

Glpi

GLPI

Par POTTIER Nicolas

30/01/2023

Table des matières

Introduction	1
Contexte professionnel	1
Etat de l'art	1
Répondre aux besoins	2
Public Visé :	2
GLPI Inventory	3
Configurer le serveur	3
Créer un script	4
Créer la GPO	5
Gabarit ticket utilisateur	8
Créer un gabarit pour les tickets	8
Champs obligatoires	8
Champs prédéfinis	9
Champs masqués	9
Rendre le gabarit par défaut	11
Problème rencontré	12
Axes d'amélioration possibles	12
Conclusion	12

Introduction

Contexte professionnel

Le lycée polyvalent Les Bourdonnières est un lycée public situé à Nantes SUD et est ouvert depuis 1972. Bâti sur un terrain de 70 000m² et avec neuf bâtiments, ce lycée accueille chaque année 2000 élèves en moyenne ainsi que plus d'une centaine de professeurs. De ce fait, le lycée possède un système d'information conséquent avec un millier de PC (fixe et portable). Nous devons donc inventorier tous ces périphériques automatiquement afin de ne pas perdre de temps et de pouvoir savoir quels périphériques nous avons. De plus, afin de pouvoir contacter un service précis en cas de panne, les utilisateurs doivent avoir à portée de main une solution de ticketing pour centraliser les demandes d'assistances. Nous devons donc trouver un outil qui fournit les deux fonctionnalités et les paramétrer en fonction des utilisateurs.

Etat de l'art

Afin de choisir la meilleure solution nous allons comparer deux logiciels :

	Avantages	Inconvénients
GLPI	<ul style="list-style-type: none"> • Open Source • Personnalisable avec des plugins • Propose une solution de ticketing • Intègre une solution d'inventaire automatisée • Permet de regrouper les contrats, les logiciels... dans un même endroit sécurisé. • Permet d'avoir une base de connaissances afin de proposer déjà des solutions pour les questions les plus demandés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour manuel • Administration compliquée à prendre en main
OCS Inventory	<ul style="list-style-type: none"> • Open Source • Solution d'inventaire • Permet de faire remonter logiciels et matériels • Permet de déployer des paquets • Interface web ergonomique 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de solution de ticketing intégré • Fonctionnalités incomplètes sur le déploiement de paquet

Répondre aux besoins

Étant donné qu'un serveur GLPI est disponible pour toute l'académie et regroupe tous les lycées publics de la région, nous nous appuyerons sur ce serveur.

Tout d'abord, nous paramétrons le serveur d'inventaire de GLPI.

Ensuite, nous créerons un script que nous exécuterons sur tous les postes par GPO afin de déployer GLPI Inventory.

Enfin, nous créerons un gabarit pour tous les utilisateurs afin de les guider lors de la création d'un ticket.

Public Visé :

Administrateur	✓
Développeur	
RSSI	✓
DSI	✓
Technicien	✓
Utilisateur	

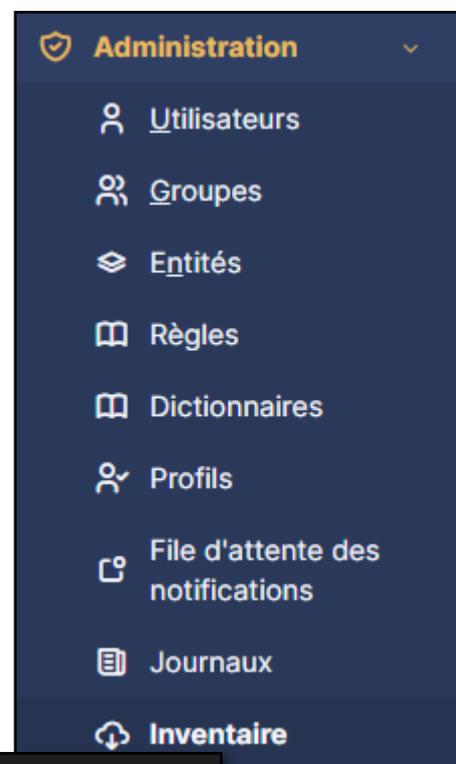
GLPI Inventory

Configurer le serveur

Avant de pouvoir déployer l'agent sur vos postes, vous devez configurer la partie serveur afin d'activer l'inventaire et choisir ce que vous souhaitez remonter. Pour cela, depuis votre GLPI, rendez-vous sur l'onglet « administration » puis sur l'onglet « inventaire ».

