

# *Manuel de prise en main rapide de GLPI*

1- Présentation .....	3
2 -Liste des fonctionnalités de GLPI .....	4
2-1 Général .....	4
2-2 Inventaire .....	4
2-3 Tracking .....	4
2-4 Statistiques .....	5
2-5 Gestion .....	5
2-6 Réservation .....	5
2-7 Base de connaissances .....	6
2-8 Rapports .....	6
2-9 Aspects techniques .....	6
3 - Démarrage de GLPI .....	7
3-1 Présentation de la fenêtre GLPI .....	7
4 - Administration .....	8
4-1 Utilisateurs .....	8
4-1-1 - Créer un utilisateur : .....	8
4-1-2 - Supprimer un utilisateur : .....	9
4-2 Configuration .....	10
4-2-1 Les intitulés .....	10
Créer un intitulé : .....	10
Supprimer un intitulé : .....	11
Modifier un intitulé : .....	12
4-2-2 Périphériques internes .....	12
4-2-3 Authentifications externes .....	12
4-2-4 Suivi par emails .....	12
4-2-5 Configuration Générale .....	13
4-2-6 Type de Document .....	13
4-3 Préférences .....	14
4-4 Données .....	14
5 – Gestion .....	14
5-1 Contacts .....	15
5-1-1 Créer un contact .....	15
5-1-2 Rechercher un contact .....	15
5-1-3 Supprimer/Modifier un contact .....	16
5-2 Entreprises .....	16
5-2-1 Créer une entreprise .....	16
5-2-2 Rechercher une entreprise .....	17
5-2-3 Supprimer/Modifier une entreprise .....	18
5-3 Contrats .....	18
5-3-1 Créer un contrat .....	18
5-3-2 Compléter un contrat .....	19
5-3-3 Supprimer un contrat .....	19
5-4 Documents .....	20
5-4-1 Ajouter un document .....	20
5-4-2 Supprimer un document .....	21
5-4-3 Restaurer un document .....	21

6 – Inventaire .....	22
6-1 Créer un modèle.....	22
6-2 Supprimer un modèle.....	23
6-3 Créer un composant .....	23
6-4 Gérer un composant.....	24
6-5 Supprimer un composant.....	24
7 – Assistance .....	25
7-1 Vous êtes absent .....	25
7-2 Vous êtes présent .....	26
7-3 Suivi des interventions.....	26
7-4 Attribuer des interventions.....	27
7-5 Compléter des interventions.....	27
7-6 Clôturer des interventions .....	27
7-7 Afficher des interventions.....	27
7-8 Statistiques .....	28
8 – Outils .....	28
8-1 Réservations .....	28
8-2 Base de connaissances .....	31
L'ajout - la suppression d'éléments .....	32
8-3 Rapports .....	33
Rapport par défaut : .....	34
Par contrats :.....	34
Par Année : .....	35
Rapport interventions : .....	35
Rapport réseau : .....	35
Excel, OpenOffice, gnumeric, multiplan (Syk).....	35
9 – Aide/Quitter .....	36
L'aide : .....	36
Quitter : .....	36
10 – Conclusion .....	36



# Gestion Libre de Parc Informatique

## **1- Présentation**

GLPI est une application libre, distribuée sous licence GPL destinée à la gestion de parc informatique.

GLPI est composé d'un ensemble de services web écrits en PHP qui permettent de recenser et de gérer l'intégralité des composants matérielles ou logicielles d'un parc informatique, et ainsi d'optimiser le travail des techniciens grâce à une maintenance plus cohérente.

Les fonctionnalités principales de l'application s'articulent autour de deux axes :

- ▶ L'inventaire précis de toutes les ressources techniques, matérielles et logicielles, existantes dont les caractéristiques seront stockées dans une base de données.
- ▶ La gestion et l'historisation, des diverses opérations de maintenance et des procédures liées, réalisées sur ces ressources techniques.

Enfin, cette application a pour but d'être dynamique et directement reliée aux utilisateurs. Une interface autorise donc ces derniers à éventuellement prévenir le service de maintenance et à répertorier un problème rencontré avec l'une des ressources techniques à laquelle ils ont accès.

## **2 -Liste des fonctionnalités de GLPI**

### **2-1Général**

- ▶ Gestion Multi-Utilisateurs
- ▶ Système d'authentification multiple (local, LDAP, Active Directory,Pop/Imap)
- ▶ Système de permissions
- ▶ Gestion multilingue (français, anglais, espagnol, italien)
- ▶ Module de recherche critériée
- ▶ Module de sauvegarde/restauration de la base de données au format SQL
- ▶ Exportation de la base de données au format XML
- ▶ Adaptation des intitulés en fonction des besoins

### **2-2 Inventaire**

- ▶ Inventaire du parc d'ordinateurs avec gestion des périphériques internes
- ▶ Inventaire du parc de moniteurs avec gestion des connexions aux ordinateurs
- ▶ Inventaire du parc du matériel réseau avec gestion des connexions aux périphériques (IP, adresses Mac, prises réseaux).
- ▶ Inventaire du parc d'imprimantes avec gestion des connexions aux ordinateurs et gestion des consommables associés.
- ▶ Inventaire du parc des périphériques externes (scanners, table graphiques, téléphone...) avec gestion des connexions aux ordinateurs
- ▶ Inventaire du parc logiciel avec gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, oem..) et des dates d'expiration
- ▶ Affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...) de manière hiérarchique
- ▶ Gestion des modèles de saisie pour tous les éléments d'inventaire afin de simplifier l'insertion de configurations identiques
- ▶ Archivage des matériels sortis de l'inventaire
- ▶ Gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement)
- ▶ Gestion des différents états pour les matériels (en réparation...)

### **2-3 Tracking**

- ▶ Gestion des demandes d'interventions pour tous les types de matériel de l'inventaire

#### *Utilisateur final*

- ▶ Interface utilisateur finale pour demande d'intervention
- ▶ Possibilité d'un suivi par mail de la demande d'intervention
- ▶ Consultation de l'historique des interventions

## *Techniciens*

- ▶ Gestion des priorités des demandes d'interventions
- ▶ Suivi des demandes d'interventions
- ▶ Suivi par mail des interventions
- ▶ Affectation de catégories aux interventions
- ▶ Affectation des demandes d'interventions
- ▶ Ouverture/fermeture/réouverture d'interventions
- ▶ Affectation d'un temps réel d'intervention
- ▶ Historique des interventions réalisées
- ▶ Affichage des interventions à réaliser par technicien
- ▶ Affichage de l'historique des interventions pour un matériel donné

## **2-4 Statistiques**

Rapports statistiques mensuel, annuel, total.

- ▶ Globales
- ▶ Par technicien
- ▶ Par Matériel, lieux et types
- ▶ Par utilisateur

## **2-5 Gestion**

- ▶ Gestion des entreprises (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés
- ▶ Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation)
- ▶ Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires, contrats...
- ▶ Gestion des types de documents autorisés

## **2-6 Réservation**

- ▶ Gestion des réservations pour le matériel en inventaire affecté au parc de prêt
- ▶ Interface utilisateur (calendrier) pour réservation

## 2-7 Base de connaissances

- ▶ Gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique (FAQ)
- ▶ Gestion d'une FAQ publique

## 2-8 Rapports

### *Génération de rapports sur le matériel*

- ▶ Par type de matériel
- ▶ Par contrats associés

### *Génération de rapports réseau*

- ▶ Génération d'état complet du parc au format tableur (format sylk : compatible Excel, Open-office...)

### *Génération de rapports sur les interventions*

- ▶ Par date
- ▶ Par catégorie d'interventions
- ▶ Par utilisateur
- ▶ Par technicien
- ▶ Par ordinateur
- ▶ Par type de composants..

## 2-9 Aspects techniques

GLPI utilise les technologies suivantes :

- ▶ PHP4 ou PHP5
- ▶ MYSQL pour la base de données
- ▶ HTML pour les pages WEB
- ▶ CSS pour les feuilles de style
- ▶ XML pour la génération de rapport

Nous conseillons d'utiliser :

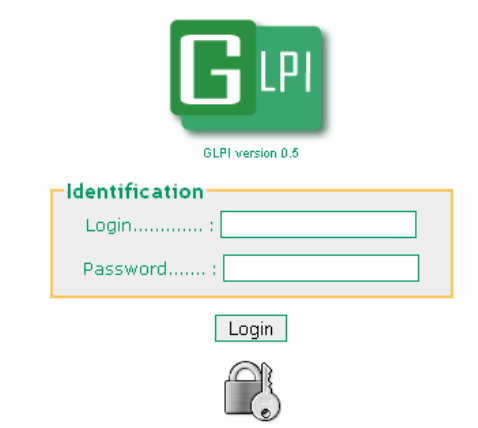
- ▶ Le serveur WEB Apache
- ▶ Un navigateur respectueux des standards

Mais GLPI fonctionne aussi sous Internet Explorer, Easyphp, Xampp, Wamp...

