

Les éléments à télécharger sont disponibles à l'adresse suivante :  
**<http://www.editions-eni.fr>**  
Saisissez la référence ENI de l'ouvrage **RIGLPI** dans la zone de recherche et validez. Cliquez sur le titre du livre puis sur le lien de téléchargement.

## Avant-propos

### Chapitre 1

#### L'installation

1. Introduction .....	9
2. Les pré-requis .....	10
3. L'installation .....	13
4. La configuration .....	15
5. La mise à jour .....	23
6. Le changement de serveur .....	25

### Chapitre 2

#### Les éléments d'ergonomie

1. Introduction .....	29
2. Installation de la base de données exemple .....	30
3. La page d'accueil .....	35
4. La navigation dans les menus .....	36
5. Les boutons .....	39
5.1 Les boutons principaux .....	39
5.2 Les boutons de la zone de recherche .....	40
5.3 Les boutons de paramétrage de l'affichage (Listes).....	41
5.4 Les boutons de paramétrage de l'affichage (éléments de l'inventaire).....	42

5.5 les autres boutons . . . . .	43
6. Les recherches . . . . .	44
7. Les onglets . . . . .	45

## Chapitre 3

### Les modes d'authentification

1. Introduction . . . . .	47
2. La base locale de comptes . . . . .	48
3. Les modes d'authentification externe . . . . .	51
3.1 LDAP . . . . .	53
3.1.1 Configuration de la connexion LDAP . . . . .	54
3.1.2 La récupération de données depuis un annuaire LDAP . . . . .	59
3.2 Sur un serveur de messagerie . . . . .	63
3.3 Authentification CAS . . . . .	66
3.4 Autres modes d'authentification . . . . .	67
3.4.1 Par certificat x509 . . . . .	68
3.4.2 Autre authentification transmise dans la requête HTTP . . . . .	68

## Chapitre 4

### Les entités

1. Introduction . . . . .	71
2. La création de l'arborescence . . . . .	72
2.1 Création des entités de premier niveau . . . . .	72
2.2 Création des autres niveaux d'entité . . . . .	73
3. La modification de l'arborescence . . . . .	75
3.1 Modification du nom d'une entité . . . . .	75
3.2 Modification de l'emplacement d'une ou plusieurs entités . . . . .	76
3.3 Suppression d'une entité . . . . .	77

4. Le détail des données relatives aux entités . . . . .	78
4.1 Onglet Principal . . . . .	78
4.2 Onglet Adresse . . . . .	79
4.3 Onglet Utilisateurs . . . . .	79
4.4 Onglet Règles . . . . .	81
4.5 Onglet Informations avancées . . . . .	83
4.6 Onglet Documents . . . . .	84
4.7 Onglet Notifications . . . . .	86
4.8 Onglet Assistance . . . . .	88
4.9 Onglet Inventaire . . . . .	90

## Chapitre 5 Les profils

1. Introduction . . . . .	93
2. Les profils par défaut . . . . .	94
3. L'interface simplifiée . . . . .	95
3.1 Les données générales du profil . . . . .	95
3.2 Onglet Interface simplifiée . . . . .	97
3.3 Onglet Utilisateurs . . . . .	99
3.4 Onglet Historique . . . . .	100
3.5 Onglet Tous . . . . .	100
4. L'interface standard . . . . .	100
4.1 Les données générales du profil . . . . .	101
4.2 Onglet Inventaire/Gestion/Outils . . . . .	102
4.3 Onglet Assistance . . . . .	106
4.4 Onglet Administration/Configuration . . . . .	111
4.5 Onglet Utilisateurs . . . . .	115
5. Exemple de création de profil . . . . .	116
6. L'affectation des droits aux utilisateurs . . . . .	118
6.1 Affectation manuelle . . . . .	118

6.2	Affectation automatique . . . . .	121
6.2.1	Description de la règle Root. . . . .	122
6.2.2	Création de nouvelles règles. . . . .	125
6.2.3	Comportement des règles entre elles . . . . .	131

