

2024



CATOIRE

SEMI

L'expertise en mouvement depuis 1958

GLPI

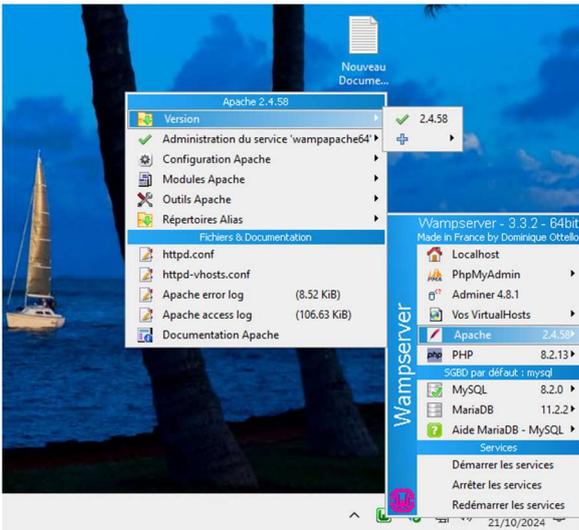
Table des matières

1) INSTALLATION DE GLPI.....	2
2) MISE EN PLACE DU TICKETING	6
3) MISE EN PLACE DES REGLES	7

1) INSTALLATION DE GLPI

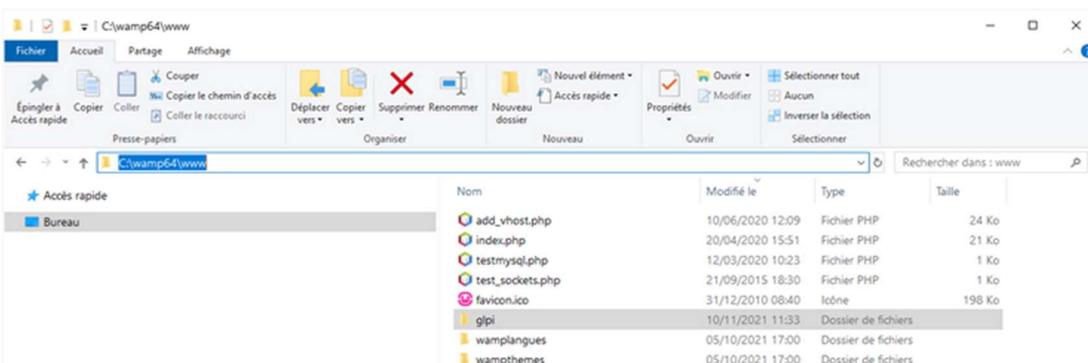
L'installation de GLPI s'est effectuée sur un serveur virtuel Windows 11.

Ce serveur avait déjà WAMP d'installé car il est également utilisé pour l'intranet de l'entreprise.



Installation :

J'ai téléchargé l'archive compressée de GLPI et copié le dossier glpi dans c:\wamp64\www.



Puis sur mon navigateur, j'ai accédé à GLPI via l'adresse « <http://127.0.0.1/glpi> », ce qui me permet d'accéder à l'installation de GLPI.



J'ai fait l'installation en suivant les étapes ci-dessous :



