* du nomFQDN. De la même manière, le nom de l'alias doit un label FQDN valide.

¹ Si un ou plusieurs ordinateurs n'ont pas les mêmes informations, cela peut engendrer des problèmes de routage...

Part III

Assistance

Topics:

- [Help Desk Implementation](#)
- [Advanced](#)
- [Manage tickets](#)
- [Open a ticket](#)

The GLPI **Assistance** help desk

The assistance module allows users to capture, monitor and process tickets. Statistics are also available.

In order to initiate a help desk, several steps are necessary. To begin, analyze the basic needs of users and meet the minimum level of support.

Once basic needs are satisfied, it is possible to define secondary needs and engage in the advanced configuration.

The assistance module of GLPI is consistent with ITIL best practices guide and therefore incorporates the concepts and standardized fields. Although this tool complies with ITIL, there is no obligation to follow these best practices: everyone is free to implement the assistance help desk to best fits their needs.

Help Desk Implementation

Help Desk Implementation

Define the actors and their roles

Define the actors and their roles

Here are the different roles that traditionally found in support services :

- Requesters : are the users or user groups known in GLPI to be initiating the ticket.
- Technicians ("Assigned"): the management of a ticket is made either by a technician or by skill group or by a provider referenced in the application.
- Watchers : are users or groups of users that receive notifications.

Depending on the user's role, GLPI changes the information visible and possible actions.

Technicians are the actors with the most complete information, and the wider latitude of action on the tickets.

The requester and the watcher roles will see only the information necessary to meet their demand.

In the case of multiple users or groups, only the first user or group is defined when creating the ticket, additional players are added later. A user, having no right to change but the actors can see the ticket with his clearances, has the opportunity to become an observer.

On adding a new actor, you could also see the number of tickets in progress for this actor in order to facilitate the distribution of tasks between technicians.

Note: In the case of unknown requestors GLPI, emails can also be associated with a ticket. The default option (no user selected) at the level of requester or watcher can enter an email in the box. In addition, notifications must be activated (see [Configure Notifications](#)).

Note: In GLPI, assigning one of these roles is at the level of management clearances of users (see [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)).

Ticket Lifecycle

Ticket Lifecycle

Ticket Types

Ticket Types

Tickets in GLPI are either incidents or requests. This type field will allow to perform certain actions (see [Business rules change and allocation of tickets](#), [Ticket Templates](#) and [Problem Management](#)) as well as customize the list of available categories.

Status

Les statuts

ITIL defines the status lifecycle of a ticket. This lifecycle is implemented as follows in GLPI :

- New
- Pending
- Processing (assigned)
- Processing (planned)
- Solved
- Closed

These statutes are neither definable or changeable.

Note: We can nevertheless hide certain statutes in the general configuration of helpdesk (see the setup [Onglet Assistance](#) tab).

Note: To go further in status management, see [Receivers](#), [Ticket Templates](#) and [Business rules change and allocation of tickets](#).

Ticket Priority

Ticket Priority

The ticket priority is based on information provided by the requester and the technician :

- The requester defines the urgency
- The technician evaluates the impact
- Priority is the result of these two variables. It is calculated automatically via a matrix and indicates the real significance of the ticket.

Note: For the configuration of this matrix, see [Change the priority rules](#).

Actions

Actions

How to create a ticket? How to treat it properly?


Create a ticket

To begin, the requester must express a need. For that there are several tools to choose from :

- The requester fills an online form
- The requester contacts an operator directly (or by telephone) who then transcribes the statement
- The requester sends the incident report by email (see [Receivers](#)).

Note: In advanced use, it is also possible to create recurring tickets (see [Recurring Tickets](#)).

Create a ticket in the standard interface :

1. Log into GLPI
2. Go to the menu **Assistance > Tickets**
3. Click on the icon  located in the horizontal menu
4. Complete the various fields of the blank form
5. **Add**

Display the created form.

Follow-ups

Ticket follow-ups, and use characteristics

Followups is the default tab when viewing a ticket, unless it is awaiting approval from a solution. It allows adding information to an existing ticket, for example, note that the requester is reminded that the ticket is awaiting the

availability of the requester. This is the component that facilitates communication between the requester and persons in charge of his ticket.

To add a followup, enter a description and click **Add**.

If the ticket is closed, you don't have the form to create a new follow-up but a button **Reopen**.

You can choose the source of the follow-up (see [Configurer les intitulés](#)).

Followups may be private or public. Private followups are only visible for users with the right `View all follow-ups and tasks (public and private)` in their profile. This allows, for example, an exchange between technicians without the requester being able to see it.

The user can update followups where they are not the author if they have the right `Update all followups`. Users can delete followups if they have the right `Delete all followups` (see [Manage user's profiles](#)).

Follow-ups are classified according to their date in 6 parts:

- today;
- this week (the week starting on Monday);
- last week;
- this month;
- last month;
- before last month.

Every follow-up includes:

- the photography of the user created it;
- its description;
- the name of the author as well as its date of creation;
- a red cross allowing to delete the follow-up.

To modify a follow-up, it is enough to click on its description.

Tasks

Ticket tasks, characteristics and use

A task is an action corresponding to a technical intervention related to a ticket.

A task can have a category (see [Configurer les intitulés](#)).

A task can be private or public.

A task can be assign to a technician.


A private task is only visible: :

- its editor
- technician to whom the task was assigned
- users with the right `See assigned tickets (personnal + group associated)`.

The length allows the documentation by the technician for the actual processing of the task, most notably in statistics or billings.

Finally, a task is schedulable. Once defined, the start date, duration or end date input, the task will appear on planning calendar of the technician to whom the task was assigned. The status can report the state of the task (**Information**, **To do**, **Done**).

Note: To schedule a task more easily, it is possible to check the availability of the technicians.

The icon  opens a new window with a quick summary of open periods.

Note: It is possible to set a reminder for the task before it starts by defining a time interval for the reminder. Notifications must be enabled (see [Configure Notifications](#)).

Solution

Solution of a ticket, characteristics and use

The solutions tab of a ticket allows the ticket resolution by a technician and approval of the solution by requester or the writer.

- **Resolution of the ticket :**

The technician must choose the **Solution Type**, which is configurable eg. **Hardware Replacement** and if necessary a description of the solution and click **Update**.

After the solution update, the ticket status automatically changes to **Solved**, until approval of the solution.

The reproduction of a solution can be facilitated by the use of two mechanisms :

- The use of a solution template. These are labeled (see [Configurer les intitulés](#)).
- The extraction of an element from the knowledge base. To do this, you must click **Search a solution**, locate the knowledge base article and confirm by selecting the corresponding **Use as a solution**.

Note: A recording of the solution, the choice **Save** and **add to the knowledge base** allows the solution to be added directly to the knowledge base. After creation of the solution, the approval of the solution is presented. Record the approval or refusal of the solution by completing the form.

- **Approval of the solution :**

The solution of a ticket must be approved before the status of the ticket is closed.

It can be approved by a requester or the writer of the ticket (person who entered the ticket by example, a call center technician).

If notification by email is enabled, the applicant may receive an email containing the link to the ticket order to approve it.

Otherwise you must use the interface :

- **Simplified Interface :**

To approve a solution, go to the menu **Tickets**, select the ticket to approve.

- **Standard Interface :**

Tickets appear on the GLPI homepage in the tab **Personal View**, and the **Your tickets to close** section.

The validator may either approve or reject the solution. A description can be entered if desired, however it is mandatory in case of rejection.

Once the solution is approved, the ticket status is now **Closed**.

Note: A closed ticket can not be updated (except for the status). To update it, you must change its status and perform again closure.

It is possible to force the closure of the resolved ticket after a configurable delay (see [Onglet Assistance](#)). If this delay is zero, the ticket is automatically closed.

Validation


Ticket Validation, characteristics and use

A ticket may require validation, for example an application for changing equipment, such as a computer or monitor.

After clicking **Send a Approval request**, you must enter the validating user or group members (only who have right to validate a request or an incident), and a comment if needed. Then the ticket status is updated to **Waiting for approval** in the field **Approval**.

The validation request may also be created directly in the [Open a ticket](#) into the standard interface or a [business rule](#).

Note: The validation process is not a blocker, but only informative. A technician can still process a ticket that is awaiting validation. However, if the technician changes the ticket status to Resolved or Closed, or if he had a solution on a waiting for validation ticket, a warning will be displayed.

To validate the request, the validator can click on the ticket in the GLPI homepage tab **Personal View**, and the **Your tickets to close** section, or go to the menu **Assistance > Ticket** and click on the icon  that appears in the horizontal menu.

Once in the ticket, go to the tab **Validation**, then click on the Status of the Approval request. Choose whether the ticket is **Granted** or **Refused**.

In case of refusal it is mandatory to enter a comment.

In case of a multiple validation request will be submitted, a percentage of validation required is used. Three cases are possible:

- 0%: The first user which accept or reject the validation Validates the ticket itself (global status validation).
- 50%: The majority wins. Example: 3 validations required, 2 refusal causes the denial of ticket.
- 100%: All validators must approve or reject the ticket so that the overall validation status is changed.

Associate a ticket to a document

You can add a document to a ticket event if you don't have Document right in your profile

1. Be connected in GLPI ;
2. Go to the menu **Assistance > Tickets**
3. Optional: make a search of the ticket;
4. Click on the name of the ticket;
5. Go in the tab **Documents**;
6. Choose a document or to click on the button **Parcourir** to add one;
7. Add.

An array listing the document associated as well as the add date.

Note: If you have Read right on Documents in your profile, the last 4 steps can be made by massive modification since the list of tickets.. Likewise, the name of the document in the array will appear like a nlke and massive modifications will be offered to delete documents.

Advanced

Advanced

Ticket Categories

Ticket Categories

A ticket can be categorized to facilitate processing. Depending on the desired configuration, the Requester may include a category, and the technician could change it.

It is important when setting up the Helpdesk to think through the list of available categories. Too many visible to users can disrupt the incident information, whereas too few does not correctly characterize the request.

Category management is accessible from the menu headings: **Setup > Dropdowns > Categories of tickets**

A class may be invisible in the simplified interface (to reduce the list of categories presented to end users). It may also be visible or not for incidents, requests or problems.

The tickets categories are one of elements for the automatic treatments after the creation of a ticket (see [Règles métier pour les tickets](#)).

Ticket Templates

Ticket Templates

Just as inventory objects, a notion of a template exists for the tickets. A template allows you to customize interface declaration of a ticket based on ticket type and category.

Management templates is done via the icon: 📄 located in the menu bar.

Behavior that can be changed are :

- The list of fields to be mandatory for opening a ticket
- The list of fields whose value will be preset when displaying the form
- The list of fields that should be hidden

Note: Pour le contrôle des champs obligatoire, seuls les champs disponibles dans l'interface de l'utilisateur sont contrôlés. Donc, si un champ est défini comme obligatoire mais qu'il n'est pas proposé dans l'interface il ne générera pas d'erreur. A la saisie des champs obligatoires, sont affichées les interfaces dans lesquelles ils sont utilisés.

A template is linked to the entity in which it was defined, and may be visible in the sub-entities.

Des gabarits par défaut peuvent être définis pour les entités ou les profils. Pour les profils ne sont associables que des gabarits de l'entité racine visibles de toutes les sous-entités. Des gabarits par défaut peuvent également être défini pour chaque catégorie de ticket (un pour chaque type, voir [Ticket Categories](#)).

A la création du ticket, le gabarit utilisé est par ordre de priorité :

1. Celui défini dans la catégorie définie pour le type défini
2. Celui défini par défaut pour le profil courant de l'utilisateur
3. Celui défini par défaut pour l'entité de création du ticket

Important: Dans les 2 derniers cas, si le gabarit prédéfinit un nouveau couple type/catégorie, le premier cas est alors testé de nouveau avec ces nouvelles valeurs.

Note: A la mise à jour du ticket, le même ordre de priorité est utilisé pour déterminer les champs obligatoires.

Note: Si un des paramètre (entité, profil, type ou catégorie) est modifié lors de la saisie du ticket, le gabarit utilisé est alors redéterminé en fonction des nouvelles valeurs.

Receivers

Receivers

External tools to act on support via email.

The principle is simple: use email to create tickets and add follow-ups to existing tickets. An internal GLPI task will connect to a mailbox and retrieve messages.

Note: Resolution or closure of a ticket is not possible in this way.

Here is the route from email to the creation of the ticket :

- Mail Box
- Receiver (for configuration, see [Configurer les collecteurs](#))
- Rules [Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité](#)
- Rules [Règles métier pour les tickets](#)
- Ticket created

Recurring Tickets

Recurring Tickets

With templates, it is possible to program the opening of tickets on a recurring basis.

Open a ticket every Friday morning to make a tape backup at night same. Make an initialization operation all early months.

This feature is accessible from the menu **Assistance > Recurrent Tickets** .

A recurrent ticket includes a *gabarit*, that will be used as a model for the tickets, and a *beginning date* and an *opening frequency*. The process can be triggered *early*. Finally, it is possible to *deactivate* the recurring ticket with the parameter *active*. A calendar can also be associated in order to limit ticket's creation to working days. If the ticket's creation had planned a weekend for example it will be postponed to Monday.

Note: tickets will only be created if the recurrent ticket is active during the defined period between the start date and end date. The end date is optionnal but the begin date is mandatory.

The opening of recurring tickets is made through an automatic action named *ticketrecurrent* (see [Configurer les actions automatiques](#)).

Les coûts liés

Les coûts liés

Des coûts peuvent être rattachés à un élément que ce soit pour permettre une facturation ou pour permettre le calcul des TCO réel des matériels de l'inventaire.

Un coût peut être lié à un budget (voir [Budget management](#)) et il est possible de dissocier le coût horaire (lié à une durée d'intervention), le coût matériel et un coût fixe.

Des coûts peuvent être associés aux tickets, aux problèmes ainsi qu'aux changements.

Note: Pour faciliter la saisie de plusieurs coûts, le formulaire est initialisé en fonction du dernier coût saisi et des caractéristiques de l'élément (durée totale d'intervention restante). Il suffit alors de modifier uniquement les informations nécessaires.

Links between tickets

Relations between the tickets: link and duplication

Links between tickets can be defined. These can be two types :

- *Linked to* : is only a single bond that has only informational purposes.
- *Duplicates* : This is a duplicate ticket. A resolution of a ticket, the same solution is set to the Duplicate tickets (which are automatically resolved).

Change the priority rules

Configure the matrix to set priorities based on urgency and impact: to limit levels of emergency and availability.

The ticket processing order by technicians is based on the ticket priority. This is calculated based the urgency and user-defined impact on the IT department.

GLPI has a matrix, overall to the whole application, which can be displayed and modified in the menu **Setup > General > Assistance**.

It is also possible to restrict the levels of urgency and priority used in the application, for example the declaration and qualification of tickets.

Note: priority **Major** is not part of the matrix. This is superior to others, and requires the right to change the priority order to assign it. Represents a major incident ticket whose treatment is so important that it overrides all others.

View and manage schedules

*Schedules are managed from the menu **Assistance > Planning***

Planning allows the user to view scheduled tasks for a ticket or a problem and also scheduled reminders or scheduled items from plugins.

You can choose the date and time for viewing. Filtering the objects included in the schedule is also possible.

4 views are available depending on rights of the user:

- Personal view: only the items of the current user
- View group: only the items of the groups of the current user (requires the right to see the schedule of people in my groups)
- Users: You can view the schedule for a specific user (requires the right to see all plannings)
- Groups: You can see the schedule of a specific group (requires the right to see all schedules)

This information is exported in two formats:

- Ical in order to integrate the calendar with third-party software
- Webcal "protocol" that allows to subscribe a calendar to a third party software on the GLPI planning

Note: Access to the Ical and Webcal protocol is protected by a security key integrated into the URL. It is possible to regenerate this key from the "Preferences" menu. See [Managing user preferences](#) and more precisely [Personalize the interface](#).

Note: Notes are also displayed in planning.

SLA or the resolution times of incidents

SLA or the resolution times of incidents

See [Configurer les SLAs](#).

Business rules change and allocation of tickets

Business rules change and allocation of tickets

See [Règles métier pour les tickets](#).

Problem Management

Problem Management

A problem is the cause of one or more incidents and can usually be identified because one or more incidents have the same symptoms.

Creating a problem can be done either from the ticket of an incident in the tab *Problems*, or directly from the menu **Assistance > Problems**

The creation of a problem similar to the incident, shares the concepts (*Requester, Watcher, Assigned, Status, Urgency, Impact, Priority, Category*, for details see [Manage tickets](#)).

Once the problem is created, it is possible to attach incidents (tab *Tickets*) and materials impacted (tab *Items*). An analysis phase (tab *Analysis*) is to describe the impacts, causes and symptoms thereof in order to achieve a solution.

Note: From the list of tickets, a workaround can be associated to all related tickets without solving the problem.

Like tickets, [Tasks](#) , [Les coûts liés](#) and the addition of a [Solution](#) can track and resolve the problem.

Problems using their own notifications..

Similar to tickets, Stats are available for problems (see [View Statistics](#))

Gérer les changements

La gestion des changements

Un changement consiste à une modification de l'infrastructure du système d'information.

La création d'un changement peut se faire soit depuis la fiche d'un ticket ou d'un problème, dans l'onglet *Changements*, soit directement depuis le menu **Assistance > Changements** .

Le formulaire de déclaration d'un changement ressemble à celui des tickets, dont il partage les concepts (*demandeurs, observateurs, assignation, statut, urgence, impact, priorité, catégorie*, pour plus d'informations voir [Manage tickets](#)). Le système de validation est également le même que celui des tickets afin de permettre la validation préalable du changement ([Validation](#)).

Une fois le changement créé, il est possible de lui rattacher des tickets mais aussi des matériels impactés (onglet *Elements*). Une phase d'analyse (onglet *Analyse*) consiste à décrire les impacts et la liste de contrôles afin d'arriver à mettre en place ce changement via un plan de déploiement accompagné d'un plan de repli et d'une liste de vérifications.

Tout comme les tickets, la [gestion de tâches](#), des [Les coûts liés](#) et l'ajout d'une [solution](#) permettent de suivre et de résoudre le changement. Pour la gestion de changements complexes, un changement peut être lié à un ou plusieurs projets permettant une gestion plus complète ([Gérer les projets](#)).

Les changements utilisent leurs propres notifications (voir [Configure follow-up emails and alerts](#)).

Des statistiques similaires aux tickets sont disponibles pour les changements (voir [View Statistics](#)).

Notification by e-mail

Notification by e-mail

Administrative closure

Passe d'un ticket du statut résolu à clos

Les bonnes pratiques ITIL préconisent une approbation de la solution par le demandeur du ticket, qui valide que la réponse apportée par le technicien correspond bien à ce qu'il attendait. Dans le cas contraire, le ticket est réouvert.

Pour plus d'informations voir [Solution](#).

Satisfaction

The result of the satisfaction survey of a ticket, characteristics and use

At the close of a ticket, a customer satisfaction survey can be sent to applicants. The sending frequency and trigger after ticket closure is defined per entity (see [Déléguer l'administration par entité](#)).

If email notifications are enabled (see [Configure follow-up emails and alerts](#)), a notification is sent asking them to respond to the survey. Otherwise, requesters will have access to the surveys after the page of the ticket.

The requester may then define the degree of satisfaction (0 to 5) on the resolution of his ticket. They can also comment if they wish.

Statistics on investigations are available in [statistiques](#).

Note: A requester may amend their answer to the satisfaction survey in a within 12h after the first response.

Note: A notification may be send when a satisfaction survey is answered.

View Statistics

*Reports on tickets are available from the menu **Assistance** > **Statistics***

You can view statistics according to a configurable period :

- **Global :**

Displays statistics about the tickets :

- Number of tickets opened, resolved, closed and resolved late
- Number of open satisfaction surveys, number of responses to surveys and average level of satisfaction
- The average time for consideration, resolution and closure of the ticket
- The average actual duration of treatment of the ticket

- **Per ticket :**

Displays statistics about the elements of the tickets, selected via a drop down menu. For example: requester, assigned technician, impact, etc. ...

The results have the following elements :

- Number of tickets opened, resolved, closed and resolved late
- Number of open satisfaction surveys, number of responses to surveys and average level of satisfaction
- Average time for assignment of the ticket :

(Time between the opening of the ticket and the first action on it (monitoring, task or solution))

- Average time to resolution and closure of the ticket
- Real average and total duration of treatment of the ticket

Actual duration of the interventions scheduled by people who take care of the tickets. "(real) Duration of ticket" means the time spent by a technician on the tasks related to tickets.

- **By title :**

Displays statistics about the components of computers. For example: Model, Operating System, model of motherboard, etc. ...

The statistical elements obtained are the same as for statistics on the tickets.

- **Per item :**

Displays the number of tickets allocated to each item, sorted by number of tickets.

For each line of output, the icon  allows a graphical view of these statistics

The option **See charts**, when present, displays the results as a distribution pie chart.

Note: When statistics are performed on an element tree (or groups categories, for example), two presentations are available. Normal: all values are displayed. Tree: only the values are displayed at the same level and take into account the values attached to tickets children; you can then navigate the tree values.

Manage tickets

Tickets in GLPI, characteristics and use

Managing incidents in accordance with ITIL or not

The support module of GLPI is consistent with the best practice guide for the ITIL Incident Management part and service management requests: it therefore includes concepts such as the impact, the urgency of a ticket, the matrix calculation of priorities and associated normalization of the statutes. Although the tool complies ITIL, there is no obligation to follow these practices: everyone is free to implement incident management that is best suits their needs.

The opening date (**Opened on**) and maturity allow for time identification of the incident or service request. A **SLA** can also be associated to a ticket. In this case, the SLA and the next level of escalation are displayed (see [Configurer les SLAs](#)).

Actors are referenced in the ticket, allowing their notification during the life cycle of the ticket: the **Requesters** are the users or user groups known in GLPI involved in the ticket and the **Watchers** are users or groups of users that receive notifications. Support (**Assigned to**) of a ticket is performed either by a **technician**, or by a **group** of technicians or by a **supplier** referenced in the application.

In the case of multiple users or groups, only the first user or group is defined when creating the ticket, additional players are added later. A user with no right to change but can see the ticket with their clearances has the possibility of becoming a watcher.

Note: In the case of unknown GLPI users, emails can also be associated with a ticket. The default choice (no user selected) at the requester or watcher level can enter an email in the corresponding field. In addition, notifications must be activated (see [Configure Notifications](#)).

A ticket has content (**title** and **description**). If no title is defined by the user when creating the ticket, the first 70 characters of description are used to define the title of the ticket. The **category** can classify incidents according to their nature. The **type** used to define if it is a request or incident. The **Associated Element** drop-down list allows the association of one or more inventory items to the ticket: the contents of the list depends parameters defined in the profile (see [Manage user's profiles](#)). The location permit to set the location of the intervention.

Tickets keep reference to the GLPI user who opened the ticket (**By**) and the (**Request source**) (see [Configurer les intitulés](#)).

A ticket has a **status** (see [Understanding the ticket lifecycle](#)), and may require **validation** : by default there is *not subject to validation*.

Urgency indicates the importance given by the requester of the ticket, while the **impact** is determined by the technician. The **priority** the ticket is automatically calculated according to a predefined matrix (see [Onglet Assistance](#)).

Finally, two pieces of information on notifications appear if followed by emails have been configured (see [Configure Notifications](#)) : **Email Follow-ups** is activated for the ticket and **Email** is used for monitoring. This is pre-filled with default value and set this default in the form of the user or the supplier (if exists) and can be changed in the dropdown if required.

For use of GLPI multi-entities with technicians having clearances on several entities, it is not necessary to change the current entity to create a new incident in a separate entity. The path to open a new ticket is as follows: the technician begins by selecting the requester and GLPI will determine the entities to which the user has authorization. If it has only one entity, then the creation form is updated and the ticket will be declared in the corresponding entity, but if it has several an additional drop-down list is used to select one on which you want to work.

Understanding the ticket lifecycle

*The viewing and editing options of the life cycle of tickets is managed per profile and can be found in the menu **Administration** > **Profiles** under the tab **Life Cycles**.*

The different statuses possible for a ticket are New, Processing (assigned), Processing (planned), Pending, Solved, and Closed. These are not configurable or changeable.

Management rules

Upon its creation, ticket status is **New**. When a technician defines the assigned group and/or technician responsible for the incident, the ticket status will automatically change to **Processing (assigned)**. Similarly, if a new task is

added then the status becomes **Processing (planned)**. When a solution is added to the ticket, then it takes status **Solved**. Finally, when the requester or editor validates the proposed solution, then the ticket status is **Closed**.

Note: The technician can change the status at any time, particularly to overcome the status **Pending**.

Note: The requester can delete their ticket if it is in status New and no action was conducted for this ticket.

Matrix of calculus for priority

ITIL best practices separate urgency (user defined), the impact of the incident (a user, service, function ...) which is normally filled by the technician. A matrix is then used to calculate the priority associated with the ticket based on these two criteria. GLPI provides a standard predefined matrix which allows compatability identical to the ticket status function in previous versions of the application (where these two notions of urgency and impact does not exist).

The matrix of calculus for priority of a ticket according to the urgency and impact can be modified and is found in the menu **Setup > General** under the tab **Assistance**. (see [Configurer les paramètres centraux](#)).

You can select different levels of impact, urgency, or priority to be used in the helpdesk, as well as disable some levels: to do this, simply set the level selected No. Note that the Medium level is not deactivated.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

Open a ticket

Open a ticket in GLPI

The user can open a ticket :

- in GLPI
 - via the interface to anonymously open tickets accessible by unauthenticated users
 - using the simplified (reduced entry form) for an authenticated user
 - via the standard interface (complete entry form)
- Email: The user sends an email to an defined email address. Upon receipt of the email, a ticket is opened automatically (see [Configurer les collecteurs](#)).

Whatever the creation method of a ticket, if no title (or subject to an email) is specified, the ticket will name as the first 70 characters of the description field (or the body of the email).

Depending on the configuration, some fields may be required to open a ticket (content, title and / or category). If one of them is missing the ticket will not be created.

Note: The fields are described in the section [Manage tickets](#).

Note: Delegation allows a user to report an incident for another person. Configuring this feature is described in chapter [Administrer les groupes](#). In the simplified interface, an option to specify whether the incident involved the user himself or another. In the standard interface, the option is active when the right **See all tickets** is disabled in the profile. This results in the addition as applicant of all users for whom the delegation takes place.

Interface for opening of anonymous tickets (for unauthenticated users)

Available at http://<GLPI_ADDRESS>/front/helpdesk.html, it allows users with no GLPI account to send a report form to the support center. Once completed and submitted the entry form, a message confirms the good creation of the ticket. This form can be customized by editing the file directly helpdesk.html. By default the ticket is created in the root entity.

Simplified Interface

It allows an authenticated user to quickly create a ticket for himself or for another person (Delegation).

A message prompting the user to confirm his personal details (location, telephone) can be displayed to facilitate contact by technicians (see Configuration / [Onglet Assistance](#)).

To do this, complete the entry form displayed upon GLPI login and validate.

Specific fields :

- **Email Follow-ups**

Appears if followed by e-mail have been configured (see [Configure Notifications](#)).

Selection to "Yes" allows the requester to be informed by email of different updates for his ticket.

- **Email** : Address where notifications will be sent. If several are defined, it will take the default address associated with the authenticated user but it is possible to select another.
- **Hardware Type** : Allows you to associate an inventory object to a ticket.

