

# Mise en place de l'outil de Ticketing GLPI

## Configuration post-installation

### ASSURMER

Montpellier, Occitanie, France

Maxence Martin-Parent

Ezequiel VARELA-MONTEIRO

Kévin BOULIER

SISR 1B



Version	Date version	Auteur	Validateur et date	Destinataires	Diffusion document	Nbr. de pages	Commentaires
1	20/05/24	Maxence MARTIN-PARENT	Aucun	Service DSI	Interne via Teams	19	Intro, partie 1 et 2

# Table des matières

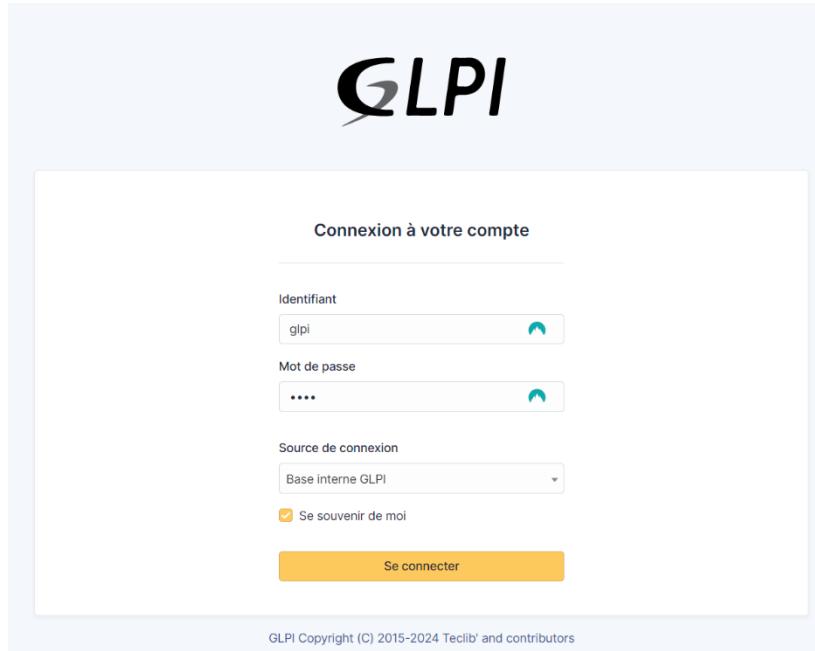
Introduction.....	3
Configuration - Lien à Active Directory. ....	6
Création des groupes, profils et entités .....	8
Configuration fonctionnelle de GLPI.....	14
Création de GPO pour faciliter GLPI.....	19

# Introduction

*Configurations essentielles après installation de GLPI.*

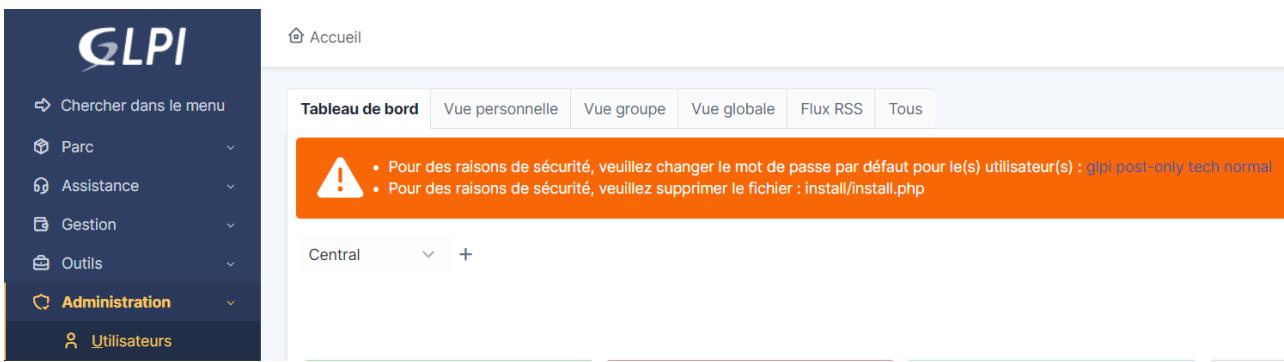
Il faut procéder à certaines configurations essentielles après avoir installé GLPI.

1. Se connecter avec le compte “glpi”, mot de passe “glpi”. Il est superadmin, avec toutes les permissions sur l’instance GLPI nouvellement créée.



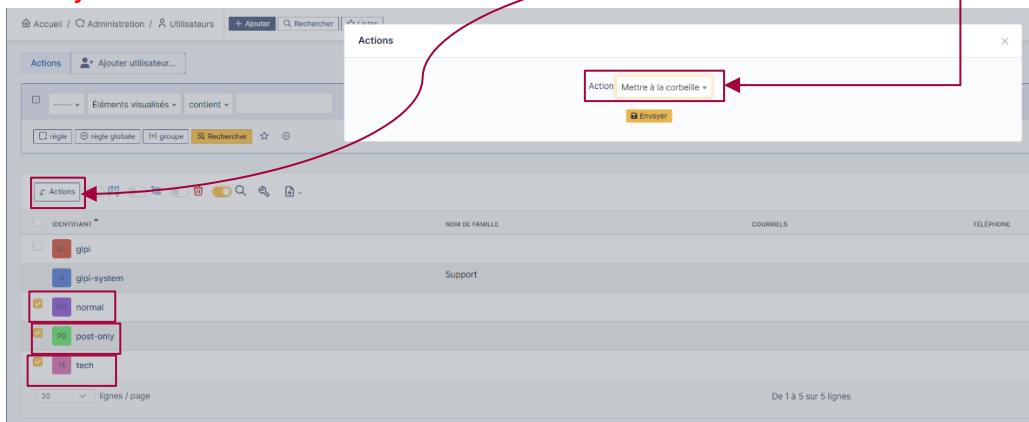
The image shows the GLPI login page. The title 'GLPI' is at the top. Below it is the heading 'Connexion à votre compte'. The form fields are: 'Identifiant' with 'glpi' entered, 'Mot de passe' with '\*\*\*\*' entered, 'Source de connexion' set to 'Base interne GLPI', and a checked 'Se souvenir de moi' checkbox. A yellow 'Se connecter' button is at the bottom. At the very bottom of the page, it says 'GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors.

2. GLPI, via un bandeau, nous prévient de modifier le mot de passe des comptes de base. Nous allons faire mieux en supprimant tous les comptes, sauf le GLPI. Se rendre dans Administration > Utilisateurs.

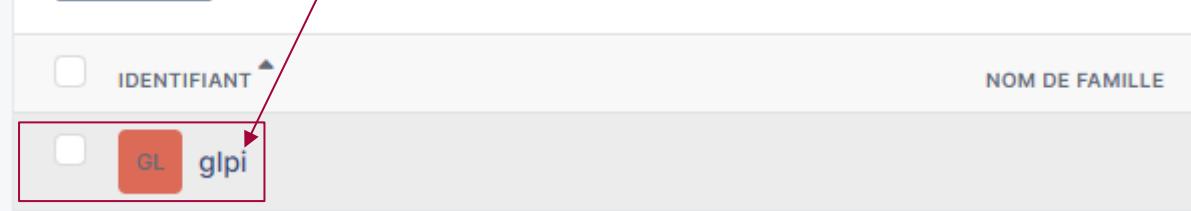


The image shows the GLPI administration interface. The left sidebar has a dark blue background with white icons and text: 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration' (highlighted in yellow), and 'Utilisateurs'. The main content area has a light gray background. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord' (highlighted in blue), 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below the navigation bar is an orange warning box containing a yellow exclamation mark icon and two bullet points: 'Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal' and 'Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php'. Below the warning box is a search bar with 'Central' and a '+' button. The bottom of the page has a light blue footer bar.

