

Manuale d'uso GLPI

(installazione GLPI su Ubuntu 22.04)

INDICE

Sommario

Introduzione a GLPI.....	3
Cos'è GLPI?.....	3
A cosa serve GLPI?	3
A chi è utile GLPI?.....	3
Perché scegliere GLPI?	4
Vantaggi dell'uso di GLPI.....	4
Installazione e Configurazione Iniziale	5
Requisiti di sistema per l'installazione di GLPI	5
Installazione di GLPI su Ubuntu 22.04	7
Installare MariaDB (Database Server)	7
Proteggere MariaDB	7
Creare il database per GLPI	8
Scaricare e installare GLPI	8
Configurare Apache per GLPI.....	8
installazione tramite interfaccia web	9
ACCESSO ALLA DASHBOARD.....	10
Panoramica della Dashboard	10
Moduli principali della Dashboard.....	10
Stato del sistema	10
Panoramica dei Ticket	11
Stato degli Asset IT.....	11
Reportistica e Analisi	11

Personalizzazione della Dashboard	11
Navigazione e Ricerca Rapida.....	11
Funzionalità Avanzate della Dashboard	11
Barre dei Menu e Opzioni di Navigazione in GLPI	11
Panoramica delle Barre dei Menu	12
Principali sezioni del menu laterale:.....	13
Menù "Inventario" in GLPI	13
Struttura del Menu "Inventario".....	13
Assistenza (Helpdesk) – Gestione dei ticket di supporto:	16
Struttura del Menu "Assistenza"	16
Spiegazione delle Funzionalità	17
Menu "Gestione" in GLPI.....	19
Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità	20
Menu "Utilità" in GLPI	22
Struttura del Menu "Utilità".....	23
Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità	23
Menu "Amministrazione" in GLPI	25
Struttura del Menu "Amministrazione"	25
Menu "Configurazione" in GLPI.....	28
Struttura del Menu "Configurazione"	28
Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità	29
NOTE FINALI	31
Gestione degli Utenti e dei Permessi in GLPI	31
Profili e Permessi	32
Permessi Avanzati (Regole di Autorizzazione)	32
Integrazione con LDAP / Active Directory.....	33
Conclusione	33
Installazione di GLPI-Agent.....	36
FAQ e Risoluzione dei Problemi Comuni in GLPI.....	54
Problemi di Accesso e Autenticazione	55

1. Introduzione a GLPI

Introduzione a GLPI

Cos'è GLPI?

GLPI (**Gestionnaire Libre de Parc Informatique**) è un software open-source per la gestione delle risorse IT (IT Asset Management, ITAM) e del supporto tecnico (Helpdesk). Sviluppato per aiutare le aziende e le organizzazioni a monitorare e gestire il proprio parco informatico, offre strumenti avanzati per la gestione degli asset, il ticketing e la reportistica.

A cosa serve GLPI?

GLPI è uno strumento versatile che permette di:

- ✓ **Gestire gli asset IT**
 - Inventario completo di computer, server, stampanti, dispositivi di rete, software e licenze.
 - Monitoraggio dello stato e della configurazione degli asset.
 - Importazione automatica dei dispositivi tramite strumenti come **GLPIAGENT Inventory**.
- ✓ **Gestire il supporto tecnico (Helpdesk/Ticketing)**
 - Creazione e assegnazione dei ticket di assistenza agli operatori IT.
 - Definizione delle priorità e degli SLA (Service Level Agreement).
 - Automazione delle notifiche e delle risposte agli utenti.
- ✓ **Gestire gli utenti e i permessi**
 - Creazione di account per utenti, tecnici e amministratori.
 - Integrazione con sistemi di autenticazione esterni come **LDAP** e **Active Directory**.
 - Definizione di profili e autorizzazioni per controllare l'accesso ai dati.
- ✓ **Monitorare le attività e generare report**
 - Statistiche sulle richieste di supporto.
 - Analisi dell'uso degli asset e dei costi IT.
 - Esportazione di report personalizzati.
- ✓ **Gestire la documentazione IT**
 - Creazione di una **base di conoscenza** per documentare procedure e risoluzioni.
 - Archiviazione di documenti relativi a ticket e asset.
- ✓ **Migliorare la sicurezza IT**
 - Tracciamento degli accessi e delle modifiche agli asset.
 - Controllo delle licenze software installate.
 - Backup e ripristino dei dati.

A chi è utile GLPI?

GLPI è ideale per aziende, scuole, università, enti pubblici e organizzazioni che necessitano di un sistema centralizzato per gestire il proprio parco informatico e migliorare il servizio di assistenza IT.

- ◆ **Piccole e medie imprese (PMI)** → per organizzare e monitorare le risorse IT senza costi elevati.
- ◆ **Grandi aziende** → per centralizzare la gestione IT e ottimizzare l'assistenza tecnica.
- ◆ **Scuole e università** → per gestire laboratori informatici, software e richieste di supporto.
- ◆ **Enti pubblici e governativi** → per migliorare la gestione dei beni IT e la sicurezza.

Perché scegliere GLPI?

- ✓ **Gratuito e open-source** → Nessun costo di licenza.
- ✓ **Modulare e personalizzabile** → Può essere esteso con plugin.
- ✓ **Web-based** → Accessibile da qualsiasi browser senza bisogno di installazioni client.
- ✓ **Scalabile** → Adatto sia per piccole realtà che per grandi organizzazioni.

Vantaggi dell'uso di GLPI

GLPI offre numerosi vantaggi per la gestione delle risorse IT e del supporto tecnico, rendendolo una soluzione ideale per aziende, enti pubblici, scuole e altre organizzazioni.

1. Open-source e Gratuito

Nessun costo di licenza → GLPI è un software open-source, quindi può essere utilizzato e personalizzato senza costi aggiuntivi.

Possibilità di modifica → Il codice sorgente è aperto, permettendo agli sviluppatori di adattarlo alle proprie esigenze.

2. Gestione Completa degli Asset IT

Inventario centralizzato → Permette di gestire in un unico sistema tutti i dispositivi IT: computer, server, stampanti, switch, software, licenze, contratti di manutenzione e altro.

Monitoraggio dello stato degli asset → Tiene traccia di configurazioni, utilizzo e stato degli apparati.

Integrazione con strumenti di discovery → Supporta **gpiagentInventory** per l'importazione automatica degli asset.

3. Sistema di Ticketing e Helpdesk Avanzato

Gestione delle richieste di supporto → Permette di creare, assegnare e tracciare i ticket di assistenza.

Definizione delle priorità e SLA → Consente di stabilire tempi di risposta e risoluzione per migliorare il servizio.

Notifiche automatiche via email → Avvisa gli utenti e i tecnici sullo stato dei ticket in tempo reale.

4. Controllo degli Accessi e Sicurezza

Gestione utenti e permessi avanzata → Permette di assegnare ruoli specifici a utenti, tecnici e amministratori.

Integrazione con Active Directory e LDAP → Supporta l'autenticazione centralizzata per una gestione più sicura degli accessi.

Audit e tracciamento delle modifiche → Registra le attività degli utenti, migliorando la sicurezza e la conformità.

5. Personalizzazione e Modularità

Sistema modulare → Può essere esteso con plugin per aggiungere nuove funzionalità.

Interfaccia web personalizzabile → È possibile modificare temi e layout per adattarlo alle esigenze aziendali.

6. Reportistica e Analisi dei Dati

Creazione di report dettagliati → Permette di analizzare i dati sugli asset, i ticket e le prestazioni del supporto tecnico.

Miglioramento dell'efficienza IT → Aiuta a ottimizzare l'uso delle risorse e ridurre i costi operativi.

7. Manutenzione Semplificata

Backup e ripristino → Offre strumenti per salvaguardare i dati e ripristinare il sistema in caso di problemi.

Comunità attiva e supporto → Essendo un software open-source, dispone di una vasta comunità di utenti e sviluppatori che contribuiscono con aggiornamenti e soluzioni ai problemi.

8. Scalabilità e Accessibilità

Accessibile via web → Può essere utilizzato da qualsiasi dispositivo con un browser, senza necessità di installazioni client.

9. Adatto a qualsiasi tipo di organizzazione → Funziona sia per piccole realtà con pochi asset, sia per grandi aziende con migliaia di dispositivi da gestire.

Installazione e Configurazione Iniziale

Requisiti di sistema per l'installazione di GLPI

Per installare **GLPI** correttamente e garantire un funzionamento stabile ed efficiente, è importante rispettare i seguenti requisiti di sistema.

1. Requisiti Hardware

Le specifiche minime e consigliate dipendono dal numero di utenti e asset gestiti.

Parametro	Minimo Consigliato (per installazioni medio-grandi)	
CPU	1 vCPU	2+ vCPU (Quad-Core per oltre 100 utenti)
RAM	2 GB	4+ GB
Spazio su Disco	10 GB	50+ GB (dipende dal numero di asset/ticket)
Connessione di rete	1 Gbps	1 Gbps o superiore

🔴 *Nota: Se si utilizza un database su un server separato, considerare un upgrade della RAM e dello storage in base ai dati gestiti.*

2. Sistema Operativo Supportato

GLPI può essere installato su vari sistemi operativi, ma è preferibile un ambiente Linux per maggiore stabilità e sicurezza.

✅ Sistemi Operativi Supportati:

- **Linux (consigliato):** Ubuntu, Debian, CentOS, Red Hat, AlmaLinux, Rocky Linux
- **Windows Server:** Windows Server 2016, 2019, 2022
- **macOS:** (possibile ma non consigliato per ambienti di produzione)

Nota: Su Windows, GLPI può essere eseguito con XAMPP o WAMP per gestire Apache, PHP e MySQL.

3. Software Necessario (LAMP/WAMP Stack)

GLPI è una **web application** che necessita di un web server, un database e PHP.