Vous allez avoir différentes options pour vos machines (virtuelles ou non), afin de savoir ce que vous souhaitez ce qui remonte ou pas. C'est à vous de choisir ce que vous souhaitez remonter ou non.

Vous pouvez aussi activer une option pour les agents qui ne contacte plus le serveur depuis X temps, en supprimant les postes de l'inventaire par exemple.



Options d'importation

Volumes	<input checked="" type="checkbox"/>	Logiciels	<input type="checkbox"/>
Moniteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	Imprimantes	<input checked="" type="checkbox"/>
Périphériques	<input checked="" type="checkbox"/>	Antivirus	<input checked="" type="checkbox"/>
Statut par défaut	<input type="text" value="-----"/> <input type="text" value="i"/> <input type="text" value="+"/>	Fréquence de l'inventaire (en heures)	<input type="text" value="24"/>
Importer un moniteur avec une correspondance partielle du numéro de série	<input type="checkbox"/>		

Configurations liées

Règles d'import et de liaison des équipements Règles d'affectation d'un élément à une entité

Type de port réseau

Virtualisation

Importer des machines virtuelles	<input checked="" type="checkbox"/>	Type d'ordinateur	<input type="text" value="-----"/> <input type="text" value="i"/> <input type="text" value="+"/>
Créer un ordinateur pour les machines virtuelles	<input checked="" type="checkbox"/>	Créer les composants pour les machines virtuelles	<input type="checkbox"/>

Essaiera de créer les composants à partir des informations de la VM envoyées par l'hôte, ne pas utiliser si vous planifiez d'inventorier les VM de

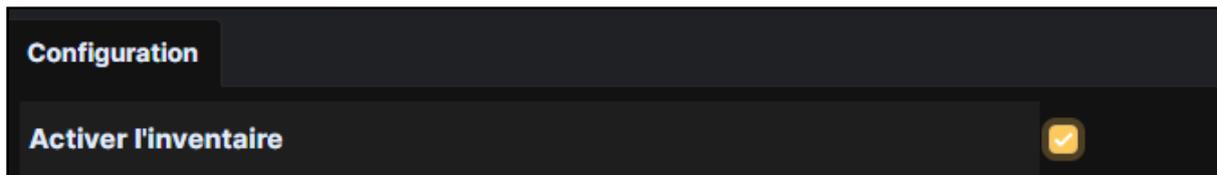
Composants

Processeurs	<input type="checkbox"/>	Disques durs	<input checked="" type="checkbox"/>
Mémoires	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes son	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartes réseau	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes réseaux virtuelles	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartes graphiques	<input checked="" type="checkbox"/>	Cartes SIM	<input type="checkbox"/>
Lecteurs	<input type="checkbox"/>	Lecteurs réseaux	<input checked="" type="checkbox"/>
Lecteurs amovibles	<input type="checkbox"/>	Alimentation	<input type="checkbox"/>
Contrôleurs	<input type="checkbox"/>	Batteries	<input type="checkbox"/>

Nettoyage de l'agent

Mettre à jour les agents qui n'ont pas contacté le serveur depuis (en jours) Action

ATTENTION : N'oubliez pas d'activer l'inventaire avant de sauvegarder, sinon l'inventaire ne sera pas actif et les agents ne pourront pas communiquer avec le serveur.



Créer un script

Le MSI ne permettant pas à lui tout seul d'effectuer une installation silencieuse, nous allons devoir créer un script en précisant certains paramètres à l'installation.

Un script est un programme permettant d'exécuter une tâche précise grâce à une ou plusieurs commandes.

Pour cela, ouvrez un bloc-notes et tapez cette ligne de commande :

```
msiexec.exe /quiet /i "\\SRV-NAS\Service Informatique\Logiciels\GLPI-Agent-1.4-x64.msi" RUNNOW=1  
SERVER="http://10.217.6.8/glpi/front/inventory.php"
```

- Msiexec.exe : Permet d'installer des logiciels au format msi.
- /quiet : Rendre l'installation silencieuse
- /i : permet d'indiquer différents à prendre pendant l'installation du logiciel.
- \\SRV-NAS\Service Informatique\Logiciels\GLPI-Agent-1.4-x64.msi : Répertoire UNC du MSI (à télécharger à l'étape « [créer la GPO](#) »).
- RUNNOW=1 : Préciser qu'on souhaite qu'il se lance dès la fin de l'installation.
- Server : Lien du serveur GLPI.