The content of the list depends on the settings in the profile (see [Manage user's profiles](#)).

- **Watcher** : adds an observer and define its notification settings. Only members of requester groups may be associated.

Tip: Each user can add new email addresses to their profile directly from its Preferences (see [Managing user preferences](#)).


It is possible to add one or more documents in a single operation to the ticket.

En activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), le champ description du ticket pourra être formaté au format Html. De plus une zone supplémentaire sera disponible afin de glisser ou de coller des images (exemple : Screenshot). Une balise sera alors ajoutée automatiquement à la description afin de formaliser le contenu de sa demande.

Il est important d'ajouter l'image après avoir spécifié la catégorie du ticket, car le rechargement du formulaire entraîne la suppression des images (ou des documents) liés.

A message confirms the creation of the ticket and can be accessed by clicking the ticket number that appears in green.

Standard Interface

To create a new ticket go to the menu **Assistance > Tickets > **.

It is possible to add one or more documents in a single operation to the ticket

De même que sur l'interface simplifiée, en activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), le champ description du ticket pourra être formaté au format Html. De plus une zone supplémentaire sera disponible afin de glisser ou de coller des images (exemple : Screenshots). Une balise sera alors ajoutée automatiquement à la description afin de formaliser le contenu de sa demande.

Lors de l'ajout d'une nouvelle image depuis l'onglet Documents du ticket, la balise générée pourra être aussi utilisé pour insérer l'image dans la description du ticket.

A message confirms the creation of the ticket and can be accessed by clicking the ticket number that appears in green.

A request for validation can be performed at the opening of the ticket by simply indicating the desired validator.

Note: At the entry of the requester or assigned technician or group, information is displayed to determine how many tickets the person has already opened or is currently supporting. Similar to the selection of equipment, a simplified view of current tickets is displayed.

Email Receiver

Just send an email to the address defined in the configuration (see [Configurer les collecteurs](#)). The subject line becomes the title of the ticket, the body becomes the description and the attached documents will be added to the ticket.

En activant l'option "**Utiliser du texte riche pour l'assistance**" dans la configuration générale (onglet assistance), les images présentes dans le corps du message seront visibles dans la description du ticket.

Part IV

Management Module

Topics:

- [Supplier Management](#)
- [Contact management](#)
- [Budget management](#)
- [Gérer les contrats](#)
- [Gérer les documents](#)

The **Management** module allows users to manage contacts, suppliers, budgets, and contracts and documents

Chapter

14

Supplier Management

Topics:

- [Add a supplier](#)
- [See a supplier](#)
- [Update a supplier](#)
- [Delete a supplier](#)
- [Link contacts and suppliers](#)
- [Associate a supplier to a contact](#)
- [Link contracts and suppliers](#)
- [Associate items to supplier](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate a supplier to a document](#)
- [Tickets management](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)

Suppliers are managed via menu **Management > Suppliers**

GLPI supplier management is different than GLPI manufacturer management (see [Configurer les intitulés](#)). This feature allows hardware seller identification (in asset management) and also ticket assignment to this person or company.

When buying hardware from brand XX from a supplier YY, then two distinct information need to be managed: manufacturer (XX) and supplier (YY).

A supplier is characterized by a name, a third party type (dropdown label), and localization information (address, zip code, city, country) and contact (web site, phone and fax).


Its management can be global to all entities (field Child entities set to Yes) or local.

A supplier is common to all entities when it is a global supplier to the company; it will be declared on the upper entity, and set visible to child entities. On the contrary, a local supplier to an entity will be created by the local entity asset manager, and it will be only visible in this scope. Of course a user with a recursive right on all entities will see at the same time global and local suppliers.

Caution: If a web site is defined for the company, don't forget to use `http://` to start the Internet address.

Add a supplier

Add a supplier in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;
3. Click on the icon  located in the horizontal menu;
4. Complete the various fields of the blank form;
5. Add;

Display the created form.

See a supplier

See a supplier in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;

3. Optional: search for a supplier;
4. Click on the name of the supplier;

Displaying the form

Update a supplier

Update a supplier in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;
3. Optional: search for a supplier;
4. Click on the name of the supplier;
5. Edit fields you want;
6. Update.

Displaying the form with modified fields

Delete a supplier

Delete a supplier from GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;
3. Optional: search for a supplier;
4. Two deletion possibilities:
 - 1. Click on the name of the supplier
 - 2. Put in dustbin
 - 1. Check the supplier
 - 2. Massive action: Put in dustbin

The supplier is sent to the trash.

Link contacts and suppliers

GLPI allows to link contacts and suppliers

The difference is clearly established between a supplier, which is possible to link in a one-to-one relation with inventory elements, and between contacts, which composes person list allowing relationship with this supplier. To feed this list, contacts must be linked to the concerned supplier.

Mister Smith is a sales representative at company Acme from which the structure is getting goods on a regular basis. Create a supplier called Acme. Create a contact named Mister Smith. Assign to this contact the sales representative. And link this contact to supplier Acme.

Associate a supplier to a contact

Associate a supplier to a contact

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;
3. Optional: search for a supplier;
4. Two possibilities:
 - 1. Click on the name of the supplier
 - 2. Go to tab **Contacts**
 - 3. Select a contact
 - 4. Add
 - 1. Check the supplier
 - 2. Massive action: Add Contact...

Displaying of the supplier form with associated contact

Link contracts and suppliers

Linked contracts to suppliers.

As soon as created, it is possible to link a supplier to one or several contracts.

Associate items to supplier

Associated items to suppliers

The tab **Items** allows to view all equipments managed in GLPI and which were provided or sold by this supplier.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate a supplier to a document

Associate a supplier to a document

1. Log into GLPI
2. Go to the menu **Management > Suppliers** ;
3. Optional: search for a supplier;
4. Two possibilities:
 - 1. Click on the name of the supplier
 - 2. Go to tab **Documents**.
 - 3. Select a document or click on **Browse** button to add a new one.
 - 4. Add a new file
 - 1. Check the supplier
 - 2. Massive action: **Add a document**

Displaying the supplier form with associated document

Tickets management

*For items, tickets can be managed from tab **Tickets***

Tab **Tickets** allows:

- to create a ticket directly associated to concerned item (if right to create a ticket in the profile);
- to view the latest created tickets for this item (if right to see all tickets in the profile).

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: http://192.168.0.1 (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: glpi://MSTSC.EXE,pc001 (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter 15

Contact management

Topics:

- [Add a contact](#)
- [See a contact](#)
- [Update a contact](#)
- [Delete a contact](#)
- [Link contacts and suppliers](#)
- [Associate a contact to a supplier](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate a contact to a document](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)

Contacts are managed via menu **Management > Contacts**

Les utilisateurs au sens de GLPI sont les personnes disposant d'un accès à l'application. Les personnes extérieures, généralement associées à des contrats, sont stockées sous la forme de contacts (voir [Contact](#)).

Chaque contact est caractérisé par les informations d'identité usuelles ainsi qu'un titre et des coordonnées téléphoniques et de messagerie et postales. La définition d'une liste de types de contacts permet de classer les contacts selon leur type. L'exportation au format vCard est possible dans la fiche de chaque contact.

Note: la liste des titres possibles pour un contact est identique à celle des utilisateurs.

Add a contact

Add a contact in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Click on the icon ✦ located in the horizontal menu;
4. Complete the various fields of the blank form;
5. Add;

Contact card is created and displayed.

Later, it is possible to link this contact to one or several suppliers or documents. See [Associate a contact to a supplier](#) et [Associate a contact to a document](#).

See a contact

See a contact in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a contact;
4. Click on the name of the contact;

Displaying the form

Update a contact

Update a contact in GLPI

1. Log into GLPI;

2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a contact;
4. Click on the name of the contact;
5. Edit fields you want;
6. Update.

Displaying the form with modified fields

Delete a contact

Delete a contact in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a contact;
4. Two deletion possibilities:
 - 1. Click on the name of the contact;
 - 2. Put in dustbin
 - 1. Check the contact
 - 2. Massive action: Put in dustbin

The contact is sent to the trash.

Link contacts and suppliers

GLPI allows to link contacts and suppliers

The difference is clearly established between a supplier, which is possible to link in a one-to-one relation with inventory elements, and between contacts, which composes person list allowing relationship with this supplier. To feed this list, contacts must be linked to the concerned supplier.

Mister Smith is a sales representative at company Acme from which the structure is getting goods on a regular basis. Create a supplier called Acme. Create a contact named Mister Smith. Assign to this contact the sales representative. And link this contact to supplier Acme.

Associate a contact to a supplier

Associate a contact to a supplier

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a contact;
4. Two possibilities to associate a supplier:
 - 1. Click on the name of the contact
 - 2. Go to tab **Suppliers**
 - 3. Select a supplier
 - 4. Add
 - 1. Check the contact
 - 2. Massive action: **Add Supplier...**

From now on, this contact is associated with the supplier. Displaying of the form.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate a contact to a document

Associate a contact to a document

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a contact;
4. Two possibilities:
 - 1. Click on the name of the contact
 - 2. Go to tab **Documents**
 - 3. Select a document or click on **Browse** button to add a new one.
 - 4. Add
 - 1. Check the contact
 - 2. Massive action: **Add a document**

Displaying the contact form with associated document

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Chapter 16

Budget management

Topics:

- [Associate items to a budget](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Add a budget](#)
- [See a budget](#)
- [Update a budget](#)
- [Delete a budget](#)
- [Associate a budget to a document](#)

Budgets are managed via menu **Management > Budgets**

A budget is made of a certain amount of fields: a **name**, a **value**, a period of time in which the budget has been allocated, defined by a **start date** and a **end date**.

The budget must be defined in the financial and administrative information of inventory items.

It can be also defined over several entities (recursivity).

A budget summary grouped by inventory item types is shown (total spent per par type, total remaining).

Note: when viewing sub-entity budget, total remaining budget is not accessible.

Important: this total is be negative when total value of inventory item is greater than budget value.

Note: templates can be defined for budgets (see [Manage Templates](#)).

Associate items to a budget

Items associated to budgets

The tab **Items** permits to view items linked to a budget.

The list is grouped by item type (and with quantity of items in type) and complete item list per type. At the very bottom line is shown the total quantity of inventory items associated to this budget.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.


View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Add a budget

Add a budget in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Budgets** ;
3. Click on the icon  located in the horizontal menu;
4. Choose which template to apply;
5. Complete the various fields of the blank form;
6. Add.

Budget card is created and displayed.

See a budget

Add budget in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Budgets** ;
3. Optional: search for a budget;
4. Click on the name of the budget.

Displaying the form

Update a budget

Update a budget in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Contacts** ;
3. Optional: search for a budget;
4. Click on the name of the budget.
5. Edit fields you want;
6. Update.

Displaying the form with modified fields

Delete a budget

Delete a budget in GLPI

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Budgets** ;
3. Optional: search for a budget;
4. Two deletion possibilities:
 - 1. Click on the name of the budget
 - 2. Put in dustbin
 - 1. Check the budget
 - 2. Massive action: Put in dustbin

The budget is sent to the trash.

Associate a budget to a document

Associate a budget to a document

1. Log into GLPI;
2. Go to the menu **Management > Budgets** ;
3. Optional: search for a budget;
4. Two possibilities:
 - 1. Click on the name of the budget
 - 2. Go to tab **Documents**
 - 3. Select a document or click on **Browse** button to add a new one.
 - 4. Add
 - 1. Check the budget
 - 2. Massive action: **Add a document**

Displaying the budget form with associated document

Chapter 17

Gérer les contrats

Topics:

- [Link contracts and suppliers](#)
- [Les matériels associés](#)
- [Associate documents](#)
- [Associate external links](#)
- [Manage notes](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Add a contract](#)
- [Voir un contrat](#)
- [Modifier un contrat](#)
- [Supprimer un contrat](#)
- [Associer un contrat à un fournisseur](#)
- [Associer un contrat à un matériel](#)
- [Associer un contrat à un document](#)

Les contrats sont gérés depuis le menu **Gestion > Contrats**

Les contrats concernent les accords établis entre des tiers. Des objets d'inventaire sont associables à un contrat. Cette fonctionnalité permet de couvrir tout type de contrat réalisé tel que les prêts, contrats de maintenance...

Créer un contrat

Pour créer un contrat, il sera demandé de renseigner :

- des informations générales (nom, type, numéro) ;
- des informations temporelles (date de début, durée, périodicité, plages horaires d'intervention). Les plages horaires sont intéressantes dans le cadre d'un contrat de maintenance ou d'infogérance par exemple ;
- des informations comptables (reconduction, durée de préavis, périodicité de facturation)

Il est possible d'être alerté par courriel sur la fin ou le préavis du contrat.

Note: Des gabarits peuvent être définis pour les contrats (voir [Manage Templates](#)).

Description des champs

- **Type de contrat** : par défaut, aucun type de contrat n'est renseigné. Il faut au préalable les renseigner dans la configuration des intitulés. Voir [Configurer les intitulés](#) ;
- **Numéro de contrat** : Cette information n'est pertinente que si le numéro de contrat est identique à celui utilisé au sein des autres services de la société ;
- **Date de début** : À ne pas confondre avec la date d'enregistrement du contrat dans GLPI. Tous les calculs de périodicité sur le contrat sont donc fonction de cette date ;
- **Périodicité du contrat** : C'est la durée à laquelle la reconduction du contrat est possible (*Exemple : Un contrat d'abonnement téléphonique d'une durée de 24mois renouvelable au bout de 12mois*) ;
- **Plages horaires d'intervention** : Les plages horaires d'intervention correspondent aux horaires d'intervention couvert par le contrat. Il est possible d'y distinguer les jours chômés ;
- **Type de reconduction** : [Tacite](#) ou [Expresse](#) ;
- **Alerte par courriel** : Il est possible de recevoir des notifications pour prévenir d'événements tels que la fin du contrat. Dans le cas où la reconduction du contrat serait expresse, il peut être intéressant d'être alerté à la date du préavis. Pour les contrats périodiques il est également possible d'être alerté à la fin de chaque période ou préavis de période.

Tip: Ceci est configurable par entité dans le menu **Configuration > Notifications** pour définir les modèles et destinataires utilisés et dans le menu **Configuration > Entité** pour activer ou non cette fonctionnalité, définir les valeurs par défaut et une anticipation de l'envoi de la notification si besoin.

Coûts

Des coûts peuvent être associés à un contrat. Les éléments de coûts peuvent être saisi indépendamment (coût initial, coût avenant...). Chaque élément peut être lié à un budget différent (voir [Budget management](#)).

Note: Pour faciliter la saisie de plusieurs coûts, le formulaire est initialisé en fonction du dernier coût saisi. Il suffit alors de modifier uniquement les informations nécessaires.

Link contracts and suppliers

Linked contracts to suppliers.

As soon as created, it is possible to link a supplier to one or several contracts.

Les matériels associés

Les matériels associés aux contrats

L'onglet **Matériel** permet de lier un matériel de l'inventaire à un contrat.

Pour lier un objet à un contrat, sélectionner le type puis le nom du matériel.

Ceux-ci seront listés par type, les numéros de série et d'inventaire seront visibles.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Associate external links

*For some items, external links are managed from **External links** menu*

In this tab, external links can be associated to item. These links can use object fields like IP address, name, and so on. See [Configurer les liens externes protocolés](#).

Examples

- a web link: `http://192.168.0.1` (IP got from the hardware network port);
- a RDP link for a remote access: `glpi://MSTSC.EXE,pc001` (name "pc001" got from hardware).

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Add a contract

Add a contract in GLPI

1. Log into GLPI
2. Go to the menu **Management > Contracts**
3. Click the "+" button in the horizontal menu
4. Complete the various fields of the blank form
5. Validate

Viewing the record created

Voir un contrat

Voir un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat.

Affichage de la fiche

Modifier un contrat

Modifier un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un contrat

Supprimer un contrat dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du contrat
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher le contrat
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le contrat est placé dans la corbeille.

Associer un contrat à un fournisseur

Associer un contrat à un fournisseur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Aller dans l'onglet **Fournisseurs** ;
6. Sélectionner un fournisseur ;
7. Ajouter.

Affichage de la fiche avec le contrat associé au fournisseur

Associer un contrat à un matériel

Associer un contrat à un matériel

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. Cliquer sur le nom du contrat ;
5. Aller dans l'onglet **Matériel** ;
6. Sélectionner un matériel ;
7. Ajouter ;
8. Cette association est possible aussi depuis la fiche du matériel, onglet **Gestion** ou par modification massive, depuis la liste des matériels, **Ajouter Contrat...**

Affichage de la fiche avec le contrat associé au matériel

Associer un contrat à un document

Associer un contrat à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Contrats** ;
3. Optionnel : faire une recherche du contrat ;
4. 2 possibilités
 - 1. Cliquer sur le nom du contrat
 - 2. Aller dans l'onglet **Documents**
 - 3. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un.
 - 4. Ajouter

- 1. Cocher le contrat
- 2. Modification massive : **Ajouter un Document**

Affichage de la fiche avec le contrat associé au document

Chapter 18

Gérer les documents

Topics:

- [Associate documents](#)
- [Manage notes](#)
- [View History](#)
- [View all information on one page](#)
- [Ajouter un document](#)
- [Voir un document](#)
- [Modifier un document](#)
- [Supprimer un document](#)
- [Associate a document with a material](#)
- [Associer un document à un autre document](#)

Les documents sont gérés depuis le menu **Gestion > Documents**

Cette section permet d'enregistrer des documents électroniques ou liens web classables selon diverses rubriques.

Ce document est associable à quasiment tous les types d'objets présent dans GLPI. En voici la liste :

- **Budget.**
- **Contrat.**
- **Entité.**
- **Fournisseur.**
- Tous types de matériel (*Imprimante, Ordinateur, Moniteur...*).
- **Licence.**
- **Logiciel.**
- **Ticket et problèmes.**
- **Consommable.**
- certains plugins.

Créer un document

Un document possède un **nom**, ainsi qu'un **commentaire** et peut être associée à une **rubrique**.

Le fichier physique correspondant au document peut être ajouté dans GLPI de plusieurs manières :

- en parcourant le disque dur local.
- En renseignant un lien web pointant vers un document (*une image, une page web, un PDF...*).
- En précisant un fichier préalablement chargé par FTP (*dans le dossier / mon_glpi/files/_uploads/*)

Enfin un type MIME peut aussi être indiqué. Pour une liste de valeurs possible, référez vous à l'adresse suivante : http://fr.wikipedia.org/wiki/Type_mime#Liste_de_media_type_usuels .

Note: Les types de documents autorisés dans GLPI (selon leur extension) sont définis dans **Configuration > Intitulés > Gestion > Type de document**

Note: les rubriques de documents peuvent être hiérarchiques.

Note: l'option **Interdire à l'importation** permet d'exclure ce document à l'importation via les collecteurs (images de signatures, logos...).

Une fois le document créé, 4 onglets seront disponibles :

- **Élément(s) Rattaché(s)** : Permet d'associer un objet au document ;

- **Document(s) Associé(s)** : Permet d'associer un document à un autre document ; Exemple : Un premier document nommé "Abonnement" qui contiendrait un exemplaire du contrat ainsi que toutes les factures ;
- **Notes** : Permet de préciser toute information utile au document ;
- **Historique** : Permet comme pour tout objet de GLPI, de consulter les actions réalisés sur le document.

Associate documents

*Associated documents can be managed from the tab **Documents***

The additional information is stored in the form of external documents which are files uploaded into GLPI (see [Document](#)). From the tab **Documents**, it is possible to associate and dissociate user selected documents. To manage the documents themselves, see [Gérer les documents](#).

It is also possible to create a document quickly through this tab, specify the desired file, and optionally the topic where the new document should be placed. The document name will be created based on the file name added.

Manage notes

*For an item, notes are managed from the tab **Notes***

It is possible to add several notes for an element.

To add a note, enter a description and to click on **Add**.

The display of notes is made according to their date of creation.

Every note includes:

- the photography of the author of the note;
- its description;
- their dates of update and of description as well as the name of their respective author;
- a red cross allowing to delete the note.

To change a note, it is enough to click on its description.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

View all information on one page

*For an item all information are showed on only one page from tab **All***

The tab **All** shows on only one view all tabs from the object form one below another.

Ajouter un document

Ajouter un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Utiliser le bouton parcourir pour ajouter un document depuis un emplacement extérieur. Il est possible que le type de fichier ne soit pas autorisé. Il faut donc ajouter le type désiré depuis le menu **Configuration > Intitulés > Type de document** puis le relier au document créé ;

5. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée

Voir un document

Voir un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document.

Affichage de la fiche

Modifier un document

Modifier un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document ;
5. Modifier les champs souhaités ;
6. Actualiser.

Affichage de la fiche avec les champs modifiés

Supprimer un document

Supprimer un document dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du document
 - 2. Mettre à la corbeille
 - 1. Cocher le document
 - 2. Modification massive : Mettre à la corbeille

Le document est placé dans la corbeille.

Associate a document with a material

Associate a document with a material

1. Log into GLPI
2. Go to the menu **Management > Documents**
3. Optional: a search of the document
4. Click on the document name
5. Go to the tab **Associated items**
6. Select an element
7. Add
8. This association is also possible from the Item view, tab **Documents** or mass update, from the dropdown, **Add a Document**.

Display sheet with the document associated with equipment

Associer un document à un autre document

Associer un document à un autre document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Gestion > Documents** ;
3. Optionnel : faire une recherche du document ;
4. Cliquer sur le nom du document ;
5. Aller dans l'onglet **Document(s) associé(s)**;
6. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un ;
7. Ajouter.

Affichage de la fiche avec les deux document associés

Part V

Module Outils

Topics:

- [Gérer les projets](#)
- [Gérer les notes personnelles ou publiques](#)
- [Gérer les flux RSS](#)
- [Gérer la base de connaissances](#)
- [Ajouter un article à la base de connaissances](#)
- [Voir un article de la base de connaissances](#)
- [Modifier un article de la base de connaissances](#)
- [Supprimer un article de la base de connaissances](#)
- [Ajouter une cible à un article de la base de connaissances](#)
- [Associer un article de la base de connaissances à un document](#)
- [Gérer les réservations](#)
- [Gérer les rapports](#)

Le module **Outils** permet aux utilisateurs de gérer les notes, la base de connaissance, les réservations ainsi que de générer des rapports

Gérer les projets

*Les projets se gèrent depuis le menu **Outils** > **Projets***

Les projets vous permettent de suivre complètement l'avancement d'un projet que celui-ci soit lié à un [Gérer les changements](#) ou non. Un projet peut inclure plusieurs tâches.

Les projets ainsi que les tâches peuvent être hiérarchisées ; un projet peut donc avoir des sous-projets et les tâches des sous-tâches.

Les projets et les tâches disposent de caractéristiques (nom, code, état, type...), de dates prévisionnelles et réelles ainsi qu'un pourcentage d'avancement. Des équipes de gestion distinctes peuvent être composées d'utilisateurs, de groupes, de fournisseurs et de contacts.

Les tâches peuvent être liées à des tickets permettant de planifier des interventions permettant de mettre en place le projet. Des durées prévisionnelles et effectives sont également définies au niveau des tâches. Ces durées ainsi que celles des tickets sont alors consolidées au niveau du projet lui même.

Des coûts sont associables aux projets auxquels peuvent être ajouté les coûts des tickets liées aux tâches du projet.

Un diagramme de GANNT est proposé pour chaque projet. Un diagramme de GANTT global est également proposé incluant les projets définis comme visible dans ce diagramme.

Gérer les notes personnelles ou publiques

*Les notes personnelles ou publiques se gèrent depuis le menu **Outils > Notes***

Cette section permet de gérer des notes, leur durée de vie et de les faire apparaître dans le planning si besoin. Une note correspond à une information personnelle ou publique.

Les notes saisies apparaissent ensuite sur la page d'accueil de GLPI ou dans le planning.

Il est possible de déterminer une date de début et de fin de publication pour chaque note. Si la date de début n'est pas mentionnée, la note sera visible immédiatement jusqu'à la date de fin. Si la date de fin n'est pas mentionnée, la note sera visible de façon permanente à partir de la date de début.

Une note est considérée comme personnelle par défaut. Elle est, par conséquent, uniquement visible par son rédacteur.

Pour qu'une note devienne visible par d'autres utilisateurs (note publique), il est nécessaire de sélectionner une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter la note

Une note publique est visible pour les utilisateurs associé à un profil ayant le droit de lire les notes publiques.

L'ajout d'une note au calendrier permet de la faire apparaître sur le planning des utilisateurs concernés par la note : celui de l'utilisateur pour une note personnelle, les plannings de tous les utilisateurs dans le cas d'une note publique. Une note planifiée n'est pas supprimée une fois la date expirée.

Note: Il est possible de définir un rappel de la note avant son début en définissant un intervalle de temps pour le rappel. Les notifications doivent être activées pour cela (voir [Configure Notifications](#)).

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents à une note.

Gérer les flux RSS

*Les flux RSS se gèrent depuis le menu **Outils > Flux RSS***

Cette section permet de gérer des flux RSS, leur taux de rafraîchissement et le nombre d'éléments à afficher.

Les flux RSS activés apparaissent ensuite sur la page d'accueil de GLPI.

Un flux RSS est considéré comme personnel par défaut. Elle est, par conséquent, uniquement visible par son rédacteur.

Pour qu'un flux RSS devienne visible par d'autres utilisateurs (flux RSS public), il est nécessaire de sélectionner une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter la note

Un flux RSS public est visible pour les utilisateurs associé à un profil ayant le droit de lire les flux RSS publics.

Gérer la base de connaissances

*La base de connaissances est accessible depuis le menu **Outils > Base de connaissances***

La base de connaissances répond à deux objectifs principaux :

- Le premier est de centraliser des connaissances internes aux différents techniciens.
- Le second est de mettre à disposition des utilisateurs des informations (FAQ publique) leur permettant de résoudre seuls des problèmes simples.

Seuls les éléments de la FAQ publique sont visibles par les utilisateurs de l'interface simplifiée. Les éléments qui ne sont pas définis comme faisant partie de la FAQ publique sont visibles uniquement au sein de la console centrale par des techniciens par exemple.

La navigation au sein de la base de connaissance peut se faire de 2 manières distinctes :

- En effectuant une recherche globale dans l'onglet Recherche
- En navigant au sein des catégories dans l'onglet Navigation

L'onglet Gérer, visible en fonction du profil utilisateur, permet la gestion des articles que vous avez rédigé et des articles non publiés.

Il est nécessaire de sélectionner pour chaque article de la base de connaissances ou de la FAQ une ou plusieurs cibles. La ou les cibles correspondent aux entités, aux profils, groupes ou utilisateurs qui pourront consulter l'article. Tant qu'aucune cible n'a été sélectionnée pour un article, ce dernier est visible uniquement par son rédacteur. L'article est considéré comme "non publié" et apparaît dans le tableau "Articles non publiés" de la page d'accueil de la base de connaissances.

Par défaut, les articles ne peuvent pas être traduits dans plusieurs langues. Cette fonctionnalité est activable (voir [Onglet Configuration Affichage](#)).

Il est possible d'associer un ou plusieurs documents aux articles de la base de connaissances.

Note: Un article peut être rendu visible pendant une période donnée via la définition de la date de début et la date de fin de visibilité.