Software	Versione Minima	Versione Consigliata
Web Server	Apache 2.4 / Nginx	Apache 2.4 o superiore
PHP	8.1	8.2 o superiore
Database	MySQL 5.7 / MariaDB 10.4	MariaDB 10.6+ o MySQL 8.0+

Componenti PHP richiesti (da abilitare nel file php.ini):

- curl
- mbstring
- xml
- json
- session
- filter
- fileinfo
- gd
- openssl
- pdo_mysql
- zlib

Suggerimento: Eseguire il comando `php -m` per verificare i moduli PHP installati.

4. Browser Supportati

GLPI è accessibile tramite browser moderni:

- ✓ Google Chrome (ultimo aggiornamento)
- ✓ Mozilla Firefox (ultimo aggiornamento)
- ✓ Microsoft Edge
- ✓ Safari
- ✓ Opera

5. Requisiti per Email e Notifiche

GLPI può inviare notifiche email tramite SMTP. Per configurare il sistema di posta elettronica, è necessario:

- **Un server SMTP (es. Gmail, Office 365, Postfix, Sendmail)**
- **Autenticazione SMTP (se richiesta dal provider email)**

Consigliato: Configurare un account email dedicato per l'invio delle notifiche di GLPI.

6. Requisiti per la Scalabilità (Opzionale per Grandi Installazioni)

Se si prevede di gestire **migliaia di asset e ticket**, è consigliabile:

- **Separare il database dal server GLPI** per migliorare le prestazioni.
- **Utilizzare un load balancer** se ci sono molti utenti simultanei.
- **Attivare la cache con Redis o Memcached** per velocizzare le query.

GLPI può essere installato su ambienti diversi, ma la configurazione ideale è un server **Linux con Apache, MariaDB/MySQL e PHP 8.2**. Per installazioni più grandi, è importante avere un database ottimizzato e un hardware adeguato.

Installazione di GLPI su Ubuntu 22.04

Aggiornare il sistema

Prima di iniziare, aggiorniamo il sistema e installiamo i pacchetti essenziali:

```
sudo apt update && sudo apt upgrade -y
sudo apt install unzip wget curl -y
```

Installare Apache

GLPI richiede un web server. Installeremo **Apache**:

```
sudo apt install apache2 -y
sudo systemctl enable apache2
sudo systemctl start apache2
```

Verifica che Apache funzioni aprendo il browser e digitando:

```
http://IP_DEL_TUO_SERVER
```

Dovresti vedere la pagina predefinita di Apache.

Installare PHP 8.2 e moduli richiesti

Ubuntu 22.04 supporta **PHP 8.1**, ma installeremo **PHP 8.2** da un repository esterno:

```
sudo add-apt-repository ppa:ondrej/php -y
sudo apt update
sudo apt install php8.2 php8.2-
{cli,common,xml,mbstring,zip,curl,gd,imagick,imap,intl,bcmath,ldap,opcache,readline,mysql} -y
```

Verifica l'installazione di PHP:

```
php -v
```

Installare MariaDB (Database Server)

GLPI utilizza un database MySQL/MariaDB. Installeremo **MariaDB**:

```
sudo apt install mariadb-server -y
sudo systemctl enable mariadb
sudo systemctl start mariadb
```

Proteggere MariaDB

(potrebbe essere necessario verificare che Mysql sia attivo)

Esegui lo script di sicurezza:

```
sudo mysql_secure_installation
```

Ti verranno chieste alcune configurazioni:

- Imposta una **password per l'utente root**
- Rimuovi utenti anonimi **(Y)**
- Disabilita login remoto per root **(Y)**
- Rimuovi il database di test **(Y)**
- Ricarica i privilegi **(Y)**

Creare il database per GLPI

Accedi a **MariaDB** con:

```
sudo mysql -u root -p
```

Esegui i seguenti comandi per creare un database e un utente per GLPI:

```
CREATE DATABASE glpidb CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_unicode_ci;
```

```
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password_sicura';
```

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO 'glpiuser'@'localhost';
```

```
FLUSH PRIVILEGES;
```

```
EXIT;
```

Sostituisci password_sicura con una password forte.

Scaricare e installare GLPI

Vai nella cartella **/var/www/html/** e scarica l'ultima versione di GLPI:

```
cd /var/www/html
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi-10.0.10.tgz
```

```
tar -xvzf glpi-10.0.10.tgz
```

```
sudo mv glpi /var/www/html/
```

```
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

```
sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

Nota: La versione 10.0.10 potrebbe cambiare. Controlla l'ultima versione su [GitHub](https://github.com).

Configurare Apache per GLPI

Crea un nuovo file di configurazione per Apache:

```
sudo nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
```

Inserisci il seguente contenuto:

```
<VirtualHost *:80>
```

```
ServerAdmin admin@tuodominio.com
```

```
DocumentRoot /var/www/html/glpi
```

```
ServerName tuodominio.com
```

```
<Directory /var/www/html/glpi>
```

```
Options FollowSymlinks
```

```
AllowOverride All
```

```
Require all granted
```

```
</Directory>
```

```
ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_error.log
```

```
CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_access.log combined
```

```
</VirtualHost>
```

Salva e chiudi il file (CTRL+X, Y, Invio).

Abilita il sito e i moduli richiesti:

```
sudo a2ensite glpi.conf
sudo a2enmod rewrite
sudo systemctl restart apache2
Ora GLPI è accessibile digitando nel browser:
http://IP_DEL_TUO_SERVER
```

installazione tramite interfaccia web

Apri il browser e vai su:

http://IP_DEL_TUO_SERVER/

Segui i passaggi della procedura guidata:

1. **Seleziona la lingua** → Italiano IT
2. **Accetta i termini di licenza**
3. **Test dei prerequisiti** → Se ci sono errori, installa i moduli PHP mancanti
4. **Configura il database:**
 - **Nome database:** glpidb
 - **Utente database:** glpiuser
 - **Password database:** password_sicura
5. **Completa l'installazione** 🚀

Alla fine, verranno mostrati i dati di accesso predefiniti:

Ruolo	Utente	Password
Amministratore	glpi	glpi
Tecnico	tech	tech
Normale	normal	normal
Guest	post-only	post-only

Cambia immediatamente la password dell'account admin!

Configurare GLPI per la produzione

Eliminare la cartella di installazione

Dopo l'installazione, rimuovi la cartella di setup per motivi di sicurezza:

```
sudo rm -rf /var/www/html/glpi/install
```

Abilitare cron jobs per le notifiche e manutenzione

GLPI usa cron jobs per gestire notifiche, backup e altre attività. Aggiungi un cron job:

```
sudo crontab -e
```

Aggiungi questa riga alla fine:

```
*/5 * * * * www-data php /var/www/html/glpi/front/cron.php
```

Salva e chiudi (CTRL+X, Y, Invio).

ACCESSO ALLA DASHBOARD

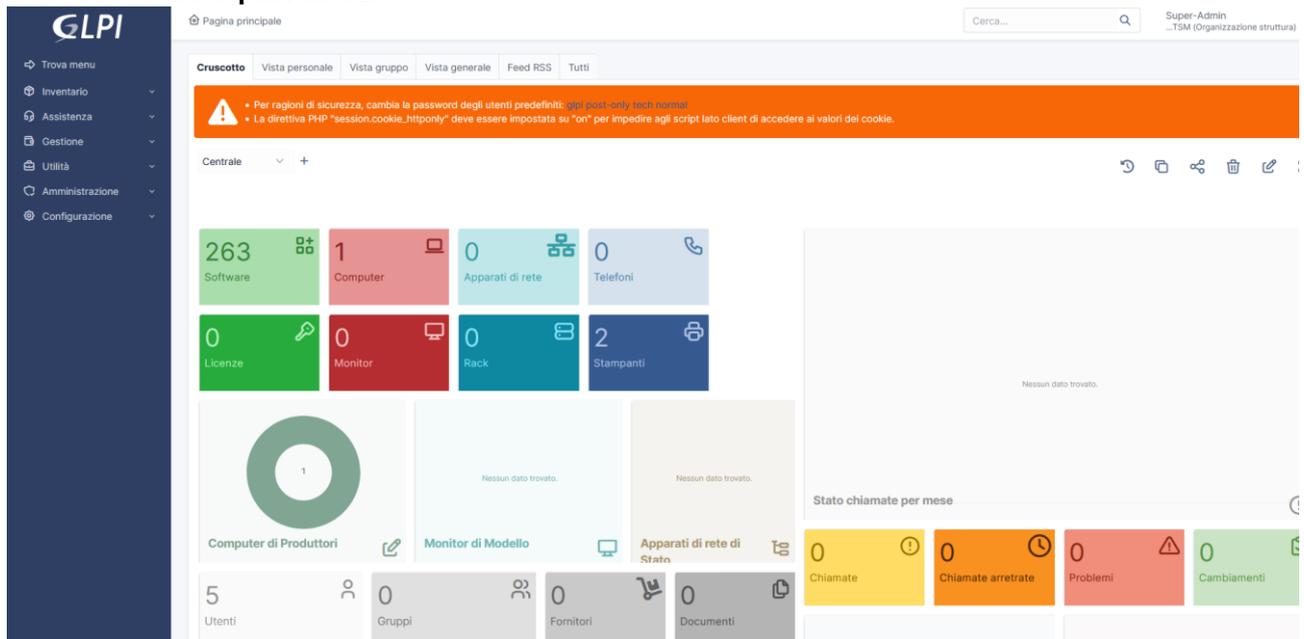
Ora puoi accedere alla dashboard di GLPI su:

http://IP_DEL_TUO_SERVER

- ✓ **Cambia la password dell'admin**
- ✓ **Configura le notifiche email**
- ✓ **Aggiungi utenti e ruoli**
- ✓ **Installa plugin utili (es. GLPIAGENTINVENTORY)**

GLPI è pronto per essere utilizzato!

Dashboard Principale di GLPI



La **dashboard principale di GLPI** è l'interfaccia centrale da cui gli utenti possono monitorare e gestire tutte le funzionalità principali del sistema. Dopo l'accesso, offre una panoramica chiara dello stato degli asset, delle richieste di supporto, delle attività in corso e delle statistiche.

Panoramica della Dashboard

Moduli principali della Dashboard

Nella home page della dashboard, vengono visualizzati diversi **widget informativi**, tra cui:

Stato del sistema

Mostra informazioni sullo stato generale di GLPI, tra cui:

- Numero totale di ticket aperti e chiusi
- Asset attivi nel sistema
- Numero di utenti attivi
- Stato del server e database

Panoramica dei Ticket

Sezione dedicata al ticketing che permette di:

- Vedere i **ticket aperti**, assegnati e risolti
- Monitorare il rispetto degli SLA (tempi di risposta e risoluzione)
- Filtrare i ticket per priorità e stato

Stato degli Asset IT

Qui si trovano informazioni su:

- Numero di **computer, server, stampanti, licenze software** registrate
- Stato degli asset (attivo, in manutenzione, dismesso)
- Monitoraggio della scadenza delle licenze e dei contratti di assistenza

Reportistica e Analisi

Mostra grafici e statistiche relative a:

- Andamento dei ticket nel tempo
- Asset più utilizzati o più problematici
- Distribuzione dei ticket tra i vari reparti

Nota: I widget sono **personalizzabili** e ogni utente può modificare la propria dashboard in base alle esigenze.

Personalizzazione della Dashboard

GLPI permette di **personalizzare la dashboard** aggiungendo o rimuovendo widget. Per personalizzare:

1. **Clicca sull'icona delle impostazioni** nella dashboard
2. **Aggiungi o rimuovi i widget** secondo le tue preferenze
3. **Salva le modifiche** per applicare la nuova visualizzazione

Ogni utente può impostare la propria vista, e gli **amministratori possono creare dashboard personalizzate** per gruppi specifici.

Navigazione e Ricerca Rapida

GLPI include una **barra di ricerca rapida** in alto, utile per:

- **Cercare ticket, asset, utenti e licenze** rapidamente
- **Navigare tra le sezioni del sistema** senza passare dal menu principale

Suggerimento: Usa filtri avanzati per cercare asset o ticket in base a data, stato o assegnazione.

Funzionalità Avanzate della Dashboard

- **Integrazione con GLPIAGENTINVENTORY** (per monitorare lo stato degli asset in tempo reale)
- **Notifiche e avvisi** per tecnici e amministratori
- **Cruscotti personalizzati per amministratori e tecnici**

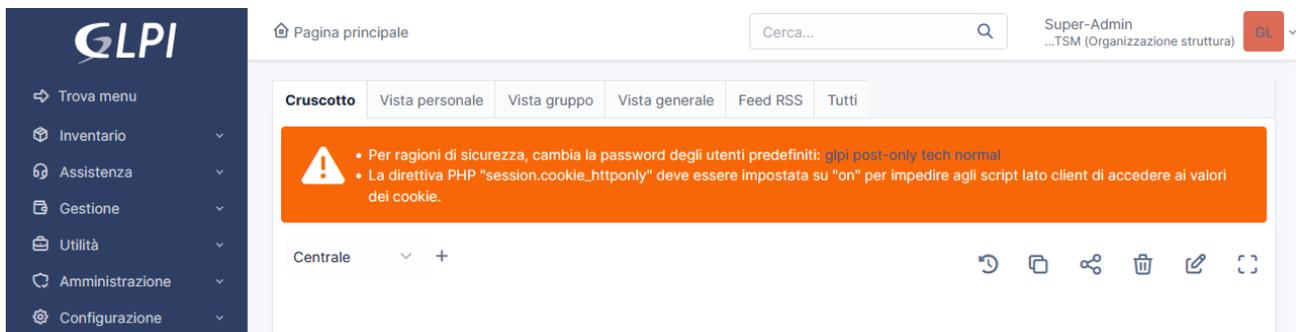
Barre dei Menu e Opzioni di Navigazione in GLPI

GLPI ha un'interfaccia web intuitiva con diverse **barre dei menu e opzioni di navigazione** che permettono agli utenti di accedere rapidamente alle funzionalità principali, gestire asset IT, ticket di supporto e amministrare il sistema.

Panoramica delle Barre dei Menu

GLPI ha principalmente **tre barre di navigazione principali**:

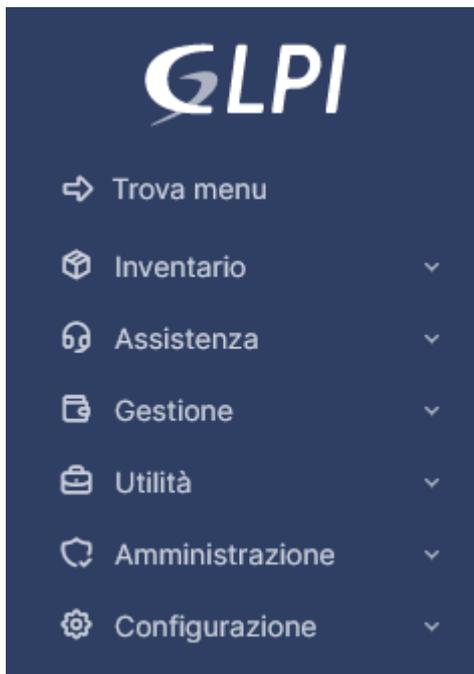
◇ 1. Barra Superiore (Header)



La barra superiore è sempre visibile e contiene:

- **Ricerca Globale:** permette di cercare ticket, asset, utenti, software e altro.
- **Notifiche:** avvisa l'utente su nuovi ticket, asset assegnati e scadenze.
- **Impostazioni Profilo:** accesso al proprio account per modificare impostazioni personali e password.
- **Logout:** pulsante per disconnettersi da GLPI.

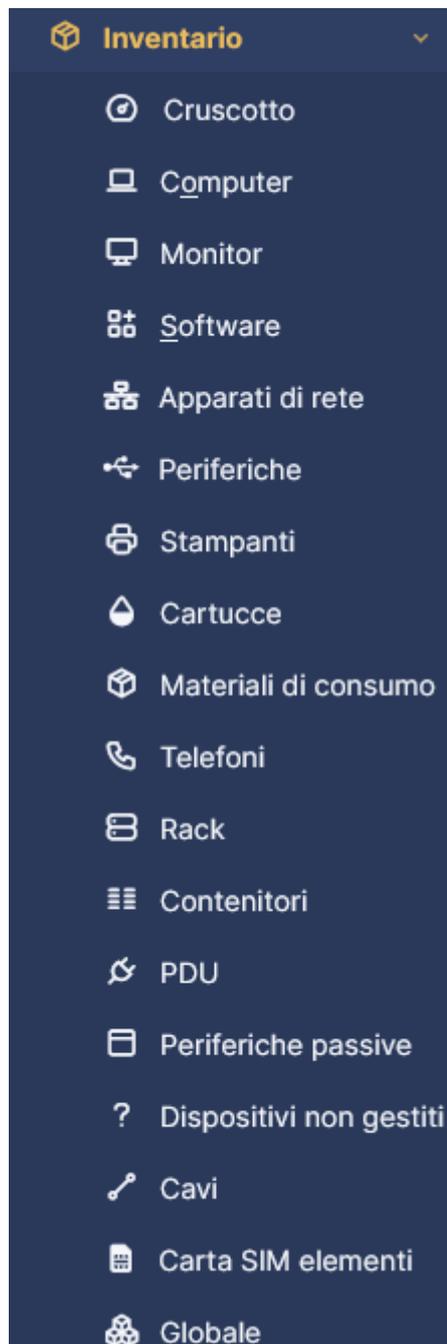
◇ 2. Menu Laterale (Navigazione Principale)



Il menu laterale a sinistra è il principale sistema di navigazione e varia in base ai **permessi dell'utente** (Admin, Tecnico, Utente Normale).

Principali sezioni del menu laterale:

Menù "Inventario" in GLPI



Il menu "Inventario" è la sezione di GLPI dedicata alla **gestione completa degli asset IT**. Qui puoi monitorare e controllare tutti i dispositivi, software, licenze e contratti associati alla tua infrastruttura IT. L'inventario è una parte fondamentale di GLPI, soprattutto se utilizzato con **GlpiAgentInventory** o **OCS Inventory**, strumenti che permettono l'importazione automatica degli asset dalla rete.

Struttura del Menu "Inventario"

Il menu "Inventario" è suddiviso in più **categorie di asset**, ognuna delle quali permette la gestione di specifiche risorse IT.

Ecco una panoramica delle sezioni principali:

◇ Computer

- **Gestione di tutti i computer** presenti nell'infrastruttura IT.
- **Dettagli hardware e software:** CPU, RAM, disco, SO installato, licenze.
- **Stato:** Attivo, in manutenzione, dismesso, fuori servizio.
- **Storico modifiche:** Registro delle azioni effettuate sui dispositivi.

Esempio di utilizzo: Monitorare l'inventario dei PC aziendali, sapere chi sta utilizzando un determinato computer e quali software sono installati.

◇ Monitor

- **Gestione di tutti i monitor** (LCD, LED, touchscreen, ecc.).
- **Associazione ai computer** → Permette di collegare i monitor ai PC specifici.
- **Tracciamento dello stato e della posizione.**

Esempio di utilizzo: Controllare quanti monitor di un determinato modello sono ancora in uso e quanti sono in magazzino.

◇ Stampanti

- **Gestione delle stampanti** collegate alla rete o locali.
- **Monitoraggio del livello di toner o inchiostro** (se supportato).
- **Registrazione dei contratti di manutenzione associati.**

Esempio di utilizzo: Sapere quali stampanti sono in uso, quando è necessaria la manutenzione e quali necessitano di ricarica toner.

◇ Dispositivi di rete

- **Router, switch, firewall, access point e altri dispositivi di rete.**
- **Monitoraggio dello stato e della configurazione** di ogni dispositivo.
- **Gestione degli IP assegnati e delle connessioni tra dispositivi.**

Esempio di utilizzo: Tenere traccia degli switch e router installati, assegnare IP statici e mappare le connessioni.

◇ Software

- **Elenco di tutti i software installati** nei dispositivi gestiti.
- **Gestione delle licenze** (numero di copie disponibili, assegnazione a utenti).
- **Monitoraggio delle versioni e degli aggiornamenti disponibili.**

Esempio di utilizzo: Controllare quante licenze di Microsoft Office sono disponibili e su quali computer è installato un determinato software.

◇ Licenze

- **Gestione delle licenze software e delle chiavi di attivazione.**
- **Monitoraggio delle date di scadenza** per evitare problemi legali o blocchi operativi.
- **Assegnazione delle licenze ai computer o agli utenti.**

Esempio di utilizzo: Tenere sotto controllo le licenze a pagamento, assicurandosi di rispettare le politiche di utilizzo.

◇ Contratti

- **Gestione di contratti di manutenzione, garanzia e supporto** per asset IT.
- **Monitoraggio delle date di scadenza** e dei fornitori associati.

Esempio di utilizzo: Sapere quando scade il contratto di assistenza per i server aziendali e programmare un rinnovo.

◊ *Periferiche*

- **Elenco di tutte le periferiche** collegate ai dispositivi IT (mouse, tastiere, cuffie, scanner, ecc.).
- **Associazione ai computer o utenti.**

Esempio di utilizzo: Monitorare quanti mouse o tastiere sono in azienda e assegnarli ai dipendenti.

◊ *Telefono*

- **Gestione di smartphone e telefoni aziendali.**