### 3 - Démarrage de GLPI

Lancez votre navigateur internet.

Tapez l'adresse suivante : '*intranet/sav*' et validez. La fenêtre d'identification s'affiche.



#### 3-1 Présentation de la fenêtre GLPI

Vous accédez aux fonctionnalités de GLPI à partir de la fenêtre principale composée d'un menu, d'une barre d'enregistrement et d'une barre d'accès aux écrans.

## 4 - Administration



C'est le cœur du logiciel. Ici seront renseignées toutes les informations nécessaires au fonctionnement général de l'application.

### 4-1 Utilisateurs



Ajouter un utilisateur GLPI

Rechercher :

Tous  Où ce champ contient  trié par Login  Rechercher

Utilisateur	Nom réel	Type de compte	E-Mail	Numéro de telephone	Lieux
admin (2)	free-eos Admin	super-admin	admin@informatique.org	555-5555	2nd etage
normal (5)	utilisateur normal	normal			1 ier etage
post-only (3)	post-only	post-only			1 ier etage
tech (4)	technicien	super-admin			2nd etage
technicien1 (7)		normal			

de 1 à 5 sur 5

C'est ici que seront définis, les utilisateurs et leurs droits dans GLPI.

#### 4-1-1 - Créer un utilisateur :

Cliquez sur le bouton 'Ajouter un utilisateur GLPI'



Nous retrouvons la boite suivante :

Utilisateur :	
Login	<input type="text"/>
Password	<input type="text"/>
Nom réel	<input type="text"/>
Type	Normal <input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
Numéro de telephone	<input type="text"/>
Lieux	..... <input type="text"/>
Droit d'attribution d'intervention	Non <input checked="" type="radio"/> Oui <input type="radio"/>
<input type="button" value="Ajouter"/>	



**Login** : identifiant de l'utilisateur lui permettant de se connecter à GLPI.

**Password** : mot de passe rattaché au login.

**Nom réel** : son nom dans l'entreprise.

**Type** : Type d'utilisateur (cela définit directement ses droits).

"Post-only" est l'utilisateur permettant de poster des demandes d'interventions.

Les utilisateurs de type "normal" ont accès aux données du parc en lecture seulement, pas de modification, d'ajout ou de suppression. Cet utilisateur sera plus pour un décideur non technicien qui a besoin de voir des statistiques ou des rapports.

Les utilisateurs "admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur "normal", mais ils peuvent en plus ajouter, modifier et supprimer des éléments dans GLPI. Cet utilisateur sera plus pour les techniciens, qui travaillent quotidiennement sur l'application.

Les utilisateurs "super-admin" ont les mêmes droits que l'utilisateur admin, mais peuvent en plus configurer l'application, réaliser les backups de la base de données, la restaurer etc etc... Cet utilisateur sera plus orienté "chef de service info" ou responsable de l'application qui aura tous les droits sur l'application.

**E-mail** : son adresse email, important pour le suivi par mail.

**Numéro de téléphone** : purement indicatif.

**Lieux** : où se trouve son bureau, son lieu de travail.

**Droit d'attribution d'intervention** : peut-il attribuer une intervention à quelqu'un.

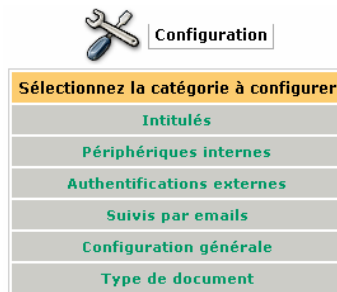


*si le type de l'utilisateur est 'Post Only', lors de sa connexion, l'utilisateur accèdera automatiquement à l'écran de saisie de Helpdesk.*

#### **4-1-2 - Supprimer un utilisateur :**

Pour supprimer un utilisateur de la liste, il suffit de rentrer dans fiche et de cliquer sur le bouton 'supprimer' situé au bas de celle-ci.

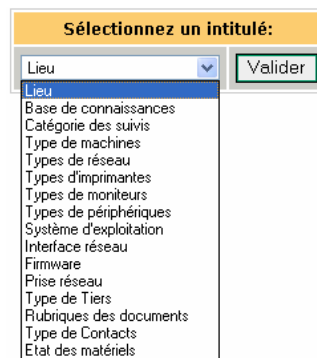
## 4-2 Configuration



Commençons par paramétrer les intitulés de l'application.

### 4-2-1 Les intitulés

Vous devez sélectionner dans la liste déroulante disponible la rubrique pour les intitulés à créer et choisir "valider".



#### **Lieux :**

The image shows a form titled "Lieux:". It contains a text input field and an "Ajouter" button.

Quand aucun lieu n'existe, GLPI vous propose de commencer par en créer un, ensuite plusieurs fonctions seront disponibles.

#### **Créer un intitulé :**

Créons par exemple "BATIMENT C" et ajoutons.

Lieu:			
.....	▶		Modifier
.....	Comme fils de :	.....	Déplacer
	Comme fils de	.....	Ajouter

La boîte de dialogue a changé et nous avons maintenant à notre disposition les fonctions de :

- modifier
- supprimer
- déplacer
- ajouter

Pour créer un nouveau lieu, par exemple la section "Tertiaire" qui se situe au Bâtiment C, on remplit les cases adéquates et on valide :

Tertiaire	Comme fils de	BATIMENT C
-----------	---------------	------------

Pour créer un nouveau lieu, situé au même niveau que "BATIMENT C" on remplira les cases de cette manière :

BATIMENT B	Au même niveau que	BATIMENT C
------------	--------------------	------------

Et ainsi de suite jusqu'à création complète de la structure de votre établissement.

Plus vous serez précis dans la création de la structure de votre entreprise, plus vous serez précis dans vos recherches futures.

La liste des lieux renseignés et de leur arborescence dans l'établissement s'obtient en cliquant sur la première liste déroulante de la boîte de dialogue

Lieu:	
.....	▶
BATIMENT B	fils de : .....
BATIMENT B\G.P.I.	.....
BATIMENT B\T.A.I.	.....
BATIMENT C	.....
BATIMENT C\Tertiaire	
BATIMENT C\Tertiaire\A.A.E	
BATIMENT C\Tertiaire\S.A.	

### ***Supprimer un intitulé :***

Pour supprimer un lieu, le sélectionner dans la liste et cliquer sur le bouton "supprimer".



*Vous ne pourrez supprimer un lieu seulement s'il ne contient pas de sous élément, dans le cas contraire un message vous en informera..*

### Modifier un intitulé :

La méthode est la même que pour supprimer, on commence par sélectionner le lieu à supprimer. Ensuite on saisit la case suivante du nouvel intitulé et on clic sur le bouton "modifier".

Les principes suivant sont valables pour tous les autres intitulés.

Certes, le temps passé à remplir ces intitulés sera conséquent mais le temps gagné par la suite en sera la récompense.

### 4-2-2 Périphériques internes

La création, la modification et la suppression de périphériques internes reprennent la même logique que la gestion des "Intitulés", c'est pourquoi nous n'aborderons pas en détail cette option. Réferez-vous aux procédures précédentes.

### 4-2-3 Authentications externes

Cette boîte va vous permettre de paramétrer les sources de connexion à GLPI. Cette boîte nécessite une connaissance approfondie de votre installation. Voyez avec votre responsable informatique pour la renseigner si nécessaire.

### 4-2-4 Suivi par emails

Configuration de la fonction		
Utiliser le suivi par mail	Oui	<input checked="" type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Mail de l'administrateur	foto@glpi.net	
Signature des messages	Helpdesk	
Options de configuration		
Envois à l'administrateur		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
A la fermeture d'une intervention	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Envois à tous les utilisateurs de type 'admin'		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Envois à tous les utilisateurs de type 'normal'		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Envois au responsable de la tâche		
A chaque nouvelle intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Pour chaque nouveau suivi	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
A la fermeture d'une intervention	Oui <input type="radio"/>	Non <input checked="" type="radio"/>
Envois au demandeur		
A la création de ces demandes d'interventions	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
Pour chaque nouveau suivi le concernant	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
A la fermeture d'une intervention le concernant	Oui <input checked="" type="radio"/>	Non <input type="radio"/>

Valider


Cet écran vous permet non seulement d'activer le suivi par mail mais également d'en définir tous les détails.