Caution: Les éléments qui ne doivent pas être interprétés à l'affichage peuvent être définis avec le style Préformaté (<pre> en HTML). Des balises comme <VirtualHost> sont donc insérables et affichées. Par contre des balises au format HTML (<BALISE>) peuvent disparaître au moment de l'édition ; vous pouvez pour avoir une visibilité complète du texte passer en mode HTML où tous les éléments seront visibles. Votre navigateur peut également modifier dynamiquement le contenu (changement de casse, ajout de balises) lors d'une édition.

Il est possible de créer des catégories et sous-catégories afin d'organiser la navigation (voir [Configurer les intitulés](#)). L'utilisateur peut utiliser plusieurs modes pour recherche et naviguer au sein de la base de connaissances via 3 onglets différents :

- **Rechercher** : c'est l'onglet par défaut. Il présente les articles les plus récents, les plus populaires et les dernières modifications. Il permet également de rechercher au sein de la base de connaissances.
- **Parcourir** : permet de naviguer au sein de l'arborescence des catégories.
- **Gérer** : cet onglet n'est accessible qu'aux administrateurs de la base de connaissances. Suivant les droits de l'utilisateur, il est possible d'accéder rapidement à ses ou à tous les articles non publiés (sans cible définies) ainsi qu'à tous ses articles.

Note: Le moteur de recherche de la base de connaissances permet d'utiliser un certain nombre d'opérateurs pour effectuer des recherches complexes : + - ~ < > * " " " ()

- + Le mot doit être présent
- - Le mot ne doit pas être présent
- * Opérateur de troncature à positionner en suffixe
- " " Une phrase entre guillemets double (") est recherchée littéralement, telle qu'elle a été saisie.
- <> permet de définir une préférence sur l'ordre des éléments recherchés
- () agrégateur utile pour l'utilisation de < et >

Exemples :

- 'panne imprimante' : Recherche les lignes qui contiennent au moins un de ces mots.
- '+panne +imprimante' Recherche les lignes qui contiennent ces deux mots.
- '+courriel thunderbird' Recherche les lignes qui contiennent le mot *courriel*, mais classe plus haut les lignes qui contiennent aussi *thunderbird*.
- '+courriel -outlook' Recherche les lignes qui contiennent *courriel* mais pas *outlook*.
- * '+courriel +(>thunderbird <outlook)' Recherche les lignes qui contiennent les mots *courriel* et *thunderbird*, ou *courriel* et *outlook* (dans n'importe quel ordre), mais classe *courriel thunderbird* plus haut que *courriel outlook*.
- 'open*' Trouve les lignes qui contiennent des mots tels que *openoffice*, *openwriter*, *openbar* ou *openphp*.
- '"suite openoffice"' Recherche les lignes qui contiennent exactement la phrase *suite openoffice*

Ajouter un article à la base de connaissances

Ajouter un article à la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée.

Voir un article de la base de connaissances

Voir un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ou naviguer dans l'arborescence ;
4. Cliquer sur le nom de l'article.

Affichage de la fiche.

Modifier un article de la base de connaissances

Modifier un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Allez sur l'onglet Editer ;
6. Modifier les champs souhaités ;
7. Cliquer sur actualiser ;

Affichage de la fiche avec les champs modifiés.

Supprimer un article de la base de connaissances

Supprimer un article de la base de connaissances dans GLPI

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Cliquer sur l'icône de suppression.

L'article est supprimé définitivement de GLPI.

Ajouter une cible à un article de la base de connaissances

Ajouter une cible à un article de la base de connaissances

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;

4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Sélectionner une ou plusieurs cibles (entité, profil, groupe ou utilisateur) pour l'article ;
6. Cliquer sur ajouter.

Affichage de la fiche avec l'article et les cibles correspondantes.

Associer un article de la base de connaissances à un document

Associer un article de la base de connaissances à un document

1. Se connecter à GLPI ;
2. Cliquer sur **Outils > Base de connaissances** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'article ;
4. Cliquer sur le nom de l'article ;
5. Sélectionner un document ou cliquer sur le bouton **Parcourir** pour en ajouter un ;
6. Cliquer sur ajouter.

Affichage de la fiche avec l'article associé au document.

Gérer les réservations

*Les réservations se gèrent dans le menu **Outils > Réservations***

Cette section propose en fonction des habilitations une partie d'administration et/ou une partie de réservation à proprement parlé.

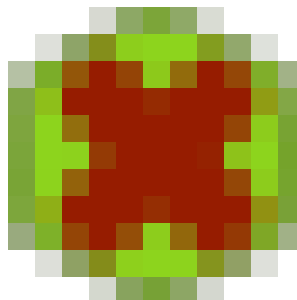
La partie réservation propose la liste des matériels réservables et permet d'accéder au planning de réservation afin d'effectuer une réservation en cliquant directement sur une date. Depuis la liste des matériels réservables il est également possible de rechercher les matériels disponibles pour une période donnée et d'effectuer directement une réservation pour cette période.

Il est possible de créer une réservation unique ou récurrente pour un matériel. La récurrence est définie par une date de fin et peut être quotidienne, hebdomadaire en choisissant les jours de la semaine ou mensuelle à une date ou un jour de la semaine fixe.


Note: Les réservations récurrentes peuvent être supprimées individuellement ou en bloc.

La partie administration propose la liste des matériels réservables où différentes icônes permettent de :

- Désactiver momentanément les réservations sur un matériel : -
-



Supprimer un item de la liste des matériels réservables : . L'élément réservable passe alors à la corbeille ce qui permet de garder l'historique des réservations. Il est alors purgeable si besoin.

- Voir le planning d'un matériel réservable : 

Pour rendre un matériel réservable, choisir l'option adéquate dans l'onglet réservation de la fiche de celui-ci.

Gérer les rapports

*Les rapports se gèrent depuis le menu **Outils > Rapports***

GLPI autorise la génération d'un certain nombre de rapports :

- **Le rapport par défaut** : Ce rapport recense les matériels présents dans le parc triés par système d'exploitation pour les ordinateurs et par type pour les autres matériels.
- **Matériel sous contrat de maintenance** : Matériel sous contrat de maintenance auprès d'un tiers. Il est possible d'obtenir un état détaillé par type de matériel et par date d'achat. La sélection multiple est autorisée.
- **Rapport des matériels par année** : Informations sur la date d'achat, la garantie ainsi que les contrats associés sur une ou plusieurs années. La sélection multiple est autorisée.
- **Rapport Informations financières inventaire matériel** : Récapitulatif des informations financières pour les ordinateurs, les imprimantes, les matériels réseaux, les moniteurs et les périphériques ainsi que la valeur totale et valeur nette comptable de vos actifs.
- **Rapport Informations Financières autres** : Récapitulatif des informations financières pour les cartouches, les licences et les consommables.
- **Rapport réseau** : Informations sur le réseau selon les lieux, les matériels réseaux ou par prises réseaux.
- **Rapport de prêt** : Récapitulatif des prêts en cours, à venir ou passés pour un utilisateur donné.
- **Rapport sur les statuts** : Synthèse par type de matériel des différents statuts.

Un plugin permet d'ajouter de nombreux rapports dans GLPI. Ce plugin : reports est disponible sur la [Forge des plugins](#).

Part VI

Administer access control

Topics:

- [Configurer la gestion d'identité](#)
- [Manage the users](#)
- [Administrer les groupes](#)
- [Administrer les entités](#)
- [Manage user's profiles](#)
- [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)

This section describes how to administer the system access control which allows each user access to specific use.

Each user in GLPI does not have access to the same interface or to same functionality. For each user, a specific user environment is determined, which allows them access to features and elements of information to which access is enabled. Access information in user profiles is used to determine the permissions.

At first, you must link GLPI to an identity management system. GLPI can locally manage authentication and user personal information. However, the management of users and authentications often has an similar external identity management system (directory), and it is preferable to delegate authentication to it and use the information in this external system. This is addressed in Chapter [Configurer la gestion d'identité](#).

The daily implementation of or related to the identity management repositories lead to the creation and deletion, synchronization, activation and deactivation of user accounts and their associated personal data. This is addressed in Chapter [Manage the users](#).

The personal data of users can associate them with groups, entities and profiles, which are the means of determining contexts of access control.

The groups bring together the users based on similarity of skills or organizational units. This issue is discussed in Chapter [Administrer les groupes](#).

Entities can segment the organization and departmental groups that are separate from each other. This is addressed in Chapter [Administrer les entités](#).

The profiles define the access permissions to be granted to their members. This is addressed in Chapter [Manage user's profiles](#).

Finally, we must administer access control: determine authorizations and assign them to users. These authorizations are used by assignment rules to determine the dynamic clearances of users. This is addressed in Chapter [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#).

Configurer la gestion d'identité

*La manière dont GLPI gère l'authentification et les informations personnelles des utilisateurs se configure depuis le menu **Configuration** > **Authentification** .*

L'accès d'un utilisateur à GLPI est possible après que ces conditions aient été vérifiées :

1. envoi d'informations d'authentification par l'utilisateur ;
2. existence de l'identifiant de l'utilisateur ;
3. authentification de l'utilisateur ;
4. attribution d'habilitations à l'utilisateur.

GLPI utilise sa propre base interne d'utilisateurs. Ceux-ci sont soit créés depuis l'interface de l'application, soit importés depuis une ou plusieurs sources externes. Selon le type de source, l'import des utilisateurs peut se faire soit en masse, soit au fil de l'eau lors de la tentative de connexion d'un utilisateur pas encore connu de GLPI.

Pour effectuer l'authentification, GLPI fait appel à une base de mots de passes interne, qui peut être complétée par une ou plusieurs sources externes d'authentification. L'utilisation de méthodes d'authentification externes permet de déléguer cette fonctionnalité à des systèmes tiers assurant la gestion d'identité. Voir [Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes](#).

L'attribution des habilitations est décrite dans la section [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#).

Note: La cinématique d'authentification est la suivante :

1. l'utilisateur entre son identifiant et son mot de passe ;
2. GLPI vérifie si l'utilisateur est déjà enregistré dans la base. S'il ne l'est pas :
 - a. GLPI essaye les méthodes d'authentification les unes après les autres : la base interne, puis tous les annuaires LDAP et enfin les annuaires de messagerie ;
 - b. lorsque l'authentification est réussie, l'utilisateur est créé dans la base interne, ainsi que sa méthode d'authentification ;
 - c. si aucune source n'a pu authentifier l'utilisateur, celui-ci est redirigé vers une page lui indiquant que son identifiant ou mot de passe est incorrect ;
3. Si l'utilisateur est déjà présent dans la base interne, ou une fois son identifiant créé :
 - a. GLPI tente d'authentifier l'utilisateur en utilisant la dernière méthode d'authentification réussie (et uniquement celle-ci) ;
 - b. si l'authentification a échoué, l'utilisateur est redirigé vers une page lui indiquant que son identifiant ou mot de passe est incorrect ;
4. Le moteur d'habilitation est lancé avec les informations de l'utilisateur :
 - a. si le moteur a donné à celui-ci une ou plusieurs habilitations, alors l'utilisateur a accès à GLPI ;
 - b. si l'utilisateur ne se voit attribuer aucune habilitation, alors bien qu'étant inscrit dans la base GLPI, il ne peut se connecter à l'application.

Configurer l'intégration avec les sources d'authentification externes

*Les paramètres généraux de l'intégration avec des sources externes d'authentification se configurent dans le menu **Configuration > Authentification > Configuration Authentification**.*

Les sources d'authentification externes prises en charges par GLPI sont les suivantes :

- annuaire LDAP ; voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#);
- serveur de messagerie ; voir [Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie](#);
- serveur CAS ; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);
- certificat x509 ; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);
- authentification déléguée au serveur web; voir [Configurer les autres méthodes d'authentification externe](#);

Afin de pouvoir utiliser ces sources externes d'authentification, il faut au préalable activer les extensions correspondantes dans la configuration de PHP. Il n'y a pas de limite quant au nombre de sources externes configurées dans l'application.

Pour utiliser la capacité de GLPI de créer à la volée des utilisateurs présents dans les sources externes d'authentification, il faut l'activer dans le menu **Configuration > Authentification > Configuration Authentification**. Les annuaires LDAP permettent en outre de refuser la création des utilisateurs ne possédant pas d'habilitations. La suppression d'un utilisateur de l'annuaire peut aussi entraîner une action telle que la mise à la corbeille de l'utilisateur, la suppression de ses habilitations ou sa désactivation.

Chiffrement des mots de passe dans la base de données

Les mots de passe des accès extérieurs sont chiffrés

Les mots de passe des accès extérieurs sont chiffrés avant d'être stockés dans la base de données. Les mots de passe concernés sont ceux pour l'authentification auprès des proxys, annuaires LDAP et serveurs de messagerie, que ces derniers soient utilisés pour l'authentification et la collecte des messages. Les mots de passe des utilisateurs ne sont pas concernés par ce mécanisme. La clé de chiffrement est définie dans le fichier `config/define.php` et ne devrait pas être changée. Si vous modifiez cette clé, les mots de passe seront perdus.

Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP

L'interface de GLPI avec les annuaires LDAP se configure depuis le menu **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP**.

GLPI s'interface avec des annuaires LDAP afin d'authentifier les utilisateurs, de contrôler leur accès, de récupérer leurs informations personnelles et d'importer des groupes. Tous les annuaires compatibles LDAP v3 sont supportés par GLPI. C'est donc aussi le cas pour Microsoft Active Directory (AD). Il n'y a pas de limite quant au nombre d'annuaires renseignés : bien entendu plus le nombre est élevé, plus la recherche d'un nouvel utilisateur à authentifier peut être longue.

Il est possible d'importer et de synchroniser les utilisateurs de 2 manières :

- au fil de l'eau : à la première connexion, l'utilisateur est créé dans GLPI. A chaque login, ses informations personnelles sont synchronisées avec l'annuaire. Dans le cas où les collecteurs sont utilisés, une adresse de messagerie inconnue sera recherchée dans l'annuaire pour créer l'utilisateur associé ;
- en masse : soit via l'interface web de GLPI, soit en utilisant le script fourni ; voir [Importer et synchroniser depuis un annuaire par script](#).

Attention:

Si aucune configuration LDAP n'est visible (voir un message d'erreur sur cette partie) c'est que le module LDAP pour PHP n'est pas installé. Sous Linux, installer le paquet `ldap` pour PHP (par exemple `php5-ldap` sur Debian), puis redémarrer le serveur web. Sous Windows il faut décommenter dans le fichier `php.ini` (fichier présent dans le répertoire `apache/bin`) la ligne `extension=php_ldap.dll` puis redémarrer le serveur web.

Le processus d'authentification des utilisateurs est découpé en 3 parties : l'authentification, le contrôle d'accès et enfin la récupération des données personnelles.

Authentification LDAP

Lors de la première connexion de l'utilisateur, GLPI va s'adresser à tous les annuaires jusqu'à trouver celui qui contient l'utilisateur. Si l'option permettant d'importer des utilisateurs depuis une source externe est active, alors celui-ci est créé et l'identifiant de la méthode de connexion et le serveur LDAP sont stockés en base de données. Ensuite, à chaque login l'utilisateur est authentifié sur l'annuaire dont l'identifiant est stocké dans GLPI. Les autres annuaires ne sont pas utilisés : si un utilisateur est désactivé dans l'annuaire qu'il a utilisé jusque là pour se connecter, il ne peut se connecter avec une autre source d'authentification.

Contrôle d'accès


Le contrôle d'accès est l'attribution d'habilitations à un utilisateur. Même si un utilisateur est authentifié sur un annuaire il n'est pas forcément habilité à se connecter à GLPI.

Ce mécanisme repose sur l'utilisation de règles d'affectations d'habilitations.

Données personnelles et synchronisation des groupes

Les onglets **Utilisateurs** et **Groupes** permettent de configurer comment va être effectué le lien entre les champs de l'annuaire et ceux de GLPI. Pour chaque champ de GLPI (nom, prénom, photo...) est associé un champ de l'annuaire. Pour les groupes, la configuration consiste à définir la méthode de stockage des groupes au niveau de l'annuaire.

Ajouter un nouvel annuaire

Pour ajouter un nouvel annuaire, cliquer sur le bouton  situé dans la barre de menu haut. L'écran de configuration d'un nouvel annuaire apparaît.

Tip: Il existe un modèle de pré-configuration Active Directory, qui pré-remplit un certain nombre de champs. Celui-ci a été mis en place afin de faciliter la configuration GLPI-AD. Pour le charger, cliquer sur le lien **Pré-configuration Active Directory**.

Les paramètres nécessaires à la connexion sont le **nom d'hôte** c'est à dire l'adresse de l'annuaire LDAP, le **basedn** qui est l'emplacement de l'annuaire à partir duquel les recherches et lectures seront effectuées. Dans le cas d'un accès non anonyme, il faut indiquer l'**identifiant** et le **mot de passe** du compte à utiliser. Il est possible d'effacer le mot de passe en cochant la case **effacer** puis de valider.

Important: Le `rootdn` doit être renseigné sous la forme du DN complet de l'utilisateur. Par exemple `CN=glpiadmin,DC=mondomaine` si le compte dans l'annuaire pour GLPI est `glpiadmin`

Le **filtre de connexion** permet de restreindre la recherche d'une personne dans l'annuaire. Par exemple, si seul un ensemble restreint de personnes de l'annuaire ont le droit de se connecter à GLPI, il faut mettre en place une condition pour restreindre la recherche à ces personnes.

Dans le cas où l'heure de la machine hébergeant l'annuaire LDAP n'est pas dans le même fuseau horaire que celui de GLPI, il faut modifier la variable **Fuseau horaire** afin d'ajuster le délai : en effet, cela peut provoquer des résultats erronés dans la liste des utilisateurs à synchroniser.

Connexion LDAP sécurisée

GLPI gère la connexion sécurisée à un annuaire LDAP à travers une connexion SSL (aussi appelé LDAPS). Il suffit de rajouter devant le nom de l'hôte (ou son IP) *ldaps://*. Ainsi que de changer le port (par défaut 636). Par exemple l'accès en LDAPS en local donnera : *Hôte : ldaps://127.0.0.1 Port : 636*

Réplicats

Si un annuaire LDAP n'est pas accessible, les utilisateurs ne pourront plus se connecter à GLPI. Afin d'éviter cette situation, des réplicats peuvent être déclarés : ils partagent la même configuration que le serveur qu'ils répliquent, mais sont disponibles à une adresse différente. L'utilisation des réplicats se fait uniquement dans le cas d'une perte de connexion à l'annuaire maître. L'ajout de réplicats se fait dans la fiche d'un annuaire, en renseignant un **nom** qui sera affiché dans GLPI, ainsi qu'un **nom d'hôte** et un **port**. Il n'y a pas de limite quant au nombre d'annuaires répliqués.

Base DN et utilisateur authentifié

Attention, le *rootdn* et le *basedn* doivent être écrits sans espaces après les virgules. De plus, la casse est importante.

Exemple de rootdn :

- *cn=Admin, ou=users, dc=mycompany* : incorrect
- *cn=Admin,ou=users,dc=mycompany* : correct

Pour Active Directory, si on utilise le *userprincipalname* au lieu du *samaccountname* on peut avoir un *rootdn* sous la forme : *prenom.nom@domaine.fr*

Les paramètres à entrer sont très simples, par exemple :

- hôte : *ldap.mycompany.fr*
- basedn : *dc=mycompany,dc=fr*

Et cela doit suffire si la recherche anonyme est permise. Dans le cas contraire, et si tous les utilisateurs ne sont pas positionnés au sein du même DN, il vous faut spécifier le DN d'un utilisateur autorisé et son mot de passe : *rootdn/Pass*. Pour Active Directory, il est obligatoire de renseigner un compte qui a le droit de s'authentifier sur le domaine.

En tentant de se connecter à l'annuaire grâce à un browser LDAP, il est possible de tester ces paramètres. Il en existe beaucoup, mais on peut citer :

- *LdapBrowser Editor* (logiciel libre écrit en Java, et donc multi-plateforme)
- *ADSIedit* pour Active Directory. Cet outil se trouve sur les supports tools/outils supplémentaires du CD d'installation de Windows Server.

Note: Si certains des utilisateurs ont des restrictions de connexion à certaines machines configurées dans leur profil AD, l'erreur suivante est possible lors d'une tentative de login sur la page d'accueil de GLPI : **Utilisateur non trouvé ou plusieurs utilisateurs identiques trouvés**. La solution consiste à ajouter le serveur hébergeant l'AD à la liste des PC sur lesquels l'utilisateur peut se connecter.

Filtre de connexion

On peut mettre en place une condition pour la recherche. Celle-ci permet de filtrer la recherche des utilisateurs à un nom réduit d'enregistrements. On peut citer les exemples de filtres suivants :

- un filtre classique LDAP peut être : *(objectclass=inetOrgPerson)*
- pour Active Directory utiliser le filtre suivant, qui ne renvoie que les utilisateurs non désactivés (car les machines sont aussi considérées comme des utilisateurs par AD) : *(&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2))*

Il faut noter que ce filtre est automatiquement rempli lorsque le modèle de pré-configuration Active Directory est sélectionné.

Le message **Test de connexion réussi** indique que GLPI a pu se connecter à l'annuaire LDAP avec les informations renseignées (hôte, port, compte utilisateur). Il reste désormais à importer les utilisateurs. Pour cela, il faut bien vérifier les autres paramètres (filtre de connexion, champs de login, etc).

Limite du nombre d'enregistrement retournés (sizelimit)

Il existe souvent deux limites sur le nombre maximum d'enregistrements retournés par une requête LDAP :

- la limite du client (définie par exemple sur Debian/Ubuntu dans `/etc/ldap/ldap.conf`)
- la limite imposée par le serveur : si la limite définie par le client est supérieure à la limite serveur, c'est cette dernière qui prend le dessus.

Important: si la limite est atteinte l'option de comportement lors de la suppression d'un utilisateur de l'annuaire ne peut fonctionner. De plus, GLPI affichera un message d'avertissement lors d'un import ou d'une synchronisation (manuelle ou par script).

Avec PHP 5.4 ou supérieur, il est désormais possible de contourner la limitation du sizelimit en activant, dans l'onglet *Informations avancées*, la **pagination des résultats**. Dans ce mode, PHP va requêter l'annuaire autant de fois que nécessaire et par tranche de X résultats jusqu'à ce que l'ensemble des enregistrements soient renvoyés. L'option **Taille des pages** permet d'ajuster cette valeur de même que **nombre maximum de résultats** définit la limite d'enregistrement à ne pas dépasser lors d'une requête LDAP (afin par exemple d'éviter une erreur indiquant que PHP demande plus de mémoire que ce qui lui est alloué).

Note: sur un annuaire OpenLDAP la limite par défaut est à 500 enregistrements, sur un Active Directory elle est de 1000.

Note: sur un Active directory il est possible de modifier la valeur du MaxPageSize grâce aux commandes suivantes (attention cette modification est globale à tout l'annuaire) :

```
C:> ntdsutil
ntdsutil: ldap policies
ldap policy: connections
server connections: connect to server 192.168.1.1 ( here a few messages
regarding connectivity are displayed)
server connections : q
ldap policy : show values ( here we will see all the values including
MaxPageSize which is 1000 currently)
ldap policy : set maxpagesize to 5000
ldap policy : commit changes
ldap policy : q
ntdsutil : q
```

Configurer la liaison LDAP pour les utilisateurs et les groupes

Données personnelles et synchronisation des groupes

Les liaisons LDAP/GLPI

Par défaut, elles sont initialisées avec quelques valeurs que l'on retrouve dans une configuration LDAP classique. Le tableau ci-dessous montre les correspondances entre les attributs d'une classe `inetOrgPerson` et leur équivalent sur Active Directory.

Table 1:

Champ	Signification	Valeur LDAP inetOrgPerson	Valeur Active Directory
login name	nom de l'utilisateur	uid	samaccountname
email	adresse de messagerie de l'utilisateur	mail	mail
phone	numéro de téléphone	telephonenumber	telephonenumber
realname	nom	sn	sn
firstname	prénom	givenname	givenname
title	titre de la personne	title	title
type	type de la personne	employeeeetype	employeeeetype

Champ	Signification	Valeur LDAP inetOrgPerson	Valeur Active Directory
language	langue courante de l'utilisateur	preferredlanguage	preferredlanguage
matricule	numéro d'identification de l'utilisateur	employeenumber	

Note: Le paramètre *language* permet de synchroniser la langue de l'utilisateur avec l'annuaire. Cette fonctionnalité peut être intéressante dans une utilisation multilingue. Les formations de langues acceptés sont de la forme: fr_FR, fr ou Français. La liste exhaustive des valeurs acceptées est disponible dans le fichier *config/define.php*.

Note: Il est possible de mapper jusqu'à 4 adresses de messagerie. La première sera l'adresse par défaut pour l'envoi des notifications.

Attention: Le nom des attributs LDAP sera stocké dans la base de données en minuscule, même s'il a été entré en tenant compte de la casse.

Tip: Dans Active Directory, l'authentification d'un utilisateur peut se faire de deux façons :

- soit à l'ancienne mode Windows NT en utilisant le champ *samaccountname*
- soit à la mode UPN en utilisant le champ *userprincipalname*.

Note: Lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire, il est possible de configurer GLPI pour effectuer une action (désactiver l'utilisateur, le mettre à la poubelle, lui enlever ses habilitations). Cette option de configuration est globale, et définie dans le menu *Configuration > Authentification > Configuration authentification > Action lorsqu'un utilisateur est supprimé de l'annuaire LDAP*.

Appartenance des utilisateurs à des groupes

L'appartenance d'un utilisateur à un groupe dans GLPI peut être déduite de l'annuaire, dont c'est le rôle. L'appartenance d'utilisateur à un groupe est calculée à l'import de l'utilisateur dans GLPI, à chaque connexion de l'utilisateur ou lorsque l'on force la synchronisation avec l'annuaire.

Elle permet, par exemple, de créer dans l'annuaire des groupes de techniciens, qui se traduiront dans GLPI par des profils particulier pour ses membres. Les groupes peuvent être :

- importés depuis l'annuaire LDAP dans GLPI (il faut aller dans **Administration > Groupes > Liaison LDAP**) ;
- créés manuellement dans GLPI en précisant les paramètres LDAP.

En fonction de l'annuaire, l'information de l'appartenance d'un utilisateur à un groupe est accessible de manière différente. GLPI peut déduire celle-ci en en cherchant un attribut de l'objet utilisateur et/ou en en cherchant un attribut d'un groupe.

Configuration d'un groupe

La correspondance entre un groupe de l'annuaire et son pendant dans GLPI se fait à travers quelques paramètres disponibles dans la fiche d'un groupe.

Dans le cas où l'on recherche l'appartenance d'un utilisateur à un groupe dans l'objet utilisateur, les options suivantes sont utilisées. Le type de recherche indique l'endroit dans lequel GLPI va trouver l'appartenance. Le filtre pour la recherche des groupes indique le filtre qui permet de cibler les objets dans lequel l'information sur l'appartenance se trouve. L'utilisation du DN pour la recherche GLPI doit chercher le DN complet du groupe ou si l'information récupérée n'est que son CN.