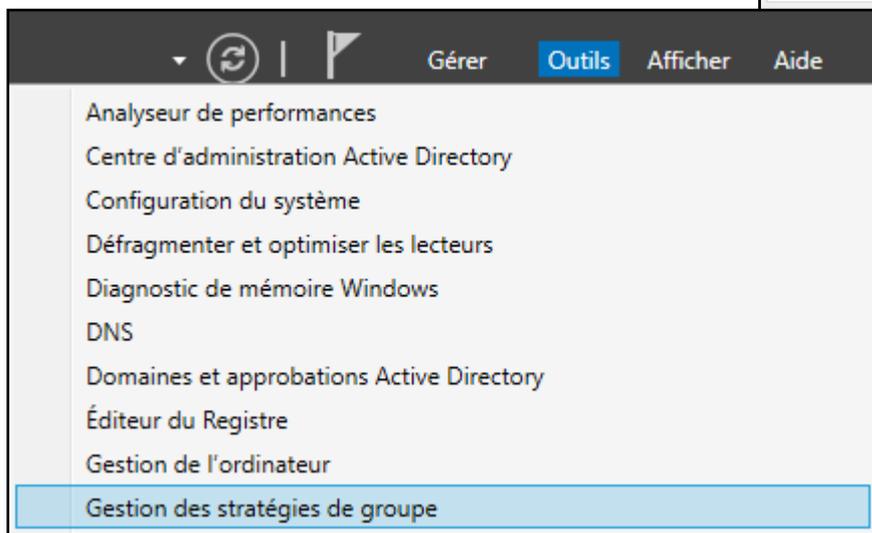
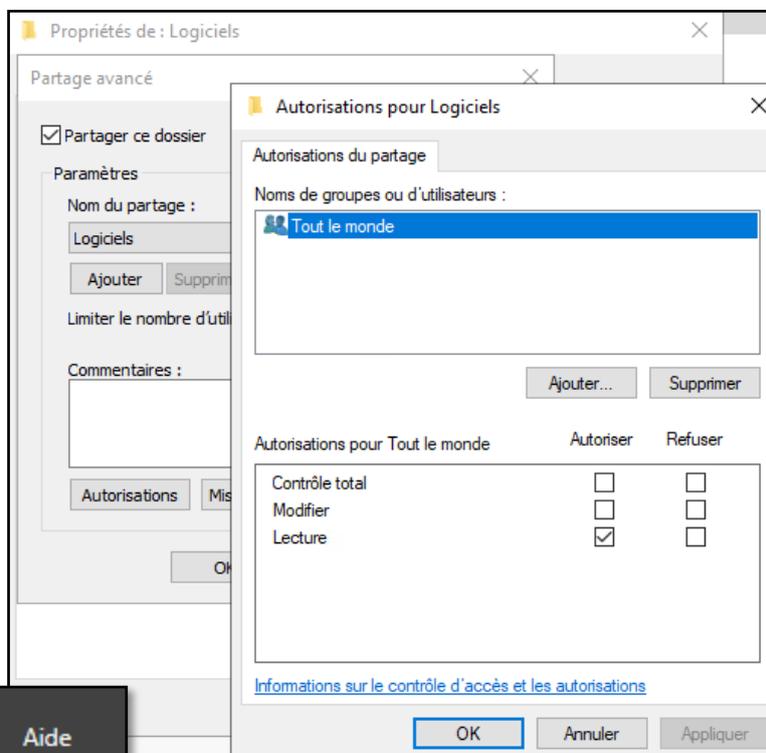
Après avoir paramétrer le script par rapport à vos paramètres, vous pouvez enregistrer votre fichier en .bat dans un dossier partagé en droit de lecture et d'exécution à tout le monde appelé « Scripts ».

Nom	Modifié le	Type	Taille
Dmaths	07/12/2022 18:23	Fichier de comma...	1 Ko
GLPI-Agent	22/01/2023 13:44	Fichier de comma...	1 Ko

La GPO (Group Policy Object) est une fonctionnalité de Windows Server et nous permet de créer des règles / installations de logiciels... et de les déployer sur tous les postes de notre domaine ou que certains postes.