A vous de mettre au point la stratégie de suivi la plus efficace dans le traitement des interventions.



*Une stratégie mal étudiée pourrait vite saturer vos boîtes aux lettres.*

## 4-2-5 Configuration Générale

 Configuration générale

Configuration générale	
Chemin d'installation	/sev
Langue par défaut	Français
Niveau de log	5- Complet (Tout)
Nombre d'événements de log à afficher	10
Temps en jours de conservation des logs (0 pour infini)	30
Montrer les interventions au login	Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/>
Nombre d'éléments à afficher par page	15
Nombre de caractères maximum pour chaque éléments de la liste	80
Date de début d'exercice fiscale (jour et mois)	2005-12-31
Voulez vous permettre les soumissions d'intervention anonymes (helpdesk.html)	Oui <input type="radio"/> Non <input checked="" type="radio"/>
Couleurs des priorités	1. #ff212 2. #ffe0e0 3. #ffcece 4. #f0f0f 5. #faded
Seuil d'alerte pour les cartouches	10

Ce sont les paramètres de base de votre application. A l'instar des "Authentifications Externes" renseignez-vous auprès de votre responsable informatique en cas de doute.

## 4-2-6 Type de Document

**Rechercher :**

dans Tous  trié par Nom

△Nom	Extension	Icône	Type MIME	Téléchargement
Adobe Illustrator (43)	ai			Y
AIFF (7)	aiff			Y
BMP (4)	bmp			Y
BZip (10)	bz2			Y
C header (47)	h			Y
C source (44)	c			Y
Debian (45)	deb			Y
DjVu (12)	djvu			Y
DVI (46)	dvi			Y
Excel (38)	xls			Y
Flash (34)	swf			Y
GIF (3)	gif			Y
GIMP multi-layer (52)	xcf			Y
GZ (14)	gz			Y
HTML (15)	html			Y

Vous définissez les documents gérés dans votre application et surtout vous définissez s'ils seront ou non téléchargeables.

## 4-3 Préférences



**changer le mot de passe pour 'admin':**

**Montrer les nouvelles interventions d'abord ?**

Non

**Sélectionnez une Langue:**



Français

Cette zone vous permettra de changer le mot de passe administrateur, de choisir l'importance des nouvelles interventions et de sélectionner votre langue d'affichage.



*Cette commande sensible n'est disponible que pour les utilisateurs "super-admin".*

## 4-4 Données



<u>Fichier</u>	<u>Taille</u>	<u>Date</u>			
2005-06-13-05-10.sql	67 kB	2005-06-13 17:10	Supp	Restaurer	Voir/Télécharger
backup.xml	126 kB	2005-06-13 17:10	Supp	-	Voir/Télécharger

Cette boîte, accessible seulement aux "super-admin" permet d'effectuer les sauvegardes et les restaurations des bases de données.

## 5 – Gestion



Nous retrouverons dans cette section tout ce qui a trait avec vos liens à l'extérieur de votre établissement.

## 5-1 Contacts



### 5-1-1 Créer un contact

On clic sur le bouton 

L'écran suivant apparaît :

The image shows the 'Ajouter un Contact:' form. It has several input fields: 'Nom:', 'Téléphone:', 'Téléphone 2:', 'Fax:', 'Email:', and 'Type:'. There is also a 'Commentaires:' text area. An 'Ajouter' button is at the bottom right.

Saisissons par exemple un contact commercial :

The image shows the 'Ajouter un Contact:' form with the following data entered: 'Nom: BOURNAND Patrick', 'Téléphone: 02.36.59.48.24', 'Téléphone 2:', 'Fax: 02.36.59.48.25', 'Email: pbornand@free.fr', and 'Type: Commercial'. The 'Commentaires:' field contains 'Spécialiste OEM Microsoft'. The 'Ajouter' button is at the bottom right.

Et cliquons sur "Ajouter"

Notre contact apparaît maintenant dans la liste :

The image shows the search results table. The table has columns for 'Nom', 'Téléphone', 'Téléphone 2', 'Fax', 'Email', and 'Type'. The first row contains the data for the contact just added.

Nom	Téléphone	Téléphone 2	Fax	Email	Type
BOURNAND Patrick (1)	02.36.59.48.24		02.36.59.48.25	pbornand@free.fr	Commercial

de 1 à 1 sur 1

Répetons la méthode pour tous les contacts à définir.

### 5-1-2 Rechercher un contact

Pour rechercher un contact, il faut remplir la zone "Rechercher", sélectionner le champ dans lequel on désire faire la recherche et cliquer sur le bouton "Rechercher".



Cela est très utile par exemple pour rechercher tous vos contacts ayant des connaissances dans un domaine précis. Cela demandera bien sûr au préalable une fiche correctement renseignée lors de sa création.

### 5-1-3 Supprimer/Modifier un contact

Pour modifier ou supprimer un contact il faudra le sélectionner dans la liste (ou suite à une recherche) pour afficher sa fiche.

Contact ID 2:	
Nom: ARNAUD Jean	Commentaires: Expert 2003 Serveur
Téléphone: 03.48.59.36.12	
Téléphone 2:	
Fax:	
Email: jean.arnaud@cegetel.fr	
Type: Technicien	
Actualiser	Supprimer

Pour le supprimer, cliquez sur le bouton "Supprimer" et pour le modifier, après correction de la fiche, cliquez sur "Actualiser".

## 5-2 Entreprises

Ajouter Entreprise...

Rechercher :

dans Tous trié par ID Rechercher

### 5-2-1 Créer une entreprise

Cliquez sur le bouton  Ajouter Entreprise...

L'écran suivant apparaît :

Principal Gestion Documents Interventions Tous

Ajouter Entreprise...:

Nom: Type de Tiers: .....

Téléphone: Fax:

Site Web:

Adresse: Commentaires:

Ajouter

Cette boîte de dialogue contient plusieurs onglets dont l'usage ne nous intéresse pas dans un premier temps. Vous pourrez y revenir par la suite, après avoir utilisé plus amplement cette application.



Saisissons par exemple un fournisseur :

Principal Gestion Documents Interventions Tous

**Ajouter Entreprise...**

Nom:	INFO-SERVICES	Type de Tiers:	Fournisseur
Téléphone:	02.65.39.25.14	Fax:	
Site Web:	www.infoservices.fr.st		
Adresse:	15 rue de l'horloge 45000 Orléans	Commentaires:	Efficaces

Ajouter

L'entreprise apparaît maintenant dans la liste :

△Nom	Type de Tiers	Adresse	Site Web	Téléphone	Fax
INFO-SERVICES (1)	Fournisseur	15 rue de l'horloge 45000 Orléans	www.infoservices.fr.st	02.65.39.25.14	

de 1 à 1 sur 1

Rattachons maintenant nos contacts à notre entreprise.

Pour cela cliquons sur l'entreprise à modifier et entrons dans sa fiche

Au bas de la fiche nous pouvons constater qu'aucun contact n'est affecté à cette entreprise. Toutefois nous pouvons en rajouter un à l'aide de la liste déroulante située dessous.

**Ajouter un Contact**

ARNAUD Jean

Ajouter

Choisissons notre contact et cliquons sur "Ajouter".

**Contacts associés:**

Nom	Téléphone	Téléphone 2	Fax	Email	Type	
ARNAUD Jean	03.48.59.36.12			jean.arnaud@cegetel.fr	Technicien	Supprimer

Le contact est maintenant dans cette liste.

Pour supprimer un contact de cette liste, il suffit de cliquer sur le bouton "Supprimer" situé à l'extrême droite de la ligne du contact.



*A noter que vous pouvez également rattacher un contact à une entreprise en passant par la fiche contact et en sélectionnant l'entreprise concernée en bas de l'écran.*

## 5-2-2 Rechercher une entreprise

Pour rechercher une entreprise, il faut au niveau de la page d'accueil, remplir le champ de recherche et choisir le critère de recherche

**Rechercher :**

Orléans dans Adresse trié par ID

Rechercher

Cela peut être très pratique pour retrouver toutes les entreprises d'un même secteur.



