

# MK-GLPI - Comparatif avec Zammad

- [01-Cahier des charges](#)
- [02-Exploitation de GLPI](#)

# 01-Cahier des charges

GLPI va permettre de faire la remonté d'inventaire du parc informatique via l'agent Fusion Inventory qui sera déployé sur l'ensemble des postes.

En parallèle une gestion de ticket sera mise en place pour pouvoir répondre aux demandes internes mais aussi potentiellement aux demandes externes.

Cahier des charges :

GLPI doit pouvoir être connecté à notre serveur OpenLDAP pour l'authentification.

GLPI doit pouvoir fournir une interface web permettant de gérer les tickets

GLPI doit pouvoir gérer plusieurs types de demande de ticket :

- Création d'un ticket depuis l'interface
- Création d'un ticket depuis 1 ou plusieurs adresses mail en fonction du type de demande

GLPI doit pouvoir cloisonner les types de demande par groupe d'utilisateur

Exemple de type de demande :

- Support Service Informatique Interne
- Support Applicatif GO
- Support Applicatif SIG
- Support autres à définir

GLPI doit pouvoir adapter le processus de gestion de vie du ticket en fonction du type de demande

GLPI doit pouvoir remonter de stats de suivi des tickets de façon manuelle voir automatique

# 02-Exploitation de GLPI

## B - Gestion des entités :

### 1. Principe de fonctionnement :

Les entités servent principalement à classer et à isoler des éléments.

Un utilisateur attribué à une entité aura une visibilité uniquement sur cette entité. Le choix de cette visibilité est défini par le profil de l'utilisateur.

L'entité racine est toujours présente. C'est le point de départ de l'arborescence, et on ne devrait rien y mettre si ce n'est le compte super-admin.

L'entité clients doit contenir l'ensemble des entités de nos clients. Chaque client doit posséder sa propre entité.

### 2. Création d'une entité :

Cliquez sur le menu "Administration/Entités", cliquez sur le signe "+" pour ajouter une entité.

 unknown

Renseigné les champs demandés :

Nom : Nom du client

Comme enfant de : l'entité doit toujours être enfant de Clients, elle héritera de la configuration de base de l'entité.

 unknown

Cliquez sur le bouton "Ajouter" pour créer l'entité.

Pour éditer ou modifier une entité, il suffit de retourner dans le menu "Administration/Entités" et de sélectionner le nom de l'entité.

### 3. Modifier l'entité d'un ticket :

Lorsqu'un ticket est créé au support alors que le contact n'est pas référencé dans la base utilisateurs de GLPI, ce ticket est attribué par défaut à l'entité "Client".

Il est important de ne jamais laisser de ticket attribué à l'entité client pour des raisons de confidentialité et de suivi des tickets pour les clients.

Si le contact n'existe pas, il faut le créer. Voir la procédure de création d'un utilisateur.

Pour modifier l'entité d'un ticket, il faut Aller dans "Accueil/Vue globale" :

- Si le ticket n'est pas encore attribué à un technicien : cliquez sur "Nouveau".
- Si le ticket à déjà été attribué à un technicien : cliquez sur "En cours (Attributé)".

Pasted\_image002.png

## 4. Modifier l'entité d'un ticket :

Cocher le ou les tickets à déplacer dans une même entité puis cliquer sur le bouton "Actions".

Dans le menu "Action", sélectionnez "Ajouter à la liste de transfert" puis cliquez sur "Envoyer".

Pasted\_image003.png

Dans la fenêtre sur le menu déroulant du "mode de transfert" et sélectionnez "Complet".

Pasted\_image004.png

Sélectionnez ensuite l'entité dans le menu déroulant et cliquez sur "Exécuter".

Pasted\_image005.png

Le ticket est maintenant associé à l'entité choisie.

## B - Gestion des profils :

### 1. Principe de fonctionnement :

Un profil utilisateur permet de personnaliser les accès et l'affichage des menus de GLPI pour les clients.

### 2. Liste des profils existants :

**Super\_Admin :**

Ce profil est uniquement attribué aux personnes de Netensia car il donne tout les accès à GLPI.

**Client\_XXX :**

Ce profil est attribué par défaut à la création d'un nouvel utilisateur dans GLPI. Il permet de limiter la consultation des tickets uniquement dans l'entité de l'utilisateur.

**post-only :**

Ce profil permet de visualiser uniquement ses propres tickets dans GLPI. Utile pour les prestataires de nos clients par exemple.