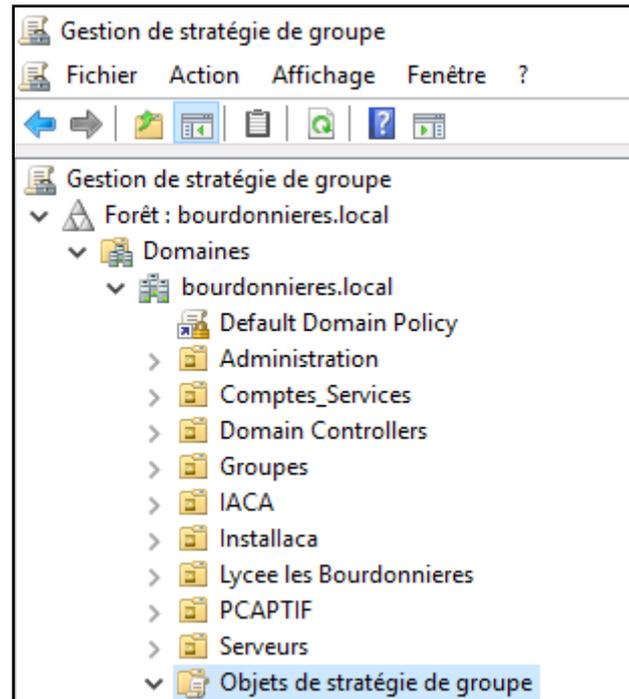
Afin d'éviter de déployer l'agent à la main sur chaque poste, nous allons créer une GPO afin de déployer le MSI en silencieux sur les postes.

Pour cela, nous récupérons l'agent [ici](#) en .msi. Nous le plaçons ensuite dans un dossier partagé ou tous les utilisateurs ont le droit de lecture.



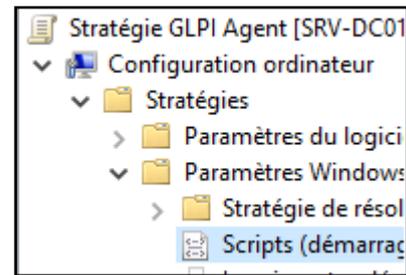
Lancer ensuite la console « gestion des stratégies de groupe ».

Developper votre arborescence jusqu'à votre domaine et faites un clic droit sur « Objets de stratégie de groupe » et créer une GPO « GLPI Agent ».

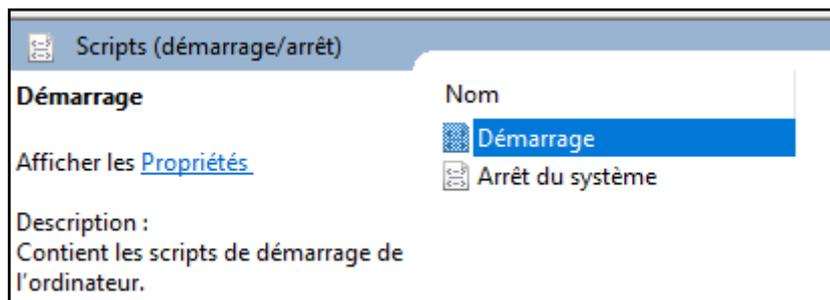


Faites ensuite un clic droit sur cette GPO puis « modifier ».

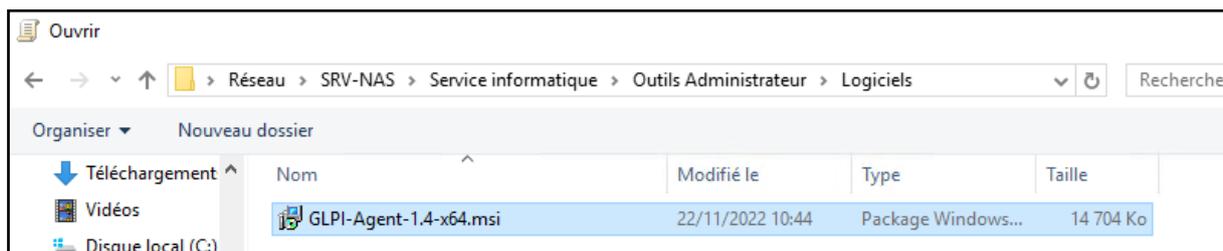
Développez l'arborescence de votre configuration ordinateur en développant « stratégies », « paramètres Windows » et cliquer sur « Scripts (démarrage/arrêt) ».