Créons par exemple un contrat de maintenance

Contrat ID 1:	
Type de contrat:	Maintenance Hardware
Nom:	PRESTA-INFOS
Numéro:	P125698
Coût:	3500
Date début:	2005-03-21
Durée:	12 mois -> 2006-03-21
Préavis:	2 mois -> 2006-01-21
Périodicité:	Annuel
Type de Facturation:	Semestriel
Numéro comptable:	675236
Commentaires:	Tous les PC du Tertiaire
Heures d'intervention:	
en semaine:	Début: 08:00 Fin: 18:00
le samedi:	Non Début: 00:00 Fin: 00:00
dimanche et fêtes:	Non Début: 00:00 Fin: 00:00
<input type="button" value="Actualiser"/> <input type="button" value="Supprimer"/>	

Le contrat fait désormais partie de la liste.

### 5-3-2 Compléter un contrat

En cliquant sur le nom du contrat dans la liste, le détail de ce dernier apparaît et au bas de l'écran nous avons la possibilité de définir :

- la ou les entreprise(s) responsable(s) du contrat
- le matériel rattaché à ce contrat

Document(s) associé(s):				
Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
Entreprises associées:				
Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Site Web	
	INFO-SERVICES	Ajouter		
Éléments associés:				
Type	Nom			
	Ordinateur(s) - Dell Inspiron 450			
<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Rechercher"/>				

Pour chacune de ces possibilités, il suffit de sélectionner le composant à ajouter et de cliquer sur le bouton "Ajouter". Un fois effectué cela donne par exemple le tableau suivant :

Entreprises associées:				
Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Site Web	
INFO-SERVICES	Fournisseur	02.85.39.25.14	www.infoservices.fr.st	
	INFO-SERVICES	Ajouter		
<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Supprimer"/>				
Éléments associés:				
Type	Nom			
Ordinateur(s)	Dell Inspiron 450 (15)			
Ordinateur(s)	IBM 945px (18)			
Imprimante	HP laser (1)			
Imprimante	HP deskjet (2)			
Moniteur	Samsung 19" (2)			
Moniteur	nokia 20" (3)			
	Ordinateur(s) - Dell Inspiron 450			
<input type="button" value="Ajouter"/> <input type="button" value="Rechercher"/>				

La partie "documents" sera opérationnelle lors de l'ajout de documents plus loin.

### 5-3-3 Supprimer un contrat

Pour supprimer un contrat, il suffit d'ouvrir sa fiche comme pour une modification et de cliquer sur le bouton "Supprimer".

## 5-4 Documents



### 5-4-1 Ajouter un document

Cliquez sur le bouton Ajouter Document...

L'écran suivant apparaît :

Ajouter un Document:	
Nom:	<input type="text"/>
Fichier (20Mo max):	<input type="text"/> Parcourir...
Lien Web:	<input type="text"/>
Rubrique:	..... ▾
Type MIME:	<input type="text"/>
Commentaires:	<input type="text"/>
Ajouter	

Cette option va nous permettre de créer tous les documents relatifs à notre matériel. Cela pourra aussi bien être une facture, un contrat, une garantie, ....

Dans notre exemple, nous allons ajouter notre contrat de maintenance préalablement scanné.

Ajouter un Document:	
Nom:	Contrat Presta-Services
Fichier (20Mo max):	C:\Documents and Settings\... Parcourir...
Lien Web:	<input type="text"/>
Rubrique:	Contrat ▾
Type MIME:	<input type="text"/>
Commentaires:	Contrat maintenance Presta-Service
Ajouter	

Le contrat est maintenant dans la liste.

Retournons maintenant sur notre contrat (voir plus haut) pour lui affecter ce document

Document(s) associé(s):					
Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME	
Contrat Presta-Services (2)	contrat.pdf		Contrat	application/pdf	Supprimer
	Contrat Presta-Services ▾	Ajouter			

Entreprises associées:				
Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Site Web	
INFO-SERVICES	Fournisseur	02.65.39.25.14	www.infoservices.fr.st	Supprimer
	INFO-SERVICES ▾	Ajouter		

Éléments associés:			
Type	Nom		
Ordinateur(s)	Dell Inspiron 450 (15)		Supprimer
Ordinateur(s)	IBM 945gx (18)		Supprimer
Imprimante	HP laser (1)		Supprimer
Imprimante	HP deskjet (2)		Supprimer
Moniteur	Sony 19" (2)		Supprimer
Moniteur	nokia 20" (3)		Supprimer
	Ordinateur(s) - Dell Inspiron 450 ▾	Ajouter	
			Rechercher

Pour ouvrir ce document il suffit alors de cliquer sur son nom. Pour une plus grande efficacité, nous vous encourageons d'installer dans votre navigateur préféré tous les plugins nécessaires aux formats de documents standard.

## 5-4-2 Supprimer un document

Comme pour les autres modules, un document se supprime en rentrant dans sa fiche et en cliquant sur le bouton "Supprimer".

A noter que si l'on retourne à notre contrat, on obtient l'écran suivant :

Document(s) associé(s):					
Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME	
Contrat Presta-Services (2)	contrat.pdf		Contrat	application/pdf	Supprimer

Entreprises associées:				
Entreprise	Type de Tiers	Téléphone	Site Web	
INFO-SERVICES	Fournisseur	02.65.39.25.14	www.infoservices.fr.st	Supprimer
	INFO-SERVICES <input type="button" value="Ajouter"/>	<input type="button" value="Ajouter"/>		

Éléments associés:			
Type	Nom		
Ordinateur(s)	Dell Inspiron 450 (15)		Supprimer
Ordinateur(s)	IBM 945gx (18)		Supprimer
Imprimante	HP laser (1)		Supprimer
Imprimante	HP deskjet (2)		Supprimer
Moniteur	Sony 19" (2)		Supprimer
Moniteur	nokias 20" (3)		Supprimer
	Ordinateur(s) - Dell Inspiron 450 <input type="button" value="Ajouter"/>		<input type="text"/> <input type="button" value="Rechercher"/>

Le document apparaît toujours alors qu'il a été supprimé de la liste des documents utilisables.

Vous remarquerez que ce document apparaît sur un fond rouge, cela signifie que le document existe toujours dans la corbeille.

Pour le vérifier retournons sur la liste des documents et effectuons une recherche, documents supprimés compris

Rechercher :			
<input type="text"/>	dans	Tous <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="v"/>	trié par ID <input type="button" value="v"/> <input type="button" value="v"/>
			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="Rechercher"/>

On retrouve bien notre document :

Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME	Commentaires
Contrat Presta-Services (2)	contrat.pdf		Contrat	application/pdf	Contrat maintenance Presta-Service

Pour le supprimer définitivement il faut à nouveau cliquer sur son nom et cette fois choisir le bouton "Purger".

Document ID 2:	
Nom:	Contrat Presta-Services
Fichier courant:	contrat.pdf
Fichier (20Mo max):	<input type="text"/> <input type="button" value="Parcourir..."/>
Lien Web:	<input type="text"/>
Rubrique:	Contrat <input type="button" value="v"/>
Type MIME:	application/pdf
Commentaires:	Contrat maintenance Presta-Service
<input type="button" value="Actualiser"/> <input type="button" value="Restaurer"/> <input type="button" value="Purger"/>	

Cette fois, le document est également supprimé du contrat.

## 5-4-3 Restaurer un document

Pour restaurer un document supprimé par erreur, dans la boîte de dialogue vue précédemment, il suffit de cliquer sur le bouton "Restaurer".

## 6 – Inventaire



Ce module va nous servir à renseigner tous les matériels et logiciels de notre entreprise.

Le principe étant le même pour tous les composants, nous nous cantonnerons à un matériel.

Prenons l'exemple d'une imprimante

### 6-1 Créer un modèle

Dans ce module, au lieu de créer directement un composant, nous allons par l'étape intermédiaire de créer des "modèles". Ces modèles nous serviront à gagner du temps dans la saisie future.



Cliquons sur "Gérer les Modèles"



La nouvelle boîte de dialogue nous propose la liste des modèles existant et nous offre la possibilité de choisir "Ajouter un Modèle".