**Notif\_tickets :**

Ce profil est utilisé pour les alertes de nouveaux tickets dans Rocket.Chat

# C - Procédure de création et de modification d'un utilisateur :

Un compte utilisateur peut être attaché à une ou plusieurs entités. Lors de la création d'un utilisateur, il faut s'assurer d'être dans l'entité racine (celle par défaut).

## 1. Création d'un nouveau compte utilisateur :

Cliquer sur "Administration/Utilisateurs"

Dans le menu (de gauche) "Utilisateurs", renseignez les éléments ci-dessous :

- Identifiant : pnom (1ere lettre du prénom suivi du nom de famille, le tout en minuscule).
- Nom de Famille : (1ere lettre en Majuscule, le reste en minuscule).
- Prénom : (1ere lettre en Majuscule, le reste en minuscule).
- Actif : Oui
- Adresses de messagerie : Il est possible d'en ajouter plusieurs depuis le passage à la version 0.90.
- Entité par défaut : Renseigner ce champ plus tard en suivant la procédure décrite plus bas. Il n'est pas possible d'ajouter l'entité par défaut avant d'avoir habilité l'utilisateur dans son entité.

Cliquer sur le bouton "Sauvegarder" afin d'enregistrer les modifications.

## 2. Ajouter d'une habilitation à un utilisateur :

L'habilitation permet d'associer un utilisateur à une entité.  
Cliquer sur le menu de gauche "Habitations".

Sélectionner l'entité que vous souhaitez ajouter à l'utilisateur, choisissez le profil "Client\_XXX" et cliquer sur le bouton ajouter.

L'utilisateur est maintenant associé à l'entité désirée.

## 3. Modifier l'entité par défaut d'un utilisateur :

Il faut maintenant modifier l'entité par défaut de l'utilisateur. Pour cela, cliquer de nouveau sur le menu de gauche "Utilisateur", modifier le champ "Entité par défaut" en bas à droite et sélectionner l'entité. cliquer sur "Sauvegarder" afin d'enregistrer les modifications.

## D - Suppression ticket en Base sans notification :

Dans certains cas, il peut être utile de supprimer un ticket directement depuis la base de données de GLPI. Cette méthode permet d'éviter de notifier le contact au moment de la suppression/clôture. Il faut utiliser cette méthode le moins possible afin de garder une base de données saine et des stats cohérents.

Se connecter en SSH sur "extranet.netensia.net"

Se connecter à MySQL et taper la commande ci-dessous avec entre parenthèse le N° du ticket.

```
mysql
USE glpi
UPDATE glpi_tickets SET status='6' WHERE ID IN (N°_Ticket);
```

Le ticket disparaîtra de l'interface GLPI sans notification.

# E - Mise à jour de GLPI :

La mise à jour de GLPI ne doit pas être appliquée directement sur la PROD.

Il est préconiser de copier le dossier ainsi que la base de données pour tester la mise à jour.

## 1. Sauvegarde :

```
# Sauvegarder le dossier /var/www/glpi en /var/www/glpi_DATE.bck
cp -rp /var/www/glpi /var/www/glpi_20180110.bck

# Sauvegarder la base de données :
mysqldump glpi > /root/glpi-20180110.sql
```

## 2. Création de la base de test de GLPI :

```
# Copier le dossier glpi sur un dossier de test :
cp -rp /var/www/glpi /var/www/glpitest
```

Modification du vhost :

Editer le fichier "/etc/apache2/sites-enabled/extranet.netensia.net.conf" et décommenter la ligne ci-dessous :

```
Alias /glpitest /var/www/glpitest
```

```
# Création de la base de test :
create database glpi2;

# Import dans la base de test :
mysql -D glpi2 < /root/glpi-20180110.sql
```

## 3. Installation de la nouvelle version :

Télécharger et décompresser la nouvelle version de GLPI dans /root

Il est important de le faire dans root car la décompresser va créer un dossier glpi. Il ne faut pas écraser la PROD.

```
cd /root/  
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.2.1/glpi-9.2.1.tgz  
tar xzf glpi-9.2.1.tgz
```

Copier le contenu dans le dossier glpittest (sans confirmation) :

```
\cp -rf /root/glpi/* /var/www/glpittest/
```

## 4. Paramétrage de la nouvelle version de GLPI (Base de données...) :

Se connecter sur l'URL ci-dessous :

URL : <https://extranet.domain.tld/glpittest>

## F - Configuration de la gestion des flux mail :

Dans cette configuration, la création de tickets se fait via une seule adresse mail.