Dans le cas d'une déduction de l'appartenance à un groupe en recherchant dans l'objet groupe lui-même, il est nécessaire de remplir les informations suivantes :

- **Type de recherche** : endroit où aller trouver l'appartenance à un groupe ;
- **Filtre pour la recherche dans les groupes** : filtre de recherche pour les groupes ;
- **Utiliser le DN pour la recherche** : recherche de l'appartenance à un groupe en utilisant le DN de l'utilisateur ou pas ;
- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : dans quel attribut du groupe recherche l'utilisateur ;

- **Attribut des groupes contenant les utilisateurs** : dans quel attribut de l'utilisateur recherche l'appartenance à un groupe.

Exemples de groupes

Dans un annuaire LDAP classique, il faudra choisir laquelle des 2 méthodes est adaptée en fonction des objets utilisés :

- recherche dans un groupe (par exemple un *groupOfNames*) ;
- recherche dans un utilisateur (si on utilise son propre type d'objet par exemple).

Dans un annuaire Active Directory, il est possible de rechercher des 2 manières :

- Dans un utilisateur on cherche le DN du groupe dans l'attribut *memberOf* ;
- Dans un groupe on cherche le DN de l'utilisateur dans l'attribut *member*.

Note: Le paramètre de configuration **Utiliser le DN pour la recherche** est important. Par défaut il est sur "Oui", mais il y a des cas où il doit être mis à "non". Par exemple, lors de l'utilisation d'un objet *posixGroup*, on ne stocke pas le DN de l'utilisateur mais juste son uid.

Note: Un objet groupe doit forcément contenir un attribut CN, qui sera utilisé comme nom du groupe dans GLPI. En particulier, une OU n'est pas un groupe !

Exemple de configuration avec un annuaire OpenLDAP dans lequel l'association des utilisateurs aux groupes est renseignée dans les groupes avec l'attribut multi-valué *memberUid* :

- **Type de recherche** : Dans les groupes ;
- **Filtre pour la recherche dans les groupes** : (*objectClass=posixGroup*) ;
- **Attribut des groupes contenant les utilisateurs** : *memberuid* ;

Cas particulier : faire correspondre un groupe GLPI avec une "OU LDAP" (Organizational Unit)

Il est possible d'affecter un utilisateur dans un groupe en analysant l'OU du user, présente dans son DN. Pour ce faire il faut indiquer, dans la configuration de l'annuaire :

- **Type de recherche** : "dans les utilisateurs" ou "Utilisateurs et groupes" ;
- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : indiquer "dn".

Dans la définition du groupe :

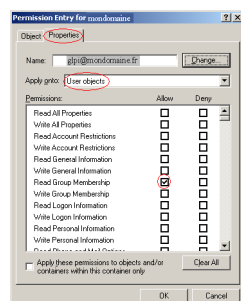
- **Attribut utilisateur indiquant ses groupes** : indiquer "ou" ;
- **Valeur LDAP** : indiquer l'ou que vous désirez (respectez bien la casse !).

Note:

Outre la bonne configuration de l'authentification externe, il faut s'assurer que l'utilisateur configuré dans GLPI pour lire les informations de l'AD possède des droits en lecture de la propriété *memberOf* sur les objets Users de l'AD.

Ajout de cette possibilité :

- Ouvrir les propriétés de la racine (On peut restreindre à une OU de son annuaire dans ADSI Edit (ici DC=mondomaine,DC=fr) ;
- Aller dans les propriétés avancées de sécurité. Ajouter l'utilisateur GLPI comme suit :



Automatiser l'import via un script

Pour importer les nouveaux comptes AD dans GLPI, on peut utiliser le script d'import automatique GLPI ainsi qu'une tâche planifiée du système d'exploitation. Le script d'import est présent dans le dossier script de GLPI (*ldap_mass_sync.php*).

Les arguments du script

Le script a besoin d'arguments pour fonctionner (l'identifiant du serveur et l'action à effectuer).

L'identifiant du serveur se trouve dans l'entête du formulaire du serveur LDAP dans **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP**.

Pour l'action, 3 choix sont disponibles : 1 pour synchroniser et 0 pour importer et 2 pour tout resynchroniser, même si aucune modification ne s'est produite.

Tache planifiée Windows

- Création d'un fichier BAT :

```
REM Placer vous dans le dossier ou se trouve le script

REM Go to the folder where is the script.

cd "C:\xampp\htdocs\glpi\scripts"

REM Exécuter php.exe avec le script

REM Run php.exe and launch script

"C:\xampp\php\php.exe" ldap_mass_sync.php -server_id=2 action=0
```

- Ensuite création d'une tache planifiée Windows.

Ajouter un nouvel annuaire LDAP

Ajouter un annuaire comme nouvelle source d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Si vous possédez un annuaire Microsoft Active Directory, vous pouvez utiliser le modèle de pré-configuration disponible sur le formulaire de création ;
6. Valider.

Affichage de la fiche créée.

Supprimer un annuaire

Supprimer un annuaire de la liste des sources d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > Annuaire LDAP** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'annuaire ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom de l'annuaire
 - 2. Supprimer définitivement l'annuaire
 - 1. Cocher l'annuaire
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

L'annuaire est supprimé définitivement de GLPI.

Importer et synchroniser depuis un annuaire par script

Un script permet l'import et la synchronisation à partir d'un annuaire.

Présent dans le répertoire scripts/ de GLPI, il s'appelle ldap_mass_sync.php. Pour le lancer, il suffit exécuter le script suivant :

```
php ldap_mass_sync.php [action=0|1|2] [ldapservers_id=x] [ldap_filter="(xx)"]
[before-days=x] [after-days=y]
```

Attention: le script doit être lancé par l'utilisateur du service web.

Le paramètre action indique s'il faut effectuer un import (valeur 0), une synchronisation (valeur 1), ou s'il faut réimporter et resynchroniser tous les utilisateurs (valeur 2). Si cette option n'est pas définie, le script est en mode synchronisation.

L'option `ldapservers_id` indique au script de restreindre les traitements à un seul serveur. La valeur à passer est l'identifiant de l'annuaire LDAP tel qu'affiché en tête du formulaire de l'annuaire dans GLPI. Voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#). Si `ldapservers_id` est omis, le script traite tous les annuaires les uns après les autres.

Filter est le filtre au format LDAP qui permet de limiter la recherche des utilisateurs. Cette option n'est pas obligatoire. Il est nécessaire d'échapper le caractère '=' du filtre : par exemple le filtre `(uid=r*)` se traduira en ligne de commande par `ldap_filter="(uid\\=r*)"`.

La restriction des dates, identique à celle disponible dans l'interface d'import simplifiée (voir [Importer des utilisateurs depuis une source externe](#)) repose sur l'utilisation d'une date et heure de début et d'une date et heure de fin.

Note: le format des dates attendu est AAA-MM-JJ HH:MM:SS.

Une fois terminé, le script indique en console le nombre d'utilisateurs importés, synchronisés et supprimés pour chaque annuaire.

Authentifier des utilisateurs à partir de serveurs de messagerie

*L'interfaçage de GLPI avec des serveurs de messagerie comme source d'authentification se configure depuis le menu **Configuration > Authentification > IMAP/POP**.*

GLPI peut utiliser des serveurs de messagerie comme source d'authentification. Cette faculté peut compenser l'absence d'annuaire ou de serveur CAS. Toutefois, contrairement à ce qui est possible avec d'autres sources d'authentification, aucun import en masse n'est disponible. Un utilisateur est authentifié par GLPI si le serveur de messagerie l'a authentifié au préalable.

La connexion au serveur de messagerie utilise les protocoles IMAP ou POP. Les options de chiffrement SSL et TLS sont disponibles. La distinction est faite entre le domaine de messagerie qui est la partie de l'adresse de messagerie qui suit le caractère `@`, et le nom pleinement qualifié du serveur de messagerie, qui peut servir plusieurs domaines de messageries.

Ajouter un serveur de messagerie

Ajouter un serveur de messagerie comme nouvelle source d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > IMAP/POP** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge :
 - a) le nom du serveur est celui qui sera affiché dans GLPI ;

`Serveur de messagerie pour Exemple France`
 - b) le domaine de messagerie est ce qui suit l'arobase dans une adresse de messagerie ;
 pour un courriel de type `courriel@exemple.fr` :

`exemple.fr`
 - c) le nom pleinement qualifié du serveur ;

`imap.exemple.com`
 - d) les paramètres optionnels de connexion au serveur : port et options de connexion telles que IMAP ou POP, SSL, TLS, VALIDATE-CERT ou NO-VALIDATE-CERT et dossier de messagerie.

`993, IMAP, SSL, TLS, NO-VALIDATE-CERT, INBOX`

Les champs qui ne sont pas nécessaires à la connexion au serveur de messagerie sont laissés vides.
5. Valider.
 Le serveur de messagerie est créé dans GLPI.
6. Vérifier la chaîne de connexion qui apparaît dorénavant.
 Celle-ci est le format interne utilisé par GLPI pour se connecter au serveur de messagerie.
7. Tester la connexion à l'aide du formulaire **Test de connexion au serveur de messagerie**. Entrer un identifiant et mot de passe de messagerie et valider.
 GLPI indique si les paramètres ont permis la connexion à la boîte de messagerie.

Le serveur de messagerie ainsi créé est désormais utilisable par GLPI pour authentifier des utilisateurs.

Supprimer un serveur de messagerie

Supprimer un serveur de messagerie de la liste des sources d'authentification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Authentification > IMAP/POP** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'annuaire ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du serveur
 - 2. Supprimer définitivement le serveur
 - 1. Cocher le serveur
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Le serveur de messagerie est supprimé définitivement de GLPI.

Configurer les autres méthodes d'authentification externe

*L'interfaçage de GLPI à des systèmes permettant de faire de l'authentification unique se configure depuis le menu **Configuration > Authentification > Autre méthode d'authentification** .*

GLPI permet de déléguer l'authentification des utilisateurs à des systèmes externes afin d'obtenir une authentification unique (SSO pour Single Sign On).

Dans ce cadre, le moteur de contrôle d'accès sera appliqué afin de savoir s'ils ont au moins une habilitation. Si au moins un annuaire LDAP est configuré, GLPI fera des requêtes sur l'annuaire (comme dans le mécanisme standard d'authentification). Si l'utilisateur se connectant n'est pas encore connu dans l'application, tous les annuaires seront testés afin de réaliser l'import.

Serveur central d'authentification (CAS)

La configuration du serveur CAS est composée de l'adresse du serveur d'authentification et de son port (par défaut 443). Un répertoire de base peut être spécifié si besoin. L'adresse web de retour à la déconnexion permet de rediriger l'utilisateur vers une page spécifique lorsque celui-ci se déconnecte de GLPI.

Important: une fois activée, chaque authentification est redirigée vers le serveur CAS. Afin de pouvoir se connecter avec un utilisateur local (donc défini et authentifié sur la base GLPI), il faut se connecter en ajoutant ?noAUTO=1 à l'URL.

Note: L'extension CURL ou DOMXML du parseur PHP est nécessaire pour l'authentification CAS.

Authentifier les utilisateurs par certificat x509

La variable `Attribut adresse de messagerie` pour x509 indique à GLPI de rechercher la valeur de cet attribut dans la variable de requête HTTP nommée `SSL_CLIENT_S_DN`, passée par le système d'authentification.

Il est possible de restreindre les valeurs acceptées pour les champs O, OU et CN du certificat client. Afin de spécifier plusieurs valeurs pour chaque champ, il suffit de séparer celles-ci par le symbole \$.

Autres authentifications automatiques

GLPI peut se baser sur d'autres systèmes externes pour authentifier les utilisateurs, comme par exemple :

- une authentification basique Apache
- une authentification sur domaine Windows
- une authentification provenant d'un serveur d'authentification comme LemonLDAP::NG, Shibboleth...

Le fonctionnement est simple : lorsque l'utilisateur désire accéder à GLPI, celui-ci vérifie la présence d'une variable dans les entêtes HTTP. Si celle-ci est présente, l'authentification est supposée effectuée. On peut mapper les *données transmises par le système d'authentification* avec les *champs du compte utilisateur de GLPI* (nom, prénom, email, langue...). Pour finir, les contrôles d'habilitations sont réalisés. Une option permet de supprimer le domaine de l'utilisateur de la variable avant contrôle d'accès.

Note: La liste des valeurs possibles pour les entêtes est configurable : les plus communes sont fournies mais il est possible d'en ajouter, voir [Configurer les intitulés](#).

Manage the users

*In GLPI, manage the users can be done from menu **Administration** > **Users** .*

It's possible to add, to modify, to delete some users or to search and to export the list of the users. The list of recorded users works similary the the list of the elements of inventory.

Besides the information of the user, it's possible to desactivate him if needed (field **Active**). In that cas, the user isn't effluent any more in dropdowns of ticket or of asset, but he keeps his associated equipments or tickets. Dates of validity also allow to define the period of activity of the user ; the account of the user will then considered as active only after the begin date and/or before the end date (2 values are optionnals and can be defined independtlyl).

A photography can be manually associated or automatically associated sinc a directory (see [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#)).

Additional fonctionnalities linked to the users are usable with the differents tabs:

- **Authorizations** allow to manage the authorizations of the user ;
For that, select first the entity on which rights must be given, after rights (profile) to give. The option **Recursive** associates the profile to all sub-entities of selected entity ;
- **Groups**
Allow to associate or delete groups to the user ;
- **Settings**
Allow change settings of the user. See [Managing user preferences](#).
- **Used items**
List assets affected to the user or to a group he is member of ;
- **Managed items**
List assets for which the user is the technician in charge of the hardware or member of the group in charge of the hardware ;
- **Created tickets**
List tickets of which the user was the requester ;
- **Documents**
Allow to add a document. See [Associate documents](#) . ;
- **Réservations**
List past, current an future réservations of the user ;
- **Synchronization**
Allow to change authentication method of a user ;
- **Links**
Allow to see external links defined for users. See [Configurer les liens externes protocolés](#) ;
- **Historical**
See [View History](#) ;
- **All**
See [View all information on one page](#).

When an external authentication is defined (LDAP directory, IMAP/POP, CAS) new buttons appeared to allow import of new users or synchronization of existing users (only LDAP directory).

Ajouter un utilisateur

Ajouter un utilisateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration** > **Utilisateurs** ;
3. Cliquer sur l'icône + située dans le menu horizontal ;

4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. **Valider.**

Affichage de la fiche créée

Supprimer un utilisateur

Supprimer un utilisateur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration** > **Utilisateurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche d'un utilisateur ;
4. 2 choix de suppression :
 - pour supprimer un utilisateur unique :
 1. Cliquer sur le nom d'un utilisateur
 2. **Mettre à la corbeille**
 - pour supprimer plusieurs utilisateurs :
 1. **Cocher l'utilisateur**
 2. **Modification massive** > **Mettre à la corbeille**

Le ou les utilisateurs sont mis dans la corbeille.

Administrer les groupes

*Dans GLPI, administrer les groupes peut se faire à partir du menu **Administration** > **Groupes**.*

Depuis le menu **Administration** > **Groupes**, il est possible d'ajouter, modifier, supprimer des groupes, de faire des recherches et de les exporter.

Les groupes peuvent être définis sous forme d'arborescence afin de faciliter la navigation et la recherche. Exemple : Direction > Département > Service ou Support N3 > Réseau > LAN

Les groupes peuvent avoir plusieurs fonctions : rassemblement d'utilisateurs par *compétences* (par exemple les techniciens réseaux, ou les administrateurs de base de données) pour le helpdesk, *regroupements organisationnels* (par exemple tous les ordinateurs de la direction, ou du service comptable) mais aussi *ensemble de personnes à notifier*.

Les options disponibles permettant de régler ces comportements sont **Visible dans un ticket** (groupe du demandeur et/ou attribution à ce groupe), **Peut être notifié** (destinataire de notifications) et enfin **Peut contenir** (matériel et/ou utilisateurs).

Dans la fiche des matériels, 2 notions de groupes sont disponibles : *groupe technique*, qui indique quel groupe de personnes a la charge du matériel (équivalent pour un groupe du responsable technique), et groupe qui indique à quel *groupe* de matériels celui-ci appartient.

Note: le groupe technique peut permettre l'auto-attribution d'un ticket à un groupe de techniciens. Voir les catégories de tickets dans le chapitre [Configurer les intitulés](#). De la même manière, il peut être utilisé dans les [Règles métier pour les tickets](#).

Astuce : si toutes les options sont à non, le groupe n'apparaîtra dans aucune liste de sélection. Cela peut être utile pour un groupe supprimé et conservé pour l'historique. C'est aussi utile pour ajouter des groupes vides dans l'arborescence.

Un groupe peut avoir ou plusieurs superviseurs, notion utilisable ensuite pour les notifications, par exemple pour envoyer un courriel au(x) superviseur(s) du groupe à l'ouverture d'un ticket.

Un mécanisme de **délégation** permet à un utilisateur de déclarer des incidents non pas pour lui mais pour un des membres de ce groupe.

Une secrétaire qui déclare les incidents pour les personnes de la direction.

Voir [Gérer les notifications par entité](#).

Un groupe est attaché à l'entité dans laquelle il est créé et peut ensuite être visible dans les sous-entités.

Différents onglets supplémentaires affichent, en fonction des options choisies : les **utilisateurs** (liste, ajout et suppression de membres), les **matériels gérés** (liste des matériels qui ont ce groupe technique), la liste des **matériels utilisés** (matériels appartenant à ce groupe) et **liaison annuaire LDAP** (informations permettant à GLPI retrouver le groupe et ses utilisateurs dans l'annuaire).

La liaison LDAP rend possible l'import et la synchronisation des groupes depuis un annuaire. Si l'authentification externe est utilisée, l'import les groupes depuis un annuaire LDAP, et l'affectation des utilisateurs dans les groupes est possible. Un **bouton Liaison annuaire LDAP** est disponible depuis la liste des groupes. Si plusieurs annuaires sont configurés, le choix de l'un d'entre eux est proposé, sinon le formulaire de recherche est directement accessible. En fonction des modalités de recherche des groupes (voir [Authentifier des utilisateurs à partir d'annuaires LDAP](#)), un **filtre de recherche dans les groupes** et/ou un **filtre de recherche des utilisateurs** apparaissent : ceux-ci permettent d'affiner la liste affichée et prête à être importée. Si GLPI est utilisé en multi-entités, il est nécessaire de sélectionner l'entité de destination du groupe, ainsi que sa visibilité dans les sous-entités.

L'association d'un utilisateur à un groupe est soit statique, c'est à dire réalisée à l'aide de l'interface de GLPI, soit dynamique quand celle-ci est déduite automatiquement de l'annuaire LPAP.

Note: l'import des groupes ne peut pas être filtré par entité. De plus, aucune fonction de synchronisation des groupes est disponible. Le seul moyen de rafraîchir la liste des membres d'un groupe depuis un annuaire est de resynchroniser les utilisateurs (voir [Importer des utilisateurs depuis une source externe](#)).

Important: dans les versions inférieures à GLPI 0.80 il n'existait pas de typage entre utilisateur et groupe. Lors de la migration, les utilisateurs associés à des groupes dont au moins une information LDAP est remplie auront un type de liaison dynamique. En d'autres termes, une liaison manuelle réalisée dans une version inférieure de l'application sur un groupe provenant de l'annuaire LDAP sera perdue.

Ajouter un groupe

Ajouter un groupe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Groupes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

Supprimer un groupe

Supprimer un groupe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Groupes** ;
3. Optionnel : faire une recherche du groupe ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du groupe
 - 2. Supprimer définitivement
 - 1. Cocher le groupe
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Administrer les entités

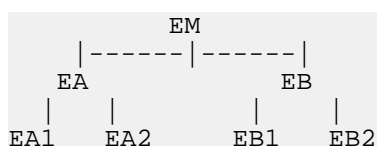
*Dans GLPI, administrer les entités peut se faire à partir du menu **Administration > Entités**.*

La notion d'entité est une notion clé dans GLPI. Elle peut s'apparenter à la notion de hiérarchie, de service au sein d'une administration d'une entreprise ou d'un système d'information. Elle permet d'isoler des ensembles organisés de manière hiérarchique dans une instance unique de GLPI (une seule installation de GLPI). Le terme choisi est volontairement neutre, afin de pouvoir s'adapter à chaque système d'information. Une seule instance de GLPI

composée de plusieurs entités permet la consolidation des données et des règles communes. L'utilisation des entités permet un cloisonnement relativement étanche entre les unités organisationnelles. Dans les cas où ce cloisonnement étanche n'est pas souhaité, il est préférable d'utiliser les fonctionnalités offertes par les groupes. La segmentation en entités peut avoir plusieurs finalités : isoler le parc informatique de chaque service afin de limiter la vision du parc à certains groupes ou utilisateurs ; isoler le parc informatique de différents clients, reproduire la hiérarchie existante au sein de votre Annuaire informatique (LDAP, Active Directory)... Cette notion est très intéressante pour une entreprise dont la gestion est hiérarchique et où les personnes doivent avoir une vision du parc dépendant de leur appartenance à un service.

Une fois plusieurs entités créées dans GLPI, l'inventaire de votre parc, les utilisateurs, les profils ou encore le service d'assistance devient fonction des entités. Autrement dit, on peut affecter un ordinateur à une entité, déclarer un ticket sur une entité, créer des profils, gérer des habilitations spécifiques à chaque entité. L'affectation automatique des utilisateurs et des matériels est possible grâce au paramétrage de règles.

On considère la hiérarchie suivante :



L'entité mère (EM, ou nativement appelée *Entité Racine* dans GLPI) possède deux filiales (EA et EB) qui possèdent à leur tour deux départements chacune (EA1, EA2, EB1 et EB2). Chaque entité possède une vision de son parc et des entités qui lui sont affiliées.

- EM a une vision de son parc et de toutes les entités.
- EA a une vision de son parc et de EA1 et EA2.
- EA1 ne voit que son parc.

Un utilisateur peut être rattaché à plusieurs entités avec des droits différents. Ces droits peuvent être conservés sur les entités filles ou non. Pour reprendre l'exemple précédent, un utilisateur ne pourra ne déclarer un ticket qu'au sein de son service, se rapportant uniquement au matériel qui lui est rattaché ou à un matériel de son service (une imprimante, un écran...).

Inversement, un utilisateur disposant d'habilitations plus étendues pourra consulter l'ensemble des matériels, tickets ou autres objets. Et ce, sur toutes les entités sur lesquels ses droits sont applicables.

Par défaut, GLPI s'installe avec une entité générique, appelée *Entité Racine*. Il est donc mono-entité. Cette entité peut être renommée simplement en modifiant celle-ci.

Ajouter une entité

GLPI disposant déjà d'une entité, l'*Entité Racine*, il faut considérer cette dernière comme la plus haute autorité de votre hiérarchie, et ensuite en décliner des entités filles.

Ajouter une entité

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration** > **Entités** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
 - a) Un nom ;
 - b) Une entité mère (Par défaut l'*Entité racine*) ;
 - c) Un commentaire qui sera affiché sur les icônes d'aide chaque fois que l'entité est renseignée.
5. Valider ;
Le nom de la nouvelle entité créée est affiché.
6. Cliquer sur le nom de l'entité créée ;
La fiche de l'entité est affichée.
7. Renseigner des informations complémentaires :
 - a) l'onglet **Adresse** permet de renseigner les coordonnées postales et téléphoniques ;
 - b) l'onglet **Informations avancées** permet de lier l'entité à des informations provenant d'un annuaire LDAP, d'un domaine messagerie ou d'un TAG de l'agent d'inventaire ;

- c) l'onglet **Notifications** permet de paramétrer les notifications de cette entité ainsi que les paramètres des options d'alerte ;
- d) l'onglet **Assistance** permet de paramétrer toute la partie Helpdesk de l'entité (gabarit, calendrier, type pour les tickets, affectation automatique) ainsi que les configurations automatiques de cloture de ticket et de déclenchement de l'enquête de satisfaction ;
- e) l'onglet **Utilisateurs** permet la gestion des utilisateurs qui sont listés par profil ;
- f) l'onglet **Règles** permet de gérer les règles applicables à l'entité au niveau de l'habilitation des utilisateurs ou des tickets créés via courriel ;
- g) les onglets **Documents** et **Notes** permettent de gérer les objets de chacun de ces types liés à l'entité.

La nouvelle entité est créée.

Supprimer une entité

Supprimer une entité.

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Administration > Entités** ;
3. Optionnel : faire une recherche de l'entité ;
4. Cliquer sur le nom de l'entité ;
L'action massive de suppression n'est pas disponible ici.
5. Supprimer définitivement.

Déléguer l'administration par entité

Délégation de certains paramètres d'administration par entité

Dans le cadre d'une utilisation de GLPI en multi-entités, la gestion de certains paramètres de configuration peut s'effectuer différemment pour chaque entité.

Règles par entités

L'ensemble des règles dont l'action est *associée à une entité* est listée dans l'onglet *Règles* : ordinateurs, habilitations et tickets ouverts par courriel.

Un formulaire d'ajout pour chaque type de règle permet de créer automatiquement celle-ci avec une action d'assignation à l'entité pré-remplie.

Informations avancées

Cet onglet renferme deux types de paramètres. Ceux en rapport avec les règles génériques d'affectation à l'entité et ceux concernant l'interface de recherche des utilisateurs.

Afin de donner à un administrateur d'une entité la possibilité d'importer ses utilisateurs d'un annuaire LDAP, il est nécessaire de préciser certains paramètres : l'annuaire associé à l'entité et le filtre de recherche n'est pas obligatoire. Ce dernier n'est important que si la définition d'une entité se fait par l'ajout d'une restriction sur le filtre LDAP. Il est également possible de définir le domaine de messagerie spécifique à l'entité qui peut être utilisé pour affecter les utilisateurs à cette entité.

Trois options sont disponibles pour l'utilisation des règles d'affectation génériques à l'entité : le TAG provenant de l'outil d'inventaire, l'information LDAP représentant l'entité (par exemple le DN de l'entité, voir [Attribuer des habilitations à un utilisateur](#)), et le domaine de messagerie associé à celle-ci.

Notifications

Cet onglet est disponible si l'utilisateur dispose du droit *Notifications*. Il regroupe toutes les options configurables par entité qui concernent les notifications. Le **courriel de l'administrateur**, le **nom de l'administrateur**, le **préfixe pour le sujet des notifications** (GLPI par défaut si vide), l'**adresse de réponse** (voir [Configure follow-up emails and alerts](#)) et la **signature**.

Pour chaque entité vous pouvez définir le délai appliqué pour l'envoi des notifications. Celui-ci permet par exemple dans le cas de modifications multiples rapides d'un ticket de n'envoyer qu'une notification.

Il propose également toutes les configurations liées aux alertes disponibles : alertes sur les cartouches, les consommables, les licences, les contrats, les informations financières, les réservations et les tickets non résolus. Pour certaines notifications, il est également possible d'anticiper l'envoi de celle-ci par rapport à la date butoir (fin de garantie, fin de contrat...).

Important: Chaque option d'alerte est associée à une action automatique. Si l'action est désactivée par l'administrateur de GLPI, aucune notification ne sera envoyée.