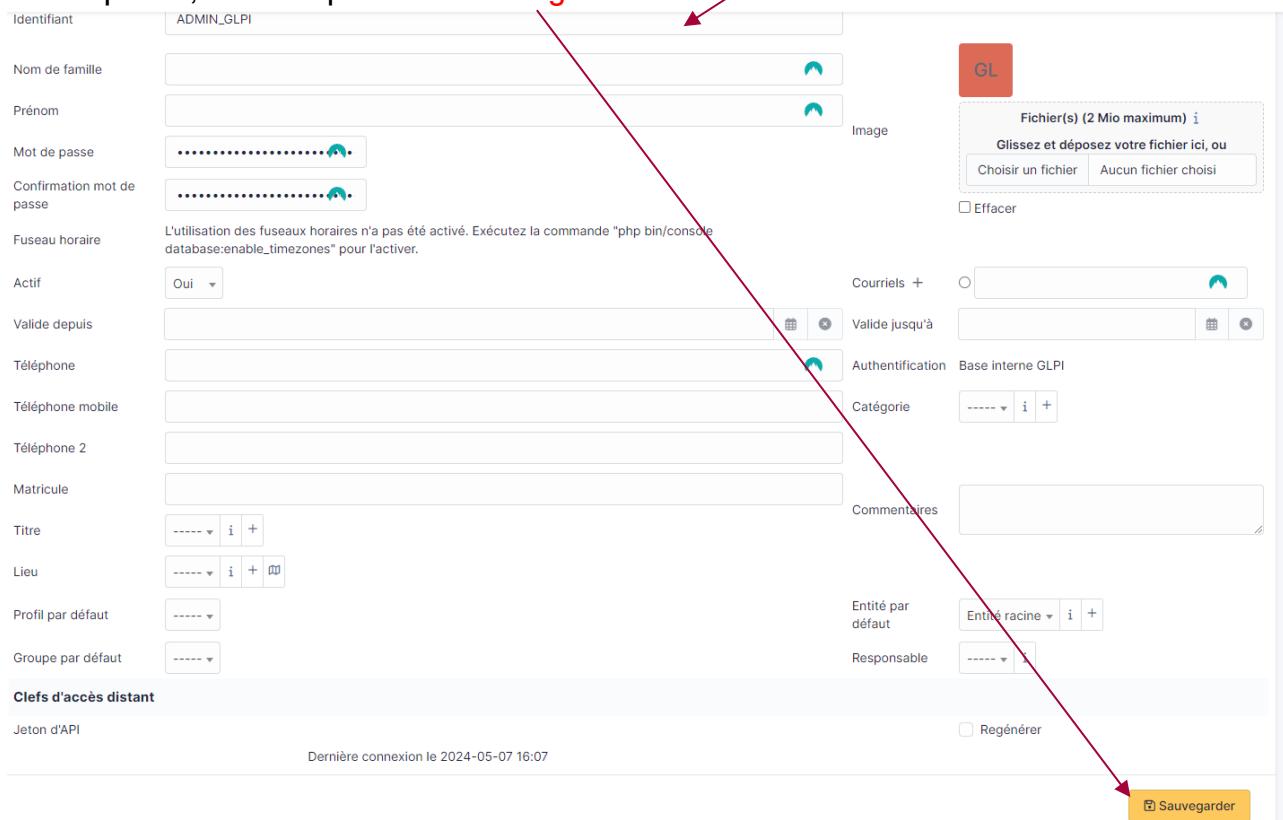
3. On coche : **normal, post-only, et tech**. On clique sur **Actions**, puis **mettre à la corbeille > envoyer**.



4. On clique sur « **glpi** » pour accéder à la page utilisateur du compte qu'on utilise actuellement.



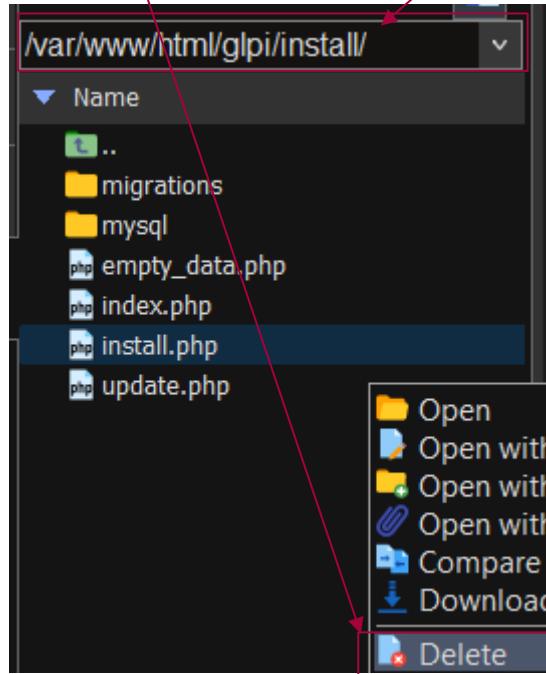
5. On change le nom d'utilisateur en « **ADMIN\_GLPI** », puis on change le mot de passe, et on clique sur « **Sauvegarder** »



6. Le bandeau est toujours présent. On se rend sur notre console SSH, et on supprime le fichier « `install.php` ». Il est situé dans « `/var/www/html/glpi/install/` ».



- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : `install/install.php`



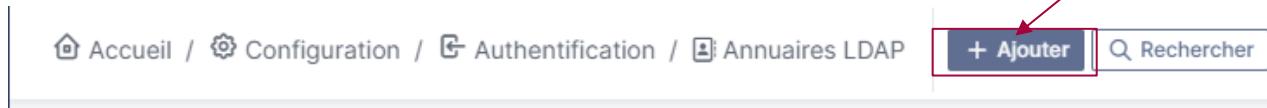
Le bandeau a bien disparu. On peut maintenant passer aux configurations générales de GLPI.

# Configuration – Lien à Active Directory.

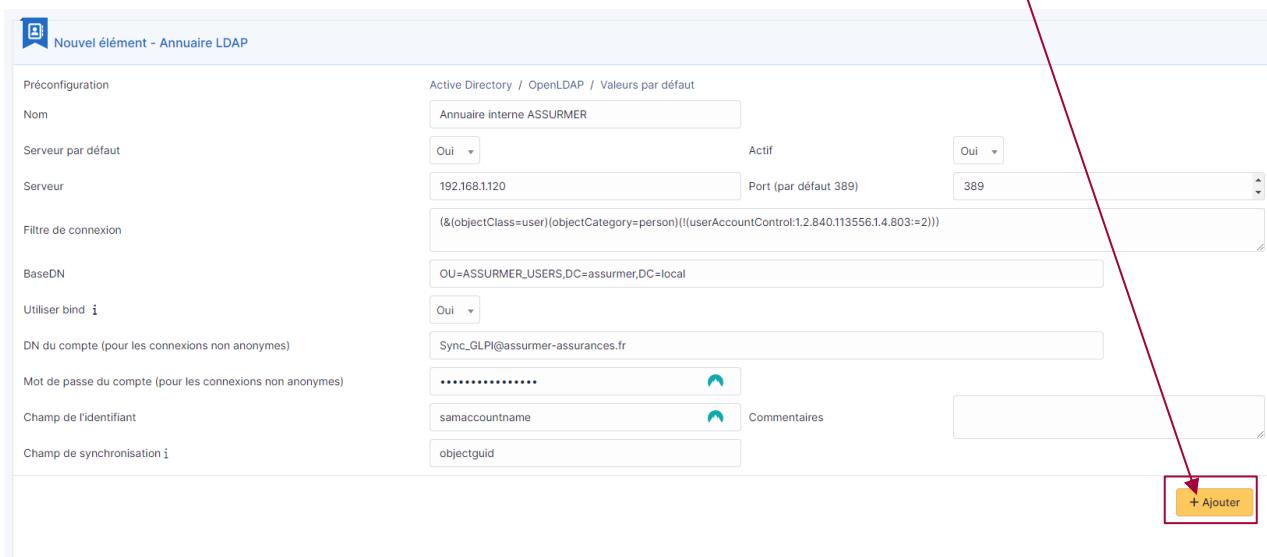
*Configuration primordiale pour créer des comptes GLPI automatiquement*

Nous allons lier notre Active Directory (AD), pour permettre la création de compte automatique sur GLPI.

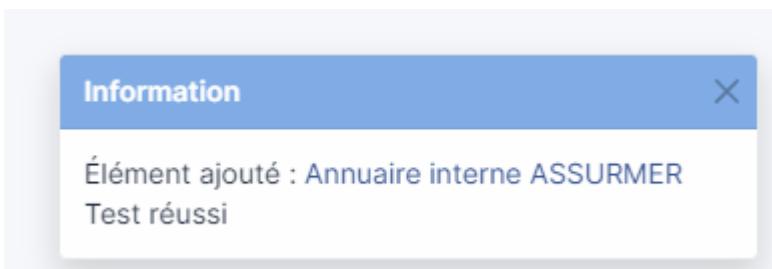
1. Se rendre sur **192.168.100.6:80/front/authldap.php**, et cliquer sur « **Ajouter** ».



2. Remplir de la manière suivante les **champs**, et cliquer sur « **Ajouter** »



3. GLPI nous confirme que la jonction est bien effectuée.



#### 4. On essaye de se connecter avec un compte AD :



**Connexion à votre compte**

Identifiant

Mot de passe

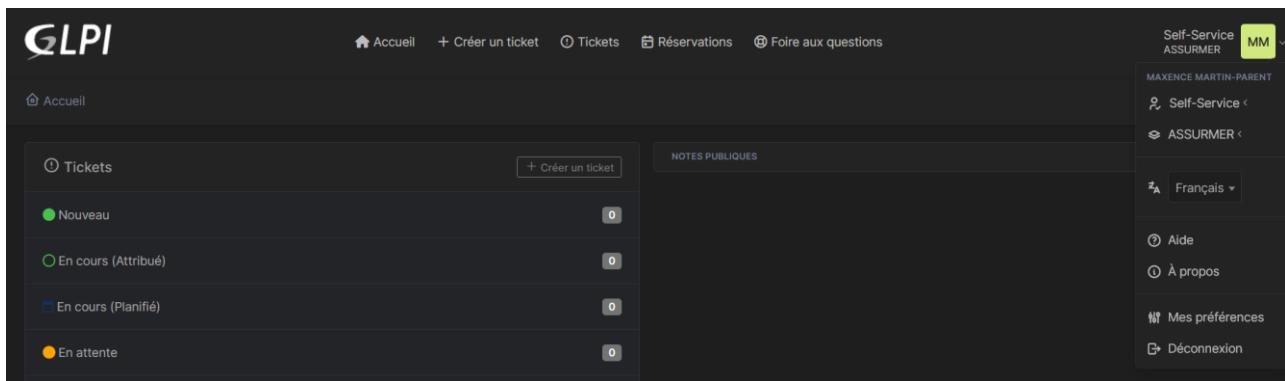
Source de connexion

Se souvenir de moi

**Se connecter**

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

#### 5. C'est fonctionnel :



The dashboard displays the following information:

- Tickets:**
  - Nouveau: 0
  - En cours (Attribué): 0
  - En cours (Planifié): 0
  - En attente: 0
- NOTES PUBLIQUES:** (Public Notes)
- Self-Service ASSURMER:** MAXENCE MARTIN-PARENT (MM)
- Menu:**
  - Self-Service < (Self-Service)
  - ASSURMER < (ASSURMER)
  - Français (French)
  - Aide
  - À propos
  - Mes préférences
  - Déconnexion

Il faut maintenant passer au lien des groupes, pour faire en sorte qu'un groupe AD rajoute X personne dans une entité/un groupe/un profil précis sur GLPI. Mais pour cela, il faut créer/modifier ces différents paramétrages.