- **Monitoraggio del numero IMEI e dell'operatore.**
- **Associazione agli utenti** per una gestione migliore delle risorse aziendali.

Esempio di utilizzo: Tenere traccia dei telefoni aziendali e a chi sono assegnati.

◊ *Reti*

- **Gestione di indirizzi IP e subnet aziendali.**
- **Monitoraggio dell'uso degli IP** per evitare conflitti di rete.
- **Mappatura delle VLAN e delle connessioni tra dispositivi.**

Esempio di utilizzo: Gestire gli IP assegnati in azienda e monitorare il traffico di rete.

◊ *Componenti*

- **Elenco di componenti hardware** come RAM, HDD, SSD, CPU disponibili.
- **Assegnazione ai computer per tracciamento e manutenzione.**

Esempio di utilizzo: Sapere quanta RAM di scorta è disponibile per aggiornare i PC.

Funzionalità Principali dell'Inventario

Oltre alla gestione degli asset, GLPI offre strumenti avanzati:

✔ **Storico delle modifiche** – Registra tutte le azioni effettuate su un asset (aggiunta, modifica, dismissione).

✔ **Associazione asset a utenti o gruppi** – Permette di sapere chi sta utilizzando un asset specifico.

✔ **Scansione automatica degli asset** – Tramite **GLPIagentInventory** o **OCS Inventory**, si possono importare automaticamente asset IT.

✔ **Gestione manutenzione e scadenze** – Pianifica le operazioni di manutenzione e ricevi notifiche quando un asset necessita di attenzione.

✔ **Filtri e ricerca avanzata** – Trova rapidamente gli asset in base a numerosi criteri (modello, utente assegnato, stato, ecc.).

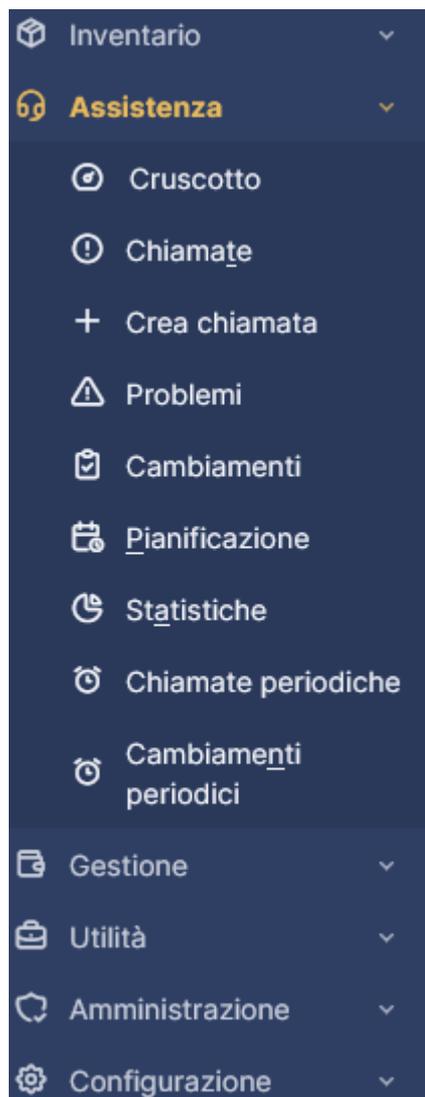
Integrazione con GLPIagentInventory o OCS Inventory

Se vuoi **automatizzare** la gestione dell'inventario, puoi installare il **plugin GLPIagentInventory** o utilizzare **OCS Inventory**, che permettono di:

- **Scansionare automaticamente i dispositivi di rete.**
- **Aggiornare hardware e software in tempo reale.**
- **Ridurre il lavoro manuale di registrazione degli asset.**

Suggerimento: Se hai una grande infrastruttura IT, l'uso di questi strumenti è altamente consigliato per tenere l'inventario sempre aggiornato.

Assistenza (Helpdesk) – Gestione dei ticket di supporto:



Il menu "Assistenza" di GLPI è dedicato alla gestione del **ticketing, delle richieste di supporto, della pianificazione delle attività IT e delle modifiche ai sistemi.**

Questa sezione è il cuore del **Service Desk** e aiuta i team IT a organizzare e monitorare le chiamate di supporto, migliorando l'efficienza operativa.

Struttura del Menu "Assistenza"

La sezione **Assistenza** è suddivisa nelle seguenti categorie principali:

Opzione	Descrizione
Cruscotto	Panoramica generale dei ticket e attività IT
Chiamate	Elenco completo delle richieste di supporto
Crea chiamata	Creazione manuale di un nuovo ticket
Problemi	Gestione di problemi IT ricorrenti o complessi
Cambiamenti	Tracciamento delle modifiche nei sistemi IT
Pianificazione	Programmazione degli interventi IT
Statistiche	Report e metriche sulle attività di assistenza

Opzione	Descrizione
Chiamate periodiche	Ticket ricorrenti (es. manutenzioni programmate)
Cambiamenti periodici	Automazione di modifiche ripetitive

Spiegazione delle Funzionalità

Di seguito, vediamo in dettaglio **ogni sezione del menu "Assistenza"**.

◇ 1. Cruscotto

Il **Cruscotto** è la pagina di riepilogo del ticketing, dove puoi visualizzare in tempo reale:

- **Numero di ticket aperti, in attesa, chiusi**
- **Ticket assegnati a te o al tuo gruppo**
- **SLA (tempi di risposta e risoluzione)** monitorati
- **Statistiche rapide** sull'andamento delle richieste IT

Esempio di utilizzo: Il tecnico IT controlla il cruscotto al mattino per vedere le chiamate in attesa e i problemi critici da risolvere.

◇ 2. Chiamate

Questa sezione raccoglie **tutte le richieste di assistenza (ticket)** inserite nel sistema.

◆ Azioni possibili:

- **Visualizzare i ticket aperti e chiusi**
- **Filtrare per stato, assegnazione, priorità, utente, SLA**
- **Esportare ticket in formato CSV/PDF**
- **Rispondere o aggiornare lo stato di un ticket**

Esempio di utilizzo: L'helpdesk filtra i ticket per priorità alta per risolvere prima i problemi più urgenti.

◇ 3. Crea Chiamata

Permette di creare manualmente un nuovo ticket.

◆ Campi da compilare:

- **Titolo e descrizione del problema**
- **Utente richiedente**
- **Priorità (Bassa, Media, Alta, Critica)**
- **Categoria (Software, Hardware, Rete, ecc.)**
- **Tecnico assegnato**
- **Allegati (screenshot, log di errore, ecc.)**

Esempio di utilizzo: Un utente chiama per segnalare che non riesce ad accedere alla posta aziendale. L'helpdesk crea un ticket e lo assegna al tecnico di competenza.

◇ 4. Problemi

Questa sezione permette di gestire **problemi ricorrenti** o di grande impatto.

◆ Caratteristiche principali:

- **Collegare più ticket a un singolo problema**
- **Monitorare la risoluzione su larga scala**
- **Assegnare il problema a un team specializzato**
- **Creare una documentazione per risolvere problemi simili in futuro**

Esempio di utilizzo: Molti utenti segnalano problemi di connessione alla VPN. Invece di trattare ogni segnalazione separatamente, viene aperto un problema generale e collegati i ticket individuali.

◇ 5. Cambiamenti

Serve a gestire **modifiche infrastrutturali o aggiornamenti IT** che possono influenzare il sistema.

◆ Funzionalità:

- **Creazione di richieste di cambiamento** (aggiornamenti software, nuove configurazioni di rete, migrazioni)
- **Assegnazione del cambiamento a tecnici o team**
- **Monitoraggio dello stato e dell'impatto sul sistema**
- **Valutazione del rischio prima di eseguire il cambiamento**

Esempio di utilizzo: Il reparto IT programma un aggiornamento dei server aziendali. Il cambiamento viene registrato, assegnato a un tecnico e monitorato fino al completamento.

◇ 6. Pianificazione

Consente di programmare **attività IT e interventi tecnici**, come:

- **Manutenzione preventiva**
- **Aggiornamenti periodici**
- **Visite tecniche programmate**
- **Task assegnati ai tecnici IT**

Esempio di utilizzo: Il team IT pianifica la sostituzione dei vecchi switch di rete per il mese successivo e assegna il compito ai tecnici.

◇ 7. Statistiche

Questa sezione genera **report dettagliati** su:

- **Numero di ticket aperti, risolti, chiusi per periodo**
- **Tempo medio di risoluzione**
- **Tipologie di problemi più comuni**
- **Carico di lavoro dei tecnici**
- **SLA rispettati o violati**

Esempio di utilizzo: L'IT Manager controlla le statistiche per valutare la performance dell'helpdesk e migliorare i tempi di risposta.

◇ 8. Chiamate Periodiche

Gestisce ticket che devono essere **aperti automaticamente** a intervalli regolari.

◆ Utilità:

- **Manutenzioni pianificate** (backup settimanali, controlli hardware)
- **Verifiche periodiche** (scadenza licenze software, rinnovo contratti)
- **Attività ricorrenti** per il team IT

Esempio di utilizzo: Il sistema apre un ticket automatico ogni primo lunedì del mese per controllare i server.

◇ 9. Cambiamenti Periodici

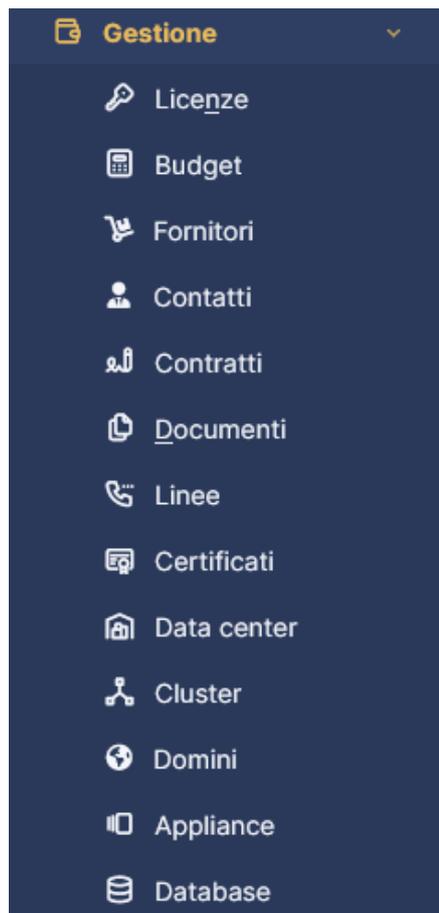
Simile alle chiamate periodiche, ma dedicato ai **cambiamenti ricorrenti** nell'infrastruttura IT.

◆ Esempi di cambiamenti periodici:

- **Aggiornamento delle policy di sicurezza ogni 6 mesi**
- **Rotazione delle password di amministrazione ogni trimestre**
- **Manutenzione programmata dei server ogni 3 mesi**

Esempio di utilizzo: Il reparto IT imposta una modifica periodica per aggiornare tutte le workstation aziendali con l'ultima versione del sistema operativo

Menu "Gestione" in GLPI



Il menu "**Gestione**" di GLPI è dedicato alla **gestione amministrativa e finanziaria** degli asset IT e dei servizi associati.