Assistance

Cet onglet est disponible si l'utilisateur dispose du droit *Assistance*. Il propose les options suivantes :

- **Clôture automatique des tickets résolus après un certain nombre de jours** : une action automatique permet de clore automatiquement les tickets résolus pour lesquels le demandeur n'a pas validé la solution au bout d'un certain temps. Ce délai est celui défini dans ce paramètre (ou celle de la configuration globale en fonction du choix effectué). Une valeur nulle permettra la clôture automatique du ticket dès sa résolution.
- **Affectation automatique des tickets** : permet de définir le comportement utilisé pour l'affectation automatique des tickets. Il est possible de désactiver cette option ou d'utiliser les données de responsable technique du matériel et de la catégorie du ticket dans l'ordre souhaité.
- **Type par défaut pour les tickets** : permet de définir le type de ticket par défaut dans le cas où celui-ci n'est pas défini (cas de collecteurs mail par exemple)
- **Calendrier** : permet le calcul des temps d'attente des tickets et le décalage des dates d'échéance en fonction d'un calendrier spécifique à chaque entité.
- **Configuration de l'enquête de satisfaction** : permet d'activer pour l'entité l'enquête de satisfaction. L'enquête peut être gérée en interne dans GLPI ou déléguée à un système tiers. 2 autres paramètres sont disponibles :
 - Le délai entre la clôture du ticket et le lancement de l'enquête
 - le pourcentage de tickets pour lequel il faut réaliser une enquête

Pour les enquêtes externes, vous pouvez générer automatiquement à partir de balises l'adresse web pour accéder à l'enquête. Les balises disponibles sont :

- [TICKET_ID] : id du ticket
- [TICKET_NAME] : nom du ticket
- [TICKET_CREATEDATE] : date de création du ticket
- [TICKET_SOLVEDATE] : date de résolution du ticket
- [REQUESTTYPE_ID] : id de la source de la demande
- [REQUESTTYPE_NAME] : nom de la source de la demande (téléphone, helpdesk,...)
- [ITEMTYPE] : type du matériel associé au ticket (ordinateur, imprimante,...)
- [ITEM_ID] : id du matériel associé au ticket
- [ITEM_NAME] : nom du matériel associé au ticket
- [TICKET_PRIORITY] : priorité du ticket
- [TICKETCATEGORY_ID] : id de la catégorie du ticket
- [TICKETCATEGORY_NAME] : nom de la catégorie du ticket
- [TICKETTYPE_ID] => type du ticket
- [TICKETTYPE_NAME] => nom du type de ticket (gestion des incidents ou demandes de services)
- [SOLUTIONTYPE_ID] => id du type de solution
- [SOLUTIONTYPE_NAME] => nom de la solution
- [SLA_ID] => id du sla associé au ticket
- [SLA_NAME] => nom du sla associé au ticket
- [SLALEVEL_ID] => id du niveau de sla
- [SLALEVEL_NAME] = nom du niveau de sla

Parc

Cet onglet propose la configuration de la gestion des différentes dates présentes dans les informations administratives et financières. Les actions automatiques possibles sont :

- le remplissage au passage du matériel dans un statut particulier ;
- le remplissage par copie d'une autre date ;
- aucune gestion automatique.

L'option Entité de création des logiciels permet de rediriger la création des logiciels vers une autre entité se trouvant dans un niveau supérieur de la hiérarchie. Cette fonctionnalité s'applique sur la totalité des logiciels de l'entité : si vous désirez choisir la redirection pour certains logiciels seulement, vous pouvez utiliser le *dictionnaire des logiciels*.

Manage user's profiles

In GLPI, profiles are managed from the menu **Administration > Profiles**.

The profile's concept is very important in the setup of GLPI. It's it which accredits the users of some rights, it's it which allows to securitize and isolate data to some users.

A profile can be associated to:

- a user ;
- an entity (**recursive** or **dynamic** way).

To pass rights linked to this profile on to all entities daughters of recorded entity, it's necessary to associate profile in recursive way. It's all principle of recursion there.

It's also possible to add a profile to a user on several entities without real link between them. To do that, it's enough to add a profile to a user x time, x being the number of entities to be covered.

It's also possible to associate different profiles to a same user!

By default, 7 profiles are prerecorded in GLPI :

- **Super-Admin**: this profile allows all rights!

Important: if the super-admin profile is deleted or if **simplified interface** is associated to this profile, the access to the GLPI's setup can be definitely lost.

- **Admin**: this profile allows setup rights on all GLPI. Some limitations are applied to it for configuration of rules, of entities as well as others sections which can distort the behavior of GLPI.
- **Supervisor**: this profile has the same elements as the Technician profile by adding it elements allowing the management of the team and its organization (attribution of tickets...).
- **Technician**: this profile corresponds to that used for a technician of maintenance. It has access to all assets in read only and to the helpdesk to handle tickets.
- **Hotliner**: this profile corresponds to the one that we could give for a department of hotline. It allows to create tickets and to follow them but not to handle it as can be a technician.
- **Observer**: this profile allows read rights for all assets and management datas. For assistance, he will be able to create a ticket or to see himself assigning but won't be able to manage this rubric (*to assign a ticket, to steal a ticket...*).
- **Self-Service**: this profile is more limited. it's the only one to have different interface, the **simplified interface**, in opposition to the **standard interface**. He will however be able to create a ticket, to add to it a followup, to consult the FAQ or else to reserve an equipment. This profile is recorded as default profile.

To create a profile

Since the interface of administration of profiles, it's possible to create it of new. It's necessary to complete:

- a name,
- if it's the **profile by default**,
- an **interface**.
- possibility or not of **changing his password**.

Profile by par défaut?

When this field is checked, every created or imported user will have this profile associated.

Important: if more than one profile is recorded as profile by default, the first recording will make authority on all the others.

Interface

It's possible to choose between two interfaces: the **standard interface** of GLPI and the **simplified interface**. The **simplified interface** introduces a very limited menu, giving access by default only to tickets, to reservation of equipment, to fluxes RSS, to public notes and to consultation of the FAQ. This interface is fluently used by final users, the employees of a society having no real needs as part of the assets management.

Changing his password

With this functionality, a user will have the possibility of changing his password since the link **My settings**.

Important: if the authentication by Directory is activated, a user will lose his capacity to change his password, also for quite other data linked to the directory.

Creation form of tickets at the connection

This option allows to redirect the users of profile directly on the creation page of tickets instead of the home page.

Contents of profiles

Once created profile, it will be possible to establish rights on the differents fonctionnalités of GLPI. 7 tabs will be available to manage this whole rights:

- **Assets:** rights on all or part types of equipment ;
- **Management:** rights on contacts and suppliers as well as on documents, contracts, financial information and budget ;
- **Assistance:** rights on tickets, followups, tasks, validation, associations, problems and changes. This tab also manages the visibility of statistics and of plannings as well as allocation of a template for the profile ;
- **Life cycles:** rights on the process of change status of a ticket, of a problem and of a change (*example: a ticket can be closed only having been solved*) ;

Note: For simplified interface, the life cycle of tickets allows to define if user has the right to close a ticket and if he has the right to re-open it even it's closed.

- **Administration:** rights on the users, groups, entities and profiles but also on logs, transfers, authentication methods, maintenance, mail queue and users additions; rights on rules for assigning as well as on dictionaries (*dropdown, software...*) ;
- **Setup:** rights on the setup, components, display and global dropdowns; rights on the entity dropdowns (*domain, location, categories of ticket, of task and of knowledge base, network outlets, statuses, solution templates, calendars, document types, external links, notifications, SLA*) ;
- **Tools:** rights on projects, notes, FAQ, knowledge base, reports, reservation of equipment and fluxes RSS. The right of knowledge base administration allows to see and edit all items without recognition of the defined targets. the right of administration of reservations allows to see, to edit and to delete all reservations.

Tip: Right "entities" allows to define delegated administration of this one (assistance part) by choosing **Update parameters** option

Note: the display of the profile's management is function of the profile on which the connected user depends. It can change according to profile.

Explanation of rights:

The differents rights of an object are listed on the line of its name. To activate a right it's enough to check the corresponding box (an conversely to delete a right).

No deduction of right is made ; for example, to be able to update an object you must also give the right of reading (it's besides often this right wich displays the object or not in the differents menus).

If Delete right appears, it's because the object has a basket, otherwise, the option will be Delete permanently. But, for objects with basket, you can now refine your rights on by allowing, for example, the deletion in a profile and the permanently deletion to other one..

Rights after migration: migration takes back your old rights, whatever is the object and activates the corresponding values in the new system..

Your old rights of writing are transformed in Reading, Update, Create, Delete and Delete permanently for the majority of the objects, that you can refine them if needed.

For others, rights are grouped by object (for example, the rights FAQ are rights of the object Knowledge base).

Attribuer des habilitations à un utilisateur

GLPI dispose d'un moteur d'habilitations dynamiques qui se base sur des sources externes d'authentification. Il est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entité et de droits** .

Une habilitation dans GLPI est une autorisation résultant de l'attribution de droits sur un périmètre d'action (une ou plusieurs entités). En d'autres termes, c'est l'appartenance conjointe à un profil et à une entité.

Les habilitations peuvent être attribuées statiquement, en affectant un utilisateur à un profil dans une entité, mais ce n'est pas la méthode conseillée.

Il est conseillé d'utiliser le moteur de règles d'affectation d'entité et de droits pour attribuer automatiquement les habilitations. Pour cela, il est nécessaire d'utiliser une authentification externe. Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entités et de droits**.

Note: Si aucun annuaire LDAP, serveur POP ou IMAP ne sont configurés, alors le menu n'apparaît pas dans **Administration > Règles**.

Le moteur exécute toutes les règles. Il ne s'arrête pas après la première règle qui s'applique à l'utilisateur. Plusieurs règles permettent ainsi d'attribuer différentes habilitations à un même utilisateur. Un utilisateur possédant plusieurs habilitations peut, au cours de sa session et selon ses activités, changer de profil et de contexte d'entité.

Le profil par défaut

Si un profil par défaut est défini dans la configuration des profils de GLPI, et si une règle d'affectation d'habilitation ne comporte pas d'affectation de profil, alors le profil par défaut est utilisé lors de l'affectation d'un utilisateur à l'entité.

Si aucun profil par défaut n'est défini, l'utilisateur est importé sans habilitation : il n'est ni affecté à une entité, ni affecté à un profil. Seul le profil super-admin peut le voir dans l'entité racine.

Habilitations basées sur les serveurs de messagerie

Les informations de messagerie IMAP/POP peuvent être utilisées pour affecter automatiquement les habilitations. L'identifiant IMAP/POP (le login de l'utilisateur) et l'URL du serveur de messagerie peuvent servir de critères. Les utilisateurs peuvent être créés au fil de l'eau lorsqu'ils se connectent. Par contre, il n'est pas possible d'importer en masse ceux-ci depuis le serveur de messagerie.

Habilitations basées sur l'URL du serveur de messagerie

Lorsque plusieurs serveurs de messagerie sont définis comme source d'authentification et que l'URL du serveur de messagerie est un critère pertinent, cette information peut servir à définir les habilitations.

L'authentification utilise les serveurs IMAP/POP suivants : `imap.exemple.fr` et `imap.exemple.be`. Chacun de ces serveurs est défini comme une source d'authentification. Cette information permet d'attribuer l'utilisateur à l'entité `france` ou `belgique`. À cette fin deux règles statiques seront nécessaires :

```
Règle pour la Belgique :
Critères : IMAP/POP est par exemple.be
Actions : assigner l'entité belgique
Règle pour la France :
Critères : IMAP/POP est par exemple.fr
Actions : assigner l'entité france
```

Habilitations basées sur l'identifiant de messagerie :

Lorsque les adresses de messagerie des utilisateurs comportent plusieurs noms de domaine, ou une information pertinente pour définir les habilitations, cette information peut servir à définir les habilitations. Il est également possible d'affecter une entité à un utilisateur en utilisant le domaine de messagerie si celui-ci est spécifique à une entité. Le domaine de messagerie utilisé par l'entité est défini dans les [informations avancées des entités](#).

Les utilisateurs s'authentifient à partir des adresses de messagerie de la forme suivante : `utilisateur@example.fr` et `utilisateur@example.be`. Peu importe si un ou plusieurs serveurs de messagerie sont utilisés pour l'authentification. Cette information permet d'attribuer l'utilisateur à l'entité `france` ou `belgique`. À cette fin deux règles statiques seront nécessaires :

```
Règle pour la Belgique :
Critères : Identifiant IMAP/POP finit par exemple.be
Actions : assigner l'entité belgique
Règle pour la France :
Critères : Identifiant IMAP/POP finit par exemple.fr
```

```
Actions : assigner l'entité france
```

Habilitations basées sur les annuaires LDAP

Les attributs LDAP d'un utilisateur peuvent servir de source pour affecter dynamiquement à cet utilisateur des habilitations à l'aide des règles d'affectation d'habilitations. Les manières d'utiliser un arbre LDAP pour créer des règles d'habilitation pour les utilisateurs sont multiples et dépendent du contexte de l'implémentation de l'annuaire.

Habilitations basées sur les unités organisationnelles d'un annuaire LDAP

Soit un annuaire LDAP où l'organisation des branches (unités organisationnelles) correspond à l'organisation des entités GLPI. Chaque unité organisationnelle (OU) contient les utilisateurs, directement ou dans une sous-branche. Chacune des branches peut servir à établir une règle d'affectation d'un utilisateur à une entité. Le cas des utilisateurs appartenant à plusieurs entités doit être traité par ailleurs. Ce modèle est pertinent lorsqu'un profil par défaut peut être attribué à la majorité des utilisateurs. L'attribution des profils non standard doit être traitée par ailleurs. Les informations sur l'utilisateur remontées depuis l'annuaire sont suffisantes pour créer les règles d'affectation dans GLPI.

Soit un arbre LDAP de la forme suivante :

```
org
+- exemple
  +- france
    +- paris
    +- lyon
    +- bordeaux
  +- belgique
  +- bruxelles
```

Chacune des branches est formalisée telle que l'exemple suivant :

```
ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
```

Dans la configuration de chaque entité, dans l'onglet informations avancée, indiquer l'information LDAP représentant l'entité (dans le cas présent le "distinguished name" de l'entité).

Par exemple, pour l'entité Lyon :

```
Information LDAP représentant
l'entité :ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
```

Ensuite, définir la ou les règles dans **Administration > Règles > Règles d'affectation d'entité et de droits**

Deux possibilités s'offrent à l'utilisateur : un ensemble de règles statiques ou une règle adaptative.

Règle statique : pour chaque entité, définir une règle d'affectation de la forme suivante :

```
Critères (LDAP)DistinguishedName finit par :
ou=lyon,ou=france,dc=exemple,dc=org
Actions : assigner l'entité lyon
```

Règle adaptative : une règle unique basée sur des expressions rationnelles suffit à définir l'affectation à toutes les entités :

```
Critères : (LDAP)DistinguishedName vérifie l'expression
rationnelle suivante : /(ou=.*)/
Actions : assigner l'entité depuis LDAP, valeur depuis
expression rationnelle : #0
```

ou bien encore

```
Critères : (LDAP)DistinguishedName vérifie l'expression
rationnelle suivante : /(ou=.*)/
Actions : assigner l'entité le nom complet valeur depuis
expression rationnelle : Entité racine > #0
```

L'exécution de la règle récupère dans le "distinguished name" de l'utilisateur son unité organisationnelle (OU) d'appartenance. Elle va ensuite la comparer aux valeurs de l'attribut Information LDAP représentant l'entité dans la base. Si une entité à l'attribut dont la valeur correspond, alors cette dernière est utilisée comme résultat de la règle.

Note: la valeur de l'action #0 indique que l'on doit utiliser le premier résultat de l'expression rationnelle. #1 indique le deuxième et ainsi de suite. Le bouton **Tester** du formulaire permet d'essayer des valeurs et de voir le résultat obtenu.

Habilitations basées sur les groupes ou les attributs d'un utilisateur dans un annuaire LDAP

Dans l'annuaire, chacun des utilisateurs fait partie d'un groupe correspondant à un profil GLPI et d'un groupe correspondant à une entité. Un utilisateur peut faire partie de plusieurs profils et de plusieurs entités. Selon la configuration de l'annuaire, l'information de l'appartenance de l'utilisateur à un groupe se trouve dans l'objet utilisateur ou dans l'objet groupe. Dans le premier cas, les informations contenues dans l'objet utilisateur sont suffisantes pour créer des règles d'habilitation : il n'est pas nécessaire d'importer les groupes de l'annuaire dans GLPI. Dans le deuxième cas, les informations contenues dans l'objet utilisateur ne suffisent pas et il est nécessaire de récupérer les informations sur les groupes. Il faut alors d'abord configurer les groupes LDAP et la liaison automatique des utilisateurs aux groupes.

Note: Tout ceci n'est pas limité aux attributs de type groupe, mais est valable pour les autres types d'attributs stockés dans l'annuaire.

Soit un arbre LDAP de la forme suivante :

```
org
+- exemple
  +- profil
    += post-only
    += tech
    += admin
    += super-admin
  +- entité
    +- france
      += paris
      += lyon
    +- people
  +- 
```

Dans cet exemple, les profils et les entités sont définis comme des groupes. Par exemple :

```
cn=post-only,ou=profil,dc=exemple,dc=org
cn=paris,ou=entité,dc=exemple,dc=org
```

Aucune configuration particulière spécifique à l'entité n'est requise.

Dans **Administration** > **Règles** > **Règles d'affectation d'entité et de droits**, définir des règles suivantes :

Pour l'affectation d'un profil à un utilisateur est de la forme :

```
Critères :Groupe annuaire LDAP est post=only
Actions : Profil assigner post-only
```

Pour l'affectation à une entité :

```
Critères : Groupe annuaire LDAP est paris
Actions : Entité assigner Exemple > France > Paris
```

Important: le calcul des habilitations se fait une fois toutes les règles exécutées. Dans l'exemple précédent, une règle attribut une entité seulement et l'autre un profil seulement. Le produit des 2 permet de définir l'habilitation de l'utilisateur. De la même manière, si l'utilisateur se voit affecté 2 entités par 2 règles

différentes et un seul profil, alors il aura 2 habilitations : une sur chaque entité avec le même profil.

Usage de différentes sources d'habilitations

Des cas mixtes peuvent être rencontrés : les règles peuvent utiliser à la fois l'appartenance à des unités organisationnelles pour l'affectation à une entité, et l'appartenance à un groupe pour l'affectation à un profil.

Note: il est possible de rajouter des critères LDAP supplémentaires, en cliquant sur l'icône '+' à côté de la liste déroulante. Un critère est composé d'un nom (utilisé dans la liste déroulante), d'un critère (correspondant à l'attribut dans l'annuaire LDAP) et d'un commentaire.

Part VII

Module Administration

Topics:

- [Gérer les règles métiers](#)
- [Gérer des profils de transfert inter-entités](#)
- [Configurer les dictionnaires de données](#)
- [Gérer la file d'attente d'envoi de courriels](#)
- [Visualiser les journaux d'activité](#)

Le module **Administration** permet d'administrer les utilisateurs, groupes, entités, profils, règles et dictionnaires et offre des outils de maintenance de l'application (sauvegarde et restauration de base, vérification de nouvelle version disponible).

Gérer les règles métiers

*Les règles métiers se gèrent depuis le menu **Administration** > **Règles***

GLPI dispose d'un moteur de règles qui permet d'effectuer un certain nombre d'actions et d'associations de manière automatique.

Le moteur sert à la fois pour :

- Règles de gestion
 - affectation d'une machine à une entité
 - habilitations à un utilisateur
 - catégories à un logiciel
 - routage de tickets dans des entités
 - actions automatiques à la création des tickets
- Dictionnaires de données
 - fabricants
 - logiciels
 - imprimantes
 - types de matériels,
 - modèles de matériels
 - champs liés au système d'exploitation

Les dictionnaires permettent de modifier des données entrées dans GLPI afin de regrouper des données redondantes. Ils peuvent être appliqués rétroactivement sur une base existante.

Le moteur se comporte de manière différente en fonction des types de règles :

- arrêt après la première règle vérifiée
- déroulement de toutes les règles
- déroulement des règles avec passage du résultat aux suivantes

Elles peuvent être désactivées : par exemple lorsqu'elles sont en cours d'écriture et de test.

Tip: De manière générale, il est conseillé de bien tester les règles avant de les utiliser, et de faire une sauvegarde avant la mise en place de chaque nouvelle règle. Sur le formulaire principal d'une règle, un bouton **Tester** ouvre une fenêtre supplémentaire qui permet de voir l'ensemble des critères et des résultats de celle-ci.

Créer une règle

Une règle est composée d'une suite de critères. Selon l'option choisie (OU/ET) un ou tous les critères doivent être vérifiés pour déclencher une liste d'actions.

Un mécanisme de prévisualisation permet de tester les règles en cours d'écriture avant de les passer en production.

Il existe plusieurs conditions :

- simples
 - est
 - n'est pas
 - contient
 - ne contient pas
 - commence par
 - finit par
 - sous (pour les intitulés arborescents, indique être cet intitulé ou un des intitulés enfant)
 - pas sous (pour les intitulés arborescents, indique n'être pas cet intitulé ou un des intitulés enfant)
- complexes
 - expression rationnelle vérifie
 - expression rationnelle ne vérifie pas

Les expressions rationnelles (autrement appelées regexp) renvoient un ou plusieurs résultats qui peuvent être ensuite utilisés par les actions grâce à la directive #x (ou x est le numéro du résultat de l'expression rationnelle).

Critère : Nom expression rationnelle vérifie /DESKTOP_(. *) / . Si l'objet a pour nom DESKTOP_0001, alors il sera possible d'utiliser 0001 dans les actions de la règle en utilisant le paramètre #0.

Import, export et duplication

L'exportation, l'importation et la duplication est possible pour l'ensemble des règles et des dictionnaires. Ces opérations sont réalisables globalement depuis les pages principales des règles et des dictionnaires ou bien par lot depuis les moteurs de recherche via les actions massives. Ces fonctionnalités sont intéressantes par exemple dans le cadre de la bascule de règles d'un environnement de pré-production vers un environnement de production.

Affecter une catégorie à un logiciel

Une classification par catégorie permet de faciliter l'affichage et la recherche des logiciels. Celle-ci peut se faire de manière automatique pour tout nouveau logiciel, ou rétroactivement.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règle d'affectation d'une catégorie aux logiciels**.

Les critères disponibles sont le fabricant, le nom et le commentaire du logiciel.

La seule action possible est l'affectation d'un logiciel à une catégorie.

Il est possible de rejouer le moteur depuis la liste des logiciels, grâce à l'action massive **Recalculer la catégorie**.

Important: le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.

Note: il n'est pas possible de modifier la catégorie d'un logiciel automatiquement s'il en possède déjà une : il faut préalablement la désaffecter du logiciel, puis ensuite rejouer les règles.

Affecter un ticket ouvert par courriel à une entité

GLPI implémente un mécanisme de routage des tickets ouverts par courriel, afin de les créer dans la bonne entité. Celui-ci se base sur le moteur de règles.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation des tickets ouverts par courriel**.

Note: si les notifications ne sont pas activées dans la configuration, le menu n'apparaît pas dans **Règles**.

Les critères disponibles sont des entêtes du courriel (priorité, from, to, in_reply_to), ainsi que les données du ticket (sujet et corps).

Enfin il existe un troisième type de critères qui joue sur des données propres à l'utilisateur ou à la configuration des entités :

- **domaine de messagerie connu** : permet de vérifier que le domaine de messagerie du courriel envoyé correspond bien à un renseigné dans une entité. Ce critère permet d'éliminer par exemple tous les spams (messages ne provenant pas de domaines autorisés);
- **utilisateur : groupe** : vérifie que l'utilisateur GLPI associé à l'adresse de messagerie de l'émetteur appartient bien à un groupe donné;
- **utilisateur : nom** : nom de l'utilisateur GLPI associé à l'adresse de messagerie de l'émetteur du courriel;
- **utilisateur possède le profil** : l'utilisateur possède un profil donné;
- **utilisateur possède une seule fois le profil** : l'utilisateur possède une seule fois un profil donné. C'est à dire qu'il ne dispose pas du profil affecté sur plusieurs entités distinctes;
- **utilisateur possède un seul profil** : l'utilisateur possède un et un seul profil dans GLPI. Si le profil est associé à plusieurs entités différentes, alors c'est celle qui est définie comme entité par défaut dans les options de personnalisation de l'utilisateur qui sera l'entité du ticket. Si aucune n'est définie dans les préférences, la règle n'est pas vérifiée.

Les actions sont soit le refus du ticket (avec ou sans notification du refus à l'émetteur), soit l'import dans une entité (manuel, depuis TAG, depuis domaine de messagerie, depuis profil de l'utilisateur).

Important: le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.

Un exemple d'utilisation du moteur est le suivant :

1. règle refusant les courriels dont le domaine de messagerie est inconnu (non prise en compte des spams);
2. règle refusant les messages des listes de diffusions;
3. règles affectant les courriels si l'utilisateur n'a qu'un profil (cas des utilisateurs de l'interface simplifiée);
4. Règle affectant les courriels à une entité si l'utilisateur possède un profil particulier (par exemple pour des super administrateurs, qui ont accès à toutes les entités, mais sont physiquement dans un en particulier).

Affecter une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité

GLPI dispose d'un type de règles permettant d'affecter automatiquement une machine provenant d'un outil d'inventaire à une entité et un lieu.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'affectation d'un élément à une entité**.

Un certain nombre de critères sont disponibles : ceux reprenant des champs génériques (nom, description, numéro de série, domaine, adresse IP, sous-réseau) mais aussi des champs venant de l'outil d'inventaire si celui-ci les propose.

Les actions disponibles sont d'**ignorer l'import de la machine**, de l'**affecter à une entité** (statiquement), de l'**affecter à une entité en utilisant le résultat d'une expression rationnelle** ou de l'**affecter à un lieu défini**.

Important: le moteur s'arrête à la première règle vérifiée. Il est donc nécessaire de bien ordonner la liste de règles. De plus, il est préférable de mettre en premier les règles qui ont le plus de chance d'être vérifiées (par exemple pour les entités comprenant beaucoup de matériels).

Important: les règles d'affectation à une entité ne sont jouées que lors de l'import initial de la machine dans GLPI : c'est à dire qu'à partir du moment où une machine est importée, il n'existe aucun processus automatisé pour la changer d'entité (il faut utiliser l'option de **transfert manuel**).

Grâce au mécanisme de liste noire de GLPI il est possible d'exclure certaines valeurs du traitement dans le moteur de règles comme certaines adresses IP ou MAC (par exemple une IP 127.0.0.1). Voir [Configurer les intitulés](#).

Importer ou lier une machine provenant d'un outil d'inventaire

Un moteur de règles spécifique permet de contrôler le processus d'import et de liaison des machines depuis un outil d'inventaire.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles d'import et de liaison des ordinateurs**.

Ce moteur a pour vocation de définir des règles qui permettent d'importer, de lier ou de refuser des ordinateurs.

Cinématique d'import d'une machine :

1. la machine à importer passe dans le moteur d'affectation d'entité. S'il n'en renvoie aucune, alors la machine n'est pas importée. Dans le cas contraire, le processus continue
2. la machine passe dans le moteur d'import et de liaison. En fonction des règles, elle est soit importée dans son entité de destination, soit liée avec une autre présente dans GLPI, soit pas importée

Un certain nombre de critères sont disponibles : des champs génériques (nom, description, numéro de série, domaine, adresse IP, sous-réseau) mais aussi des champs venant de l'outil d'inventaire si celui-ci les propose, l'entité de destination de la machine ainsi qu'un statut servant à rechercher une machine déjà présente dans GLPI.