<b>Nom du modèle :</b> <input type="text"/>		<b>Inseré:</b> 2005-06-14 12:57:56	
Nom:	<input type="text"/>	Type:	<input type="text"/>
Lieu:	<input type="text"/>	Numéro de série:	<input type="text"/>
Fabricant:	<input type="text"/>	Numéro d'inventaire:	<input type="text"/>
Responsable technique:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Port série	
Contact numéro:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Port parallèle	
Contact Personne:	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Port USB	
Commentaire:		Mémoire vive:	<input type="text"/>
<input type="text"/>			
<input type="button" value="Ajouter"/>			

Définissons ici toutes les infos propres à ce modèle et que nous n'aurons ainsi plus à saisir en cas de création d'imprimante plus tard.

<b>Nom du modèle :</b> Laser TAI		<b>Inseré:</b> 2005-06-14 12:57:56	
Nom:	<input type="text"/>	Type:	<input type="text"/>
Lieu:	BATIMENT BVT.A.I.	Numéro de série:	<input type="text"/>
Fabricant:	<input type="text"/>	Numéro d'inventaire:	<input type="text"/>
Responsable technique:	admin	<input type="checkbox"/> Port série	
Contact numéro:	3972	<input type="checkbox"/> Port parallèle	
Contact Personne:	Formateur	<input type="checkbox"/> Port USB	
Commentaire:		Mémoire vive:	<input type="text"/>
<input type="text"/>			
<input type="button" value="Ajouter"/>			

## 6-2 Supprimer un modèle

Pour supprimer un modèle, il faut afficher la liste en allant sur "Gérer les Modèles".

Modèles - Imprimantes:	
Blank Template	
LASER T.A.I.	Supprimer
Ajouter un modèle	

Cette fois, nous n'avons pas à activer la fiche pour la supprimer, il suffit de cliquer sur le mot "Supprimer" situé à droite du nom du modèle.

## 6-3 Créer un composant

Toujours en utilisant l'exemple de l'imprimante, nous allons maintenant créer une imprimante en utilisant le modèle ajouté précédemment.

Recliquons sur le menu "Imprimantes";



Cette fois utilisons le bouton "Ajouter une imprimante"



Automatiquement la boîte contenant les modèles existant nous est proposée. Choisissons le modèle nouvellement créé.

Nouvelle imprimante à partir d'un modèle: LASER T.A.I.	Inseré: 2005-06-14 13:25:27
Nom: <input type="text"/>	Type: <input type="text"/>
Lieu: <input type="text" value="BATIMENT BVT.A.I."/>	Numéro de série: <input type="text"/>
Fabricant: <input type="text"/>	Numéro d'inventaire: <input type="text"/>
Responsable technique: <input type="text" value="[Nobody]"/>	Flags: <input type="checkbox"/> Port série
Contact numéro: <input type="text" value="3973"/>	<input type="checkbox"/> Port parallèle
Contact Personne: <input type="text" value="Formateur"/>	<input type="checkbox"/> Port USB
Commentaire: <input type="text" value="Imprimante laser - section TAI"/>	Mémoire vive: <input type="text"/>
<input type="button" value="Ajouter"/>	

Nous retrouvons toutes les informations déjà saisies, nous n'avons plus qu'à compléter

Nouvelle imprimante à partir d'un modèle: LASER T.A.I.	Inseré: 2005-06-14 13:25:27
Nom: <input type="text" value="LASER COULEUR"/>	Type: <input type="text" value="HP Laserjet 4050N"/>
Lieu: <input type="text" value="BATIMENT BVT.A.I."/>	Numéro de série: <input type="text" value="FG5986H36S48"/>
Fabricant: <input type="text"/>	Numéro d'inventaire: <input type="text" value="LAST26"/>
Responsable technique: <input type="text" value="[Nobody]"/>	Flags: <input type="checkbox"/> Port série
Contact numéro: <input type="text" value="3973"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Port parallèle
Contact Personne: <input type="text" value="Formateur"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Port USB
Commentaire: <input type="text" value="Imprimante laser - section TAI"/>	Mémoire vive: <input type="text" value="128"/>
<input type="button" value="Ajouter"/>	

Cliquons sur "Ajouter" pour finir. L'imprimante apparaît alors dans la liste :

Rechercher :				
<input type="text"/>	dans Tous	trié par Nom	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Rechercher"/>
▲Nom	Fabricant	Lieu	Type	Dernière modification
HP deskjet (2)			HP Deskjet 850c	2003-09-18 00:13:11
HP laser (1)			HP Laserjet 4050N	2003-09-18 00:12:43
LASER COULEUR (5)		BATIMENT BVT.A.I.	HP Laserjet 4050N	2005-06-14 13:28:42

## 6-4 Gérer un composant

Pour gérer un composant, il faut rentrer dans sa fiche et activer les onglets situés en haut de celle-ci.

<b>Principal</b>	Connexions	Gestion	Documents	Interventions	Tous	<
<b>Imprimante ID: 5</b>			<b>Dernière modif : 2005-06-14 13:28:42</b>			
Nom:	LASER COULEUR			Type:	HP Laserjet 4050N	
Lieu:	BATIMENT BAT.A.I.			Numéro de série:	FG5986H36S48	

En fonction du composant les onglets ne seront pas systématiquement identiques.

Pour faciliter la gestion des onglets, l'application intègre l'onglet "Tous" qui permet d'afficher sous la fiche du composant toutes les options paramétrables pour ce composant.

Voilà les options gérables pour une imprimante :

Cartouches utilisées:					
ID	Type de Cartouche	Etat	Date ajout	Date utilisation	Date Fin
	▼	Installer			

**Connexion(s) directe(s):**

Computer: non connecté	Connecter
------------------------	-----------

[Ajouter un port...](#)      [Ajouter plusieurs ports...](#)

Activer les informations commerciales

Contrat(s) associé(s):					
Nom	Numéro	Type de contrat	Entreprise	Date début	Durée
	2005-03-21 - PRESTA-INFO5	Ajouter			

Document(s) associé(s):				
Nom	Fichier	Lien Web	Rubrique	Type MIME
Pas d'intervention trouvée.				
<a href="#">Nouvelle intervention pour cet item...</a>				

Pas d'ancienne intervention trouvée

## 6-5 Supprimer un composant

A nouveau il va falloir rentrer dans la fiche du composant et choisir le bouton "Supprimer". A noter que comme pour les "Documents" vus précédemment, un composant supprimé est encore récupérable via la restauration.

Cela permet par exemple de sortir un matériel de l'inventaire mais de conserver son historique.

Pour supprimer définitivement, il faudra utiliser la fonction "Purger".



## 7 – Assistance



GLPI vous permet de gérer 2 cas de figure :

- ⇒ vous êtes absent lors de l'appel
- ⇒ vous êtes présent lors de l'appel

### 7-1 Vous êtes absent

Dans le cas où vous seriez absent lors de l'appel, l'utilisateur final (ou un de vos collègues défini comme tel) peut se connecter directement à GLPI (il sera défini de type POST ONLY) en utilisant l'écran d'accueil du logiciel.

Il obtient alors l'écran suivant :


The screenshot shows a web form titled 'Bienvenue TESTEUR, veuillez décrire votre problème:'. It contains several input fields: 'Priorité de la demande' (dropdown menu set to 'Moyenne'), 'Informez-moi des suites données' (dropdown menu set to 'Non'), 'Mon adresse de messagerie' (text input field), 'Le Numéro du matériel' (text input field with a help icon), and 'Type d'intervention' (dropdown menu set to 'Ordinateur'). Below these fields is a large text area labeled 'Le problème:'. At the bottom of the form is a button labeled 'Envoyer message'.

Les champs liés à sa demande sont :

**Priorité de la demande** : choix entre Urgente, Moyenne, Faible, Très faible

**Informez moi des suites données** : Oui/Non (recevoir des infos par email)

**Mon adresse de messagerie** : l'adresse email destinataire des messages

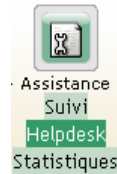
**Le n° du matériel** : si le n° est inconnu, clic sur  et choix dans la liste

**Type d'intervention** : remplissage automatique en fonction du champ précédent

Validation de la demande par 'Envoyer message'

## 7-2 Vous êtes présent

La procédure sera quasiment identique, mis à part que c'est vous qui remplirez la boîte de dialogue précédente en l'activant par le menu Assistance - Helpdesk

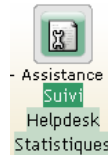


Les options de saisie sont identiques à celles du cas précédent.