Choisissez ensuite si vous souhaitez que ce script s'effectue au démarrage ou à l'arrêt de la machine. Ici, nous avons pris le choix d'exécuter le script au démarrage de l'ordinateur.

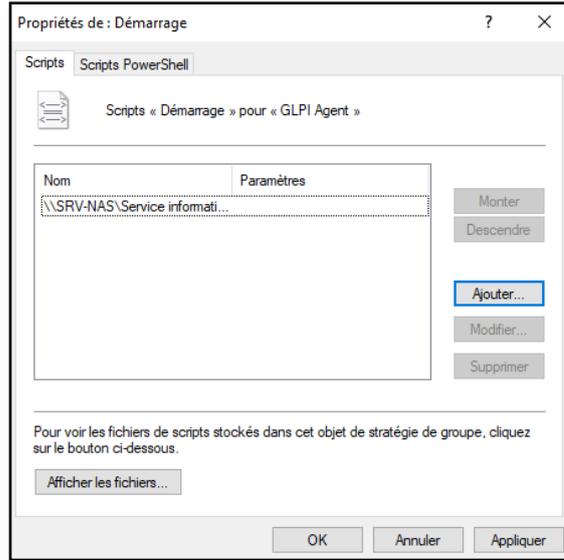


Cherchez votre script **EN CHEMIN UNC**, afin que le chemin soit un chemin réseau et pas un chemin local, sinon la GPO cherchera en local sur le poste le script.



Ajouter aucun paramètre de scripts, cliquer sur « ok » puis sur « appliquer ».

Votre GPO est prête.



Il ne vous reste plus qu'à l'attribuer sur votre domaine afin que tous les postes puissent avoir l'agent sur leur poste.



Vous n'avez plus qu'à redémarrer les postes afin que la GPO soit bien prise en compte.

NICO.LOCAL								
Objets de stratégie de groupe liés		Héritage de stratégie de groupe		Délégation				
État	Ordre des liens	Objet de stratégie de groupe	Appliqué	Lien activé	État GPO	Filtre WMI	Modifié le	Domaine
	1	Default Domain Policy	Non	Oui	Activé	Aucun(e)	18/11/2022 10:35:08	NICO.LOCAL
	2	GLPI Agent	Non	Oui	Activé	Aucun(e)	22/11/2022 11:13:35	NICO.LOCAL

Il suffit ensuite, sur votre interface web de GLPi, de vous rendre dans l'onglet « Parc » puis dans « ordinateurs » pour voir si vos postes sont bien remontés sur GLPI.

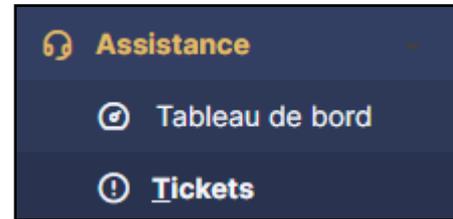
Actions								
NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION
DESKTOP-52PA92H		QEMU		QEMU	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Microsoft Windows 10 Professionnel		2023-01-22 13:47
WS22-NICO-AD		QEMU		QEMU	Standard PC (i440FX + PIIX, 1996)	Microsoft Windows Server 2022 Standard Evaluation		2023-01-22 13:45

Gabarit ticket utilisateur

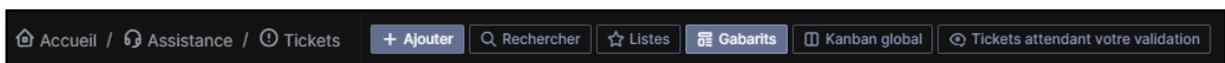
Créer un gabarit pour les tickets

Afin d'accompagner les utilisateurs dans leur demande d'assistance, nous pouvons créer un gabarit de ticket afin de les guider aux mieux pour une meilleure résolution de leur problème.

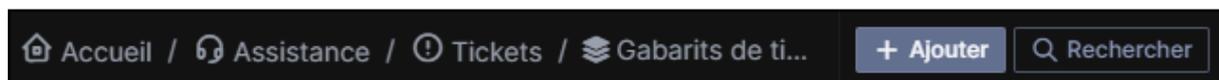
Pour cela, depuis l'interface web de GLPI, cliquer sur l'onglet « Assistance » puis « Tickets ».