# Création des groupes, profils et entités

*Elément central pour un GLPI organisé*

## EXPLICATION DES GROUPES, PROFILS ET ENTITES

Un groupe doit être utilisé pour représenter un service au sein de la DSI, comme le support, ou le service infrastructure. Ils pourront être assignés à des tickets précis.

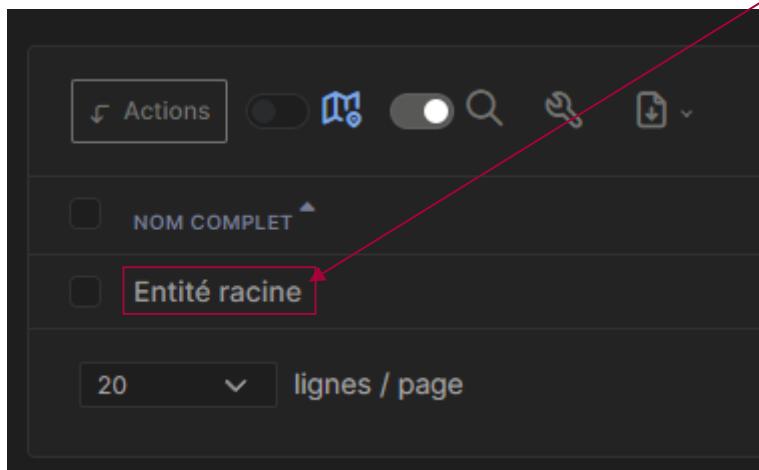
Un profil correspond à un groupe d'utilisateur sur GLPI. Par exemple, nous aurons les « demandeurs », c'est-à-dire, chaque employé, et nous aurons les « techniciens », c'est-à-dire les employés de la DSI.

Enfin, une entité représente, comme son nom l'indique, une entité. Il est ainsi possible de diviser un GLPI entre plusieurs entités, filières, etc... Nous diviserons le GLPI d'ASSURMER entre une entité générale « ASSURMER », une sous-entité « ASSURMER > Siège », ainsi qu'une seconde sous-entité « ASSURMER > Agences ». Le but ici est de clarifier d'où viennent les demandes des employés.

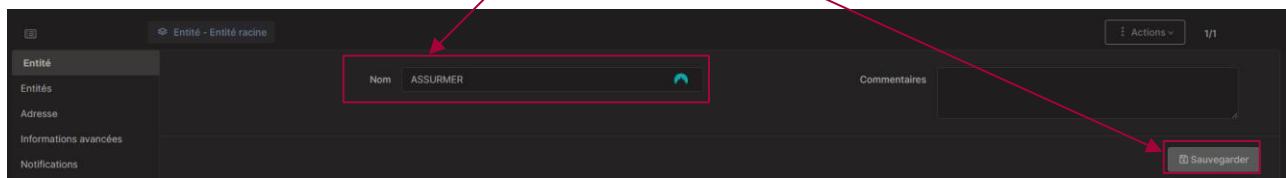
Après ces clarifications, il est temps de passer à la configuration de ces éléments.

## CONFIGURATION DES ENTITES

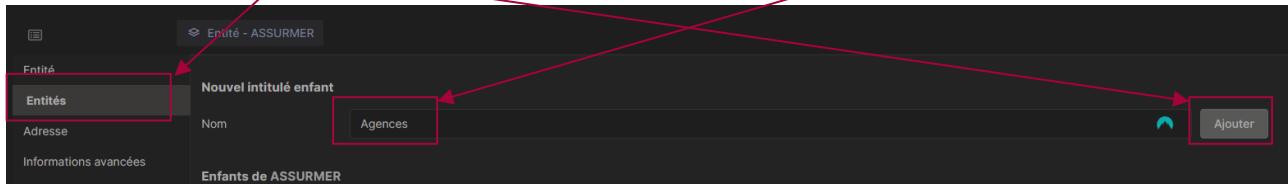
1. Se rendre sur [192.168.100.6:80/front/entity.php](http://192.168.100.6:80/front/entity.php). Cliquer sur « **Entité racine** ».



2. Renommer l'entité en « **ASSURMER** ». **Enregistrer**.



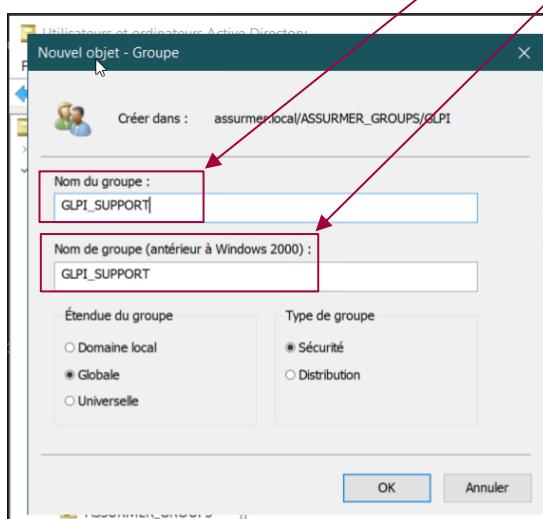
3. Dans « Entités », ajouter deux entités enfant « Agences » et « Siège ».



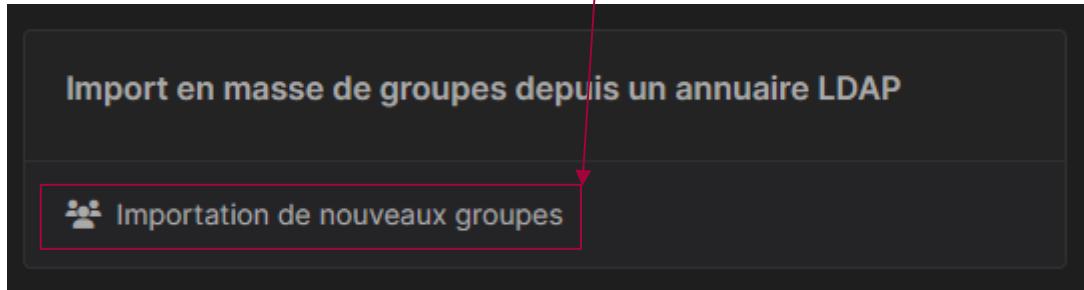
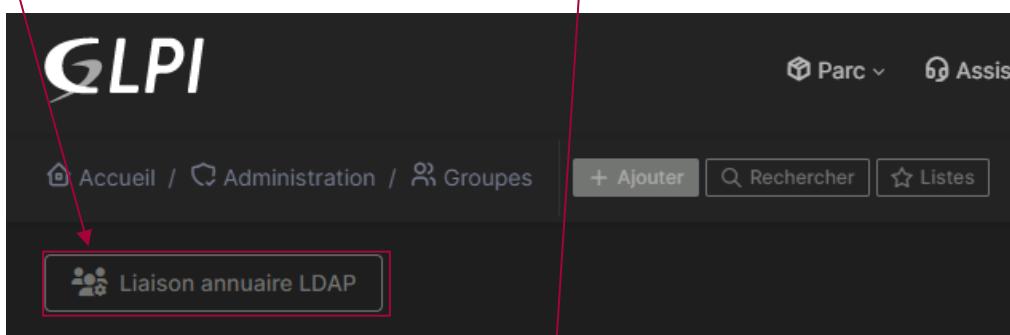
Ces entités nous serviront à diviser les tickets entre collaborateurs du siège et collaborateurs des agences. GLPI sera plus organisé.

## CONFIGURATION DES GROUPES

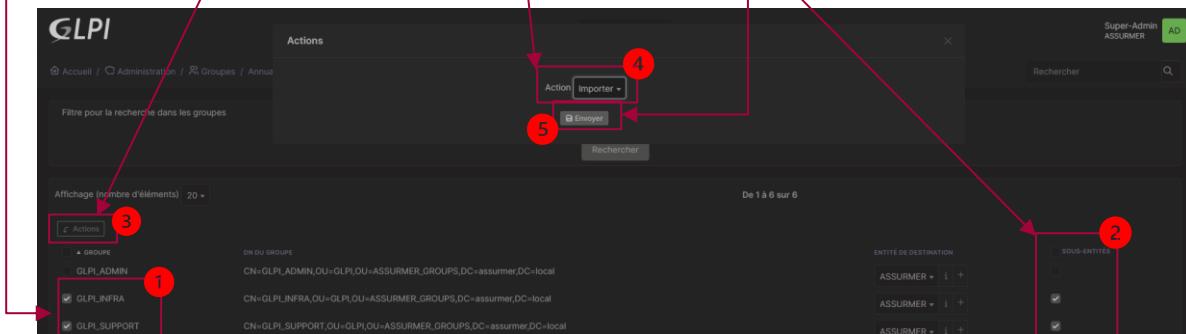
1. Il est temps de passer aux groupes. Il faut créer des groupes de sécurité dans l'AD. Nous allons les nommer « GLPI\_INFRA » et « GLPI\_SUPPORT ».