Les actions possibles sont d'**ignorer l'import de la machine**, de **la lier si possible sinon de l'importer** ou de **la lier si possible sinon de refuser l'import**.

Important: Le moteur s'arrête à la première règle vérifiée.

Important: La recherche d'une machine déjà présente dans GLPI se fait uniquement dans l'entité de destination de la machine.

Refus des imports de toutes les machines provenant d'un serveur d'inventaire en particulier :
si serveur d'inventaire est serveur 1, refuser l'import oui.

Liaison de machines : si *Machine à importer : Numéro de série est déjà présent dans GLPI* oui ET *Chercher les ordinateurs dans GLPI dont le statut est en stock* alors *Liaison assigner Liaison si possible, sinon pas d'import.*

Refus d'un ordinateur pour mauvais numéro de série : *Machine à importer : Numéro de série est "To be Filled By OEM"* alors *Liaison refuser l'import oui.*

Règles métier pour les tickets

Lors de la création d'un ticket, un mécanisme permet de modifier les attributs du ticket de manière automatique.

Ce type de règle est accessible depuis le menu **Administration > Règles > Règles métier pour les tickets**.

Les critères disponibles sont tous les attributs du ticket (titre, description, statut, catégorie, urgence, impact, priorité, source de la demande, type de matériels, demandeurs groupe/utilisateur/lieu, attribué à fournisseur/groupe/technicien, type de matériels, entité) ainsi que d'autres liés aux collecteurs de courriels (entêtes...).

Les actions possibles sont de modifier certains attributs du ticket (statut, catégorie, urgence, impact, priorité, demandeurs groupe/utilisateur/lieu, attribué à fournisseur/groupe/technicien). Il est aussi possible d'attribuer un ticket à un matériel en fonction de données présentes dans le ticket (attribution sur l'adresse IP, le nom complet et le domaine, l'adresse MAC).

Note: les règles métier pour les tickets peuvent être joués à la création et/ou à la mise à jour des tickets en fonction du paramètre défini. Lors de la mise à jour, seuls les champs modifiés (par l'action sur le ticket ou par les règles précédemment exécutées) déclenchent les règles. Ainsi une règle possédant des critères correspondant à des champs non modifiés ne sera pas exécutée.

Important: le moteur joue toutes les règles les unes après les autres. Le résultat des règles précédentes est passé à la règle en cours. Cela veut dire que si une règle précédente modifie un attribut utilisé par la règle courante, c'est la valeur modifiée de celui-ci qui sera traitée.

Dans le cas d'une utilisation de GLPI en multi-entités, les règles métier pour les tickets peuvent être récursives, c'est à dire qu'elles peuvent être définies sur une entité avec une application sur l'entité même et sur les sous-entités.

3 onglets sont accessibles : **règles appliquées (nom entité)** qui sont toutes les règles des entités parentes jouées, **règles locales** qui représente la liste des règles définies pour l'entité en cours, **règles applicables dans les sous-entités** qui sont toutes les règles appliquées après celles de l'entité courante.

Cas particulier pour les champs Urgence et Impact:

Si vous définissez une urgence et/ou un impact via une règle métier, il faut penser également à ajouter l'action Priorité Recalculer afin que cette dernière soit bien basée sur les champs que vous venez de définir.

Gérer des profils de transfert inter-entités

Les transferts dans GLPI, caractéristiques et utilisation

Avec la notion d'entités vient la possibilité de définir des profils de transfert pour les mutations d'éléments entre entités.

Cette fonctionnalité permet notamment de passer d'un GLPI mono entité à un GLPI multi-entités en utilisant les transferts.

Comment faire un transfert :

1. Utiliser un profil qui a le droit de faire des transferts (**Administration > Profils > Administration**) ;
2. Configurer les actions faites par le transfert (**Administration > Règles --> Transfert**) ;
3. S'assurer que le profil qui va effectuer le transfert a une visibilité sur l'entité cédante et sur l'entité prenante (le plus simple est d'utiliser un profil récursif depuis l'entité racine) ;
4. Se positionner sur l'**Entité racine (Voir Tous)** ;
5. Depuis la liste des machines, sélectionner l'entité à transférer ;
6. Choisir **Transférer** et **Valider** ;
7. Dans **Mode de transfert**, la liste des configurations de transfert créée en point 2 est utilisable ;
8. Sélectionner l'entité dans laquelle sera transféré le matériel ;
9. Cliquer sur **Transférer** ;
10. Vérifier dans la nouvelle entité que le matériel s'y trouve bien.

Attention: Le lieu et le groupe seront à adapter pour la nouvelle entité.

Configurer les dictionnaires de données

*Les dictionnaires se gèrent depuis le menu **Administration > Dictionnaires***

Les dictionnaires permettent de modifier les données qui sont entrées ou existent déjà dans GLPI. Ils se basent sur le moteur de règles et sont disponibles pour certaines données d'inventaire (logiciels, fabricants, intitulés). Ces dictionnaires permettent de disposer de règles qui vont modifier des valeurs entrées manuellement, ajoutées automatiquement via un outil d'inventaire, ou des plugins (par exemple l'injecteur de fichiers CSV).

Le dictionnaire fonctionne de la manière suivante :

1. la donnée à ajouter passe dans le dictionnaire ;
2. le moteur de règle rejoue toutes les règles concernant ce type de données, et s'arrête à la première vérifiée;
3. la donnée modifiée est retournée par le dictionnaire et insérée en base.

Une fonction nommée **Rejouer le dictionnaire** (disponible à travers un bouton sur la liste des règles) permet de repasser les règles sur des données déjà existantes en base.

Important: Si la base est conséquente, il faudra faire bien attention à la valeur du paramètre `memory_limit` dans le fichier de configuration de PHP : en effet les traitements peuvent être très longs.

Tip: un script est disponible dans le répertoire scripts de GLPI (`compute_dictionnaire.php`), qui permet de lancer les dictionnaires en ligne de commande. Cela permet de s'affranchir des problèmes de limite d'exécution, et propose un gain de temps appréciable.

Dictionnaire des intitulés

Il permet de modifier un certain nombre d'intitulés en rapport avec l'inventaire (types et modèles d'objets, système d'exploitation ainsi que version et service pack).

Dictionnaire des logiciels

Il modifie les données du logiciel (nom, version, fabricant) afin de compléter ou fusionner des logiciels entre eux.

Il est utilisé pour rendre plus cohérent des logiciels équivalents, dont le nom n'est pas identique (par exemple Mozilla Firefox 3.0 et Mozilla Firefox 3.6) ou pour ajouter un fabricant s'il n'est pas renseigné.

Ce dictionnaire permet aussi de rediriger la création d'un logiciel (ou d'un ensemble de logiciels) dans une entité donnée. Pour cela, il suffit de choisir l'action *Entité* et de sélectionner celle dans lequel il sera créé. Cette fonctionnalité peut être utilisée conjointement avec l'option générale *Entité de création des logiciels* disponible dans la configuration d'une entité.

Note: pour une gestion optimale des logiciels et licences en environnement multi-entités, il est possible d'utiliser le dictionnaire des logiciels conjointement avec des logiciels visibles dans les sous-entités (et donc utiliser la fonctionnalité de regroupement).

Tip: comme pour tous les autres dictionnaires, il est très fortement conseillé de jouer les règles sur une base de test, et de sauvegarder la base de données avant la mise en production du dictionnaire ou de nouvelles règles.

Attention: il faut être très prudent en utilisant l'action *ajouter le résultat de l'expression régulière* sur une version. En effet, celle-ci n'est prise en compte que lors de l'import de données venant d'un outil d'inventaire, et sera ignorée en cas de réapplication du dictionnaire sur la base existante.

Table 2: Exemples de dictionnaires Logiciel

Nom	Mozilla	Description	Fusion des versions
Type de matching	ET	Actif	Oui
Critères			
Fabricant	est	Mozilla	
Logiciel	regex vérifie	/^Mozilla (Firefox Thunderbird Sunbird seamoney)/	
Actions			
Logiciel	assigner valeur depuis regex		Mozilla #0

Cela aura pour effet de regrouper les logiciels Mozilla par type (Mozilla Thunderbird, MozillaFirefox...) et de grouper tous les noms de versions par type.

Nom	Mise à jour Windows	Description	Fusion des KB Microsoft
Type de matching	OU	Actif	Oui
Critères			
Logiciel	regex vérifie	/Correctif.*XP.*KB([0-9]*)/	
Logiciel	regex vérifie	/Mise.*XP.*KB([0-9]*)/	
Logiciel	regex vérifie	/Update.*XP.*KB([0-9]*)/	
Actions			
Logiciel	assigner	Mise à jour Windows	
Version	assigner valeur depuis regex		#0

Dictionnaire des imprimantes

Ce dictionnaire permet de modifier les informations provenant des imprimantes. Il est possible de refuser un import (par exemple des imprimantes commençant par //) de fusionner des imprimantes ayant un nom particulier ou encore de forcer la gestion globale de celles-ci.

Tip: comme pour tous les autres dictionnaires, il est très fortement conseillé de jouer les règles sur une base de test, et de sauvegarder la base de données avant la mise en production du dictionnaire ou de nouvelles règles.

Gérer la file d'attente d'envoi de courriels

*La file d'attente est gérée depuis le menu **Administration** > **File d'attente des courriels***

L'ensemble des courriels de notification passent par une file d'attente avant expédition réelle. Celle-ci permet une historisation et une vision des différents courriels envoyés.

Une action automatique (**queuedmail**) permet l'expédition des courriels en attentes (voir [Configurer les actions automatiques](#)). Une autre (**queuemailclean**) permet de nettoyer la file d'attente en ne conservant que les courriels récents.

Pour chaque entité vous pouvez définir le délai appliqué pour l'envoi des notifications (voir [Déléguer l'administration par entité](#)). Celui-ci permet par exemple dans le cas de modifications multiples rapides d'un ticket de n'envoyer qu'une notification.

Visualiser les journaux d'activité

*Les journaux se gèrent depuis le menu **Administration** > **Journaux***

Cette zone permet de visualiser et de trier l'historique des logs.

Elle affiche le type d'information modifiée (ordinateur, réservation, ticket...), la date de la modification, le service GLPI concerné (inventaire, configuration, tickets...) et un message détaillant l'événement.

Note: Le niveau de journalisation des journaux est paramétrable dans le menu **Configuration** > **Générale** > **Niveau de journalisation**

Note: La durée de conservation des journaux est paramétrable dans les actions automatiques. Voir [Configurer les actions automatiques](#).

Part VIII

Module Configuration

Topics:

- [Configurer les intitulés](#)
- [Configurer les composants](#)
- [Configure Notifications](#)
- [Configurer les SLAs](#)
- [Configurer les paramètres centraux](#)
- [Configurer les contrôles](#)
- [Configurer les actions automatiques](#)
- [Configurer les collecteurs](#)
- [Ajouter un collecteur](#)
- [Supprimer un collecteur](#)
- [Configurer les liens externes protocolés](#)
- [Ajouter un lien externe](#)
- [Supprimer un lien externe](#)
- [Configurer les plugins GLPI](#)

Module **Configuration** de GLPI

Le module **Configuration** permet d'accéder aux options de configuration générale de GLPI : les notifications, les collecteurs, les tâches automatiques, l'authentification, les plugins et les liens externes protocolés.

Configurer les intitulés

*Les intitulés se configurent depuis le menu **Configuration** > **Intitulés***

Certaines listes de sélections déroulantes sont paramétrables dans GLPI. La définition des lieux, des statuts de matériels, des catégories de tickets, des noms des logiciels et des constructeurs : en somme, tout ce qui dépend d'une nomenclature propre à un contexte particulier doit être paramétré. Si certains de ces intitulés sont fournis avec une liste par défaut, la plupart des intitulés doivent être déclarés dans l'application.

Par défaut, les intitulés ne peuvent être traduits dans plusieurs langues. Cette fonctionnalité est activable (voir [Onglet Configuration Affichage](#)) et permet alors de traduire l'ensemble des champs des intitulés.

Les intitulés sont soit une liste de valeurs à plat, soit une liste arborescente.

Les statuts des matériels sont une liste simple de valeurs (En stock, ...) tandis que pour les lieux chaque élément peut avoir des sous-éléments (Lieu 1 > Sous-lieu 1 > Sous-sous-lieu 1).

La première étape est de sélectionner la liste à modifier. Ensuite on peut ajouter des éléments à la liste, les modifier et les supprimer.

Important: Si des éléments utilisés sont supprimés, GLPI proposera automatiquement de transférer les entrées existantes vers un autre élément de la liste, ou bien de les remettre à zéro.

Il est possible de visualiser tous les types d'intitulés existants en utilisant **voir tous**.

À chaque intitulé est associé un commentaire. Celui-ci est visible depuis les formulaires de GLPI. Il apparaît au survol de l'icône **Aide** ⓘ associée à la liste déroulante.

Certains intitulés sont en arborescence. Il est possible de créer des intitulés enfants d'un intitulé existant.

Les intitulés lieu, catégories des tickets et des tâches peuvent être définis comme utilisables dans les sous-entités.

Certains intitulés ont des informations supplémentaires.

Certains intitulés, correspondant à des items créés en série, peuvent être créés en masse en suivant une nomenclature de type préfixe, numérotation incrémentale, suffixe.

Base de connaissances

Les catégories de la base de connaissance peuvent être organisées en arborescence, afin de faciliter la navigation et la recherche.

Lieu

Les lieux peuvent être définis sous forme d'arborescence. Par exemple: Bâtiment 1 > Etage 0 ; Bâtiment 1 a été créé dans un premier temps, puis Etage 0 a été créé **comme enfant de** Bâtiment 1;

Des informations supplémentaires telles que le code du bâtiment et de la pièce peuvent être ajoutées.

L'ensemble des matériels du lieu est également disponible dans l'onglet Elements.

Listes noires

Les listes noires permettent de définir des valeurs qui seront blacklistées lors des différents mécanismes d'import de GLPI :

- IP, MAC pour les imports des ports réseaux
- Courriels pour les collecteurs mails

Prises réseau

Une prise réseau peut être liée à un lieu. Dans ce cas, lors de la sélection d'une prise sur un port réseau d'un matériel, seules les prises réseau du lieu du matériel (et des lieux enfants) apparaissent. Lors de la création de prises réseau, une fois le lieu choisi, il est proposé à l'utilisateur de suivre la nomenclature suivante : préfixe + numérotation incrémentale dont il faut définir le premier et le dernier terme + suffixe. Par exemple, soient le préfixe "bru", 9 et 11 les bornes de la numérotation, et "srv" le suffixe : les prises réseau créées seront nommées : bru09srv, bru10srv, bru11srv.

Source de la demande

Une et une seule source de demande peut être définie comme la source de la demande par défaut que ce soit pour les tickets créés par l'interface ou ceux créés par les collecteurs.

Catégorie des tickets

Un responsable technique et un groupe peuvent être affectés à une catégorie. Si le paramètre **Assigner automatiquement les tickets au responsable technique** est activé dans la configuration générale, et que le ticket n'a pas de technicien ou de groupe associé, ces valeurs sont positionnées sur celles de la catégorie. Voir [Configurer les paramètres centraux](#).

Caution: le responsable technique du matériel associé au ticket est prioritaire sur le responsable technique de la catégorie.

Un lien avec les catégories de la base de connaissances est possible. Si une catégorie est choisie, le clic sur l'aide de la catégorie du ticket dans un ticket amène directement à tous les articles de la base de connaissance de cette catégorie.

Visible dans l'interface simplifiée : si activé, cette catégorie de ticket s'affiche dans la vue simplifiée de saisie de ticket.

Catégorie des tâches

Intitulé permettant de caractériser les différentes tâches. Cette liste ne contient par défaut aucune valeur.

Les types de documents

Les types de documents autorisés dans GLPI sont paramétrables. L'application propose un certain nombre de types par défaut, mais il est possible d'en ajouter en fournissant les informations suivantes :

- le nom du type de document ;
- l'extension, par exemple: `.txt` ou `.pdf` ; la détection des documents qu'il est permis d'ajouter se base sur cette information ;
- le nom du fichier pour l'icône du document désiré. Placez les fichiers d'icônes dans le répertoire `pics/icones` sous l'arborescence des fichiers d'installation de GLPI ;
- le type MIME si nécessaire ;
- l'autorisation de téléchargement de ce type de fichier (oui ou non).

Note: le type de document peut être une expression régulière. Cela permet par exemple d'autoriser de définir un ensemble de documents `NOMFICHIER.XXXXXYYYY` où `XXXX` est un numéro et `YYYY` la date de l'année fiscale courante. Dans ce cas précis l'expression régulière pourrait être `/[0-9]+/` pour indiquer toute extension composée exclusivement de nombres.

Calendrier et Périodes de fermeture

Les calendriers utilisés au sein de GLPI sont paramétrables. Ils sont caractérisés par des périodes d'ouverture (autant que nécessaire par jour) ainsi que des périodes de fermeture (vacances, jours fériés...). Ces périodes de fermeture peuvent être récurrentes, c'est à dire quelles apparaissent tous les ans aux même dates. Ces calendriers sont utilisés dans les SLAs (voir [Configurer les SLAs](#)) et la configuration des entités (voir [Déléguer l'administration par entité](#)).

Valeurs ignorées pour l'unicité

Il est possible de renseigner, pour chaque type d'objet des valeurs qui ne doivent pas être prises en compte lors de la vérification de l'unicité d'un objet en base. Par exemple ne pas utiliser le numéro de série générique "To Be Filled By OEM" pour vérifier si un ordinateur existe déjà dans GLPI.

Note: certains plugins apportent certains intitulés supplémentaires, qui sont paramétrables dans le même menu.

View History

*The history is viewed from the tab **Historical***

The tab **Historical** displays all the amendments to the description of an item. The context of change is clear :

- the date and time of the modification
- the user who is the author of the modification
- the field or the relevant item (document, software, component ...)

The description of this change is the change between the old and the new value, or a description of the action that was performed (for example: Uninstalling software: "Gimp 2.0").

Note: For the headings or objects having a parent / child relationship, changing a child appears in the history of the parent element.

Configurer les composants

*Les composants se configurent depuis le menu **Configuration > Composants***

Les composants ajoutés aux ordinateurs sont paramétrables.

Un composant matériel est défini par un type, un nom, un fabricant (à sélectionner dans une liste déroulante renseignée depuis la configuration des intitulés ou directement depuis l'icône d'ajout apposée à la liste déroulante), un commentaire, ainsi que plusieurs champs spécifiques au type de composant. Par exemple, pour une carte mère, on pourra y renseigner le chipset.

La liste des différents types de composant est fixe :

- **Carte mère.**
- **Processeur.**
- **Carte réseau.**
- **Mémoire.**
- **Disque dur.**
- **Lecteurs.**

- **Contrôleurs.**
- **Carte graphique.**
- **Carte son.**
- **Boîtier.**
- **Alimentation.**
- **Autres composants.**

Tip: Il est possible de renseigner d'autres types de composants à l'intérieur du type `Autres composants`. Il n'est cependant pas possible d'ajouter d'autres types que ceux listés ici.

Une fois un type de composant sélectionné (`Carte mère`, `Processeur`...), On accède automatiquement à la liste des composants déjà enregistrés. On peut donc :

- Rechercher un composant depuis le moteur de recherche standard de GLPI.
- Modifier un composant déjà enregistré et listé en cliquant sur le nom de ce dernier.
- Ajouter un nouveau composant via l'icône représentant un +.

Rechercher un composant

Depuis le moteur de recherche, on peut rechercher un composant sur tout ou partie des champs qui le définissent, à savoir le nom, le fabricant, le commentaire et tous les champs spécifiques au composant.

Ajouter/Modifier un composant

En ajoutant un composant, ou en le modifiant, on accède au formulaire d'édition de composant.

Configure Notifications

*Notifications are configured from the menu **Setup > Notifications** ;*

GLPI has a notifications feature. This allows you to receive messages for certain actions pre- defined. It is based on two concepts :

1. Template: to format the notification messages
2. Notification : association of a template for a given event and define its recipients

Configure follow-up emails and alerts

*The general configuration of notifications is done from the menu **Setup > Notifications > Email followups configuration** .*

GLPI notifications are sent via email. It is therefore necessary to configure the server notifications connection.

Important: Important: This configuration page is available to users with permission *Configuration - writing*. By default notifications are not enabled: selecting "Enable follow-up via email" enables use of this functionality.

"Setup" tab

- **Notifications and Mail server**

Note: This menu allows you enter the necessary parameters for the proper notifications. Once the general configuration is validated, it is possible to test it by clicking the button: **Test sending email to the administrator**.

- **Enable follow-up via email:** Enable/Disable the handling of notifications in GLPI. This configuration is overall to the whole application.
- **Add documents into ticket notifications:** allows you to add URL links to documents attached to a ticket in the notifications received.
- **Administrator Email:** E-mail address of the GLPI system administrator. This address is used when the **Administrator** is selected as the recipient of a notification.
- **Administrator reply-to Email (if needed):** E-mail address used when the user answers a notification from the Administrator.

- **Email Signature:** Text added at the end of each notification. This value is global, but can be adapted for each entity (see configuration of an entity).
- **URL of the application:** Indicates the path to the GLPI web application. This parameter is used, among others, to build links to objects in an email.
- **Administrator Name:** The name of the administrator used indicates the name associated with email Administrator.
- **Response name (if necessary):** Name used when the Administrator answers an email from the user.
- **Way of sending emails:**
 1. PHP: is handled by sending the mail () function of PHP. This is often blocked in the hosts.
 2. SMTP: sending using SMTP.
 3. SMTP + SSL: sending using SMTP, encapsulated in an SSL tunnel.
 4. SMTP + TLS: sending emails more secure than SMTP + SSL.
- **SMTP Host[:Port]** (separator ;) : Name or IP address of the mail server. It is possible to specify port by adding the character "colon" and the number. Multiple servers can be specified in the separated by a semicolon.
- **Port :** Listening port for the SMTP service of the mail server.
- **SMTP Login (optional):** User allowed to connect to SMTP (leave blank for anonymous connections)
- **SMTP Password (optional):** The password of the user. It is possible to erase the password by checking the box **Clear** then update.

Note: The links included in email used the web application address which is defined in the general configuration (see [Onglet Configuration Affichage](#)).

Configuration des modèles de notifications

Un modèle est un objet global de GLPI qui définit toutes les données relatives au format et formatage d'une notification.

La création d'un modèle est une opération complexe, qui impacte les utilisateurs. C'est pourquoi cet objet est créé et géré par des administrateurs (permission *Configuration à écriture*). De plus un modèle n'est pas lié à une entité, ce qui veut dire qu'il n'est pas possible de déléguer sa gestion à un administrateur d'une sous-entité.

Un modèle reflète une communication auprès d'un utilisateur, et peut être disponible dans plusieurs langues grâce à un mécanisme de traduction : l'utilisation de balises (c'est à dire des marqueurs indépendants de la langue utilisée) permet de créer une traduction générique, disponible pour toutes les langues de GLPI.

GLPI vient avec un ensemble de modèles pré-définis pour toutes les notifications (tickets, réservations, informations financières, cartouches, consommables, licences, synchronisation MySQL).

Onglet Configuration

- **Modèles de notifications**
 - **Nom :** nom du modèle ;
 - **Type :** indique à quel type d'objet le modèle se rapporte. Un modèle est lié à un et un seul type d'objet ;
 - **Commentaires :** information supplémentaire en rapport avec le modèle en cours d'édition.
 - **CSS :** feuille de style utilisée pour le modèle en HTML.
- **Traductions - Langue**

Note: un lien **Ajouter une nouvelle traduction** permet de rajouter une nouvelle langue. La liste des traductions actuellement définies est disponible sous le lien. Il est possible d'en supprimer en cliquant sur le bouton **Supprimer définitivement**.

Ajouter un modèle de notification

Ajouter une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Notifications > Modèle de notifications** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

Supprimer un modèle de notification

Supprimer une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Notifications > Modèle de notifications** ;
3. Optionnel : faire une recherche du modèle ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom u modèle
 - 2. Supprimer définitivement
 - 1. Cocher le modèle
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Gérer les traductions des notifications

Une traduction représente la disponibilité d'un modèle dans une langue donnée. En fonction de celle choisie par le destinataire, la notification sera envoyée dans la langue correspondante. Si elle n'est pas disponible, la traduction par défaut sera utilisée.

Une traduction est constituée d'une liste de balises qui font références à :

1. des chaînes de langue de GLPI ou d'un plugin ;
2. des valeurs de champs d'objets stockés en base de données.

Pour ajouter une nouvelle traduction, il est nécessaire de remplir les champs suivants :

1. **Langue** : indique la langue à laquelle cette traduction se rapporte. Si aucune langue n'est sélectionnée dans la liste déroulante, cette traduction sera celle par défaut pour ce modèle ;
2. **Sujet** : sujet de la notification ;
3. **Corps du courriel au format texte** : texte brut envoyé en cas de notification. Si le champ est vide alors il est généré à partir du corps de texte HTML ;
4. **Corps du courriel au format HTML** : texte formaté en HTML.

Note: le sujet est automatiquement préfixé par la chaîne *[GLPI]* ou *[GLPI XXXXXX]* qui est utilisée afin de gérer les réponses aux notifications. Celle-ci est modifiable pour chaque entité dans le configuration des entités (voir [Déléguer l'administration par entité](#)).

La liste des balises disponibles est accessible via le lien **Liste des balises disponibles**.

Note: En mode debug et pour certains types de notifications, vous pouvez accéder à une prévisualisation des courriels envoyés via l'onglet *Debug*.

Utiliser les balises pour personnaliser les notifications

GLPI fournit un ensemble de balises pour construire un modèle de notification.

Une balise est de la forme `##balise##` :

- `##champ##` : affiche la valeur d'un champ provenant de la base de données
- `##lang.champ##` : affiche la chaîne provenant du fichier de langue associé à un champ

Note: Les balises fournissant des liens sont adaptés à l'utilisateur en fonction de son mode d'authentification à GLPI. En particulier, un utilisateur sans connexion ne se verra pas proposé les liens.

Pour un ticket `##lang.title##` affiche le libellé "Nom" alors que `##title##` affiche le nom du ticket.

Il existe 3 types de balises :

1. simple
2. condition IF/ELSE/THEN
3. boucles FOREACH

- **Balise simple**

Elle permet d'afficher une chaîne de langue ou la valeur d'un champ.

- **Balise de condition**

```
##reservation.end## indique que l'on veut afficher la date de fin d'une réservation.
```

Elle permet de réaliser un branchement conditionnel : test de la présence d'une valeur pour un champ ou test d'une valeur particulière pour celui-ci.

La syntaxe de la balise est la suivante :

- IF simple : `##IFnomduchamp##` action pour le IF `##ENDIFnomduchamp##`
- IF/ELSE : `##IFnomduchamp##` action pour le IF `##ENDIFnomduchamp##` `##ELSEnomduchamp##` action pour le ELSE `##ENDELSEnomduchamp##`

```
Pour tester si un ticket est attribué à un utilisateur : ##IFTicket.assigntouser## ...
##ENDIFTicket.assigntouser##
```

```
Pour afficher des informations spécifiques si le statut d'une validation est à "en attente" :
##IFvalidation.storestatus=waiting## ... ##ENDIFvalidation.storestatus##
```

- **Balise de boucle**

Elle permet de réaliser des énumérations sur des listes de valeurs telles qu'une liste de tickets, ou une liste de contrats expirés.