Garder cette adresse et créer autant d'alias que d'entités souhaitées (selon le nombre de services, de sous-services, etc)

Dans cette procédure, une entité = un alias = un service

Ici une illustration de l'arborescence :

[Pasted\\_image117.png](#)  
image not found. type unknown

Commencer par créer les collecteurs de mails en plus de celui précédemment créé.

Remplir les champs comme pour le premier collecteur en prêtant attention à bien saisir un alias comme nom et non pas l'adresse mail originale.

Attention également à saisir le bon id et mot de passe qui sont ceux de l'adresse originale.

[Pasted\\_image118.png](#)  
image obtention de type inconnu

Lorsque l'opération a été répétée autant de fois qu'il y a d'alias, le résultat doit ressembler au suivant :

[Pasted\\_image119.png](#)  
image obtention de type inconnu

Continuer avec la création des entités.  
Se rendre sur Administration puis Entités.

[Pasted\\_image120.png](#)  
image obtention de type inconnu

Ici, créer une entité "enfant" de l'entité racine native de GLPI. Cela n'est pas forcément nécessaire, mais cela permet de garder une base saine et surtout du pouvoir rajouter une ou plusieurs structures au cas où l'entreprise se développe dans le futur.  
Cliquer sur "+".

[Pasted\\_image121.png](#)  
image obtention de type inconnu

Saisir le nom de l'entité, la première correspond généralement au nom de votre entreprise ou domaine, choisir enfant de l'entité racine puis Ajouter.

[Pasted\\_image122.png](#)  
image obtention de type inconnu

Retourner dans le menu des entités et cliquer sur celle qui vient d'être créée.

[Pasted\\_image124.png](#)  
image obtention de type inconnu

La page suivante s'affiche. Non-obligatoire à remplir l'onglet adresse (en vert).  
Dans l'onglet suivant Informations avancées, choisir le répertoire LDAP.

[Pasted\\_image126.png](#)  
image obtention de type inconnu

Dans l'onglet notifications, saisir l'adresse mail du support concerné ainsi que l'identifiant de l'administrateur.

Laisser les autres paramètres en héritage de l'entité parente.  
Ne pas oublier de sauvegarder en bas de page.

[Pasted\\_image127.png](#)  
image obtention de type inconnu

Dans assistance, paramétrer la clôture automatique des futurs tickets.  
Choisir l'effet souhaité, immédiat, 1 jour, 2 jours, 7 jours, etc.  
Sauvegarder.

[Pasted\\_image009.png](#)  
image obtention de type inconnu

Se positionner ensuite sur utilisateur et paramétrer l'administrateur général de glpi en super-admin.

Le paramètre récursif permet à l'administrateur d'associer le profil également sur les entités

enfants.

[Pasted\\_image128.png](#)

Répéter la manipulation pour chaque nouvelle entité.

Avant d'associer les utilisateurs à l'entité, il faut paramétrer le profil "self-service", profil d'utilisateur souhaitant faire un ticket.

Cela va permettre de choisir l'interface de connexion simplifiée, les différents types de droits des utilisateurs du groupe.

[Pasted\\_image002.png](#)

[Pasted\\_image003.png](#)

Choisir les paramètres selon le cahier des charges en cours.

[Pasted\\_image004.png](#)

[Pasted\\_image005.png](#)

[Pasted\\_image007.png](#)

[Pasted\\_image006.png](#)

[Pasted\\_image008.png](#)

S'arrêter après cette dernière sauvegarde.

Associer maintenant les utilisateurs aux entités.

Se rendre sur la page utilisateur, onglet habilitation, choisir la bonne entité, le profil souhaité, et non récursif (PS :Le profil " self-service" est paramétrable dans administration/profils)

[Pasted\\_image001.png](#)

Les utilisateurs sont associés à l'entité avec leur profil correspondant.

## G - Automatisation de la récupération des mails :

Pour commencer, se connecter au serveur qui héberge GLPI.

S'identifier en utilisateur root.

Saisir la commande suivante.

```
crontab -e
```

Ajouter en dernière ligne ceci puis contrôle o pour sauvegarder et contrôle x pour quitter.

[Pasted\\_image112.png](#)

(Pour information, les étoiles correspondent dans l'ordre à : minute, heure, jour/mois, mois, jour/semaine)

Ici la synchronisation se fera donc toutes les minutes.

Vérifier le bon fonctionnement de cron avec les deux commandes suivantes.

La première informe si cron est actif et la seconde informe de son bon fonctionnement.

```
systemctl status cron
```

[Pasted\\_image108.png](#)

```
tail -f /var/log/cron.log
```

[Pasted\\_image115.png](#)

Configurer maintenant les actions automatiques dans Glpi.