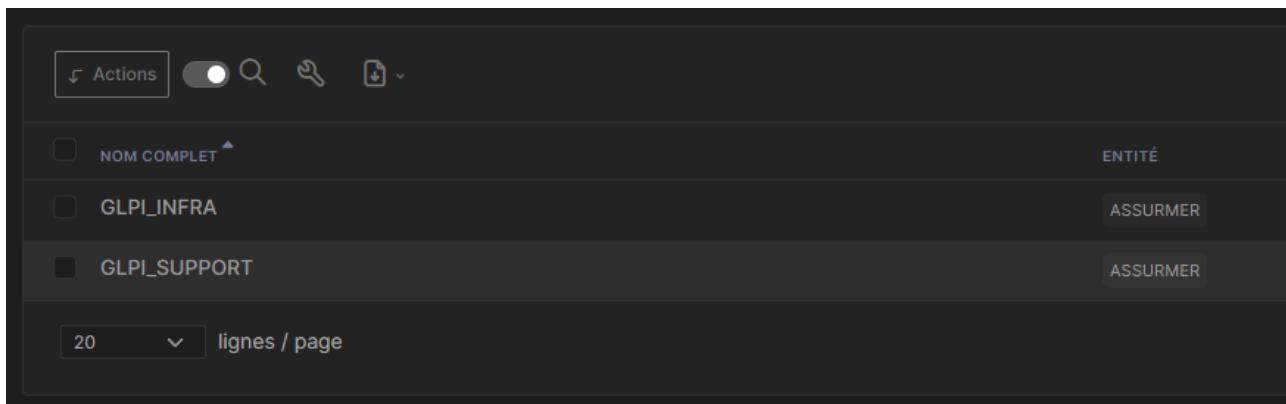
2. Rendez-vous sur [192.168.100.6:80/front/group.php](http://192.168.100.6:80/front/group.php). Cliquer sur « Liaison annuaire LDAP », puis « Importation de nouveaux groupes ».



3. Cocher les deux groupes, leur case « sous-entités », puis « Actions », choisir « Importer », puis « Envoyer ».



Les groupes sont bien importés :



Maintenant, chaque utilisateur possédant ce groupe dans l'AD aura le groupe sur GLPI également.

De la même manière, nous allons créer les groupes de sécurité « **GLPI\_USER\_AGENCES** », « **GLPI\_USER\_SIEGE** » et « **GLPI\_ADMIN** », pour permettre de donner les profils et entités automatiquement à l'aide de règles.

## CONFIGURATION DES PROFILS

GLPI comporte déjà des profils de base, qui nous seront parfaits pour notre usage. Ainsi, nous allons :

- Désactiver :
  - **Hotliner, observer, read-only, Technician**, qui sont des doublons à quelques permissions près de Supervisor.
- Renommer :
  - **Super-Admin**, renommé en Administrateur principal
  - **Admin**, renommé en Administrateur
  - **Supervisor**, renommé en Support
  - **Self-Service**, renommé en Utilisateur

Nous gardons Supervisor au lieu de Technician car ce profil permet d'allouer des tickets, les supprimer etc... ce qui convient plus à notre usage que Technician. Si besoin, nous pourrons réactiver Technician pour les Techniciens ou externes.

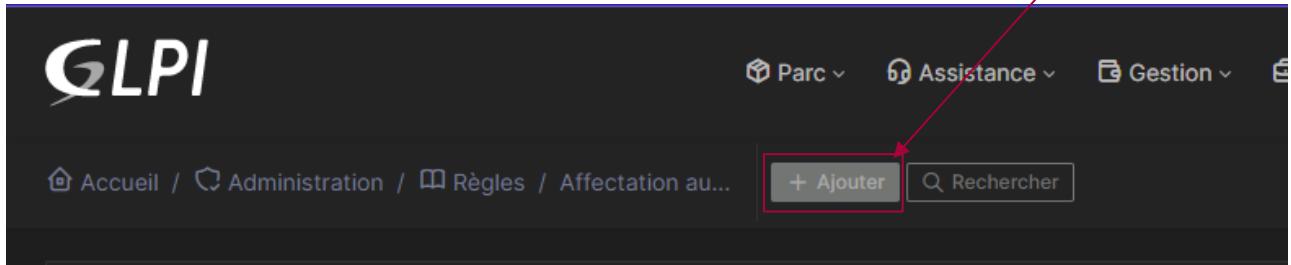
Après avoir effectué ces changements, les profils sont :

Actions		SEARCH	SEARCH	DOWN
	NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Hotliner	5	Non	
<input checked="" type="checkbox"/>	[OLD] Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Read-Only	8	Non	
<input checked="" type="checkbox"/>	[OLD] Technician	6	Non	
<input type="checkbox"/>	Administrateur	3	Non	
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrateur Principal	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Support	7	Non	
<input checked="" type="checkbox"/>	Utilisateur	1	Oui	

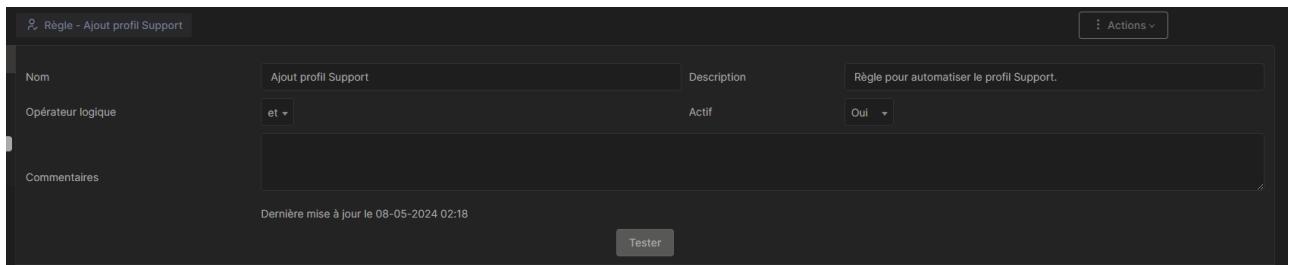
20 lignes / page De 1 à 8

Il est enfin temps de passer à la configuration automatique des profils en fonction d'un groupe AD.

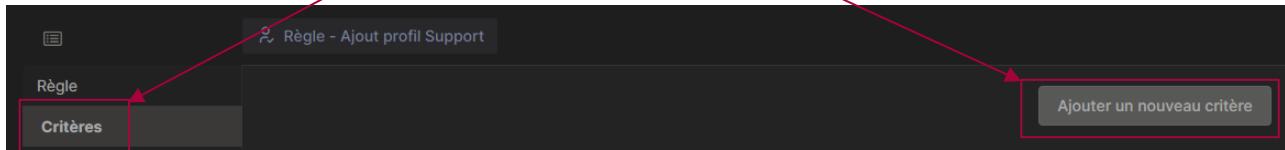
1. Se rendre sur [192.168.100.6:80/front/ruleright.php](http://192.168.100.6:80/front/ruleright.php). Cliquer sur **Ajouter**.



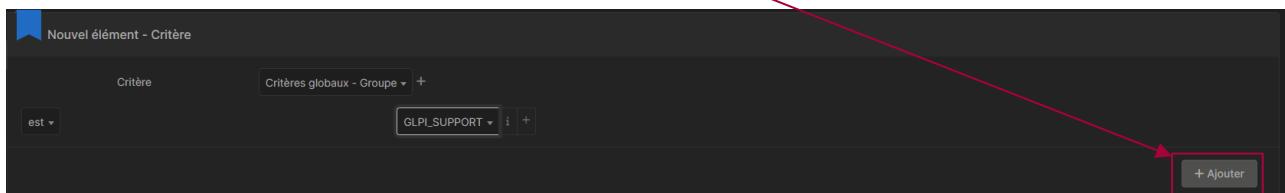
2. Créer une première règle pour le profil support, comme tel :



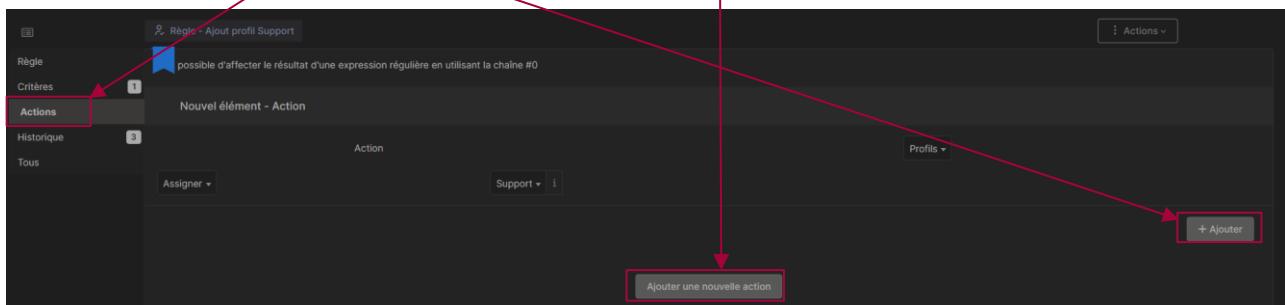
3. Se rendre dans **Critères**, cliquer sur **Ajouter un nouveau critère**.