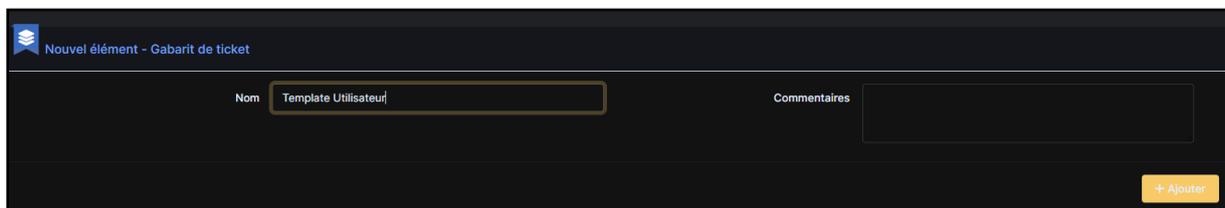
Cliquer ensuite sur « gabarits » en haut de votre page.



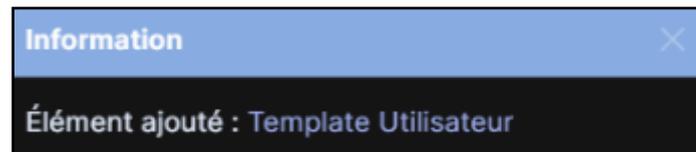
Cliquer ensuite sur « ajouter » en haut de votre page.



Donnez un nom à votre gabarit. Ici, nous l'appellerons « Template Utilisateur ».



Après avoir cliqué sur « ajouter », une pop-up surgit en bas à droite de votre écran. Cliquer sur le nom de votre gabarit afin d'accéder au paramétrage de ce dernier.



Vous avez différentes options qui s'offrent à vous :

Champs obligatoires

Cet onglet vous permet de rendre obligatoire certaines informations avant de pouvoir créer un ticket. Pour notre gabarit nous obligerons ces différents points :

- Titre
- Description
- Catégorie
- Lieu

Ces quatre onglets minimums nous permettent de pouvoir comprendre et situer le problème rapidement et pouvoir intervenir dans les meilleures conditions possibles.

Champs prédéfinis

Ici, nous allons pouvoir pré remplir des champs afin de faciliter la création d'un ticket pour l'utilisateur. Ici, nous allons pré remplir le champ « Description » afin que l'utilisateur puisse créer le ticket avec le plus de précision possible.

The screenshot shows a form titled "Description" with a rich text editor. The editor contains the following text: "Bonjour," followed by "J'ai actuellement un problème en [Numéro de la Salle] :", then a placeholder "[Décrivez votre problème le plus précisément possible, en indiquant sur quel poste rencontrez-vous ce problème, sous quel session, est-il récurrent...]", and finally "Cordialement, [NOM] [Prénom]". A yellow "Ajouter" button is visible on the right side of the editor.

Nous pré remplirons aussi le champ « date d'ouverture » à aujourd'hui afin que les tickets soient bel et bien datés de la date du jour d'ouverture.

Ce qui donne :

Champs prédéfinis	
Nom	Valeur
	Bonjour,
	J'ai actuellement un problème en [Numéro de la Salle] :
Description	[Décrivez votre problème le plus précisément possible, en indiquant sur quel poste rencontrez-vous ce problème, sous quel session, est-il récurrent...]
	Cordialement, [NOM] [Prénom]
Date d'ouverture	Maintenant

Champs masqués

Cet onglet va vous permettre de cacher tous les onglets dont l'utilisateur n'a pas besoin afin qu'il ne voie que les informations importantes à compléter.

Nous cacherons ces différents éléments :

- Demande de validation
- Priorité
- Technicien
- Assigné à un fournisseur
- Groupe de techniciens
- Source de la demande
- Urgence
- Statut

- Date d'ouverture
- TTR
- SLAs TTR
- SLAs TTO
- Durée totale
- Groupe observateur
- Observateur
- Groupe demandeur
- TTO
- TTR Interne
- TTO Interne
- OLA TTO Interne
- OLA TTR Interne
- Contrat

Votre gabarit est désormais créée ! Vous pouvez voir le résultat dans l'onglet « Interface standard » et « interface simplifiée ».