Qui puoi controllare e organizzare **licenze software, budget, fornitori, contratti, documenti e certificati**, oltre a gestire infrastrutture IT più complesse come **Data Center, Cluster e Database**.

Struttura del Menu "Gestione"

Il menu "Gestione" è suddiviso in diverse **categorie**, ognuna delle quali consente di monitorare e organizzare risorse aziendali:

Opzione	Descrizione
Licenze	Gestione delle licenze software e delle chiavi di attivazione
Budget	Monitoraggio dei costi IT e pianificazione finanziaria
Fornitori	Archivio dei fornitori di hardware, software e servizi
Contatti	Elenco di contatti aziendali associati a fornitori o contratti
Contratti	Monitoraggio dei contratti di assistenza, licenze e servizi IT
Documenti	Archivio dei file e documentazione tecnica/amministrativa
Linee	Gestione delle linee telefoniche aziendali e dei piani tariffari
Certificati	Monitoraggio dei certificati digitali (SSL, crittografia, ecc.)
Data Center	Organizzazione delle infrastrutture fisiche nei data center
Cluster	Gestione dei gruppi di server o dispositivi in configurazione cluster
Domini	Monitoraggio dei domini web aziendali (es. example.com)
Appliance	Controllo dei dispositivi hardware specializzati (firewall, NAS, ecc.)
Database	Gestione delle istanze database aziendali

Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità

Vediamo ora in dettaglio **ogni sezione** del menu "Gestione" e come può essere utilizzata.

◇ 1. Licenze

Permette di **gestire e monitorare le licenze software** in uso nell'azienda.

◆ **Caratteristiche principali:**

- **Elenco di tutte le licenze software attive**
- **Assegnazione delle licenze ai computer o agli utenti**
- **Monitoraggio della data di scadenza**
- **Tracciamento del numero di installazioni disponibili**

Esempio di utilizzo: Verificare che non si superi il numero di installazioni consentite per una licenza di Microsoft Office.

◇ 2. Budget

Questa sezione permette di **gestire il budget IT** e controllare i costi associati a hardware, software e servizi.

◆ **Funzionalità chiave:**

- **Definizione di un budget annuale o trimestrale**
- **Monitoraggio delle spese IT rispetto al budget assegnato**
- **Assegnazione dei costi ai diversi reparti aziendali**

Esempio di utilizzo: Pianificare la spesa IT per il nuovo anno e verificare che l'acquisto di nuovi server rientri nel budget stabilito.

◇ 3. Fornitori

Contiene un **database di fornitori** di hardware, software e servizi IT.

◆ **Dati registrabili per ogni fornitore:**

- **Nome e contatti**
- **Servizi offerti**
- **Storico degli acquisti**
- **Contratti e documenti associati**

Esempio di utilizzo: Verificare quale fornitore fornisce le licenze antivirus e controllare la scadenza del contratto di supporto.

◇ 4. Contatti

Elenco di **contatti aziendali**, utilizzato per archiviare i riferimenti di fornitori, clienti o partner.

Esempio di utilizzo: Registrare i numeri di telefono e le email dei responsabili commerciali dei fornitori.

◇ 5. Contratti

Permette di **gestire i contratti** associati a licenze, assistenza tecnica e fornitori IT.

◆ **Caratteristiche:**

- **Monitoraggio della data di scadenza dei contratti**
- **Notifiche automatiche prima della scadenza**
- **Archivio documenti contrattuali**

Esempio di utilizzo: Controllare quando scade il contratto di assistenza per i server aziendali.

◇ 6. Documenti

Archivio digitale per **salvare e organizzare documenti aziendali** legati a IT.

Esempio di utilizzo: Archiviare i manuali tecnici e i contratti di manutenzione dei dispositivi.

◇ 7. *Linee*

Gestisce le **linee telefoniche aziendali**, i numeri assegnati e i piani tariffari.

Esempio di utilizzo: Verificare quali dipendenti hanno telefoni aziendali e a quale piano tariffario sono assegnati.

◇ 8. *Certificati*

Permette di monitorare **certificati digitali** come SSL, crittografia e firme digitali.

Esempio di utilizzo: Assicurarsi che il certificato SSL del sito web aziendale non sia scaduto.

◇ 9. *Data Center*

Gestione dei **Data Center aziendali**, con informazioni su:

- **Ubicazione e dimensioni**
- **Dispositivi ospitati (server, storage, rack)**
- **Manutenzioni e stato operativo**

Esempio di utilizzo: Verificare quali server sono ospitati in un determinato data center.

◇ 10. *Cluster*

Gestisce **gruppi di server o dispositivi IT** in configurazione cluster.

Esempio di utilizzo: Controllare il funzionamento di un cluster di server di virtualizzazione.

◇ 11. *Domini*

Permette di monitorare i **domini aziendali registrati**, con scadenze e configurazioni DNS.

Esempio di utilizzo: Controllare quando scade il dominio aziendale example.com.

◇ 12. *Appliance*

Gestione dei **dispositivi hardware specializzati**, come firewall, NAS, load balancer, ecc.

Esempio di utilizzo: Monitorare lo stato di funzionamento dei firewall aziendali.

◇ 13. *Database*

Gestione delle **istanze database aziendali**, con dettagli su:

- **Tipo di database (MySQL, PostgreSQL, SQL Server)**
- **Configurazioni e backup**
- **Assegnazione ai servizi aziendali**

Esempio di utilizzo: Monitorare il database che gestisce il sistema ERP aziendale.

- **Contratti di Manutenzione**
 - Utenti e Gruppi** – Gestione di utenti, tecnici, amministratori e gruppi di lavoro.
 - Base di Conoscenza** – Documentazione e soluzioni per problemi comuni.
 - Amministrazione** – Configurazione avanzata del sistema, utenti, notifiche, regole.
 - Strumenti** – Funzionalità extra, plugin, esportazione dati.

Suggerimento:

L'amministratore può personalizzare il menu e nascondere sezioni per utenti con meno permessi.

Barra Inferiore (Footer)

La barra inferiore di GLPI mostra informazioni di sistema:

- **Versione di GLPI installata**
- **Link alla documentazione ufficiale**
- **Stato del sistema e notifiche di aggiornamenti**

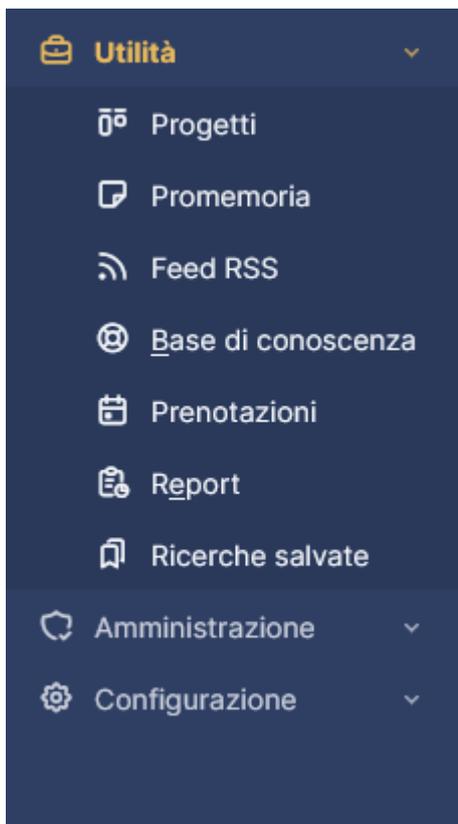
Opzioni di Navigazione e Personalizzazione

GLPI permette una navigazione veloce grazie a diverse funzionalità:

- ◆ **Navigazione Rapida**
 - **Clic su icona GLPI (in alto a sinistra):** Torna alla home.
 - **Ricerca avanzata:** Filtra asset e ticket con criteri avanzati.
 - **Cronologia delle pagine visitate:** Torna rapidamente alle ultime azioni effettuate.
- ◆ **Personalizzazione del Menu**

Gli utenti **possono personalizzare** la loro dashboard e i moduli visibili nel menu laterale. **Amministratori possono limitare l'accesso a determinate sezioni** per tecnici o utenti normali.

Menu "Utilità" in GLPI



Il menu "Utilità" in GLPI offre strumenti aggiuntivi per **gestire progetti, organizzare informazioni, monitorare eventi e generare report.**

Questa sezione è utile per migliorare la produttività e centralizzare la gestione delle attività IT.

Struttura del Menu "Utilità"

Il menu "Utilità" è suddiviso in diverse categorie che offrono strumenti per la **gestione di progetti, notifiche, conoscenza IT e reportistica**.

Opzione	Descrizione
Progetti	Gestione di progetti IT, task e milestone
Promemoria	Creazione di notifiche e avvisi personalizzati
Feed RSS	Monitoraggio di fonti di notizie IT e aggiornamenti software
Base di conoscenza	Archivio di articoli e documentazione tecnica
Prenotazioni	Sistema per prenotare risorse IT (sale riunioni, dispositivi, ecc.)
Report	Generazione di report su asset, ticket, SLA e attività IT
Ricerche salvate	Salvataggio di filtri e query personalizzate

Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità

Vediamo nel dettaglio ogni sezione del menu "Utilità".

◊ 1. Progetti

GLPI consente di gestire **progetti IT** direttamente dal sistema.

◆ Funzionalità principali:

- **Creazione e monitoraggio di progetti**
- **Definizione di task, milestone e scadenze**
- **Assegnazione di attività a tecnici o gruppi**
- **Monitoraggio dello stato di avanzamento del progetto**
- **Gestione di dipendenze tra attività**

Esempio di utilizzo: Un'azienda IT sta implementando un nuovo sistema ERP. Viene creato un progetto in GLPI con task assegnati ai vari membri del team.

◊ 2. Promemoria

Consente di creare **notifiche e avvisi** per utenti e tecnici.

◆ Caratteristiche principali:

- **Creazione di promemoria personalizzati**
- **Assegnazione a specifici utenti o gruppi**
- **Definizione di scadenze per attività IT**
- **Notifiche automatiche per eventi critici**

Esempio di utilizzo: Creare un promemoria per ricordare ai tecnici di controllare la scadenza delle licenze software.

◊ 3. Feed RSS

Questa funzione permette di integrare **feed di notizie** direttamente in GLPI.

◆ Possibili utilizzi:

- **Monitorare aggiornamenti software e vulnerabilità**
- **Ricevere news dal settore IT**
- **Essere aggiornati sugli ultimi rilasci di GLPI o GpAgentInventory**

Esempio di utilizzo: Aggiungere un feed RSS per ricevere automaticamente avvisi sulle patch di sicurezza di Windows.

◇ 4. Base di conoscenza

La **Base di conoscenza (Knowledge Base)** è un archivio interno che permette di **documentare e condividere soluzioni IT**.

◆ Vantaggi:

- **Creare articoli su problemi comuni e soluzioni**
- **Accessibile ai tecnici e agli utenti finali**
- **Organizzazione per categorie e parole chiave**
- **Migliora l'efficienza del supporto tecnico**

Esempio di utilizzo: Creare una guida per l'installazione della VPN aziendale, consultabile dai dipendenti senza dover aprire un ticket.

◇ 5. Prenotazioni

Permette di **gestire la prenotazione di risorse IT**.

◆ Risorse prenotabili:

- **Sale riunioni**
- **Laptop e proiettori**
- **Auto aziendali o dispositivi mobili**
- **Postazioni di lavoro temporanee**

Esempio di utilizzo: Un dipendente prenota una sala riunioni con videoconferenza per una presentazione aziendale.

◇ 6. Report

GLPI offre **strumenti avanzati di reportistica** per monitorare e analizzare dati IT.

◆ Tipi di report disponibili:

- **Statistiche su ticket aperti, chiusi, SLA rispettati**
- **Utilizzo degli asset IT**
- **Costo totale dei contratti e licenze software**
- **Distribuzione dei problemi per categoria**

Esempio di utilizzo: L'IT Manager genera un report mensile per valutare i tempi di risposta ai ticket.

◇ 7. Ricerche Salvate

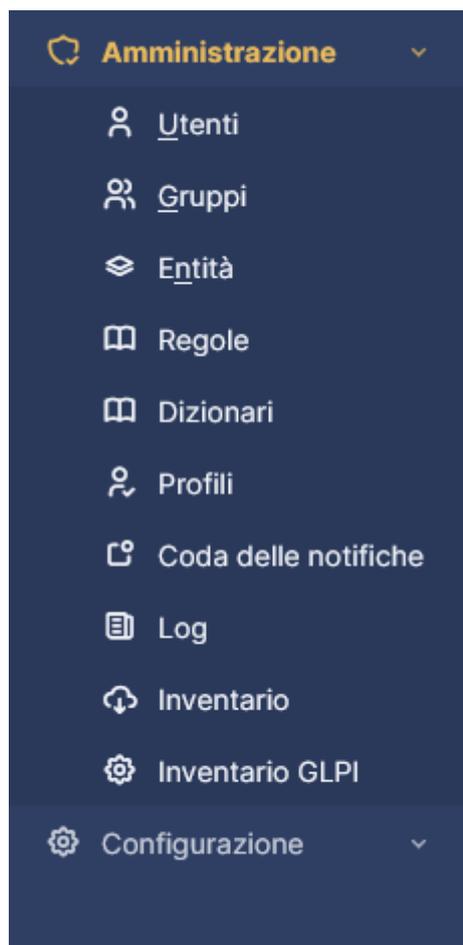
Questa funzione consente di **salvare query personalizzate** per riutilizzarle rapidamente.

◆ Vantaggi:

- **Creare filtri avanzati per ticket, asset e utenti**
- **Salvare le ricerche per uso futuro**
- **Esportare i risultati in CSV o PDF**

Esempio di utilizzo: Salvare una ricerca per trovare tutti i computer con meno di 8GB di RAM, utile per pianificare aggiornamenti hardware.

Menu "Amministrazione" in GLPI



Il menu "Amministrazione" di GLPI è dedicato alla **gestione degli utenti, delle autorizzazioni, delle regole e delle notifiche**.

Questa sezione è cruciale per gli amministratori di sistema, in quanto permette di **configurare l'accesso al sistema, impostare permessi e gestire i log delle attività**.

Struttura del Menu "Amministrazione"

Il menu "Amministrazione" è suddiviso in diverse categorie che permettono di **gestire utenti, gruppi, entità, regole e notifiche**.

Opzione	Descrizione
Utenti	Gestione degli account utente, ruoli e permessi
Gruppi	Creazione di gruppi di utenti per gestione gerarchica
Entità	Strutturazione dell'organizzazione IT in entità separate
Regole	Automazione di azioni (es. assegnazione ticket)
Dizionari	Normalizzazione e correzione automatica di termini
Profili	Definizione dei permessi di accesso per utenti e ruoli
Coda delle notifiche	Monitoraggio delle email e notifiche inviate dal sistema
Log	Registro delle attività effettuate nel sistema
Inventario	Sincronizzazione e gestione degli asset IT
Inventario GLPI	Connessione a GlpiAgentInventory o altri sistemi di discovery

Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità

Vediamo nel dettaglio **ogni sezione** del menu "**Amministrazione**".

◇ 1. Utenti

Permette di **gestire tutti gli utenti registrati in GLPI** e assegnare permessi.

◆ Funzionalità principali:

- **Creazione e modifica di utenti**
- **Gestione di ruoli e permessi**
- **Assegnazione di utenti a entità e gruppi**
- **Blocco e disattivazione di account**
- **Integrazione con LDAP/Active Directory**

Esempio di utilizzo: Creare un nuovo utente per un tecnico IT e assegnargli il ruolo di gestione ticket.

◇ 2. Gruppi

Permette di **organizzare gli utenti in gruppi** per una gestione più strutturata.

◆ Possibili utilizzi:

- **Creare gruppi per dipartimenti (es. Helpdesk, Sistemisti, Sviluppatori)**
- **Assegnare permessi a livello di gruppo**
- **Gestire ticket e asset in base ai gruppi**

Esempio di utilizzo: Creare un gruppo "Supporto IT" per raccogliere tutti i tecnici helpdesk.

◇ 3. Entità

GLPI supporta **la suddivisione in entità**, utile per aziende con più sedi o reparti indipendenti.

◆ Vantaggi:

- **Segmentazione dei dati per sede, dipartimento o cliente**
- **Separazione delle autorizzazioni per ogni entità**
- **Reportistica dedicata per ogni entità IT**

Esempio di utilizzo: Separare la gestione IT tra la sede di Milano e la sede di Roma.

◇ 4. Regole

Questa sezione permette di **automatizzare processi e configurazioni**.

◆ Tipologie di regole:

- **Regole di assegnazione ticket** (es. tutti i ticket hardware → Gruppo "Supporto Hardware")
- **Regole di gestione asset** (es. se un PC ha Windows → Assegna categoria "Computer")
- **Regole email** (es. inoltrare i ticket da un determinato indirizzo a un team specifico)

Esempio di utilizzo: Creare una regola che assegna automaticamente i ticket sulle stampanti al reparto "Manutenzione".

◇ 5. Dizionari

Permette di **normalizzare e correggere automaticamente termini e dati**.

◆ Funzionalità principali:

- **Correzione automatica di nomi e descrizioni**
- **Unificazione delle informazioni (es. "Win10" → "Windows 10")**
- **Eliminazione di duplicati nei nomi di asset o utenti**

Esempio di utilizzo: Convertire automaticamente "HpLaserJet" e "HP Laser Jet" in "HP LaserJet" per una catalogazione coerente.

◇ 6. Profili

Permette di **gestire i permessi di accesso** degli utenti in GLPI.

◆ **Principali profili predefiniti:**

- **Super-Admin** → Accesso completo
- **Tecnico** → Può gestire ticket e asset
- **Utente standard** → Può aprire ticket e visualizzare i propri asset
- **Guest** → Accesso in sola lettura

Esempio di utilizzo: Creare un profilo "Manager" con accesso solo ai report di ticket e asset.

◇ 7. Coda delle Notifiche

Questa sezione permette di **monitorare le email e le notifiche inviate dal sistema.**

◆ **Azioni possibili:**

- **Controllare lo stato delle email inviate**
- **Verificare errori di consegna**
- **Forzare l'invio di notifiche in coda**

Esempio di utilizzo: Controllare se le email di notifica dei ticket sono state consegnate correttamente agli utenti.

◇ 8. Log

Registro delle attività effettuate nel sistema.

◆ **Dati registrati nei log:**

- **Accessi e tentativi di login**
- **Modifiche a utenti, ticket e asset**
- **Cambiamenti nei permessi e nelle configurazioni**
- **Errori di sistema**

Esempio di utilizzo: Controllare chi ha modificato un ticket o eliminato un asset.

◇ 9. Inventario

Gestisce la **sincronizzazione degli asset IT** tra più sistemi.

◆ **Possibili utilizzi:**