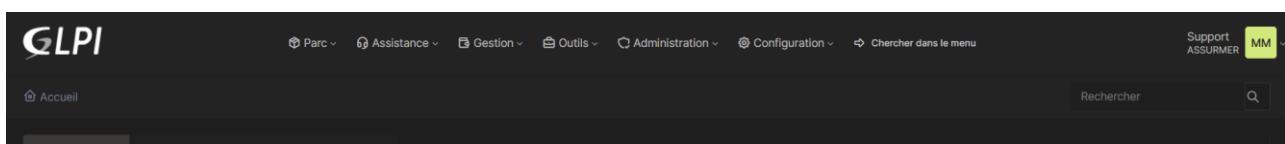
4. Créer le critère suivant, puis cliquer sur **Ajouter**.



5. Se rendre dans **Actions**, cliquer sur **Ajouter une nouvelle action**, la remplir comme tel puis cliquer sur **Ajouter** :



6. Il est maintenant possible de la vérifier en se connectant à un compte qui a le groupe AD correspondant, et c'est fonctionnel :



Il faut maintenant dupliquer la règle à : **GLPI\_INFRA** et **GLPI\_ADMIN**.

Il faut également créer une règle pour différencier les collaborateurs Agences des collaborateurs Siège.

A la place de l'action « **Profils** », il faudra choisir l'action « **Entité** » et choisir « **ASSURMER > Siège** » ou « **ASSURMER > Agences** »

Ainsi, nous obtenons les règles suivantes :

Règles d'affectation d'habilitations à un utilisateur				
Nom	Description	Critères	Actions	Actif
Root		Type d'authentification ▶ est ▶ Annuaire LDAP ; Type d'authentification ▶ est ▶ Serveur de messagerie ;	Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER	●
Ajout profil Support	Règle pour automatiser le profil Support.	Groupe ▶ est ▶ GLPI_SUPPORT	Profiles ▶ Assigner ▶ Support Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER	●
Ajout profil infra	Règle pour automatiser le profil Admin aux collaborateurs infra.	Groupe ▶ est ▶ GLPIINFRA	Profiles ▶ Assigner ▶ Administrateur Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER	●
Ajout profil Admin	Règle pour automatiser le profil Administrateur Principal.	Groupe ▶ est ▶ GLPIADMIN	Profiles ▶ Assigner ▶ Administrateur Principal Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER	●
Ajout entité Siège	Règle pour automatiser l'ajout à l'entité siège.	Groupe ▶ est ▶ GLPIUSER_SIÈGE	Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER > Siège	●
Ajout entité Agences	Règle pour automatiser l'ajout à l'entité Agences.	Groupe ▶ est ▶ GLPIUSER_AGENCES	Entité ▶ Assigner ▶ ASSURMER > Agences	●

Nom	Description	Critères	Actions	Actif
<a href="#">Actions</a>				

Après avoir fait cela, la configuration primaire et la liaison à l'AD sont accomplies. Nous pouvons passer à la l'avant dernière étape de la configuration : les catégories, les lieux, et les gabarits de tickets.

# Configuration fonctionnelle de GLPI

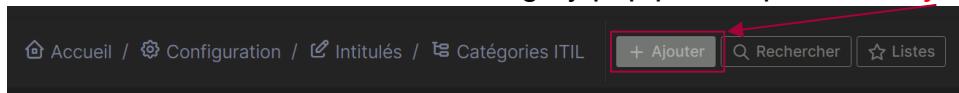
Catégories de tickets, lieux de création de ticket, gabarits et formulaires de ticket.

GLPI est quasi prêt à l'utilisation en tant qu'outil de ticketing. Il suffit de rajouter quelques dernières configurations et modifications pour pouvoir l'utiliser.

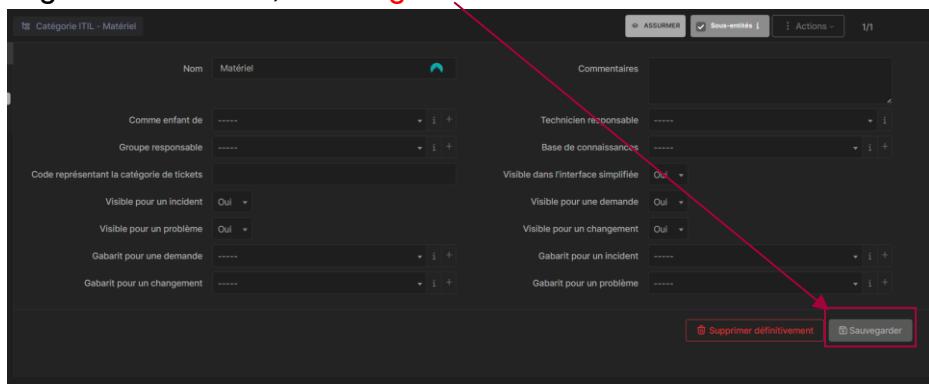
## CONFIGURATION DES CATEGORIES DE TICKET

Les catégories de ticket permettent de mieux organiser GLPI et les tickets reçus pour rendre le service support plus efficace.

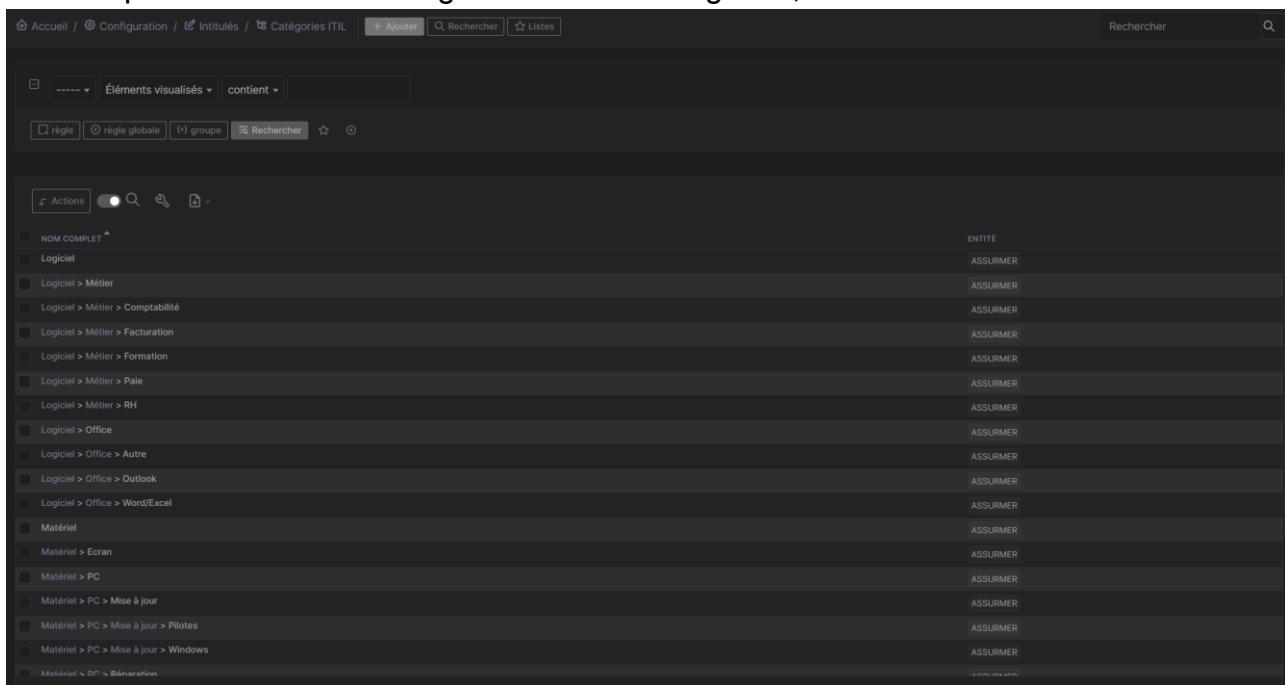
1. Se rendre sur 192.168.100.6/front/itilcategory.php puis cliquer sur « Ajouter ».



2. En guise d'exemple, nous allons créer la catégorie Matériel.  
La configurer de la sorte, et enregistrer.



3. Après créations de catégories et sous catégories, nous obtenons :



	NOM COMPLET	ENTITÉ
Logiciel	Logiciel	ASSURMER
Logiciel > Métier	ASSURMER	
Logiciel > Métier > Comptabilité	ASSURMER	
Logiciel > Métier > Facturation	ASSURMER	
Logiciel > Métier > Formation	ASSURMER	
Logiciel > Métier > Paie	ASSURMER	
Logiciel > Métier > RH	ASSURMER	
Logiciel > Office	ASSURMER	
Logiciel > Office > Autre	ASSURMER	
Logiciel > Office > Outlook	ASSURMER	
Logiciel > Office > Word/Excel	ASSURMER	
Matériel	ASSURMER	
Matériel > Ecran	ASSURMER	
Matériel > PC	ASSURMER	
Matériel > PC > Mise à jour	ASSURMER	
Matériel > PC > Mise à jour > Pilotes	ASSURMER	
Matériel > PC > Mise à jour > Windows	ASSURMER	
Matériel > DC > Décoration	ASSURMER	

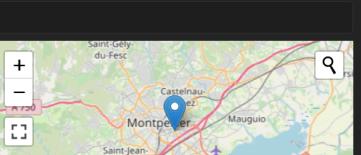
# CONFIGURATION DES LIEUX DE TICKET

Nous allons configurer l'obligation pour l'utilisateur d'indiquer son lieu de travail lors de la création du ticket. Cela nous permettra d'organiser au mieux le traitement du ticket, surtout s'il faut fixer un rendez-vous à la personne ou se rendre directement en agence.