## 7-3 Suivi des interventions

Le suivi des interventions s'effectue par le biais du menu

[Assistance – Suivi]



L'ensemble des interventions actives est listé dans la partie basse de l'écran.

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Matériel	Catégorie	Description	
ID: 2 Nouveau	Ouvert le: 2003-09-18 00:48:12	Urgente	Helpdesk	tech	Ordinateur(s) Dell Inspiron 450 (10)		Un message en anglais s'affiche, je n'y comprend rien, je n'ose plus toucher à r	Infos (1)
ID: 3 Nouveau	Ouvert le: 2003-09-18 00:49:22	Moyenne	Helpdesk	tech	Ordinateur(s) IBM 945gx (18)		Ma souris se bloque sans arrêt, elle defile mal sur l'ecran et elle glisse tres	Infos (1)

de 1 à 2 sur 2

Pour activer une fiche, cliquez sur le bouton **Infos** situé à droite de la ligne concernée.

**Numéro d'intervention 2:**

Statut: <b>Nouveau</b> Auteur: <b>Helpdesk</b> Ordinateur(s): <b>Dell Inspiron 450 (10)</b> Priorité: <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">Urgente</span> <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">Modifier</span>	Ouvert le: <b>2003-09-18 00:48:19</b> Fermé le: <i>Intervention toujours ouverte...</i> Suivi par Email: Non	<p style="background-color: #f4a460; margin: 0;"><b>Attribuer intervention 2:</b></p> Attribuée à: <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">tech</span> <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">Attribuer</span> <p style="background-color: #f4a460; margin: 5px 0;"><b>Catégorie de l'intervention 2:</b></p> Catégorie: <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">---</span> <span style="border: 1px solid gray; padding: 0 5px;">Modifier</span>
---	--	--

Description: **Un message en anglais s'affiche, je n'y comprend rien, je n'ose plus toucher à rien de peur de tout casser. Venez vite !!!!**

Durée réelle de l'intervention: 0 Heure(s) 0 Minute(s) Intervention terminée, marquée comme ancienne.

---

**Suivi:**

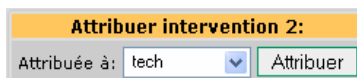
Date	Auteur	Description
2003-09-18 00:55:52	tech	Je suis passé, il faudra faire une restauration de windows NT4.

**Envoyer un nouveau suivi pour cette intervention:**

Valider

## 7-4 Attribuer des interventions

Pour attribuer une intervention à un technicien précis, il faut utiliser la liste déroulante situé en haut à droite de la fiche.



Attribuer intervention 2:  
Attribuée à: tech [v] Attribuer

Le fait d'attribuer une intervention à un technicien sera important pour la gestion des statistiques.

## 7-5 Compléter des interventions

Pour compléter une intervention par les nouvelles opérations effectuées, il faut remplir la case 'Envoyer un nouveau suivi pour cette intervention' avec le détail de l'opération effectuée. Plus cette information sera détaillée, plus vous serez efficace dans le suivi de l'intervention.

En cliquant sur le bouton  la nouvelle ligne s'insère automatiquement à la liste des taches effectuées.

## 7-6 Clôturer des interventions

Quand le problème lié à une intervention est résolu, il faut clôturer celle-ci afin qu'elle ne soit plus comptabilisée dans les interventions en cours.

Pour cela, il suffit de cliquer sur le bouton

Une fois validée, l'intervention disparaît de la liste des interventions actives.

## 7-7 Afficher des interventions

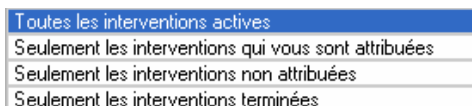
Le suivi des interventions intègre un outil de recherche des interventions effectuées.



Afficher...  
Toutes les interventions actives [v] Liste  
Tous les types d'intervention [v] Liste  
..... [v] Liste  
Quand la description contient: [ ] ou l'ID vaut: [ ] Rechercher

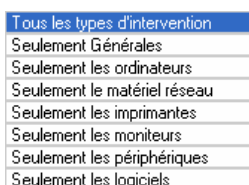
Les choix possibles sont les suivants:

1<sup>ère</sup> liste déroulante :



Toutes les interventions actives  
Seulement les interventions qui vous sont attribuées  
Seulement les interventions non attribuées  
Seulement les interventions terminées

2<sup>ème</sup> liste déroulante :



Tous les types d'intervention  
Seulement Générales  
Seulement les ordinateurs  
Seulement le matériel réseau  
Seulement les imprimantes  
Seulement les moniteurs  
Seulement les périphériques  
Seulement les logiciels

3<sup>ème</sup> liste déroulante :

Dépend des catégories définies dans la partie configuration.


4<sup>ème</sup> possibilité :

Quand la description contient:  ou l'ID vaut:

Zone de saisie libre.

## 7-8 Statistiques

GLPI fournit un outil de statistique lié à votre suivi d'assistance.

 **Statistiques**

**Sélectionnez les statistiques à visualiser:**

- Globales
- Par technicien
- Par Intitulés  
(Lieu, Type, OS, CPU, HD-Type, Carte graphique, Carte mère)
- Par utilisateur

Cet outil est purement informatif et chacun d'entre vous l'utilisera en fonction de ses besoins de suivis.

## 8 – Outils



Ce dernier module nous aidera dans la gestion de nos prêts de matériel, dan la gestion d'une base de connaissance utile pour le HelpDesk et enfin une génération de rapports divers.

### 8-1 Réservations

Nous allons retrouver ici tous les composants pour lesquels nous avons autorisé le prêt. Pour reprendre l'imprimante que nous avons créée précédemment, nous affichons sa fiche et sélectionnons l'option "Autoriser le prêt"

**Imprimante ID: 5** Dernière modif : 2005-06-14 13:28:42

Nom: LASER COULEUR	Type: HP Laserjet 4050N
Lieu: BÂTIMENT BNT.A.I.	Número de série: FG5906H36S40
Fabricant: .....	Número d'inventaire: LAS126
Responsable technique: [Nobody]	<input type="checkbox"/> Port série
Contact numéro: 3973	Flags: <input checked="" type="checkbox"/> Port parallèle
Contact Personne: Formateur	<input checked="" type="checkbox"/> Port USB
Prêt: <b>Autoriser le prêt</b>	Mémoire vive: 128
Etat: .....	
Commentaire: Imprimante laser - section TAI	

L'état de l'imprimante change alors :

Imprimante ID: 5		Dernière modif : 2005-06-14 13:28:42	
Nom:	LASER COULEUR	Type:	HP Laserjet 4050N
Lieu:	BATIMENT B.T.A.I.	Numéro de série:	FG5986H36S48
Fabricant:	.....	Numéro d'inventaire:	LAS126
Responsable technique:	[Nobody]	Port série:	<input type="checkbox"/>
Contact numéro:	3973	Flags:	<input checked="" type="checkbox"/> Port parallèle
Contact Personne:	Formateur		<input checked="" type="checkbox"/> Port USB
Prêt:	Ne pas autoriser le prêt	Mémoire vive:	128
Etat:	.....		
Commentaire:		Imprimante laser - section T&I	
Actualiser		Supprimer	

Elle est maintenant disponible pour les réservations.



Rechercher :

ID  Où ce champ contient  trié par ID  Rechercher

ID	Type matériel	Matériel en prêt	Lieu	Commentaire
1	Ordinateur(s)	Dell Inspiron 450 (10)	Pile Poil	Modifier le commentaire Ne pas autoriser le prêt Voir les réservations
2	Imprimante	LASER COULEUR (5)	BATIMENT B.T.A.I.	Modifier le commentaire Ne pas autoriser le prêt Voir les réservations

Cliques sur "Voir les réservations" à droite de la ligne.



Voir tous

← Juin 2005 →

L	M	M	J	V	S	D
		1 	2 	3 	4 	5 
6 	7 	8 	9 	10 	11 	12 

A ce moment précis aucune réservation n'est effective. Cliques sur un des boutons pour en définir une.