- **Importare asset da GlpiAgentInventory**
- **Sincronizzare dati con altri strumenti ITAM**
- **Esportare informazioni su hardware e software**

Esempio di utilizzo: Aggiornare automaticamente l'elenco dei computer aziendali tramite un plugin di discovery.

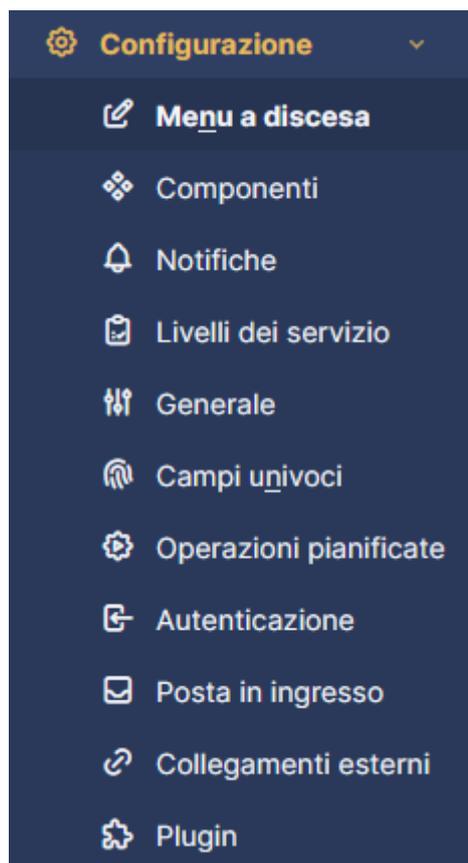
◇ 10. Inventario GLPI

Permette l'integrazione con sistemi di **inventario automatico**, come:

- **glpiagentInventory**
- **OCS Inventory**
- **Altri strumenti di discovery SNMP o WMI**

Esempio di utilizzo: Collegare GLPI a GlpiAgentInventory per avere un inventario IT aggiornato in tempo reale.

Menu "Configurazione" in GLPI



Il menu "**Configurazione**" in GLPI è la sezione dedicata alle **impostazioni di sistema, notifiche, autenticazione, livelli di servizio (SLA) e gestione dei plugin**.

Questa sezione è accessibile solo agli **amministratori** ed è fondamentale per personalizzare e ottimizzare il funzionamento di GLPI in base alle esigenze dell'organizzazione.

Struttura del Menu "Configurazione"

Il menu "Configurazione" è suddiviso in diverse categorie che consentono di **personalizzare GLPI e gestire le configurazioni avanzate**.

Opzione	Descrizione
Menu a discesa	Creazione e modifica delle voci nei menu a discesa di GLPI
Componenti	Configurazione delle categorie di asset e delle loro proprietà
Notifiche	Gestione degli avvisi via email e notifiche di sistema
Livelli di servizio (SLA)	Definizione dei tempi di risposta e risoluzione per i ticket
Generale	Impostazioni generali del sistema GLPI
Campi univoci	Configurazione di identificatori univoci per asset, ticket e utenti
Operazioni pianificate	Automazione di task e processi periodici
Autenticazione	Configurazione di accessi, LDAP, Active Directory e SSO
Posta in ingresso	Configurazione della ricezione email per la creazione automatica di ticket
Collegamenti esterni	Integrazione con altri strumenti e sistemi IT
Plugin	Installazione e gestione delle estensioni per ampliare le funzionalità di GLPI

Spiegazione Dettagliata delle Funzionalità

Vediamo ora nel dettaglio **ogni sezione** del menu "**Configurazione**".

◇ 1. Menu a discesa

Questa sezione permette di **personalizzare le voci dei menu a discesa** di GLPI. Le **categorie personalizzabili** includono:

- **Tipologie di ticket** (es. Hardware, Software, Rete, Sicurezza)
- **Stati dei ticket** (es. Aperto, In lavorazione, In attesa, Chiuso)
- **Categorie di asset** (es. Laptop, Stampanti, Server)

Esempio di utilizzo: Aggiungere una nuova categoria di ticket chiamata "Cybersecurity" per segnalare incidenti di sicurezza informatica.

◇ 2. Componenti

Qui si configurano **le categorie e le proprietà degli asset IT**. Si possono definire:

- **Tipologie di hardware (PC, Server, Monitor, Stampanti)**
- **Attributi personalizzati per ogni asset**
- **Relazioni tra asset (es. Un PC è collegato a un monitor specifico)**

Esempio di utilizzo: Creare un nuovo tipo di asset chiamato "Tablet" con attributi personalizzati come sistema operativo e dimensione dello schermo.

◇ 3. Notifiche

Permette di **configurare gli avvisi e le email inviate dal sistema**.

◆ Possibili notifiche:

- **Nuovo ticket assegnato a un tecnico**
- **Promemoria per ticket in scadenza**
- **Notifica all'utente quando un ticket viene chiuso**
- **Avvisi su asset in scadenza (es. licenze software)**

Esempio di utilizzo: Configurare un'email automatica per notificare ai tecnici IT quando un ticket di priorità alta viene aperto.

◇ 4. Livelli di Servizio (SLA)

Qui si definiscono i **tempi di risposta e di risoluzione per i ticket**.

◆ Possibili configurazioni:

- **Tempo massimo per la prima risposta (es. 2 ore per ticket critici)**
- **Tempo massimo di risoluzione (es. 24 ore per ticket di media priorità)**
- **Regole per l'assegnazione degli SLA in base alla categoria di ticket**

Esempio di utilizzo: Impostare un SLA per garantire che i ticket relativi a server in down siano risolti entro 4 ore.

◇ 5. Generale

Sezione per la **configurazione generale del sistema**, come:

- **Fuso orario e lingua**
- **Personalizzazione dell'interfaccia utente**
- **Impostazioni sulla privacy e sicurezza**
- **Opzioni di debug per troubleshooting**

Esempio di utilizzo: Cambiare il tema grafico di GLPI per adattarlo alla brand identity aziendale.

◇ 6. Campi univoci

Permette di definire **ID univoci per gli asset, i ticket e gli utenti**. Si possono creare regole per generare codici automatici, ad esempio:

- **ID Ticket formattati come TICKET-0001, TICKET-0002**
- **Asset numerati in base al dipartimento (PC-FIN-001 per il reparto Finanza)**

Esempio di utilizzo: Impostare un ID univoco per ogni laptop aziendale con il formato "LAPTOP-XXXX".

◇ 7. Operazioni pianificate

Consente di **automatizzare processi periodici** in GLPI.

- ◆ **Esempi di operazioni pianificate:**
 - **Pulizia dei ticket vecchi dopo un certo periodo**
 - **Verifica delle scadenze di licenze e contratti**
 - **Rinvio delle notifiche per ticket non risolti**

Esempio di utilizzo: Pianificare la chiusura automatica dei ticket rimasti in stato "Risolvibile" per più di 30 giorni.

◇ 8. Autenticazione

Gestisce l'accesso al sistema e l'integrazione con **LDAP, Active Directory e SSO**.

- ◆ **Opzioni configurabili:**
 - **Login con Active Directory**
 - **Autenticazione a due fattori (2FA)**
 - **Restrizione degli accessi per indirizzo IP**
 - **Timeout automatico delle sessioni**

Esempio di utilizzo: Configurare l'accesso con le credenziali aziendali di Active Directory.

◇ 9. Posta in ingresso

Permette di **configurare la ricezione automatica di email** per la creazione di ticket.

- ◆ **Possibili configurazioni:**
 - **Leggere le email da una casella di posta aziendale (es. helpdesk@azienda.com)**
 - **Creare automaticamente ticket da email ricevute**
 - **Filtrare e assegnare ticket in base all'oggetto dell'email**

Esempio di utilizzo: Impostare GLPI per creare un ticket automaticamente ogni volta che arriva un'email con oggetto "Problema IT".

◇ 10. Collegamenti esterni

Permette di **integrare GLPI con altri strumenti** tramite API o link diretti.

Esempio di utilizzo: Creare un collegamento rapido a una piattaforma di monitoraggio come Zabbix o Nagios.

◇ 11. Plugin

Questa sezione permette di **installare e gestire plugin per estendere le funzionalità di GLPI**.

- ◆ **Alcuni plugin utili:**
 - **GlpAgentInventory** (per l'importazione automatica degli asset)
 - **Formcreator** (per creare moduli personalizzati per richieste)
 - **Additional Reports** (per reportistica avanzata)

Esempio di utilizzo: Installare il plugin GlpAgentInventory per importare automaticamente tutti i computer della rete aziendale.

NOTE FINALI

Gestione degli Utenti e dei Permessi in GLPI

GLPI offre un **sistema avanzato di gestione degli utenti e dei permessi**, consentendo agli amministratori di controllare l'accesso e le autorizzazioni per utenti, gruppi e ruoli. Questa guida spiega **come creare, modificare e assegnare permessi agli utenti in GLPI**.

Accesso alla Gestione degli Utenti

Per gestire gli utenti in GLPI:

1. Accedi a GLPI con un **account amministratore**.
2. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
Qui vedrai un elenco di tutti gli utenti registrati nel sistema.

Creazione di un Nuovo Utente

Per aggiungere un nuovo utente:

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Clicca su **"Aggiungi"** (in alto a destra).
3. Compila i campi richiesti:
 - **Nome e cognome**
 - **Login** (nome utente per l'accesso)
 - **Email**
 - **Telefono** (opzionale)
 - **Entità** (se GLPI è strutturato per sedi o dipartimenti)