1. Se rendre sur **192.168.100.6:80/front/location.php**, et cliquer sur « **Ajouter** »

Accueil / Configuration / Intitulés / Lieux [+ Ajouter](#) [Rechercher](#) [Listes](#)

2. Remplir comme bon nous semble, puis cliquer sur « **sauvegarder** »

Nom	Siège - Montpellier		Commentaires	
Comme enfant de	-----	   	Adresse	222 Place Ernest Granier
Code postal	34000		Ville	Montpellier
État			Pays	
Numéro du bâtiment			Numéro de la pièce	
Emplacement sur la carte	 <div> <span></span> <span></span> <span></span> <span></span> </div>		Latitude	43.601549659320945
Longitude	3.900787941356932		Altitude	
<div style="text-align: right;"> <span> Supprimer définitivement</span> <span> Sauvegarder</span> </div>				

3. Après renseignement de toutes les agences, la liste ressemble à cela :

Accueil / Configuration / Intitulés / Lieux [+ Ajouter](#) [Rechercher](#) [Listes](#)

Rechercher

<input type="checkbox"/> Actions						
NOM COMPLET *						ENTITÉ
<input type="checkbox"/>	Agence					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Aix-en-Provence					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Albi					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Arles					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Avignon					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Béziers					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Carcassonne					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Hyères					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Marseille					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Monaco					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Montpellier					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Narbonne					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Nice					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Nîmes					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Perpignan					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Saint-Tropez					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Sète					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Toulon					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Agence > Valence					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Siège					ASSURMER
<input type="checkbox"/>	Siège > Montpellier					ASSURMER

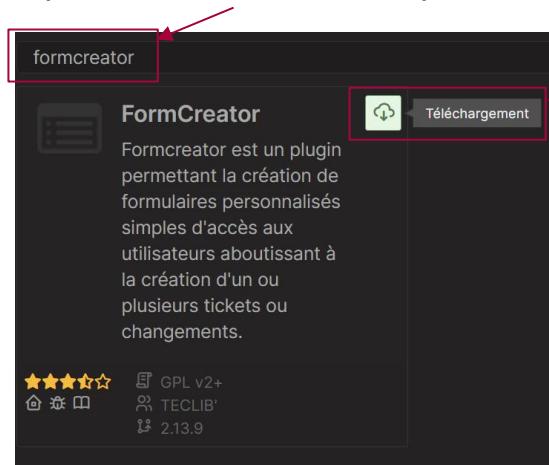
## CONFIGURATION DES FORMULAIRES

Un gabarit de ticket est le formulaire que voit l'utilisateur lorsqu'il créé son ticket, avec les champs à remplir ou non. Nous allons faciliter la création de tickets, grâce à un plugin nommé « Formcreator » : nous allons pouvoir créer des formulaires plus efficaces et plus visuels pour les utilisateurs.

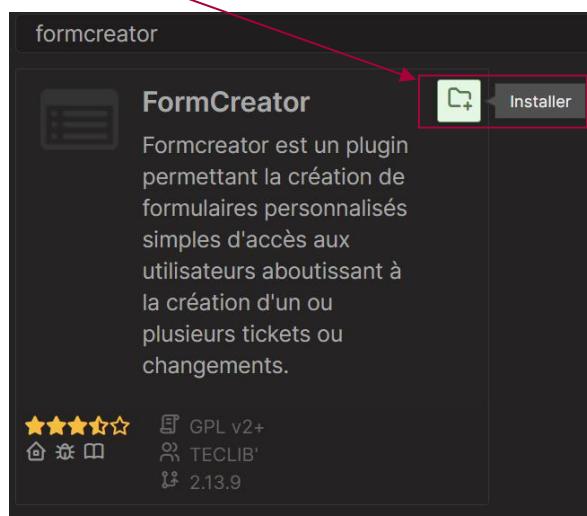
1. Se rendre sur [192.168.100.6:80/front/marketplace.php](http://192.168.100.6:80/front/marketplace.php), et cliquer sur « **Découvrir** »



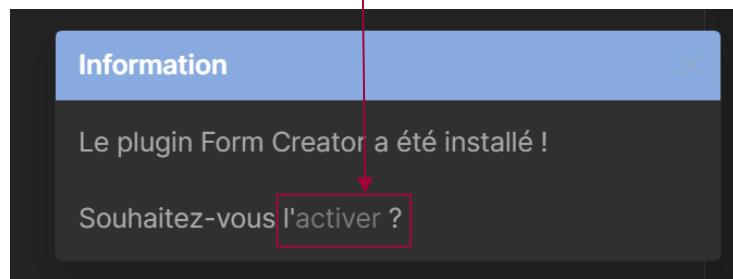
2. Dans la recherche, taper « **Formcreator** », et cliquer sur l'icône « **Téléchargement** »



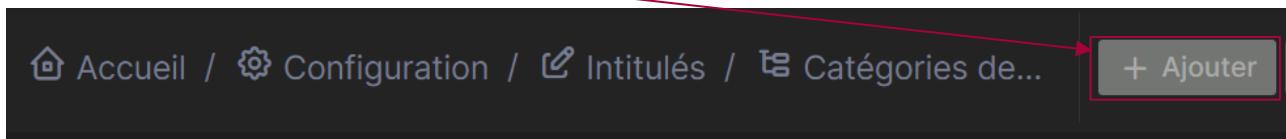
3. Cliquer ensuite sur « **Installer** »



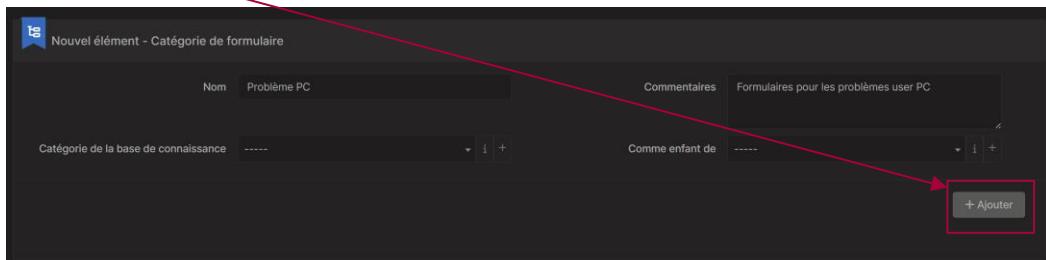
4. Ce pop-up apparaît. Cliquer sur « **Activer** »



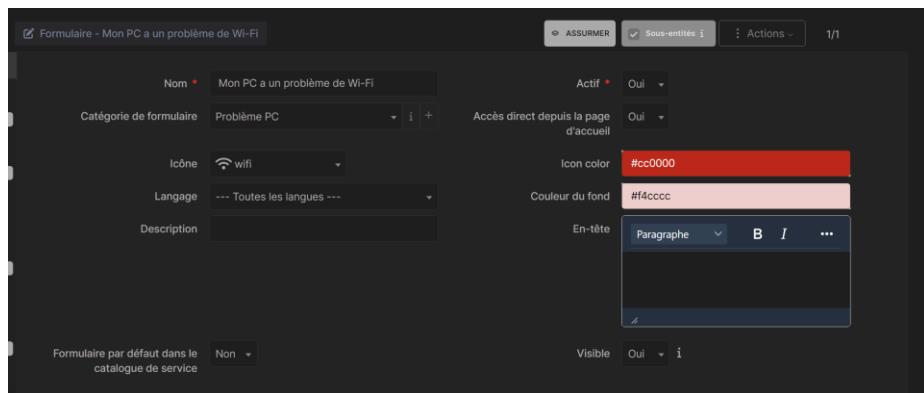
5. Se rendre sur [192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/category.php](http://192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/category.php) et cliquer sur « **Ajouter** »



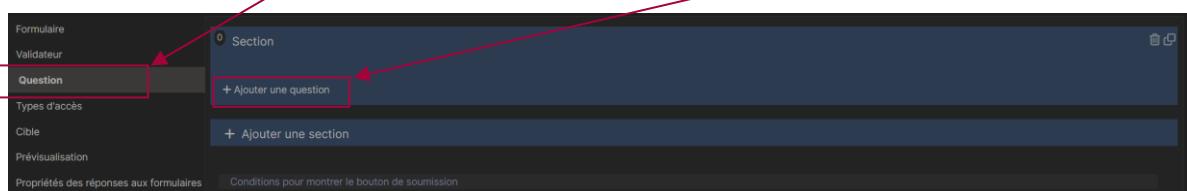
6. Configurer la catégorie. Ici, nous allons créer la catégorie « Problème PC ». Cliquer sur « **Ajouter** »



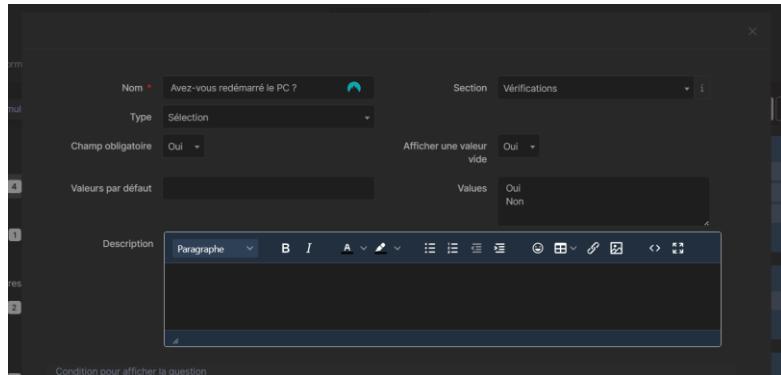
7. Nous allons maintenant créer le premier formulaire. Se rendre sur [192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/form.form.php](http://192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/form.form.php) et créer le premier formulaire, ici pour un problème de WiFi :