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The main area is titled "Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine". Below this, there are fields for "Titre" and "Description". The "Description" field contains the following text: "Bonjour, J'ai actuellement un problème en [Numéro de la Salle] : [Décrivez votre problème le plus précisément possible, en indiquant sur quel poste rencontrez-vous ce problème, sous quel session, est-il récursif...]. Cordialement, [NOM] [Prénom]". Below the description field, there is a section for "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with a button "Sélect. fichiers" and the text "Aucun fichier choisi". On the right side, there is a sidebar with the following fields: "Type" (Incident), "Catégorie" (-----), "Impact" (Moyen), "Lieu" (-----), "Acteurs" (0), "Demandeur" (gpi), "Attribué à", "Éléments" (0), "Mes éléments" (-----), "Ou recherche complète" (Général), and "Ticket lié".

Description de la demande ou de l'incident

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. The main area is titled "Description de la demande ou de l'incident". Below this, there are fields for "Type" (Incident), "Catégorie" (-----), "Éléments associés" (+), "Lieu" (-----), "Titre" (-----), and "Description". The "Description" field contains the following text: "Bonjour, J'ai actuellement un problème en [Numéro de la Salle] : [Décrivez votre problème le plus précisément possible, en indiquant sur quel poste rencontrez-vous ce problème, sous quel session, est-il récursif...]. Cordialement, [NOM] [Prénom]". Below the description field, there is a section for "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with a button "Sélect. fichiers" and the text "Aucun fichier choisi".

Rendre le gabarit par défaut

Afin de rendre le gabarit par défaut pour vos utilisateurs, cliquer sur l'onglet « Administration » puis « profils ».

Cherchez le profil par défaut que vos utilisateurs ont (Self-Service par défaut), et cliquer sur « assistance ». Vous allez pouvoir indiquer votre gabarit.

The image shows two overlapping screenshots from a web application. On the right, a dark blue 'Administration' menu is visible with options: Utilisateurs, Groupes, Entités, Règles, Dictionnaires, and Profils. On the left, the 'Profil - Self-Service' configuration page is shown. It has a sidebar with 'Assistance' selected. The main area is divided into 'ASSISTANCE' and 'ASSOCIATION' sections. In the 'ASSISTANCE' section, there are checkboxes for 'Tickets', 'Suivis', 'Tâches', and 'Validations'. In the 'ASSOCIATION' section, there are options for 'Matériels associés à un ticket' (listing various hardware like xOrdinateur, xMoniteur, etc.) and 'Gabarit de ticket par défaut' (set to 'Template Utilisateur'). A yellow 'Sauvegarder' button is at the bottom right.

Cliquer sur « Sauvegarder » et vos utilisateurs ont désormais votre gabarit par défaut.

The image shows the 'Créer un ticket' form in a dark theme. At the top, it says 'Accueil / + Créer un ticket' and 'Self-Service Entité racine (Arborescence)'. The main section is 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains several fields: 'Type' (Incident), 'Catégorie' (dropdown), 'Éléments associés' (+), 'Lieu' (dropdown), 'Titre' (text), and 'Description' (rich text editor). The rich text editor contains the text: 'Bonjour, J'ai actuellement un problème en [Numéro de la Salle]: [Décrivez votre problème le plus précisément possible, en indiquant sur quel poste rencontrez-vous ce problème, sous quel session, est-il récursif...]. Cordialement, [NOM] [Prénom]'. At the bottom, there is a file upload section: 'Fichier(s) (2 Mio maximum)', 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', and buttons for 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi'.

Problème rencontré

J'ai rencontré un problème lors de la création du script pour déployer la GPO. En effet, le script ne s'exécutait pas malgré plusieurs tentatives.

La solution a été d'écrire `msiexec.exe` au lieu de `msiexec`. En effet, en cmd, le `msiexec` fonctionne cependant, il ne fonctionnait pas via ce script.

Axes d'amélioration possibles

Nous pouvons améliorer GLPI en proposant plusieurs gabarits de résolutions par rapport à la catégorie correspondante.

Nous pouvons aussi déployer un raccourci pour GLPI sur les postes de l'entreprise afin que les utilisateurs puissent trouver GLPI facilement.

Conclusion

Mise à part la difficulté à déployer le script de GLPI Inventory, la configuration et l'installation a été plutôt simple, l'interface a été réduite au strict minimum pour les utilisateurs afin qu'ils puissent créer un ticket facilement avec les informations nécessaires et l'inventaire fonctionne parfaitement.