La syntaxe est la suivante :

- Boucle simple listant tous les éléments : `##FOREACHenumeration##` `##ENDFOREACHenumeration##` ou `##FOREACH enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle de lecture du premier élément de la liste : `##FOREACH FIRST enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle de lecture du dernier élément de la liste : `##FOREACH LAST enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##` ;
- Boucle listant les 10 premiers éléments de l'énumération : `##FOREACH FIRST 10 enumeration##` `##ENDFOREACH enumeration##`.

Important: il n'est pas possible d'imbriquer 2 balises mais il est possible de placer des balises IF dans des FOREACH.

Gérer les notifications par entité

Une notification est l'association d'un événement pour un type donné avec un modèle. Une liste destinataire est créée à cet effet.

Une notification étant liée à une entité, il est possible de déléguer sa gestion (contrairement aux modèles qui sont, eux, globaux) .

Création d'une notification

Une notification est composée d'un certain nombre de champs spécifiques à renseigner :

- **Type** : type d'objet de GLPI sur lequel la notification se rapporte ;
- **Mode de notification** : actuellement seul "courriel" est disponible ;
- **Événement** : indique sur quel événement du type d'objet la notification se rapporte ;
- **Modèles de notification** : associe un modèle de notification à la notification courante ;

Destinataires des notifications

Une fois le formulaire validé, la liste des destinataires potentiels apparaît.

Un certain nombre d'acteurs de l'application sont proposés :

- **Administrateur** : personne dont l'adresse de messagerie a été définie dans le menu *Configuration > Notifications > Configuration des suivis par courriels et des alertes* ;

- **Administrateur Entité** : personne, pour chaque entité, dont l'adresse de messagerie est définie dans l'onglet *Notifications* d'une entité ;
- **Demandeur** : personne à l'origine du ticket ;
- **Fournisseur** : fournisseur auquel le ticket est attribué ;
- **Groupe XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui font partie du groupe ;
- **Groupe XXX sans responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe chargé du ticket** : tous les membres du groupe auquel le ticket est attribué ;
- **Groupe chargé du ticket sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe attribué au ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe demandeur** : tous les membres du groupe indiqué comme groupe demandeur du ticket ;
- **Groupe demandeur sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe demandeur du ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe d'observateurs** : tous les membres du groupe indiqué comme groupe observateur du ticket ;
- **Groupe d'observateurs sans le responsable** : seule la personne déclarée Superviseur du groupe observateur du ticket ne recevra pas la notification, contrairement aux autres membres ;
- **Groupe technique** : tous les membres du groupe technique affecté à l'élément associé au ticket ;
- **Observateur** : personne observateur du ticket ;
- **Profil XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui possèdent ce profil ;
- **Rédacteur** : personne qui saisit l'information ;
- **Responsable technique** : personne désignée comme responsable technique du matériel lié au ticket ;
- **Responsable du groupe de demandeurs** : personne désigné Superviseur du groupe demandeur du ticket ;
- **Responsable du groupe de techniciens** : personne désigné Superviseur du groupe attribué au ticket ;
- **Responsable du groupe d'observateurs** : personne désigné Superviseur du groupe observateur du ticket ;
- **Responsable du groupe XXX** : personne déclarée comme Superviseur du groupe dans la fiche de celui-ci ;
- **Technicien chargé du ticket** : technicien auquel le ticket est attribué ;
- **Profil XXX** : toutes les personnes ayant une habilitation sur l'entité et qui possèdent ce profil ;

Fonctionnement des notifications

Le mécanisme de traitement des notifications est puissant mais peut être complexe si vous utilisez des entités. Il est basé sur l'algorithme suivant :

1. Une action a déclenché un événement qui nécessite une notification ;
2. GLPI recherche les notifications qui correspondent à l'événement dans l'entité de l'objet qui est à l'origine de la notification et dans les entités parentes ;
3. Pour chaque notification GLPI récupère la liste des destinataires :
 - une traduction du modèle existe pour la langue de l'utilisateur : GLPI l'utilise pour envoyer la notification ;
 - aucune traduction n'existe : GLPI utilise la traduction par défaut ;
 - GLPI garde en mémoire que cet utilisateur a déjà été notifié pour ne plus les traiter par la suite.

Les envois de notifications s'effectuent de manière synchrone, c'est à dire qu'ils sont déclenchés par GLPI au moment du déclenchement d'un événement.

Important: si une notification est définie comme visible dans les sous-entités, elle sera alors exécutée même si l'administrateur d'une entité fille ne la redéclare pas.

Ajouter une notification

Ajouter une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Notifications > Notifications** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

Supprimer une notification

Supprimer une notification

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration** > **Notifications** > **Notifications** ;
3. Optionnel : faire une recherche de la notification ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom de la notification
 - 2. Supprimer définitivement
 - 1. Cocher la notification
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Configurer les SLAs

*Dans GLPI, administrer les SLAs peut se faire à partir du menu **Configuration** > **SLAs** .*

Un SLA (Service Level Agreement ou accord de niveau de service) est la formalisation d'un contrat négocié entre le ServiceDesk et le client définissant le niveau de service attendu et donc au délai maximum pour résoudre un incident ou une demande (J+1, H+4...).

Des niveaux d'escalades peuvent être définis au sein d'un SLA. Chaque niveau déclenche des actions automatiques permettant la résolution du ticket dans les meilleurs délais. Un niveau se déclenche avant ou après la date d'échéance du SLA en fonction du délai défini. Par exemple, un jour avant l'échéance, le ticket est affecté au support de niveau 2 et sa priorité passée à Haute.

Les niveaux d'escalades peuvent être conditionnés par des critères de déclenchement. Sans critère, le niveau sera déclencher mais si des critères sont définis, ils seront contrôlés avant application du niveau d'escalade. Par exemple, si 1 jour avant la date d'échéance vous souhaitez envoyer un rappel à l'administrateur si le ticket est toujours à l'état *Nouveau*, il faut définir comme critère *Status n'est pas Nouveau*.

Les SLAs sont associables aux tickets via le moteur de règles des tickets (voir [Règles métier pour les tickets](#)). L'association du SLA au ticket permet le calcul automatique de sa date d'échéance. Plusieurs SLAs peuvent ainsi être définis et affectés suivant des critères précis. Par exemple, le SLA 1 sera affecté si le ticket est associé à une catégorie spécifique et le SLA 2 pour les autres catégories.

Caution: Si un SLA est affecté manuellement à l'ouverture du ticket (par l'utilisateur ou via un gabarit de ticket), les règles métiers ne pourront pas redéfinir celui-ci.

Caution: Un SLA peut être affectée a posteriori. A l'affectation de celui-ci, il sera complètement rejoué et les actions associées aux niveaux d'escalade passés seront exécutées.

Un calendrier peut être associé à un SLA (voir [Configurer les intitulés](#)). Par défaut, aucun calendrier n'est associé et les calculs se font sur une base de travail 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Il est également possible d'utiliser le calendrier associé au ticket (i.e. celui de l'entité à laquelle est rattaché le ticket).

Important: Si le temps maximum de résolution est exprimé en jours, l'ensemble des calculs se feront en jours (J+1, J+4 par exemple) en tenant compte du calendrier pour déterminer les jours ouvrés. Dans le cas de l'utilisation du témoin **Fin de la journée de travail**, la date d'échéance correspondra à la fin du jour ouvré correspondant. Si le temps maximum de résolution est exprimé en heures ou en minutes alors les calculs seront réalisés en tenant compte des horaires d'ouvertures. Par exemple pour un SLA en H+4 avec un calendrier définissant des horaires d'ouverture de 8h à 18h, un ticket ouvert à 16h aura une date d'échéance le lendemain à 10h.

Le passage du ticket au statut en attente met le SLA en sommeil. Si le ticket reste en attente 3 heures par exemple, la date d'échéance sera repoussée de 3 heures.

Configurer les paramètres centraux

*Les paramètres centraux se configurent depuis le menu **Configuration** > **Générale***

Onglet Configuration Affichage

Cet onglet permet de personnaliser l'apparence générale de l'application.

L'apparence générale de l'application est paramétrable : types de graphiques par défaut, nombre de décimales pour les montants, nombre maximum de caractères affichés dans les listes, nombre maximum de caractères affichés pour les URL, nombre maximum de résultats de recherche à afficher par page...

L'adresse web de l'application est également modifiable. Elle est utilisée dans les différents liens fournis par l'application ainsi que pour les notifications. Elle est définie à l'installation en fonction de l'adresse utilisée pendant celle-ci.

Dans l'interface publique, il est possible d'ajouter un message personnalisé et d'autoriser la consultation de la FAQ.

Le lien Aide qui se trouve en haut à droite de l'interface peut pointer vers différentes adresses en fonction de l'interface de l'utilisateur. Par défaut ce lien renvoie vers la documentation en ligne officielle de GLPI.

La gestion des traductions pour les intitulés et la base de connaissance est activable. Cette activation va permettre d'effectuer des traductions de ces éléments depuis les formulaires de saisie classique.

L'affichage dynamique permet une meilleure interaction avec l'application et notamment de proposer la complétion automatique sur les champs. L'affichage dynamique est paramétrable et peut être désactivé pour des listes courtes (Ne pas utiliser l'affichage dynamique si le nombre d'éléments est inférieur à). La complétion automatique des champs textes permet de se voir proposer pour un champ texte les valeurs déjà en base commençant par la saisie en cours.

Les critères *Tous et Éléments visualisés* utilisés dans le moteur de recherche peuvent être masqués, définis comme critère par défaut ou comme dernier critère affiché. La recherche globale peut également être désactivée.

Personalize the interface

*Display preferences that can be set with default values and that users can change for their session are grouped in tab **Personalization**.*

The section **Personalization** permits changes the general display preferences :

- The number of results to display per page search and listings can be defined. The value here not exceed the maximum set in the general options display.
- Drop-down lists can be displayed either as a tree or flat.
- CSV delimiter can be defined, either as a semicolon (;) or colon (,).
- GLPI identifiers (ID) objects, hidden by default, can be displayed.
- The number of associated elements visible to the selection of a tab can be activated. This allows to quickly determine the presence or absence of information related to the current object.
- Display preferences related to location are configured here: date format, number format, display order of names, and language.
- The fact that the user receive notifications for actions it performs.
- The number of results to display on the home page can also be defined.
- The font used to PDF export to permit to fit the used charset.
- After creating an object, where the user is redirected (to the created item or to the creation form).

The section **Assistance** permits changes to the behavior of the support section :

- Default values for new tickets (i.e. pre-selection of the user as a technician at creating a ticket) and request source
- Choice of the display of new tickets
- Automatic refresh of the list of tickets
- Priority colors used in the interface

The section **Remote access key** can regenerate the security key used to access private flows offered by GLPI. Current ICAL and WebCal planning flows are protected by this security key and is integrated into the url.

Assets Tab

The assets tab allows you to set general parameters for the inventory part of the application.

Interfacing with an inventory tool enables automated inventory of equipment. This interface is possible via a plugin.

When creating a template, you can add fields automatically generated from a model (i.e. the name of the equipment, inventory number). The increment values of these fields is done either by individual entity or as a whole.

It is possible to automatically change the software category deleted by the dictionary. By default they are moved automatically in the category **FUSION**.

GLPI can also transfer a computer in another entity if one of the criteria used for the assignment to a entity is changed. If the option **Rules for assigning a computer to an entity** indicates an existing model, at each update a computer the OCSNG rules of assignment of entities engine will be replayed. If the resulting entity is different from the entity of the computer, it will be transferred.

The start date of the fiscal year used in the management is configured here.

When manually creating a computer, it is asked to the user to choose the type of management (unit or global) of the latter. Subsequently, a hardware managed unit can pass under the mode of global management. It is possible to restrict the type of management according to the computer.

When connecting directly to a computer an item managed as a unit, it is possible to assign information retrieved from the computer. When disconnecting, you can delete this information. These features are not enabled by default.

Onglet Assistance

Cet onglet permet de paramétrer le comportement de la partie assistance de GLPI.

Assistance

Les ouvertures de tickets anonymes sont désactivées par défaut. L'activation de l'option est nécessaire lors de l'utilisation d'un collecteur ou du formulaire de saisie de tickets anonymes afin de permettre la création de ticket par des utilisateurs non reconnus par GLPI. Pour autoriser en plus la création de suivis par l'auteur de ce genre de tickets il faut également activer l'option concernant les suivis anonymes.

Les logiciels sont des objets sur lesquels il est possible de déclarer un ticket. Il est possible de désactiver la disponibilité automatique des nouveaux logiciels.

Le cycle de vie du ticket est influencé par des événements qui peuvent déclencher des traitements automatiques : suppression des tickets liés à un élément lors de sa purge, assignation d'une rubrique par défaut aux documents liés aux tickets.

Matrice de définition de la priorité

La matrice de définition de la priorité permet de définir la priorité des tickets en fonction du niveau d'impact et d'urgence. La disponibilité de ces niveaux dans l'application peut aussi être définie.

Onglet Système

Cet onglet permet de visualiser un résumé des informations sur les capacités du serveur web et de définir les informations de journalisation et d'erreurs à enregistrer ainsi que la politique des mots de passe à appliquer.

Par défaut, chaque événement interne à l'application est enregistré dans les journaux, qui sont visibles dans la section **Administration > Journaux**. Dans cet onglet, il est possible de réduire le degré de verbosité de ces journaux. Il est possible d'enregistrer dans des fichiers certains événements supplémentaires (SQL, notifications, action automatique). Ces fichiers sont alors disponibles dans `files/_log`.

Lors de la définition des actions automatiques, il est possible de déterminer que celles-ci seront exécutées par un système externe à GLPI (CLI). Par défaut celui-ci exécute ces actions une par une. Il est possible d'augmenter le nombre d'exécutions lancées simultanément.

Dans le cas de l'utilisation d'un réplicat MySQL, une fois l'option activée, un nouvel onglet sera ajouté à l'interface.

Une politique de mot de passe peut être mise en place à titre informatif ou de manière bloquante. Les critères utilisables sont la longueur du mot de passe, la présence ou non de chiffres, minuscules, majuscules et symboles.

Un mode maintenance est activable pour permettre une opération technique telle qu'une mise à jour par exemple. Un message de maintenance est paramétrable. En mode maintenance, vous pouvez quand même accéder à GLPI via `index.php?skipMaintenance=1`.

Dans le cas d'utilisation d'un proxy, il est nécessaire d'indiquer les informations de configurations de ce dernier pour permettre à GLPI de vérifier la présence de versions plus récentes de l'application.

La suite de l'écran liste l'ensemble des informations de GLPI nécessaires pour signaler un dysfonctionnement auprès de l'équipe de développement de GLPI. Il suffit de copier/coller le texte sur le forum : le formatage est déjà géré.

Onglet Réplicat MySQL

GLPI peut être configuré pour utiliser une base MySQL esclave.

Cet onglet n'est visible que si l'option **Activer le réplicat** a été activée dans l'onglet Système.

Pour activer la gestion du réplicat, il suffit de renseigner les paramètres de connexion. Il est conseillé d'utiliser un identifiant de connexion disposant uniquement des privilèges de lecture sur la base.

Le réplicat MySQL sera utilisé dans 2 cas :

- En cas de panne du serveur principal. Dans cette situation, l'application bascule automatiquement en mode lecture seule (un onglet le signale sur la barre de menu).
- Lors de l'exécution de rapports coûteux de manière à diminuer la charge sur le serveur principal.

Il est aussi possible de demander l'utilisation de l'esclave pour le moteur de recherche, suivant l'option retenue :

- **Jamais**
- **Si synchronisé (tous les changements)** : GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si tous les changements ont été répliqués.
- **Si synchronisé (changements de l'utilisateur)** : GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si les changements de l'utilisateurs connectés ont été répliqués, et donc, dans tous les cas pour les comptes de consultation.
- **Si synchronisé ou compte en lecture seule** : pour les comptes de mise à jour, GLPI vérifiera la synchronisation et utilisera le réplicat si tous les changements ont été répliqués, pour les comptes de consultation il sera toujours utilisé.
- **Toujours**

Attention : lorsque le moteur de recherche utilise le réplicat, les données affichées peuvent être obsolètes, l'option ci-dessus doit donc être choisie avec précaution.

Important: Le réplicat doit être créé et configuré en utilisant les outils MySQL. Voir la Documentation MySQL : <http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/replication.html>

Configurer les contrôles

*Les contrôles se configurent depuis le menu **Configuration** > **Contrôles** ;*

GLPI dispose d'un mécanisme permettant de réaliser des contrôles avant l'insertion en base de données d'un objet.

Configurer les critères d'unicité des champs

*Les critères d'unicité des champs se configurent depuis le menu **Configuration** > **contrôles** ;*

Cette fonctionnalité permet de rendre l'ajout ou la mise à jour d'un objet d'inventaire impossible si un autre possède déjà une valeur identique. Ce mécanisme s'applique sur les ajouts manuels, mais aussi sur l'import depuis une source externe comme depuis un outil d'inventaire.

L'unicité est définie par un nom, un type d'objet sur lequel elle se rapporte, ainsi qu'une liste de champs. Le champ sous-entité permet d'indiquer si les critères d'unicité s'appliquent à tout GLPI ou seulement à l'entité dans laquelle l'unicité est créée.

Il faut noter que la sélection de plusieurs champs vérifie l'unicité du n-uplet et non chaque champ individuellement.

Pour un ordinateur, le critère d'unicité global est le numéro de série. Si l'on tente d'enregistrer, quelque soit l'entité un autre ayant le même numéro de série, l'insertion est refusée et un message d'erreur indique l'élément déjà présent en base. Par contre, si un utilisateur insère un ordinateur sans numéro de série, alors aucune vérification sur l'unicité sera effectuée.

Un mécanisme permet d'ignorer certaines valeurs lors du calcul d'unicité. Voir [Configurer les intitulés](#) .

Enfin, un onglet appelé *Duplique* liste l'ensemble des valeurs correspondant aux critères qui sont actuellement en doublon dans la base GLPI avec pour chacune d'elles un lien vers la fiche de l'objet.

Configurer les actions automatiques

*Les actions automatiques se configurent depuis le menu **Configuration** > **Actions automatiques***

Pour chaque action, il est possible de configurer :

- **La fréquence d'exécution** ;

- **Le statut** : Permet de désactiver si besoin l'action ;
- **Le mode d'exécution** : Interne (déclenché par la navigation des utilisateurs, par défaut lors de l'installation standard) ou Externe (plus robuste mais nécessitant une configuration système) ;
- **La plage horaires d'exécution** : Permet de désactiver certains traitements la nuit par exemple ;
- **Le temps en jours de conservation des journaux** (de l'action automatique) : qui sont stockés dans la base de données.

L'interface permet aussi de réinitialiser la date d'exécution, de forcer l'exécution, de consulter les statistiques et les journaux d'exécution.

L'action automatique **watcher** est une action qui surveille l'exécution correcte des autres actions automatiques. Si une d'entre elles se retrouve en erreur, une notification sera envoyée. Il faut donc que le suivi par courriel soit activé (voir [Configure Notifications](#)) ; les destinataires sont paramétrables dans la notification **Crontask Watcher** (voir [Gérer les notifications par entité](#)).

Lancer les actions automatiques en ligne de commande

L'ordonnanceur des tâches de GLPI peut-être appelé de manière externe, depuis la ligne de commande, en exécutant le fichier `front/cron.php`.

Dans les exemples ci-dessous PHP doit être remplacé par le chemin vers l'exécutable php (version 5) et GLPI par le chemin d'installation de GLPI.

Sélection des actions

Les actions sélectionnées pour exécution seront celles vérifiant les critères suivants :

- Statut : Programmé
- Mode d'exécution : CLI
- Heure courante dans la plage horaire d'exécution
- Date de prochaine exécution atteinte
- Pas de verrou

Les actions de GLPI sont prioritaires sur les actions des plugins. Les actions seront sélectionnées dans l'ordre de date de prochaine exécution.

Gestion des verrous

La présence du fichier `GLPI/files/_cron/all.lock` verrouille toutes les actions.

La présence d'un fichier `GLPI/files/_cron/nom.lock` verrouille l'action `nom`.

Appel simple :

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php`

Le nombre configuré d'actions, parmi la sélection, sera exécuté successivement. (Voir [Onglet Système](#)).

Appel avec surcharge de la configuration

Ex: `PHP GLPI/front/cron.php 5`

Le nombre choisi d'actions, parmi la sélection, sera exécuté successivement.

Lancement d'une action spécifique

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php mailgate`

L'action choisie, si elle fait partie de la sélection, sera exécutée.

Il est aussi possible d'indiquer le nom de plusieurs actions.

Exécution forcée d'une action spécifique

Ex : `PHP GLPI/front/cron.php --force mailgate`

L'action choisie, sans tenir compte des critères de sélection, si elle n'est pas déjà en cours d'exécution, sera lancée.

Exécution en mode debug

Dans l'interface graphique, le mode debug est une préférence utilisateur.

En ligne de commande, l'ajout de l'option `--debug` permet d'activer ce mode, et d'afficher les erreurs PHP.

Automatisation sous Linux

Le lancement régulier peut-être programmé soit dans une crontab système (ex, fichier `/etc/cron.d/glpi`), en remplaçant *apache* par le nom de l'utilisateur adapté (*www-data* sous debian et dérivé)

```
*/2 * * * * apache PHP GLPI/front/cron.php
```

soit dans la crontab de l'utilisateur apache

```
*/2 * * * * PHP GLPI/front/cron.php
```

Voir la page de manuel de crontab pour une description détaillée du contenu de ce fichier

Configurer les collecteurs

*La configuration des collecteurs s'effectue depuis le menu **Configuration > Collecteurs***

Un collecteur permet d'importer un courriel depuis une boîte, et de le transformer en ticket dans GLPI. Un mécanisme de routage permet d'affecter celui-ci à une entité de destination.

Un collecteur est associé à une adresse de messagerie. Il est possible d'ajouter autant de collecteurs que l'on désire. Bien entendu, plus leur nombre est élevé, plus le processus d'import des courriels est long.

La déclaration d'un nouveau collecteur consiste à donner un nom de serveur (Email), ainsi que des options de connexion (IMAP ou POP, SSL, TLS, validation de certificat). Il est possible de limiter la taille maximale des pièces jointes (pas d'import, ou de 1 à 100 Mio). La valeur par défaut de cette option est héritée de la configuration générale (menu **Configuration > Générale > Assistance**). Les tickets créés peuvent avoir comme date de création celle du courriel initial ou celle de l'import dans GLPI (en fonction de l'option définie dans le collecteur).

De manière optionnelle, il est possible d'indiquer un répertoire d'archive dans la boîte de messagerie où seront stockés les courriels acceptés et refusés.

Les collecteurs en erreurs sont présentés en haut de la liste des collecteurs. Dans ce cas, le nombre d'erreurs successives de connexion est indiqué dans le formulaire du collecteur.

Important: Le nom du collecteur doit être le courriel utilisé. Cela permet de déterminer l'adresse associée au compte de messagerie. Celle-ci est utilisée pour déterminer l'adresse à ne pas ajouter automatiquement comme observateur des tickets.

Une fois le formulaire validé, un bouton permet de tester la connexion au compte de messagerie et la récupération des messages.

Une action automatique nommée **Récupération des messages (Collecteurs)** réalise l'import effectif des courriels sur les collecteurs précédemment configurés : le temps entre 2 collectes se paramètre dans le formulaire de cette tâche. Voir [Configurer les actions automatiques](#).

Une autre action **Envoyer des alarmes sur les erreurs de réception**, permet d'envoyer des notifications (Voir [Configure Notifications](#)) en cas d'erreurs répétées de réception des courriels.

Caution: Les réponses à des courriels générés par GLPI concernant des tickets sont nettoyés lors de la récupération par les collecteurs ; l'ensemble du contenu entre les balises haute et basse sont supprimés. Les réponses doivent donc être fait au début ou à la fin du mail de référence.

Note: lors de la connexion à un serveur Microsoft Exchange, des erreurs peuvent apparaître dans le fichier `php-errors.log` qui concernent GSSAPI. Si la version de PHP utilisée est supérieure ou égale à 5.3.2 vous pouvez désactiver l'option **Utiliser une authentification Kerberos** afin de supprimer ces messages.

Note: Une liste noire des courriels pour lesquels les mails doivent être rejetés peut être définie dans les listes noires. Une liste noire du contenu interdit peut également être définie afin de supprimer les signatures ou autre contenu récurrent mais non pertinent. Voir [Configurer les intitulés](#).

Note: Les documents récurrents et non pertinents (images de signature...) peuvent également être ignoré à l'import du courriel en désactivant l'import dans le document généré par un précédent import (voir [Gérer les documents](#)).

Le mécanisme de liste noire de GLPI permet d'exclure du traitement les courriels provenant d'une ou plusieurs adresses particulières (par exemple pour éviter les spams, ou bien un alias de messagerie du collecteur). Voir [Configurer les intitulés](#).

Ajouter un collecteur

Ajouter un collecteur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Collecteurs** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

Supprimer un collecteur

Supprimer un collecteur

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Collecteurs** ;
3. Optionnel : faire une recherche du collecteur ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du collecteur
 2. Supprimer définitivement
 - 1. Cocher le collecteur
 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Configurer les liens externes protocolés

*Les liens externes se configurent depuis le menu **Configuration > Liens externes***

Certains éléments de GLPI peuvent être associés à un ensemble de liens vers des applications externes. Ceux-ci sont visibles depuis l'onglet **Liens** des différentes fiches.

Pour paramétrer un lien, il est possible d'utiliser des tags particuliers qui seront remplacés par les valeurs de l'élément. Les Tags valides sont :

- [LOGIN] : identifiant de l'utilisateur ;
- [ID] : identifiant interne numérique de l'objet ;
- [NAME] : nom de l'objet ;
- [LOCATION] : lieu de l'objet ;
- [LOCATIONID] : identifiant interne du lieu ;
- [IP] : adresse IP de l'objet ;
- [MAC] : adresse MAC de l'objet ;
- [NETWORK] : réseau dans lequel se trouve l'objet ;
- [DOMAIN] : domaine réseau de l'objet ;
- [SERIAL] : numéro de série ;
- [OTHERSERIAL] : numéro d'inventaire ;
- [USER] : utilisateur associé au matériel ;
- [GROUP] : groupe associé au matériel.
- [FIRSTNAME] : prénom de l'utilisateur (que pour les utilisateurs)
- [REALNAME] : nom de l'utilisateur (que pour les utilisateurs)

Chaque lien peut être associé à un ou plusieurs types d'élément.

Si le contenu est vide, c'est un simple lien qui sera généré. Si un contenu est présent, c'est un lien vers le téléchargement du contenu qui sera généré.

Le lien peut être ouvert dans une nouvelle fenêtre en fonction du paramètre **Ouvrir dans une nouvelle fenêtre**.

Un Lien type web

Créer un lien externe protocolé ayant pour nom : `http : / / [IP]` ; l'affecter au matériel réseau.

Un Lien de type RDP

Pour l'accès à distance sur les ordinateurs, créer un lien externe protocolé ayant pour nom `Accès distant.rdp` et paramétrer le **Contenu du fichier** en y insérant le contenu d'un fichier type RDP et en remplaçant l'ip / le nom / le domaine par des TAGS type [IP], [NAME], [DOMAIN].