Pour cela, se rendre sur l'onglet Configuration, puis Actions automatiques.

[Pasted\\_image100.png](#)

Sélectionner toutes les actions et cliquer sur actions.

[Pasted\\_image105.png](#)

Sélectionner ensuite modifier, mode d'exécution et choisir CLI afin que ça soit la commande Cron qui soit prise en compte pour l'automatisation, finir en cliquant sur envoyer.

[image.png](#)

Toutes les actions sont paramétrées en CLI.

[Pasted\\_image107.png](#)

Saisir mailgate dans la barre de recherche et cliquer pour ouvrir les paramètres.

[Pasted\\_image102.png](#)

Apporter les modifications suivantes. Choisir une fréquence d'exécution égale à celle configurée avec crontab précédemment, statut en programmée et SURTOUT bien choisir CLI dans le mode d'exécution.

[Pasted\\_image116.png](#)

Faire un test avec un envoi de mail utilisateur au support, le ticket se crée automatiquement.

# H - Gestion des catégories :

## 1. base de connaissances :

Glpi propose nativement la création d'une base de données de connaissances afin de mutualiser les connaissances des différents techniciens sur les différentes problématiques qu'ils peuvent rencontrer.

Pour qu'elle soit active, il faut créer des catégories (voir même des sous-catégories) afin de classer les informations.

Se rendre dans configuration, intitulés puis catégories de la base de connaissances.

 unknown

Activer l'effet pour les sous-entités.

Saisir le nom du répertoire de connaissance voulu.

Ajouter.

 unknown

Répéter l'action autant de fois que de répertoire souhaité.

## 1. ITIL :

Les catégories ITL vont déterminer la catégorie à laquelle un ticket va être affecté.

Se rendre sur configuration puis intitulés.

Cliquer sur catégories ITIL.

 unknown

## 1. Sauvegarde :

Un

# I - Changement de logo :

Pour changer de logo, utiliser filezilla client et se connecter au serveur hébergeant glpi.

La connexion établie se rendre dans /var/www/html/glpi/pics

Les deux logos qui seront modifier ici seront celui de la page d'identification et celui de l'accueil de l'interface web.

Le premier s'intitule login\_logo\_glpi et le second fd\_logo.

Attention les images doivent être en .png et respecter la taille des logos glpi de base.

Pasted\_image.png unknown

Lorsque cela est fait, se déconnecter (si connecter) de l'interface web et se reconnecter. Les logos auront été modifiés.

# J - Gestion des tickets :

## 1. Création de tickets par mail :

Commencer par créer un collecteur de mail. Pour cela, se rendre sur Configuration puis Collecteurs.

Pasted\_image078.png unknown

Cliquer sur le "+" et une fenêtre s'ouvre.

Pasted\_image079.png unknown

Pasted\_image080.png unknown

Plusieurs champs sont à remplir.

Nom : @ mails du serveur

Actif : Oui

Serveur : Domaine du serveur de mail

Options de connexion : Ici attention à bien vérifier les options configurer ces options par rapport aux paramètres du serveur mail que l'on souhaite lié.

Dossier des messages entrants : Saisir le nom du dossier de réception voulu ou laisser ce champs vide.

Port : Optionnel mais conseiller.

Chaine de connexion : Se crée lors qu'un numéro de port est saisi.

Identifiant : Id du compte de l'@ mail.

Mot de passe : Son mot de passe.

Les champs suivants ont été laissés par défaut comme illustré ci-dessous.

Sauvegarder.

[Pasted\\_image083.png](#)

Cliquer ensuite sur Actions puis Récupérer les courriels maintenant.

[Pasted\\_image084.png](#)

Une petite notification apparaît dans le bas droit de l'écran.

[Pasted\\_image085.png](#)

Quand cette étape est finie, envoyer ou se faire envoyer un mail par un utilisateur de la baseDN.  
Une nouvelle notification s'affiche.

[Pasted\\_image086.png](#)

Un message d'erreur indiquant une erreur concernant l'envoi du mail retour.  
Le mail qui s'envoie sur la boîte mail du support pour prévenir de la demande.

[Pasted\\_image089.png](#)

Se rendre dans l'onglet Configuration, puis Notifications.

[Pasted\\_image090.png](#)

Activer toutes les notifications, enregistrer puis cliquer sur Configuration des notifications par courriels.

[Pasted\\_image091.png](#)

Ici remplir les champs suivant l'exemple qui suit.

[Pasted\\_image093.png](#)

Après avoir cliquer sur Envoyer un courriel de test à l'administrateur, cette notification s'affiche.