5



6



7

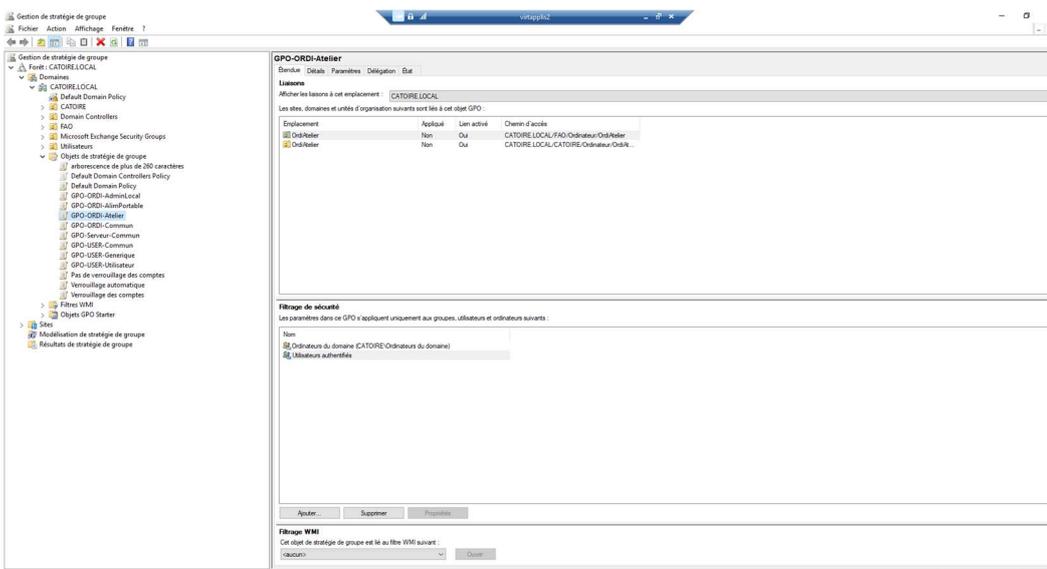


8



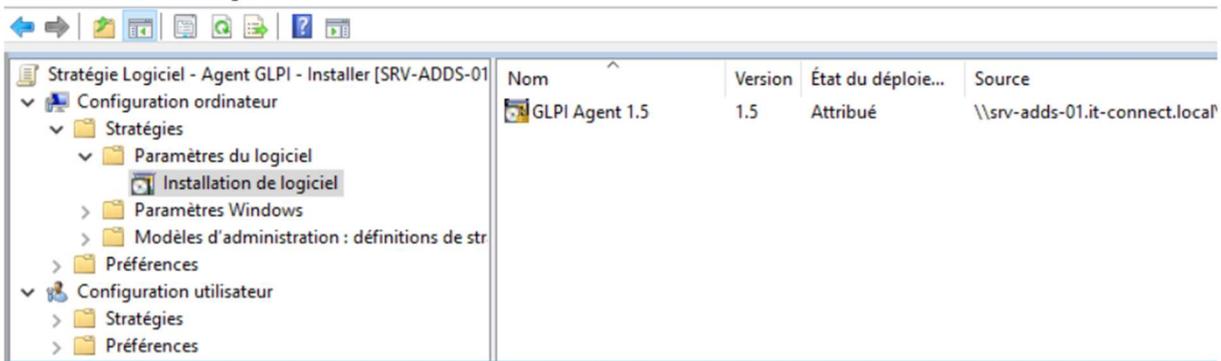
Une fois l'installation de GLPI faite, accompagné de mon tuteur nous avons installé l'agent GLPI via GPO.

Nous avons mis la GPO dans le groupe computer de notre domaine.