Note: Dans le cas de l'utilisation de Tags provenant de ports réseaux (IP, MAC), si le matériel en possède plusieurs, alors cela créera autant de liens que de ports. Par exemple pour une machine possédant 2 adresses IP différentes, 2 liens seront affichés.

Prise en main à distance à travers l'applet VNC

certaines implémentations de VNC fournissent une applet qui permet de prendre la main sur un ordinateur à travers un navigateur. En général, le port utilisé est 5900. Le lien correspondant sera du type `http://[IP]:5900` ou `http://[NAME].[DOMAIN]:5900`.

Ajouter un lien externe

Ajouter un lien externe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Liens externes** ;
3. Cliquer sur le "+" situé dans le menu horizontal ;
4. Compléter les différents champs de la fiche vierge ;
5. Valider.

Affichage de la fiche créée

Supprimer un lien externe

Supprimer un lien externe

1. Se connecter à GLPI ;
2. Aller dans le menu **Configuration > Liens externes** ;
3. Optionnel : faire une recherche du lien ;
4. 2 choix de suppression :
 - 1. Cliquer sur le nom du lien
 - 2. Supprimer définitivement
 - 1. Cocher le lien
 - 2. Modification massive : Supprimer définitivement

Configurer les plugins GLPI

Les plugins dans GLPI, installation, configuration, activation

Les plugins permettent d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à GLPI. La totalité des plugins préalablement téléchargés et installés sont listés dans la page **Configuration > Plugins**.

Pour l'installation / Mise à jour / Désinstallation d'un plugin, Voir [Installer et mettre à jour les plugins](#).

Configurer un plugin

Si le plugin est configurable, depuis la liste des plugins il est possible de cliquer sur le nom du plugin. Ce lien mène à la page de configuration du plugin.

Interaction avec GLPI

D'une manière générale, les nouvelles fonctionnalités proposés par ces plugins se constatent par l'ajout d'un ou de plusieurs onglets dans les rubriques auxquels se rattachent le plugin. Dès qu'un premier plugin est activé, et s'il ajoute un menu, un nouveau menu principal apparaît, nommé **Plugins**.

Part IX

Réaliser les opérations de maintenance

Topics:

- [Sauvegarder GLPI](#)
- [Installer et mettre à jour les plugins](#)
- [Mettre à jour GLPI](#)

Opérations de maintenance de GLPI

Ce chapitre explique comment réaliser les opérations de maintenance applicative telles que la sauvegarde complète de GLPI, l'installation des plugins et la mise à jour de GLPI.

Sauvegarder GLPI

Réaliser une sauvegarde complète de GLPI.

Pour une sauvegarde complète de GLPI, il est indispensable d'archiver la base de données et les fichiers.

Sauvegarder ou restaurer la base de données

*Les opérations de maintenance de la base de données de GLPI se font depuis le menu **Administration** > **Maintenance***

Il est possible de réaliser une sauvegarde SQL ou XML directement dans GLPI, et de restaurer cette sauvegarde par la suite.

Tip: Il est préférable d'utiliser le format SQL.

La liste des sauvegardes apparaît à partir du moment où au moins une sauvegarde a été réalisée. Il est ensuite possible de supprimer une sauvegarde précédemment réalisée, de restaurer la base de données à partir de la sauvegarde ou de télécharger la sauvegarde pour l'externaliser.

Attention: la restauration écrase toutes les modifications faites entre la date de sauvegarde et la date de restauration.

Il est toutefois préférable d'utiliser un outil externe, tel que `mysqldump`, pour faire des sauvegardes externes planifiées, et de stocker ces sauvegardes sur un support externe.

Sauvegarder les fichiers

Pour réaliser une sauvegarde complète de GLPI, il est indispensable de sauvegarder l'intégralité des fichiers de GLPI.

Les fichiers de GLPI se situent dans le répertoire d'installation sur le serveur web. Ils contiennent les fichiers de sauvegarde de la base de données créés depuis le menu **Administration** > **Maintenance**, ainsi que tous les documents ajoutés dans GLPI (associés aux tickets, aux matériels, aux contrats...)

Tip: Si GLPI est installé dans un répertoire `glpi`, c'est ce répertoire qu'il convient de sauvegarder complètement.

Installer et mettre à jour les plugins

Ajout et maintenance des extensions (plugins) à GLPI

Caution: Avant d'installer un plugin, voir [Sauvegarder GLPI](#).

Télécharger un plugin

Les plugins GLPI sont disponibles sur le catalogue GLPI et également depuis la forge des plugins, respectivement accessibles sur les liens suivants :

- [Catalogue des plugins.](#)
- [Forge des plugins.](#)

À noter qu'un plugin peut disposer de plusieurs versions, chaque version est la plupart du temps spécifique à une version précise de GLPI. Veiller donc à sélectionner le bon fichier à télécharger !

Installer un plugin

Une fois un plugin téléchargé, l'installation de ce dernier se fait selon deux étapes principales : le traitement des fichiers du plugin, et son installation depuis l'interface.

Important: Il faut disposer des droits en écriture sur la configuration et les profils (Champs **Configuration** et **Profils** depuis l'onglet **Administration/Configuration** dans la configuration d'un profil).

- **Traitement des fichiers.**

Les plugins sont compressés au format GZIP. La première étape consiste donc à dézipper l'archive. Il faut ensuite transférer les fichiers dans le dossier *plugins* situés à la racine de GLPI (*Exemple : /var/www/mon_glpi/plugins/*).

Important: Il faut respecter le nom du dossier créé dans le répertoire *plugins* ! Il doit porter exactement le même nom que celui indiqué dans l'archive.

- **Installation du plugin depuis l'interface.**

Une fois l'archive traitée, le plugin apparaîtra sur la page de configuration des plugins. On pourra notamment y consulter le numéro de version ainsi que les auteurs du plugin. Il faut donc maintenant l'**Installer** et l'**Activer**.

- L'installation aura pour effet de créer les possibles tables dans la base de données.
- L'activation rendra le plugin accessible aux utilisateurs.

Important: Si toutefois un plugin n'apparaissait pas après l'avoir transféré dans le bon dossier, il faut vérifier la version GLPI pour lequel il est supposé fonctionner.

Mise à jour d'un plugin

La mise à jour d'un plugin se réalise par la suppression physique (*Attention : ne pas confondre avec la Désinstallation d'un plugin*) de la version précédente et l'installation de la nouvelle version. Il faut donc uniquement supprimer simplement le dossier correspondant au plugin et se référer au paragraphe d'installation du plugin pour la suite de la procédure.

Important: Lors de la mise à jour de GLPI, et non d'un plugin, tous les plugins passent à l'état "désactivé", il faut donc les réactiver!

Désinstaller un plugin

La désinstallation d'un plugin se réalise depuis l'interface de configuration des plugins. Cliquer simplement sur **Désinstaller**.

Important: La désinstallation d'un plugin ne supprimera pas le dossier lui étant propre ! Toutefois, si le plugin est désinstallé, on peut librement le supprimer sans qu'aucun dommage ne survienne.

Mettre à jour GLPI

Il est nécessaire de mettre à jour régulièrement GLPI pour bénéficier des correctifs de sécurité et des nouvelles fonctionnalités.

Pour vérifier si une nouvelle version de GLPI est disponible, aller dans le menu **Administration > Maintenance > Vérifier si une nouvelle version est disponible** . Pour bénéficier des correctifs et des nouvelles fonctionnalités apportés par une nouvelle version, il est nécessaire de mettre à jour la version installée. La procédure comporte les étapes suivantes :

1. télécharger l'archive de la nouvelle version de l'application ;
2. préparer le système ;
3. installer les fichiers de la nouvelle version sur le serveur ;
4. lancer l'assistant de migration.

Download the archive

Download GLPI

Download the installation archive of GLPI on the website of GLPI project : <http://www.glpi-project.org> from the section **Download**.

Tip:

Download the latest stable version for production use.

Note: Version numbering: the archive is named *GLPI Version X.YY.ZZ* where *X.YY* is the major version number and *ZZ* indicates the version number of corrective. Example: GLPI 0.72.4 is the fourth corrective version of the major version 0.72.

Préparer la mise à jour

Avant la mise à jour proprement dite il faut préparer le système et les fichiers.

Préparation du système

Le processus de mise à jour nécessite temporairement des ressources système importantes. Si la base de données GLPI est volumineuse, il est pertinent d'augmenter les valeurs de `memory_limit` et `timeout` dans le fichier de configuration `php.ini` du serveur web.

Préparation des fichiers

Sur le serveur, déplacer l'ensemble du répertoire GLPI vers un répertoire temporaire, à l'exception du répertoire `files` (répertoire où sont stockés les documents).

Si la mise à jour de GLPI est effectuée depuis une version inférieure à 0.68, certains répertoires ont changé de nom. Il faut donc copier leur contenu :

```
ancien_GLPI/docs/ -> nouveau_glpi/files
ancien_GLPI/backup/dump -> nouveau_GLPI/files/_dumps
```

Install the application files on the server

Install the application files on the server to host GLPI.

Unzip the downloaded archive. The directory name is obtained `glpi`.

Copy this directory in the web tree of files to make it accessible..

Give write access to the web service on the folders `/files` and `/config`.

Utiliser l'assistant de mise à jour

Mettre à jour GLPI

Lancement de la mise à jour

Pour débiter la mise à jour, faire pointer le navigateur web sur le dossier racine de GLPI : http://<ADRESSE_GLPI>.

Une procédure de mise à jour pas-à-pas démarre.

Choix de la langue (Select your language)

La première étape consiste à choisir la langue dans laquelle se déroulera l'installation. Pour une installation en "Français" sélectionner **Français** puis valider.

Licence

L'utilisation de GLPI est soumise à l'acceptation de la licence d'utilisation GNU General Public Licence. Cette licence est proposée à la lecture. Une fois la licence lue et acceptée, valider le formulaire. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes.

Début de l'installation : Installation ou mise à jour de GLPI

Cliquer sur **Mise à jour**.

Étape 0 : Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

Cette étape va vérifier que le système satisfait les pré-requis à l'installation. Si ce n'est pas le cas, il est impossible d'accéder aux étapes suivantes et un message d'erreur explicite indique les actions à réaliser avant d'essayer à nouveau. Si toutes les vérifications ont été réalisées avec succès, valider le formulaire.

Etape 1 : Configuration de la connexion à la base de données.

Cette étape n'est présentée que si le fichier de configuration (*config/config_db.php*) n'est plus présent.

Les paramètres de connexion à la base de données sont demandés.

- **Serveur MySQL** : saisir le chemin réseau d'accès au serveur. Par exemple : `localhost`, ou `mysql.domaine.tld` ;
- **Utilisateur MySQL** : saisir le nom d'utilisateur ayant le droit de se connecter au serveur MySQL. Par exemple `glpidbuser` ;
- **Mot de passe MySQL** : saisir le mot de passe associé à l'utilisateur défini précédemment.

Une fois que ces trois champs sont correctement remplis, valider le formulaire. Si les paramètres sont invalides, un message d'erreur est affiché, modifier les paramètres de connexion et essayer à nouveau.

Etape 2 : Sélection de la base de données

Cette étape n'est présentée que si le fichier de configuration (*config/config_db.php*) n'est plus présent.

Une fois la connexion au serveur MySQL établie, il faut choisir la base de données destinée à accueillir l'application GLPI, et la mettre à jour.

Etape 3 : Migration de la base de données.

Cette étape effectue la mise à jour de la base de données. En cas d'erreur, lire attentivement les informations. En fonction de la version de GLPI à mettre à jour, un certain nombre d'écrans intermédiaires seront proposés. Répondre aux questions posées en fonction de l'organisation. L'assistant de mise à jour propose ensuite de procéder à la mise à jour de l'ancien contenu de la base de données. Après avoir cliqué sur **Continuer**, une barre de progression apparaît sur l'écran.

Important: Selon la taille de la base de données cette procédure peut être très longue (plusieurs minutes, voir plusieurs heures pour des bases de plusieurs giga-octets). De même, il est possible que la barre de progression reste un certain temps à 0% sans que cela ne soit le symptôme d'un dysfonctionnement.

Etape 4 : La mise à jour de GLPI est maintenant terminée.

Cette étape présente le récapitulatif de la procédure de mise à jour. Lire attentivement ces informations et valider pour se connecter à l'application.

Part X

Conclusion

Pour aller plus loin : Vous n'êtes pas seul !

GLPI est un projet communautaire. Sa force est donc sa puissante communauté sur laquelle vous pouvez vous appuyer pour mener à bien votre projet.

Vous trouverez ci-après la liste des ressources et espaces de discussion que vous pouvez utiliser pour aller plus loin.

Catalogue des plugins (greffons) pour GLPI

Le catalogue des plugins (greffons) permettant d'ajouter des fonctionnalités facilement à GLPI est disponible à cette adresse <http://plugins.glpi-project.org>. Vous y trouverez l'ensemble des plugins disponibles pour GLPI classés par thèmes et évalués par les utilisateurs de GLPI.

Documentation et wiki

En plus de cette documentation, un wiki proposant des informations complémentaires est visible à cette adresse : <http://glpi-project.org/wiki> . N'hésitez pas à y ajouter vos trucs et astuces.

Forum

Le forum est un espace d'entraide communautaire. Posez vos questions sur cet espace en prenant soin de respecter les règles de fonctionnement qui lui sont propres. Vous pourrez bénéficier alors des conseils, avis, aides des autres utilisateurs. N'oubliez pas de faire de même ensuite avec de nouveaux débutants afin de partager votre expérience.

Listes de discussions

L'ensemble des listes de discussions sont visibles à cette adresse : <http://glpi-project.org/spip.php?article4>

La liste des utilisateurs : Cette liste est destinée aux questions portant sur l'utilisation ou l'installation de GLPI. C'est la liste sur laquelle vous aurez le plus de chances d'obtenir de l'aide.

La liste des développeurs : Cette liste de travail est destinée aux discussions portant sur la programmation et le développement de GLPI. Si vous voulez rapporter un bug, il est préférable d'utiliser le forum ou cette liste de développement. Ainsi votre retour sera étudié par l'équipe de développement.

Partenaires du projet GLPI

La demande croissante de prestations autour du projet GLPI a donné naissance à un réseau de partenaires. Ces partenaires sont à même de vous apporter les services à forte valeur ajoutée et l'assistance au déploiement de GLPI dont vous avez besoin. En tant qu'utilisateur final, vous êtes assuré de l'étroite collaboration entre le projet GLPI et ses partenaires et

vous apportez votre soutien au projet puisque chaque partenaire s'engage à contribuer activement au projet GLPI.

Appendix

A

GLPI Glossary

Accepted

Status of an application which was validated by a validator

Automatic action

System to regularly trigger actions either internally or externally to GLPI (Unix Cron, task planned in Windows, etc).

Affichage dynamique

Mode qui offre une meilleure ergonomie dans l'utilisation de l'application GLPI en utilisant la technologie ajax.

Alimentation

Bloc fournissant le courant électrique aux composants de l'ordinateur.

Annuaire Active Directory

Annuaire compatible LDAP, édité par Microsoft. Est aussi appelé AD.

Annuaire LDAP

Service d'annuaires basé sur le protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) qui stocke entre autres des comptes utilisateurs. Est aussi appelé annuaire d'entreprise.

Arborescence

Hiérarchisation des données de manière logique sous forme d'un arbre.

Base de connaissances

Base de données logique permettant de rassembler, analyser, stocker et partager les connaissances et les informations au sein d'une organisation.

Boîtier

Élément physique qui contient tous les composants d'un ordinateur (carte-mère, processeur, disque dur...).

Budget

Élément comptable dressant l'ensemble des recettes et des dépenses prévisionnelles.

Cartouche

Consommable relié aux imprimantes géré de manière spécifique.

CAS (Central Authentication Service)

Système d'authentification unique (en anglais SSO ou Single Sign On).

Champ

Élément de l'interface graphique permettant une interaction avec l'utilisateur (saisie, sélection...).

Chemin

Adresse permettant de localiser un élément dans une arborescence.

Clos (ticket)

Statut d'un ticket dont la solution a été approuvée par le demandeur ou qui a bénéficié d'une clôture automatique.

Administrative closure

Changing the status of a ticket to closed (either manually or automatically).

Clôture automatique

Processus interne à GLPI permettant de clore les tickets résolus après une période donnée.

Collecteur

Fonctionnalité de GLPI permettant de créer des tickets ou des suivis en important des messages d'une boîte de messagerie.

Connexion (réseau)

Liaison entre 2 ports réseaux.

Connexion directe

Liaison physique entre un ordinateur et un autre objet d'inventaire.

Contact

Personne référente pouvant être liée à un fournisseur.

Contrat

Objet financier pouvant être associé à des éléments d'inventaire et à des fournisseurs.

Contrôleur

Composant informatique.

Corbeille

Conteneur des éléments que l'utilisateur a supprimé. A la manière de la corbeille pour un système d'exploitation, elle constitue une étape intermédiaire avant la purge.

Critère

Élément ou motif analysé par les moteurs de recherche pour sélectionner une information ou par les moteurs de règles et dictionnaires pour déclencher des actions.

Demandeur

Personne à l'origine du ticket d'incident ou de la demande de service.

Dictionnaire

Ensemble de règles permettant de modifier des données de GLPI.

Document

Élément permettant de définir un lien et/ou stocker un fichier. Il peut être associé à d'autres objets de GLPI.

Domaine

Regroupement de matériels connectés au réseau.

Domaine de messagerie

Partie de l'adresse de messagerie située après le @.

Droit

Permission d'un utilisateur de l'application pour une action donnée.

Droit global

Permission sur des objets non liés à une entité.

Droit local

Permission applicable sur un périmètre d'action donné (entités).

En attente (Ticket)

Statut d'un ticket lorsque son traitement est momentanément suspendu (neutralise les délais de traitement).

En cours (attribué) (Ticket)

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de techniciens.

En cours (planifié) (Ticket)

Statut d'un ticket lorsque celui-ci est affecté à un technicien ou un groupe de technicien et qu'une action est planifiée.

Entité

Objet organisationnel permettant de cloisonner la vue et le périmètre d'action des utilisateurs.

Entité racine

Première entité de l'arborescence GLPI. Elle est présente même si aucune autre entité n'est définie et ne peut pas être supprimée.

Expression rationnelle

Chaîne de caractères que l'on appelle parfois motif et qui décrit un ensemble de chaînes de caractères possibles selon une syntaxe précise.

Fabricant

Entreprise qui a produit un matériel.

Foire Aux Questions (FAQ)

Sélection d'éléments de la base de connaissances qui peuvent être mis à disposition indépendamment (par exemple : rendre des articles accessibles aux personnes qui n'ont accès qu'à l'interface simplifiée).

Fournisseur

Structure avec laquelle une relation contractuelle peut être établie (achat, contrat...).

FQDN

Fully Qualified Domain Name : Nom de domaine complètement qualifié. Exemple : `www.glpi-project.org`, `forge.indepnet.net`, ...

Gabarit

Modèle d'objet contenant des champs prédéfinis. Peut être réutilisé afin de faciliter la saisie.

Gestion globale

Dans ce mode un objet d'inventaire unique peut être connecté à plusieurs ordinateurs.

Gestion unitaire

Dans ce mode un objet d'inventaire peut n'être connecté qu'à un seul ordinateur.

Groupe

Regroupement d'utilisateurs.

Habilitation

Autorisation résultante de l'attribution de droits sur un périmètre d'action (une ou plusieurs entités).

ICAL (iCalendar)

Format de calendrier.

ID

Identifiant technique d'un élément.

Identifiant

Nom de connexion de l'utilisateur (login).

IMAP/POP

Internet Message Access Protocol / Post Office Protocol : Protocoles des messageries électroniques.

Impact

Mesure de l'effet d'un incident, problème ou changement sur les processus métiers.

Incident

Interruption non prévue d'un service ou une réduction de sa qualité.

Informations financières

Données concernant la facturation et la garantie.

Interface standard

Interface de GLPI donnant accès à toutes les fonctionnalités (en opposition avec l'interface simplifiée).

Interface simplifiée

Interface libre service destinée aux utilisateurs finaux.

Intervention

Activité d'un technicien pour tenter de résoudre un incident.

Intitulé

Élément paramétrable d'une liste déroulante.

Journaux

Liste des événements liés à l'utilisation de l'application.

Label FQDN

Un **FQDN** est composé de label séparé par des point ('.'). Par exemple, `www.glpi-project.org` est composé des label `www`, `glpi-project` et `org`. Un nom d'ordinateur est composé d'un label et du nom du domaine auquel il appartient (machine `www` dans le domaine `glpi-project.org`). Dans GLPI, les labels sont conformes à la section 2.1 du RFC 1123.

Lien externe

Lien affiché sur la fiche d'un matériel dans GLPI qui est construit dynamiquement avec des données de celui-ci.

Lieu

Intitulé permettant la localisation géographique d'un objet d'inventaire.

Marque-page

Lien enregistré vers une page de GLPI afin de pouvoir y accéder rapidement.

Motif

Chaîne de caractères utilisée pour comparaison dans un critère.

Note globale

Note publique visible également depuis les sous-entités.

Note personnelle

Note visible uniquement par son rédacteur.

Note publique

Note visible par tous les utilisateur dans l'entité de la note.

Nouveau (ticket)

Statut par défaut d'un ticket.

Inventory item

Generic word to designate an element (or object) of the inventory managed in GLPI.

Planification

Programmation d'une tâche dans le temps.

Plugin

Extension de GLPI permettant l'ajout d'une ou plusieurs fonctionnalités et/ou la modification de certains comportements de l'application.

Point de montage

Répertoire à partir duquel sont accessibles les données se trouvant sur une partition.

Port (réseau)

Interface réseau pouvant être [Port réseau virtuel](#) ou physique.

Port réseau virtuel

Un port réseau virtuel est un port qui ne correspond à aucun matériel réseau physique (ie. aucune carte réseau).

Préférences

Ensemble des paramètres personnels de l'utilisateur.

Priorité

Échelle servant à identifier l'importance relative d'un ticket. Elle résulte de l'impact et de l'urgence.

Privé

Se dit d'un élément visible uniquement par son rédacteur (marque-page, note...).

Profil

Ensemble de droits.

Profil par défaut

Profil attribué par l'application en l'absence de définition particulière (règle, affectation manuelle...).

Public

Se dit d'un élément visible par tous les utilisateurs habilités d'une entité.

Purge

Suppression définitive des éléments précédemment placés dans la corbeille.

Rapport

État récapitulatif des données de GLPI.

Reconduction expresse

Nécessite l'accord des deux parties pour la reconduction du contrat (par opposition avec la reconduction tacite).

Reconduction tacite

Le contrat est reconductible automatiquement d'une période à une autre si aucune des parties ne manifeste sa volonté de le rompre.

Regroupement

Action de fusionner des éléments identiques d'entités distinctes au sein de l'entité mère.

Récurtivité

Propriété d'un objet placé dans une entité qui le rend visible des sous-entités.

Rédacteur

Personne qui saisit l'information.

Refusé

État d'une demande qui a été invalidée.

Règle

Mécanisme consistant en une liste de critères, qui, s'ils sont vérifiés déclenchent une liste d'actions définies.

Adaptative Rule

Rule which at least one action is the result of a regular expression defined in a criterion.

Replicat (MySQL)

Base de données MySQL sur laquelle GLPI se connecte en cas d'indisponibilité de la base principale (maître).

Réseau

Intitulé définissant le type de connexion (internet, locale...).

Réseaux

Matériels assurant l'interconnexion des équipements informatiques.

Réservation

Élément retenu pour une période donnée.

Résolu le (ticket)

État indiquant qu'une solution technique a été apportée à un incident.

Technicien

Utilisateur chargé de traiter des tickets.

Restauration

Récupération d'un élément de la corbeille.

Ruche

Entrée dans la base de registre Windows.

Sauvegarde

Opération qui consiste à dupliquer et à mettre en sécurité les données.

Service

Action générale de GLPI listée dans les événements.

Alert threshold

Minimum value at which an alert is triggered.

Sous-entité

Entité fille. Sur un formulaire, indique le statut de la récursivité.

Statistiques

État récapitulatif des données de GLPI liées aux tickets.

Statut

État d'un objet d'inventaire ou d'un ticket (cycle de vie).

Suivi

Échange entre le demandeur et les personnes en charge du ticket.

Sujet

Titre ou question d'un élément de la base de connaissances.

Superviseur

Responsable d'un groupe d'utilisateurs.

Tâche

Action correspondante à une intervention technique qui peut être planifiée.

Technicien

Utilisateur chargé de traiter des tickets.

Ticket

Objet représentant un incident ou une demande de service.

Transfert

Action de déplacer un objet d'une entité à une autre.

Type d'amortissement

Caractéristique de l'amortissement pouvant être linéaire ou dégressif.

Type de tiers

Catégorie de fournisseurs.

Urgence

Critère défini par le demandeur indiquant la rapidité de résolution souhaitée pour le ticket.

Usager

Utilisateur d'un objet d'inventaire non présent dans la base d'utilisateurs de GLPI.

Utilisateur

Personne ayant une habilitation lui permettant de se connecter à GLPI.

Validation

Action d'autoriser le traitement d'un ticket.

Valideur

Personne effectuant la validation.

vCard

Carte de visite virtuelle.

VLAN

Réseau local virtuel (Virtual Local Area Network).

VLAN "Taggé"

Un [VLAN](#) taggé est un VLAN dont le tag est transmis dans la trame réseau (cf. [802.1Q](#)).

Volume

Espace de stockage attaché à un ordinateur.

Webcal

Format d'échange de données de calendrier.

Appendix

B

Connections réseau complexe

Connections réseau complexe

Connection complexe avec des alias et des agrégats.

Network ports: 9 -								
Ethernet								
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics					
			Connected to	Ethernet port speed	Ethernet port type	Virtual ports	VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	eth0	Local network port	10000				00:11:22:33:44:55
			Downlink to router/firewall on Heart of network Disconnect	10000	T	this port Internet link	Global Internet VLAN - Untagged	
<input type="checkbox"/>	0	eth1	Local network port	10000				55:66:77:88:99:AA
			Uplink from router/firewall for Main on Heart of network Disconnect	10000	T		Main network - Untagged	
<input type="checkbox"/>	0	eth2				this port		33:44:55:66:77:88
						eth2.50	Management of network - Tagged	
			Local network port	10000		eth2.51	Secretary - Tagged	
						eth2.55	Wifi - Tagged	
							Management of network - Tagged	
							Secretary - Tagged	
						this port	Administration - Tagged	

Figure 10: Partie contenant toutes les connections Ethernet d'un ordinateur configuré en routeur.

Wifi ports						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Wifi mode	Wifi protocol version	Virtual ports	MAC
					this port	44:55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	wlan0			wifi	Secretary - Tagged
Aggregation port						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Origin port		VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	wifi	wlan0 eth2.55		Secretary - Tagged	33:44:55:66:77:88
Alias port						
<input type="checkbox"/>	#	Name	Characteristics			
			Origin port	Virtual ports	VLAN	MAC
<input type="checkbox"/>	0	eth2.50	eth2		Management of network - Tagged	33:44:55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	eth2.51	eth2		Secretary - Tagged	33:44:55:66:77:88
					this port	33:44:55:66:77:88
<input type="checkbox"/>	0	eth2.55	eth2	wifi	Secretary - Tagged	

Figure 11: Partie contenant les connections Wifi, les alias et les agrégats de ce même ordinateur configuré en routeur.