## Chapitre 6

### La gestion de parc

1.	Introduction . . . . .	133
2.	La liaison avec une base OCSNG. . . . .	134
2.1	Les relations entre GLPI et OCSNG . . . . .	134
2.2	Un projet porteur d'avenir pour GLPI : FusionInventory . . . . .	135
2.3	La configuration (Mode OCSNG) . . . . .	136
2.3.1	Onglet Général . . . . .	139
2.3.2	Onglet Options d'importation. . . . .	140
2.3.3	Onglet Informations générales . . . . .	144
2.3.4	Pour ajouter des connexions supplémentaires . . . . .	146
2.4	L'import. . . . .	150
2.5	La synchronisation . . . . .	153
2.6	Lier de nouveaux ordinateurs à des ordinateurs existants. . . . .	155
2.6.1	Ajout manuel des ordinateurs dans la base GLPI . . . . .	156
2.6.2	Ajout d'ordinateurs à l'aide du plugin DataInjection . . . . .	159
2.6.3	La fonction liaison OCSNG . . . . .	160
2.7	Le nettoyage des liens GLPI/OCSNG . . . . .	161
2.8	Les règles d'import et de liaison . . . . .	162
2.9	Les actions automatiques. . . . .	167
2.9.1	L'action automatique OCSNG . . . . .	167
2.9.2	Le mode CLI . . . . .	168
3.	Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités . . . . .	169
4.	La gestion des éléments de l'inventaire . . . . .	178
4.1	La création des éléments de l'inventaire . . . . .	178
4.2	Déplacement d'un élément de l'inventaire . . . . .	179

- 4.3 Mise à jour de données . . . . . 182
  - 4.3.1 Modifications massives . . . . . 182
  - 4.3.2 Champs verrouillés/déverrouillage . . . . . 186
- 4.4 Les intitulés . . . . . 187
- 4.5 Les composants . . . . . 190
- 5. Gestion . . . . . 191
  - 5.1 Les budgets . . . . . 192
  - 5.2 Les fournisseurs . . . . . 195
  - 5.3 Les contacts . . . . . 197
  - 5.4 Les contrats . . . . . 199
  - 5.5 Les documents . . . . . 203
  - 5.6 Le paramétrage des données de gestion . . . . . 207
- 6. La gestion des imprimantes et des cartouches . . . . . 209
  - 6.1 Les imprimantes . . . . . 210
  - 6.2 Les cartouches . . . . . 215
- 7. La gestion des logiciels . . . . . 221
  - 7.1 Le dictionnaire logiciel . . . . . 222
  - 7.2 Les règles d'affectation d'une catégorie . . . . . 225
  - 7.3 La gestion des licences et des installations . . . . . 229
- 8. La gestion des éléments réseau . . . . . 237
  - 8.1 La création des éléments actifs . . . . . 237
  - 8.2 La connexion des éléments . . . . . 242
- 9. Les dictionnaires . . . . . 244

**Chapitre 7**  
**Le helpdesk**

- 1. Introduction . . . . . 247
- 2. L'alimentation de la file de tickets . . . . . 249
  - 2.1 Par l'utilisateur dans l'interface . . . . . 249
  - 2.2 Par un technicien . . . . . 254
  - 2.3 Par un collecteur de mails . . . . . 261

2.4	Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation . . .	264
3.	Les notifications . . . . .	266
3.1	Configuration du serveur d'émission . . . . .	267
3.2	Les modèles de notifications . . . . .	271
3.3	Configuration des envois . . . . .	279
4.	Les SLA . . . . .	283
4.1	Principe . . . . .	283
4.2	Les calendriers/Les fermetures . . . . .	284
4.3	Mise en place d'un SLA . . . . .	288
5.	La gestion des tickets . . . . .	294
5.1	L'accès aux tickets . . . . .	294
5.2	Les suivis . . . . .	297
5.3	Les validations . . . . .	299
5.4	Les tâches . . . . .	303
5.5	Les coûts . . . . .	306
5.6	Les solutions . . . . .	306
5.7	Les règles autour des tickets . . . . .	315
6.	Les enquêtes de satisfaction . . . . .	317
7.	Les statistiques . . . . .	319

## Chapitre 8

### Autres fonctions

1.	Introduction . . . . .	321
2.	L'administration . . . . .	322
2.1	La configuration générale . . . . .	322
2.1.1	Onglet Configuration générale . . . . .	322
2.1.2	Onglet Valeurs par défaut . . . . .	325
2.1.3	Onglet Inventaire . . . . .	327
2.1.4	Onglet Assistance . . . . .	330
2.1.5	Onglet Informations système . . . . .	333
2.1.6	Onglet Réplicat MySQL . . . . .	335

# Table des matières --- 7

2.2 Les groupes . . . . .	335
2.3 La maintenance. . . . .	337
2.4 Les journaux . . . . .	338
3. Les liens externes . . . . .	339
4. Les contrôles . . . . .	343
5. Les notes . . . . .	345
6. La base de connaissances/la FAQ. . . . .	349
7. Les réservations. . . . .	352
8. Les rapports. . . . .	356
9. Les plugins. . . . .	357
Index . . . . .	363