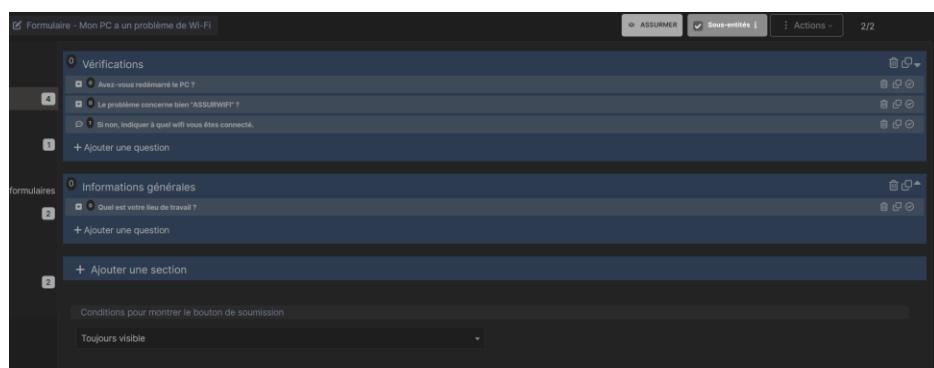
8. Cliquer sur « **Questions** », puis cliquer sur « **Ajouter une question** »



## 9. Configurer la question comme bon nous semble. Exemple ici :



## 10. A la fin, la page question devrait ressembler à cela :

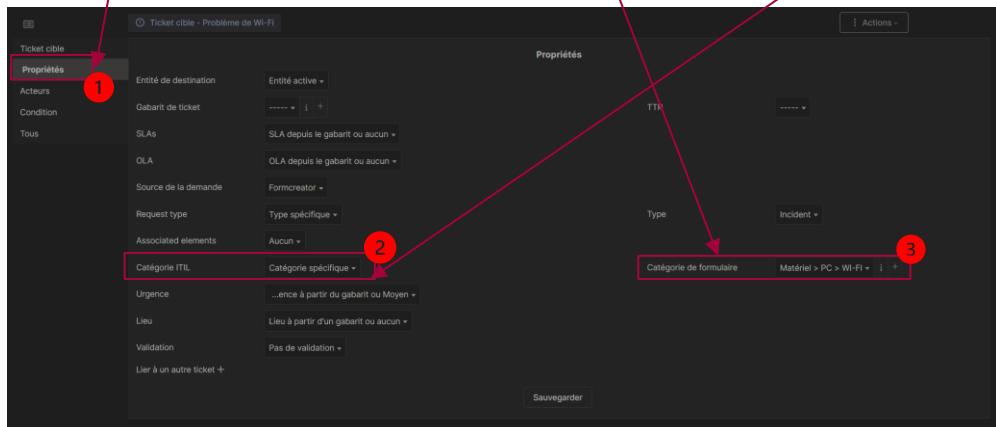


## 11. Enfin, nous allons lier le formulaire à une catégorie automatique. Cliquer sur « Cible » puis « Ajouter une Cible ».

Remplir le nom, et choisir « Ticket cible », puis « Ajouter ».



## 12. Dans « Propriétés », sélectionner dans Catégorie ITIL : « Catégorie spécifique », puis choisir la catégorie dans « Catégorie de formulaire »



Répéter les étapes 7 à 12 en fonction des formulaires que nous voulons créer.

# Création de GPO pour faciliter GLPI

*Création d'un raccourci sur le bureau et d'une auto-installation du GLPI AGENT*











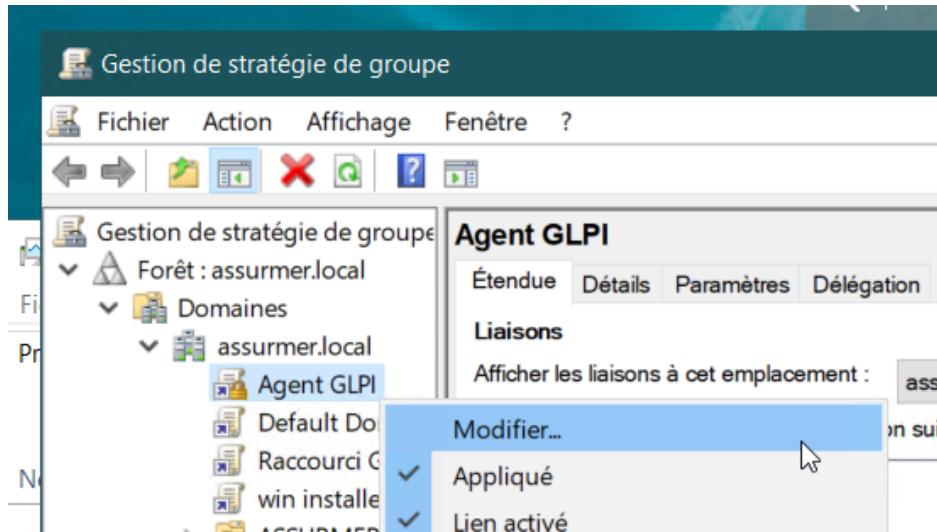




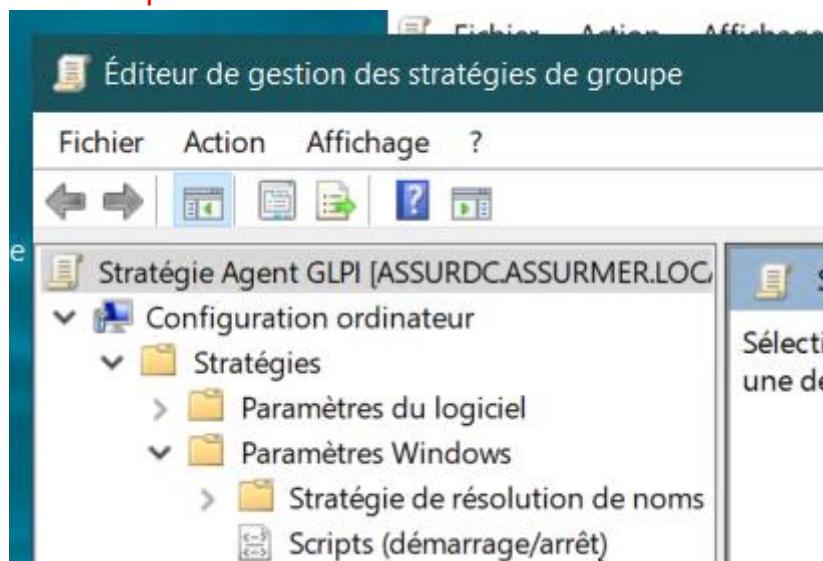
## CREATION DE LA GPO POUR L'AGENT GLPI

Nous allons créer un script de démarrage pour que l'agent GLPI soit présent à chaque démarrage et effectue l'inventaire.

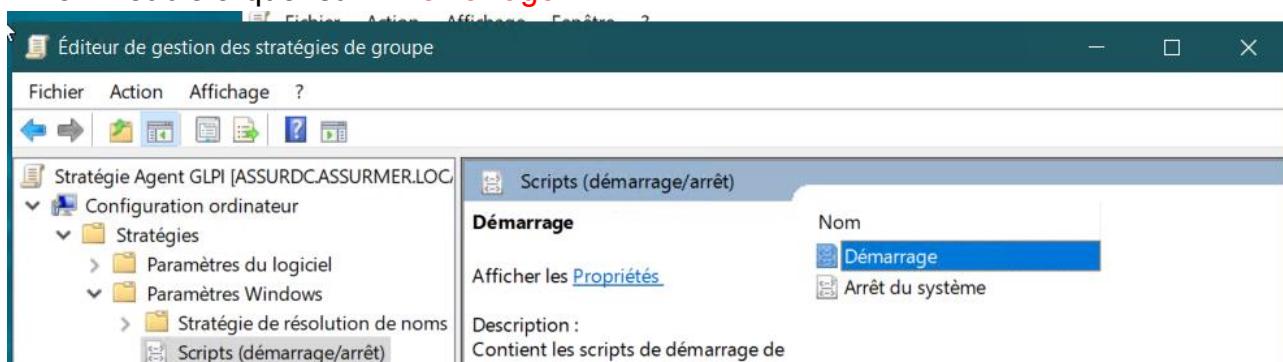
1. Clic droit sur la GPO > « **modifier** ».



2. Dérouler « **Configuration ordinateur** » > « **Stratégies** » > « **Paramètres Windows** », et cliquer sur « **Scripts** ».