Réserver un matériel	
Matériel en prêt:	Imprimante - LASER COULEUR
Par:	admin
Date Début:	2005-06-02 <input type="text"/> <input type="button" value="31"/> <input type="button" value="🕒"/>
Heure Début:	12 : 0
Date Fin:	2005-06-02 <input type="text"/> <input type="button" value="31"/> <input type="button" value="🕒"/>
Heure Fin:	13 : 0
Périodicité:	Par jour 1 fois
Commentaire:	Comptabilité
Ajouter	

Cliques sur "Ajouter" et voyons le résultat sur les réservations



Imprimante - LASER COULEUR

[Voir tous](#)

← Juin 2005 →

L	M	M	J	V	S	D
		1 	2 	3 	4 	5 
6  08h 12:00 admin	7  Journée admin	8  Journée admin	9  Journée admin	10  Journée admin	11  Journée admin	12  Journée admin
13  Journée admin	14  Journée admin	15  Journée admin	16  Journée admin	17  Jusqu'à 17:30 admin	18 	19 

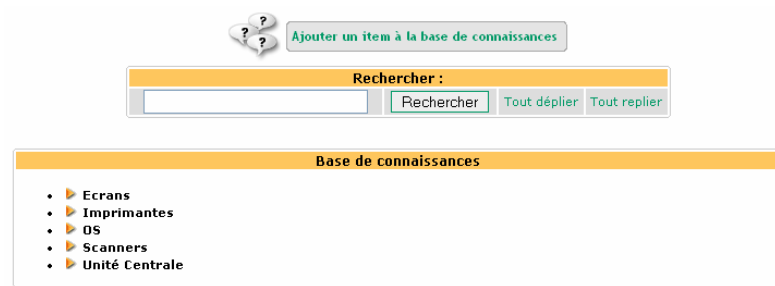
Les journées sont effectivement réservées.

Pour supprimer une réservation, il suffit de cliquer sur une des réservations et dans la boîte affichée de cliquer sur le bouton "Supprimer".

Il est conseillé de conserver les réservations, ainsi vous saurez sans problème connaître l'historique d'un composant en cas de problème.

Pour modifier une période, il faut rentrer dans la réservation et changer les dates.

## 8-2 Base de connaissances



Les différents types de problèmes et les symptômes sont présentés par famille sous une forme hiérarchique. Les familles sont identifiées par l'icône ▶.

En cliquant sur l'icône représentant la famille, la liste des sous rubriques apparaît jusqu'à obtention de la liste des questions.

- ▶ Ecrans
- ▼ Imprimantes
  - ▶ Jet d'encre
  - ▼ Laser
    - ▶ Brother
    - ▶ Canon
    - ▶ Epson
    - ▼ HP
      - ▼ Laserjet 2100
        - Le voyant rouge reste bloqué au démarrage et l'imprimante ne réagit à aucune impression.
      - ▶ Laserjet 4550
    - ▶ Lexmark
  - ▶ Matricielle
- ▶ OS
- ▶ Scanners
- ▶ Unité Centrale

En cliquant sur cette question, on obtient la réponse ou la proposition référencée dans la base de connaissances.

Catégorie: Imprimantes\Laser\HP\Laserjet 2100

**Question**

Le voyant rouge reste bloqué au démarrage et l'imprimante ne réagit à aucune impression.

**Réponse**

Vérifier si la carte réseau interne est correctement enfichée.

## L'ajout - la suppression d'éléments

L'ajout d'un nouveau type de problèmes ou d'un nouveau symptôme se fait en cliquant sur le bouton 'Ajouter un item à la base de connaissances' situé en haut de l'écran d'accueil..



### Ajouter un item

Lorsque vous cliquez sur ce bouton, l'écran suivant se présente :

L'écran est divisé en sections. En haut, un champ 'Nom de la catégorie' contient le texte 'Sélectionner une catégorie pour cet item :' et une liste déroulante avec '--- Racine ---'. En dessous, une section 'Question' contient un grand champ de saisie vide. Une section 'Réponse' contient un grand champ de saisie vide avec le texte 'B i u s A = C C C' au-dessus. En bas, il y a un bouton à case à cocher 'Placer cet item dans la FAQ publique' et deux boutons 'Valider' et 'Raz'.

L'ajout d'un item va donc se dérouler en 3 étapes :

#### Etape 1 : Choix de la catégorie

Cliquer sur la liste déroulante  et choisir la catégorie qui nous intéresse (par exemple : OS\Microsoft\Station\Windows 9x)

#### Etape 2 : Définition de la question

Dans la zone de saisie 'Question', saisissez le problème rencontré le plus explicitement possible.

Dans notre exemple : "Message d'erreur "NTLDR est maquant"

#### Etape 3 : Définition de la réponse

Encore une fois, la clarté de votre explication sera déterminante de l'efficacité future liée à son utilisation par un technicien quelconque.


Dans notre exemple :

" 1.Redémarrez l'ordinateur à l'aide d'une disquette de démarrage de Windows 95, Windows 98 ou Windows Me contenant le fichier Sys.com (ce fichier est inclus par défaut).  
2.À l'invite de commande, tapez sys c:.. Cette commande réécrit le code de démarrage de Windows 95, Windows 98 ou Windows Millenium Edition."

On termine l'ajout de l'item par un clic sur le bouton 'Valider'.



### ***La suppression d'éléments***

Pour supprimer un élément de la base de connaissances, sélectionnez le puis cliquez sur l'icône .

### ***La recherche d'éléments***


La recherche d'éléments est accessible par la page d'accueil de la base de connaissances.

3 possibilités sont alors offertes :

#### Méthode 1 : Tout déplier

Le bouton **Tout déplier** vous permet de faire afficher en une seule étape tous les items  
A votre charge ensuite de rechercher visuellement votre item.

#### Méthode 2 : Recherche manuelle

Ouvrez les différentes familles et sous-catégories en cliquant sur l'icône  désiré.  
Retrouvez votre item et cliquez dessus.

#### Méthode 3 : Recherche dans la base

Saisissez le terme recherché dans la zone prévue :  **Rechercher** et validez en cliquant sur le bouton 'Rechercher'.

Une liste des items contenant le terme recherché apparaît, il suffit alors de sélectionner celui qui nous intéresse.

## **8-3 Rapports**



Ce module permet de générer automatiquement les rapports récapitulatifs suivants :

- Rapport par défaut
- Par Contrats
- Par Année
- Rapport interventions
- Rapport réseau
- Excel, OpenOffice, gnumeric, multiplan (Syk)

Voyons un exemple de chacun de ces rapports

## Rapport par défaut :

### GLPI Rapports

Ordinateurs:	4
Imprimantes:	2
Réseaux:	1
Logiciels:	3
Ecrans:	2
Périphériques:	1
<b>Système d'exploitation:</b>	
Debian woody 3.0	0
Linux (Redhat 6.2)	1
Linux (Slackware 7)	0
MacOS - 9	0
Other	0
Solaris	0
Windows 2000 - SP2	1
Windows 95 OSR2	0
Windows 95a	0
Windows 98	0
Windows 98 SR2	0
Windows NT 4.0	1
Windows NT 4.0 - SP3	1
<b>Logiciels:</b>	
Acrobat PDF Viewer	
Latex	
MS Windows NT	Installations: 2
<i>Aucune licence</i>	
<i>Logiciel libre</i> Installations: 1	
<i>Logiciel libre</i> Installations: 1	
Restant: 2 Total: 4	
<b>Réseaux:</b>	
Dlink Switch	1
<b>Ecrans:</b>	
integrated	0
Nokia 445Xav	1
Sony 200GDM	0
Sony 200sf	1
<b>Imprimantes:</b>	
HP Deskjet 850c	1
HP Laserjet 4+	0
HP Laserjet 4050N	1
<b>Périphériques:</b>	

## Par contrats :

### Liste du materiel sous contrat

Ordinateurs								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	
Dell Inspiron 450	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21	
IBM 945gx	N	N/A	2001-09-24	2002-09-24	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21	

Imprimantes								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	
HP deskjet	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21	

Moniteurs								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	
Sony 19"	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21	
nokia 20"	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21	

Materiel reseau								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	

Périphériques								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	

Logiciels								
Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin	

## Par Année :

Liste des matériels

### Ordinateurs

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
Dell Inspiron 450	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Dell Inspiron 450	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Dell Inspiron 450	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21
IBM 945gx	N	N/A	2001-09-24	2002-09-24	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21

### Imprimantes

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
HP deskjet	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21
LASER COULEUR	N	BATIMENT B.V.G.P.I.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

### Moniteurs

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
nokia 20"	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21
Sony 19"	N	N/A	N/A	N/A	Maintenance Hardware	2005-03-21	2006-03-21

### Matériel réseau

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
Dlink 450	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