[Pasted\\_image094.png](#)

Consulter la boîte mail associer et s'assurer d'avoir reçu le mail correspondant au test.

[pasted\\_image095.png](#)

Un ticket a été créé précédemment suite à l'envoi du mail test pour le collecteur.  
Cliquer sur Assistance, puis Tickets.

[pasted\\_image087.png](#)

La page des tickets s'affiche, le ticket créé par l'envoi d'un mail utilistauer est bien présent.

[pasted\\_image096.png](#)

Et l'envoi du mail associé à la demande se fait aussi correctement.

 unknown

La création de tickets par mail se déroule comme voulue tout comme l'envoi des mails suite aux demandes.

A ce stade, la récupération des mails se fait manuellement mais celle-ci peut être automatiser.

## 2. Suivi des tickets :

Le suivi du ticket est la première manipulation du technicien qui va donner vie au ticket et entamé la procédure de support.

### *Gabarit du suivi*

 unknown

Le gabarit de suivi va permettre l'intégration direct d'un message expliquant par exemple que le ticket vient d'être pris en charge par les équipes supports.

Le contenu de ce gabarit est envoyé par mail à l'utilisateur demandeur.

 unknown

## 3. Les solutions des tickets :

### *Types de solution*

Se rendre sur configuration puis intitulés.

Cliquer sur l'intitulé types de solutions.

 unknown

Cliquer le "+" d'ajout.

 unknown

Saisir le nom du type de solution

Ajouter

 unknown

Exemple d'une liste de types de solutions

 unknown

## ***Gabarits de solution***

Le gabarit de solutions va permettre l'intégration direct d'un message expliquant quelle solution va être appliquée.

Le contenu de ce gabarit est envoyé par mail à l'utilisateur demandeur.

 unknown

Cliquer sur "+" d'ajout

 unknown

Autoriser l'effet sur les sous-entités.

Nommer le gabarit, saisir le contenu et ajouter.

Laisser volontairement le champ type de solution vide. Celui-ci sera défini lors du traitement du ticket par le technicien.

 unknown

Répéter l'opération autant de fois que désiré.

## **K - Gestion des groupes :**

Il est possible d'ajouter des groupes via un LDAP mais aussi manuellement.

 unknown

A réitérer autant de fois que nécessaire.

## **L - Gestion des règles :**

**1. Règle pour que le ticket se crée dans la même entité que l'utilisateur demandeur :**

 unknown

Se rendre dans les règles pour assigner un ticket créé via un collecteur de courriels.



Cliquer sur le "+" pour créer une nouvelle règle.



Saisir le nom de la nouvelle règle, ou en opérateur logique et oui pour actif.



Dans les critères, choisir l'utilisateur possédant le profil "self-service" et ajouter.



Dans actions, cliquez sur ajouter une nouvelle action.



Choisir entité depuis profil de l'utilisateur et ajouter.



L'action apparaît comme ci-dessous.



La règle est créée, l'entité du ticket sera la bonne entité de l'utilisateur.



## 2. Règle pour la priorité des billets

Se rendre dans les règles métiers pour les tickets



Cliquez sur le "+" d'ajout de règle



Nommer la nouvelle règle priorités et suivre l'exemple suivant.



Dans critères, choisir description, est, urgent. C'est à dire que tous les mails entrants ayant urgent dans leur contenu seront classés en très haute priorité.

[pasted\\_image015.png](#)

Dans les actions, sélectionnez la priorité et paramétrez sur très haute.

[pasted\\_image016.png](#)

Les mails contenant désormais urgents créeront des tickets en haute priorité.

[pasted\\_image017.png](#)

## 3. Règle pour assigner directement les tickets à leur création

Se rendre dans les règles métier pour les tickets

[pasted\\_image012.png](#)

Cliquez sur le "+" d'ajout

[pasted\\_image013.png](#)

Mettre oui pour les sous-entités, saisir un nom pour la règle, opérateur logique en et, actif oui et règle utilisée pour ajouter. Sauvegarder

[pasted\\_image014.png](#)

Dans les critères, choisir comme valeur entité et l'entité correspondant à l'association souhaitée.

[pasted\\_image021.png](#)

Dans les actions, choisissez l'utilisateur ou les groupes de techniciens auxquels on souhaite assigner les tickets.

[pasted\\_image022.png](#)

[pasted\\_image023.png](#)

Lorsqu'un utilisateur de l'entité a créé un ticket, celui-ci est attribué directement au bon groupe de techniciens.

[pasted\\_image025.png](#)

[pasted\\_image024.png](#)