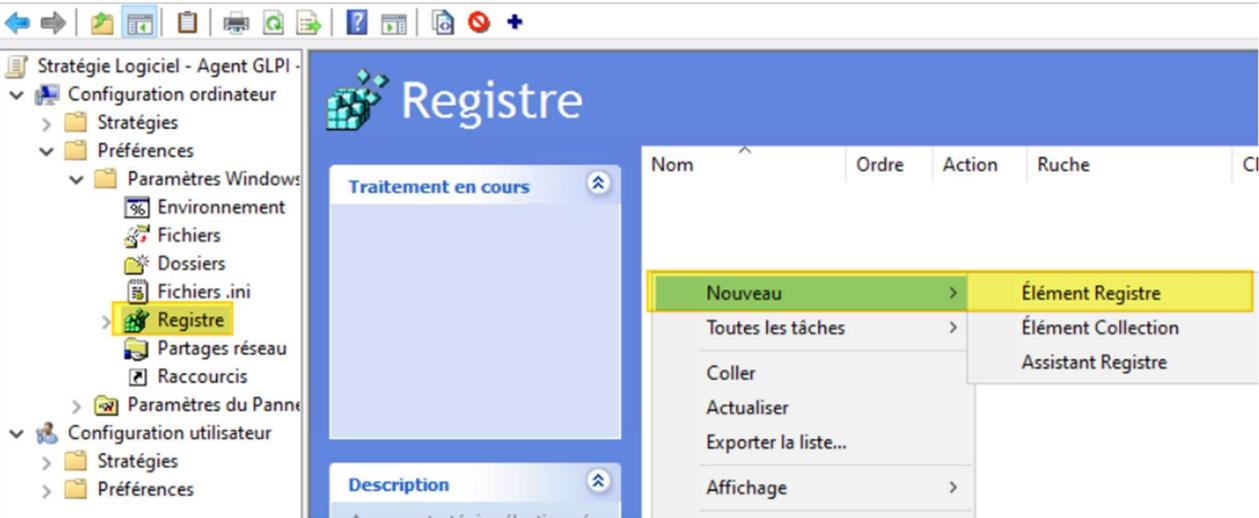


Éditeur de gestion des stratégies de groupe

Fichier Action Affichage ?



Nom	Version	État du déploie...	Source
GLPI Agent 1.5	1.5	Attribué	\\srv-adds-01.it-connect.local



Nom	Ordre	Action	Ruche
Nouveau		>	Élément Registre
Toutes les tâches		>	Élément Collection
Coller			Assistant Registre
Actualiser			
Exporter la liste...			
Affichage		>	

Nouvelles propriétés de Registre

Général Commun

Action : Mettre à jour

Ruche : HKEY_LOCAL_MACHINE

Chemin d'accès de la clé : SOFTWARE\GLPI-Agent

Nom de valeur : Par défaut server

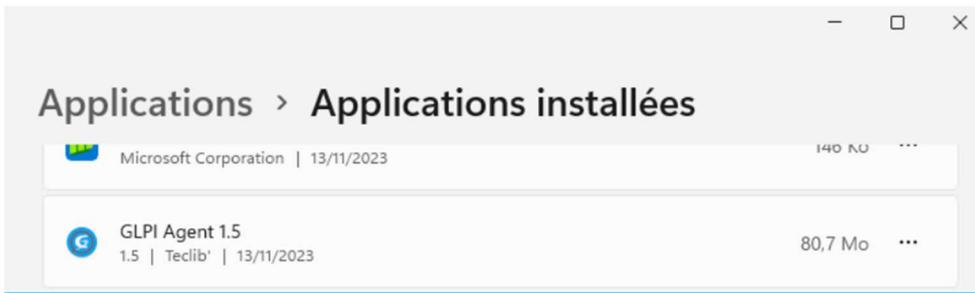
Type de valeur : REG_SZ

Données de valeur : support.it-connect.tech/front/inventory.php

OK Annuler Appliquer Aide



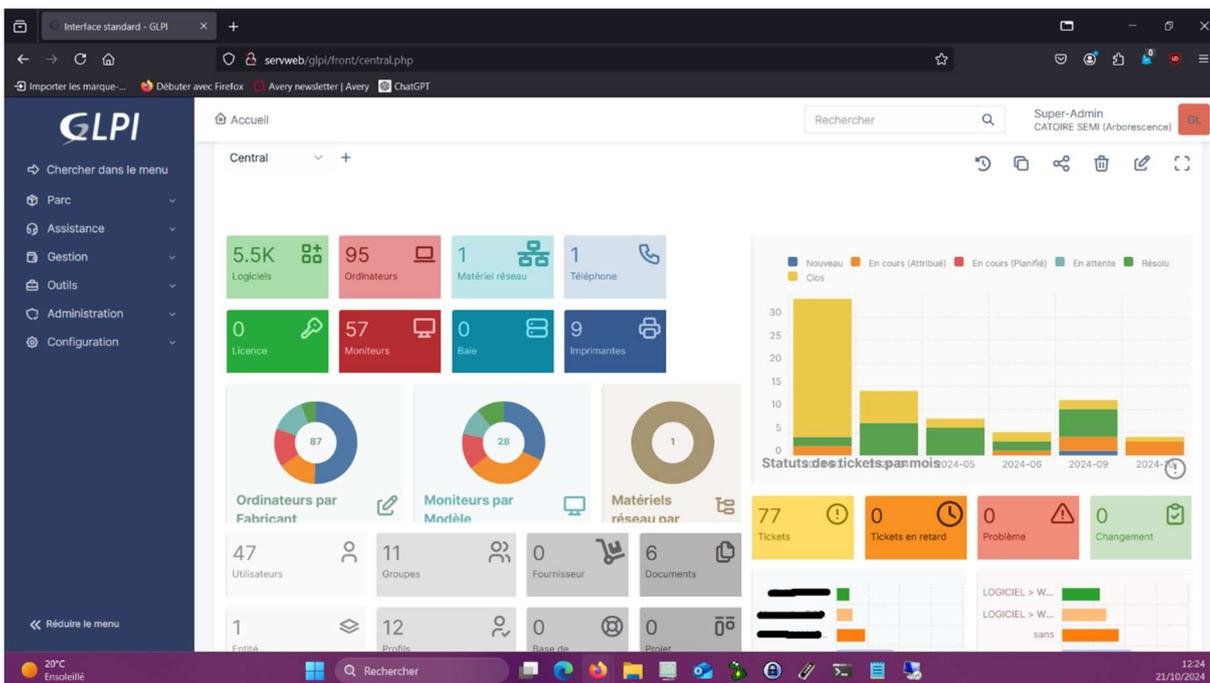
Nom	Ordre	Action	Ruche	Clé	Nom de valeur	Type	Données de valeur
server	1	Mettre à jour	HKEY_LOCAL_MACHINE	SOFTWARE\GLPI-Agent	server	REG_SZ	https://support.it-connect.tech/front/inventory.php
tag	2	Mettre à jour	HKEY_LOCAL_MACHINE	SOFTWARE\GLPI-Agent	tag	REG_SZ	IT-Connect