### Périphériques

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
fajdf	N	BATIMENT B.V.G.P.I.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

### Logiciels

Nom	Supprimés	Lieu	Date d'achat	Expiration garantie	Type de contrat	Date début	Date fin
Acrobat PDF Viewer	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Latex	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
MS Windows NT	N	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## Rapport interventions :

### Rapport interventions

**Rechercher :**

Description / Suivi  contient  Attribuée à :  Auteur :

Catégorie :  Statut: Nouveau / Ancien  Voir les suivis:

Restreindre aux ordinateurs:  dans

Date début:   Date fin:

Statut	Date	Priorité	Auteur	Attribué	Ordinateur	Catégorie	Description	Infos									
ID: 1 Ancien	Ouvert le: 2003-09-18 00:46:40 Ferme le: 2003-09-18 00:54:42	Moyenne	Helpdesk	[Nobody]	Ordinateur(s) Dell Inspiron 450 (8)		<b>Mon ordinateur ne s'allume plus, et il ya des bruits bizarres</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Auteur</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2003-09-18 00:53:35</td> <td>tech</td> <td>J'ai été voir, je pense que la carte mere a grillé.</td> </tr> <tr> <td>2003-09-18 00:54:06</td> <td>tech</td> <td>L'alimentation est foutue, je vais tester la carte mere pour voir si elle est recuperable</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Auteur	Description	2003-09-18 00:53:35	tech	J'ai été voir, je pense que la carte mere a grillé.	2003-09-18 00:54:06	tech	L'alimentation est foutue, je vais tester la carte mere pour voir si elle est recuperable	Infos (2)
Date	Auteur	Description															
2003-09-18 00:53:35	tech	J'ai été voir, je pense que la carte mere a grillé.															
2003-09-18 00:54:06	tech	L'alimentation est foutue, je vais tester la carte mere pour voir si elle est recuperable															
ID: 2 Ancien	Ouvert le: 2003-09-18 00:48:19 Ferme le: 2003-06-13 18:35:28	Urgente	Helpdesk	rverneau	Ordinateur(s) Dell Inspiron 450 (10)		<b>Un message en anglais s'affiche, je n'y comprend rien, je n'ose plus toucher à rien de peur de tout casser. Venez vite !!!!</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Auteur</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005-06-13 18:35:28</td> <td>rverneau</td> <td>Attribution de l'intervention: -&gt; rverneau (rverneau)</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Auteur	Description	2005-06-13 18:35:28	rverneau	Attribution de l'intervention: -> rverneau (rverneau)	Infos (1)			
Date	Auteur	Description															
2005-06-13 18:35:28	rverneau	Attribution de l'intervention: -> rverneau (rverneau)															
ID: 3 Ancien	Ouvert le: 2003-09-18 00:49:29 Ferme le: 2005-06-13 16:35:32	Moyenne	Helpdesk	dbourgeois	Ordinateur(s) IBM 945gx (18)		<b>Ma souris se bloque sans arrêt, elle defile mal sur l'ecran et elle glisse tres mal sur le tapis de souris.</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Auteur</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005-06-13 16:35:32</td> <td>dbourgeois</td> <td>Attribution de l'intervention: -&gt; dbourgeois (dbourgeois)</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Auteur	Description	2005-06-13 16:35:32	dbourgeois	Attribution de l'intervention: -> dbourgeois (dbourgeois)	Infos (1)			
Date	Auteur	Description															
2005-06-13 16:35:32	dbourgeois	Attribution de l'intervention: -> dbourgeois (dbourgeois)															
ID: 4 Ancien	Ouvert le: 2005-06-14 11:44:20 Ferme le: 2005-06-14 11:48:50	Trés urgente	alblucas	cgarnier	Général		<b>le PC du directeur n'a plus accès au réseau.</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Date</th> <th>Auteur</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2005-06-14 11:47:09</td> <td>rverneau</td> <td>Attribution de l'intervention: -&gt; cgarnier (rverneau)</td> </tr> <tr> <td>2005-06-14 11:48:28</td> <td>cgarnier</td> <td>vérifier le cable ethernet</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Auteur	Description	2005-06-14 11:47:09	rverneau	Attribution de l'intervention: -> cgarnier (rverneau)	2005-06-14 11:48:28	cgarnier	vérifier le cable ethernet	Infos (2)
Date	Auteur	Description															
2005-06-14 11:47:09	rverneau	Attribution de l'intervention: -> cgarnier (rverneau)															
2005-06-14 11:48:28	cgarnier	vérifier le cable ethernet															
ID: 5 Nouveau	Ouvert le: 2005-06-14 14:26:54	Moyenne	admin	[Nobody]	Ordinateur(s) Dell Inspiron 450 (15)		qsfdqdfqf	Infos (0)									

## Rapport réseau :

### Rapport réseau par switch Dlink 450

	port du switch	IP	Adresse Mac	port du périphérique	IP	Adresse Mac	Périphériques connectés
Dlink 450	Dlink port	10.10.0.1	N/A	3Com	10.10.0.26	N/A	Dell Inspiron 450
Dlink 450	Dlink port	10.10.0.1	N/A	3com	10.10.0.27	N/A	Dell Inspiron 450
Dlink 450	Dlink port	10.10.0.1	N/A	Generic	10.10.0.28	N/A	Dell Inspiron 450

## Excel, OpenOffice, gnumeric, multiplan (Sylk)

Ceci est en fait un outil d'export au format Sylk, format lisible par bon nom d'applications.

## 9 – Aide/Quitter

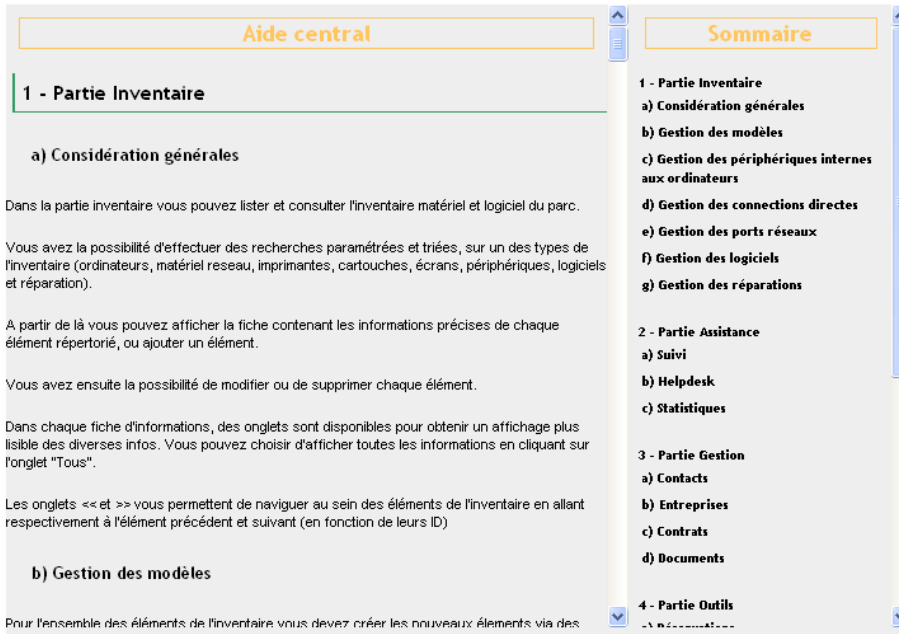
Deux dernières fonctions sont à notre disposition, l'aide intégrée et la sortie de l'application :

### L'aide :

L'aide est directement accessible par le biais de cet icône



On obtient alors la boîte de dialogue suivante



Cette aide sommaire vous permettra de retrouver quelques informations en cas de doute.

### Quitter :

Pour quitter l'application, un seul icône à votre disposition



Vous vous retrouverez alors sur la boîte d'accueil de GLPI

## 10 – Conclusion

GLPI est une application libre, distribuée sous licence GPL destinée à la gestion de parc informatique.

GLPI est composé d'un ensemble de services simples à utiliser et néanmoins très efficaces. Bravo à toute l'équipe de développeur. Outil simple et performant à la fois.

Juin 2005 - Jean-Marc BIGNOLET.



Publié sous licence **Creative Commons By-NonCommercial-ShareAlike**  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>

Pour lire des explications françaises sur les diverses licences **Creative Commons**,  
merci de consulter l'article « Creative Commons : Soyons créatifs ensemble »  
<http://www.framasoft.net/article2185.html>