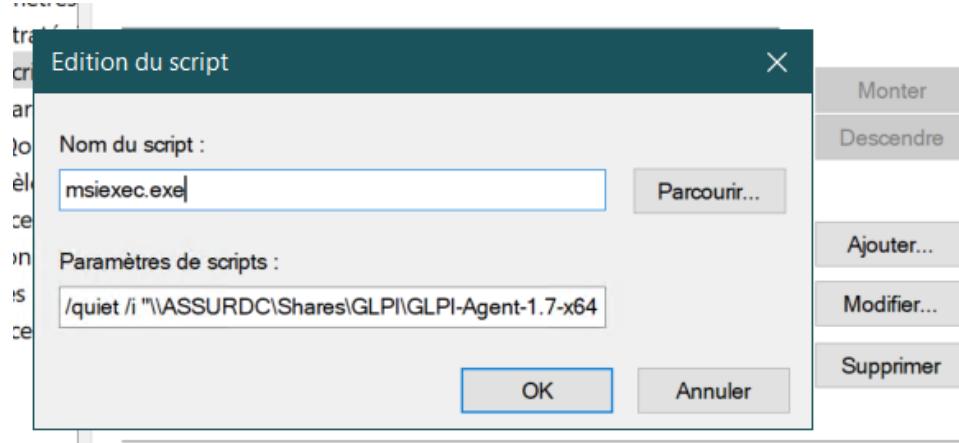


3. Double cliquer sur « **Démarrage** »

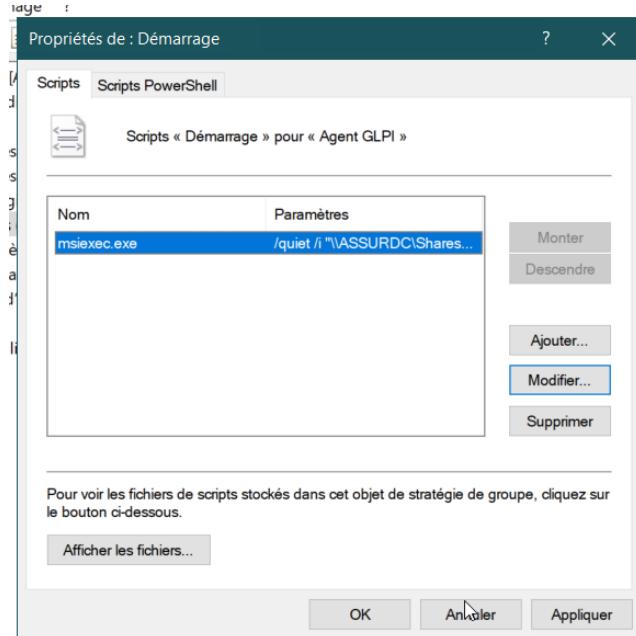


4. Cliquer sur « **Ajouter** », puis remplir les champs :

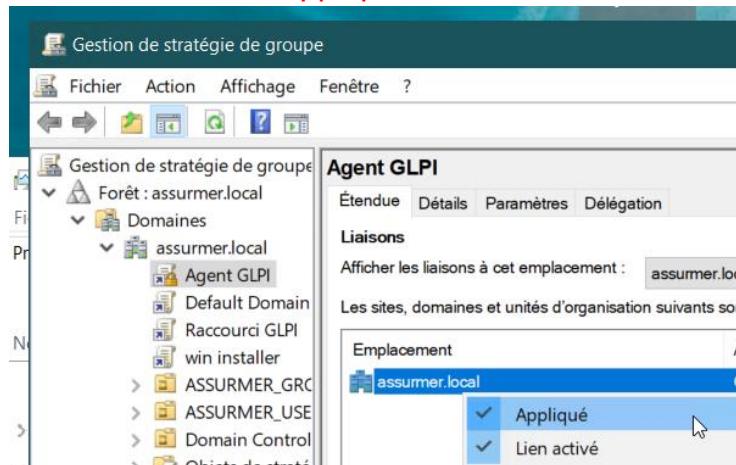
- Nom du script** : *msiexec.exe*
- Paramètres de script** : */quiet /i "\ASSURDC\Shares\GLPI\GLPI-Agent-1.7-x64.msi" RUNNOW=1 SERVER="http://support.assurmer-assurances.fr/front/inventory.php"*



5. Cliquer sur « **Appliquer** »

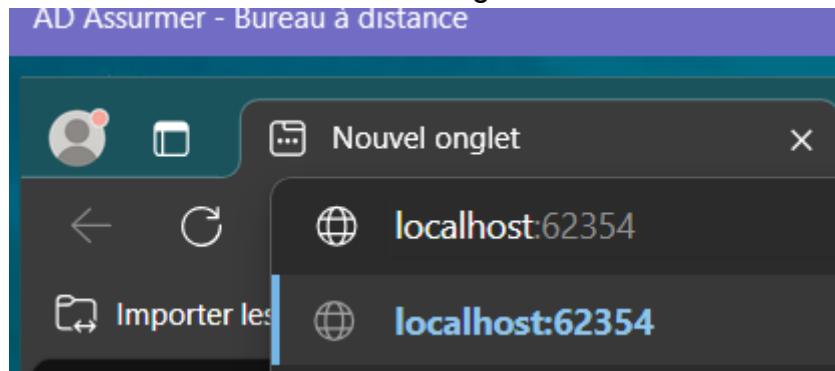


6. De retour dans « **Gestion de stratégie de groupe** », faire un clic droit sur « **assurmer.local** », et cocher « **Appliqué** »



On redémarre maintenant notre machine de test, pour que la GPO s'applique.  
Nous allons maintenant vérifier que la GPO a bien été fonctionnelle sur notre machine :

1. Se rendre sur **localhost:62354** sur un navigateur.



2. Cette page apparaît. La GPO est fonctionnelle.



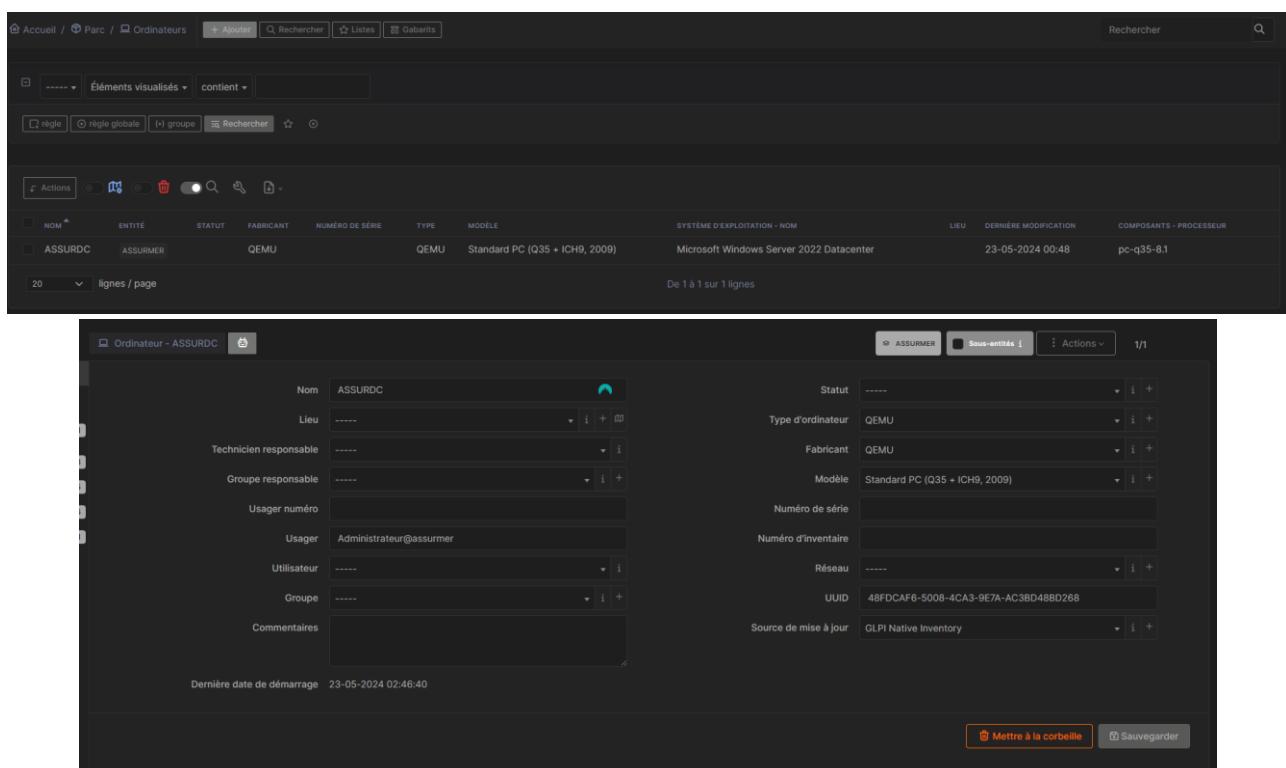
This is GLPI Agent 1.7

The current status is waiting  
[Force an Inventory](#)

Next server target execution planned for:

- server0: Thu May 23 03:47:47 2024

Il est aussi possible de voir que la machine apparaît maintenant dans l'inventaire « **Parc** » de GLPI (<http://support.assurmer-assurances.fr/front/computer.form.php?id=1>) :



The screenshot shows two parts of the GLPI interface. The top part is a list view of the inventory, showing a single item: 'ASSURDC' (Entity: ASSURMER, Manufacturer: QEMU, Model: Standard PC (Q35 + ICH9, 2009), Status: Microsoft Windows Server 2022 Datacenter, Last Modification: 23-05-2024 00:48, Processor: pc-q35-8.1). The bottom part is a detailed configuration view for the 'ASSURDC' computer, showing fields like Nom (Name), Lieu (Location), Technicien responsable (Technician responsible), Groupe responsable (Group responsible), Usager (User), Utilisateur (User), Groupe (Group), Commentaires (Comments), Status, Type d'ordinateur (Computer type), Fabricant (Manufacturer), Modèle (Model), Numéro de série (Serial number), Numéro d'inventaire (Inventory number), Réseau (Network), UUID (UUID: 48FDCAF6-5008-4CA3-9E7A-AC3BD48BD268), and Source de mise à jour (Source of update: GLPI Native Inventory). The status bar at the bottom indicates the last boot date: 23-05-2024 02:46:40.