Une fois l'agent installé, nous avons pu voir remonter au fil du temps, tous nos PC, nos écrans et aussi les logiciels installés et leur version.

Nous pouvons constater que nous avons 95 postes et 57 écrans.

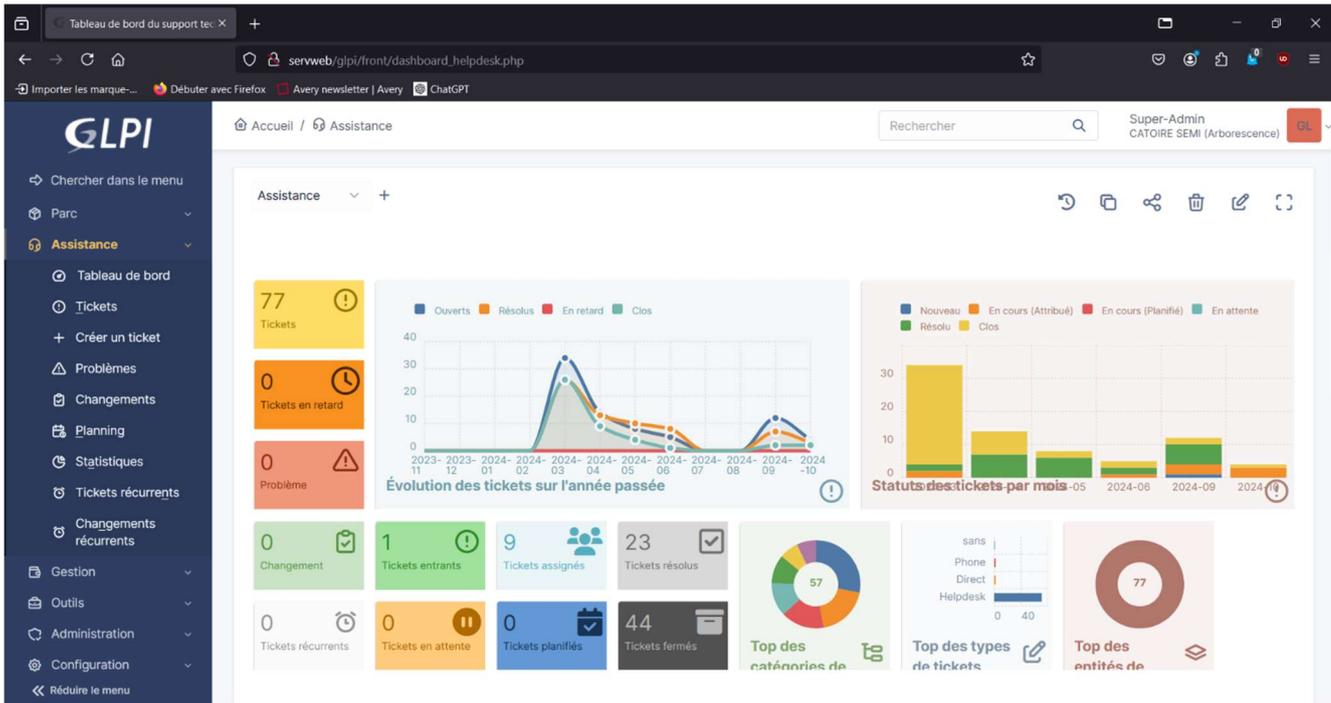
J'ai mis manuellement les imprimantes et nous avons testé l'agent GLPI sur un téléphone.



2) MISE EN PLACE DU TICKETING

Une fois l'installation de GLPI finalisé et que tous nos ordinateurs ont été inventorié, nous avons pu passer à la mise en place des tickets.

Nous avons eu plusieurs réunions avec des petits groupes d'employés, afin de leur expliquer ce nouvel outil, comment le prendre en main, l'avantage pour eux et aussi pour nous d'utiliser ce logiciel. Ceci pour garder une trace de toutes les demandes et des incidents.



3) MISE EN PLACE DES REGLES

J'ai mis en place une règle dans GLPI permettant de remplir automatiquement le champ « Observateur » sans intervention de l'utilisateur. Cette règle identifie l'auteur du ticket et assigne automatiquement le bon observateur, réduisant ainsi les risques d'erreurs et garantissant l'envoi de notifications au responsable concerné. Cette règle s'applique uniquement lorsque l'utilisateur soumet une demande.

Après l'implémentation du système de ticketing, certains responsables ont exprimé le souhait de recevoir une simple notification sans avoir à valider les demandes. Pour répondre à cette demande, j'ai configuré une règle spécifique dans GLPI.

Voici les règles qui notifie les bons responsables :

Règles métier pour les tickets						
Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif	
<input type="checkbox"/>	Notification aux responsables Business	Ajoute le responsable en observateur	Ajouter	Demandeur dans groupe est est Direction > Pôle business - Responsable > Pôle business - Utilisateurs (CATOIRE SEMI) Type est Demande	Observateur > Ajouter	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Notification aux responsables Fabrication	Ajoute le responsable en observateur	Ajouter	Demandeur dans groupe est est Direction > Pôle fabrication - Responsables > Pôle fabrication - Utilisateurs (CATOIRE SEMI) Type est Demande	Observateur > Ajouter	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Notification aux responsables Fonction Traverse	Ajoute le responsable en observateur	Ajouter	Demandeur dans groupe est est Direction > Pôle fonction transverse - Responsables > Pôle fonction transverse - Utilisateurs (CATOIRE SEMI) Type est Demande	Observateur > Ajouter	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Notification aux responsables Technique et innovation	Ajoute le responsable en observateur	Ajouter	Demandeur dans groupe est est Direction > Pôle solution technique et innovation - Responsables > Pôle solution technique et innovation - Utilisateurs (CATOIRE SEMI) Type est Demande	Observateur > Ajouter	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif	

Les critères que j'ai mis en place pour cette règle :

Règle - Notification aux responsables Business

Actions 1/4 > >>

Règle

Critères 2 Ajouter un nouveau critère

Actions 1 ↳ Actions

Historique 13

Tous

<input type="checkbox"/>	Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/>	Demandeur dans groupe	est	Direction > Pôle business - Responsable > Pôle business - Utilisateurs (CATOIRE SEMI)
<input type="checkbox"/>	Type	est	Demande
<input type="checkbox"/>	Critère	Condition	Motif

↳ Actions

L'action qui en résulte :

Règle

Critères 2

Actions 1 Ajouter une nouvelle action

Historique 13 ↳ Actions

Tous

Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0

<input type="checkbox"/>	Champs	Type d'action	Valeur
<input type="checkbox"/>	Observateur	Ajouter	0 [REDACTED]
<input type="checkbox"/>	Champs	Type d'action	Valeur

↳ Actions