 - **Lingua preferita**
4. Seleziona un **profilo** (es. Tecnico, Amministratore, Utente Normale).
5. Salva le modifiche.

Nota: Se è attivata l'integrazione con **LDAP o Active Directory**, è possibile importare utenti direttamente dalla directory aziendale.

Modifica di un Utente

Per modificare un utente esistente:

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Clicca sull'utente da modificare.
3. Apporta le modifiche necessarie (es. cambio email, permessi, assegnazione a un altro gruppo).
4. Salva le modifiche.

Eliminazione o Disattivazione di un Utente

Per **eliminare** o **disattivare** un utente:

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Seleziona l'utente.
3. Clicca su **"Elimina"** (rimuove l'utente definitivamente).
Oppure:
4. **Imposta lo stato su "Disattivato"** per impedirne l'accesso senza cancellare i dati.

Nota: Gli utenti disattivati non potranno più accedere ma manterranno lo storico delle loro attività nel sistema.

Creazione e Gestione dei Gruppi di Utenti

I **gruppi** servono per organizzare gli utenti e assegnare permessi collettivi.

Creare un gruppo di utenti

1. Vai su **Amministrazione > Gruppi**.
2. Clicca su **"Aggiungi"**.
3. Inserisci:
 - o **Nome del gruppo** (es. "Helpdesk", "Sistemisti", "Utenti Base").
 - o **Descrizione** (opzionale).
4. Aggiungi gli utenti al gruppo.
5. Assegna i **profili di autorizzazione** al gruppo.

Esempio di utilizzo:

Il gruppo **"Helpdesk"** può avere permessi per gestire i ticket ma non per modificare gli asset IT.

Profili e Permessi

◇ Cos'è un Profilo in GLPI?

Un **Profilo** definisce quali azioni un utente può compiere in GLPI. Ogni utente può avere un solo profilo per **ogni entità**.

◇ Profili Predefiniti in GLPI

GLPI include alcuni profili standard:

Profilo	Descrizione
Super-Admin	Accesso completo a tutte le funzioni di GLPI.
Amministratore	Accesso alla configurazione, utenti, asset e ticket.
Tecnico	Può gestire i ticket e gli asset IT.
Utente Normale	Può aprire ticket e visualizzare i propri asset.
Guest	Accesso in sola lettura.

◇ Assegnazione di un Profilo a un Utente

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Seleziona un utente.
3. Clicca su **"Profili"**.
4. Aggiungi il **profilo** desiderato.
5. Se necessario, imposta **permessi specifici per entità**.

Esempio di utilizzo:

- Gli utenti normali possono aprire ticket ma non modificarli.
- I tecnici possono lavorare sui ticket ma non cambiare le configurazioni di GLPI.

Permessi Avanzati (Regole di Autorizzazione)

GLPI permette di **personalizzare i permessi** tramite regole avanzate.

◆ Modificare i Permessi di un Profilo

1. Vai su **Amministrazione > Profili**.
2. Seleziona un profilo (es. "Tecnico").
3. Clicca su **"Autorizzazioni"**.
4. Personalizza i permessi:
 - o **Ticket** (Creazione, Modifica, Chiusura, Assegnazione).
 - o **Inventario** (Visualizzazione, Modifica, Eliminazione di asset).
 - o **Amministrazione** (Gestione utenti, gruppi, configurazioni).

Esempio di utilizzo:

Un **Tecnico Helpdesk** può vedere e risolvere i ticket, ma non modificare il database degli utenti.

Integrazione con LDAP / Active Directory

Se l'azienda usa **Active Directory** o **LDAP**, GLPI può sincronizzare automaticamente utenti e gruppi.

Configurazione LDAP in GLPI

1. Vai su **Configurazione > Autenticazione**.
2. Seleziona **LDAP Directory**.
3. Inserisci:
 - **Indirizzo del server LDAP** (es. ldap.azienda.com)
 - **DN base** (es. dc=azienda,dc=com)
 - **Account di servizio per l'autenticazione**
4. Salva e testa la connessione.
5. Imposta **l'importazione automatica degli utenti**.

Esempio di utilizzo:

Quando un nuovo dipendente viene aggiunto all'Active Directory aziendale, GLPI crea automaticamente il suo account e assegna i permessi corretti.

Conclusione

La **gestione degli utenti e dei permessi** in GLPI permette di controllare **chi può fare cosa** nel sistema.

- ✓ **Creazione e modifica di utenti e gruppi**
- ✓ **Assegnazione di profili e permessi personalizzati**
- ✓ **Utilizzo di regole avanzate per limitare le autorizzazioni**
- ✓ **Integrazione con Active Directory per l'autenticazione centralizzata**

Aggiunta e Gestione di Computer, Server, Stampanti e Altri Dispositivi in GLPI

GLPI consente di **gestire e monitorare il parco IT** dell'azienda, tenendo traccia di **computer, server, stampanti, dispositivi di rete e altro hardware**.

Gli asset possono essere **aggiunti manualmente** o **importati automaticamente** tramite strumenti come **GlpiAgentInventory** o **OCS Inventory**.

Accesso alla Gestione degli Asset

Per gestire computer, server, stampanti e altri dispositivi in GLPI:

1. Accedi a **GLPI** con un account **amministratore o tecnico IT**.
2. Vai su **Inventario** nel menu laterale.
3. Seleziona la categoria di asset che vuoi gestire:
 - **Computer**
 - **Server**
 - **Stampanti**
 - **Dispositivi di rete** (Switch, Router, Firewall, ecc.)
 - **Periferiche** (Mouse, Tastiera, Scanner, Webcam, ecc.)
 - **Telefonia** (Smartphone, VoIP)

Aggiunta Manuale di un Nuovo Asset

Se un asset non viene importato automaticamente, puoi aggiungerlo manualmente.

◇ Procedura per Aggiungere un Nuovo Computer

1. Vai su **Inventario > Computer**.
2. Clicca su **"Aggiungi"** (in alto a destra).
3. Compila i dati principali:
 - **Nome del computer**

- **Stato** (Attivo, In manutenzione, Dismesso, Fuori servizio)
- **Numero di serie**
- **Modello e Marca**
- **Utente assegnato** (chi lo utilizza)
- **Sistema operativo**
- **Posizione** (sede, ufficio)

4. Salva il computer nell'inventario.

Esempio di utilizzo: Aggiungere un nuovo laptop acquistato e assegnarlo a un dipendente.

◇ Procedura per Aggiungere un Nuovo Server

1. Vai su **Inventario > Server**.

2. Clicca su **"Aggiungi"**.

3. Inserisci:

- **Nome del server**
- **Indirizzo IP**
- **Sistema operativo (Windows Server, Linux, ecc.)**
- **Processore e RAM**
- **Funzione del server** (Database, File Server, DNS, ecc.)

4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Registrare un nuovo server Windows per gestire file aziendali.

◇ Procedura per Aggiungere una Stampante

1. Vai su **Inventario > Stampanti**.

2. Clicca su **"Aggiungi"**.

3. Compila i dati:

- **Marca e modello**
- **Numero di serie**
- **Tipologia (Laser, Inkjet, Multifunzione)**
- **Toner in uso** (per monitorare il livello di consumo)
- **IP della stampante (se di rete)**

4. Salva la stampante nell'inventario.

Esempio di utilizzo: Registrare una stampante multifunzione con IP di rete per il reparto amministrativo.

◇ Procedura per Aggiungere un Dispositivo di Rete

1. Vai su **Inventario > Dispositivi di rete**.

2. Clicca su **"Aggiungi"**.

3. Inserisci:

- **Nome del dispositivo** (es. "Switch Cisco Ufficio")
- **Indirizzo IP**
- **Tipo di dispositivo (Switch, Router, Firewall, Access Point)**
- **Numero di porte Ethernet** (se uno switch)
- **Posizione** (es. "Armadio di rete 2° piano")

4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Registrare un firewall con IP e regole di accesso per la sicurezza aziendale.

Importazione Automatica degli Asset (GlpAgentInventory)

GLPI può **importare automaticamente gli asset** tramite **GlpAgentInventory**, un plugin che permette di:

✔ **Rilevare automaticamente i dispositivi collegati alla rete**

✔ **Aggiornare hardware e software in tempo reale**

✔ **Mantenere sempre aggiornata la lista degli asset IT**

◆ **Configurazione di GlpAgentInventory**

1. **Installa il Plugin GlpAgentInventory:**

- Vai su **Configurazione > Plugin**.
- Scarica e attiva il plugin **GlpAgentInventory**.

2. **Installa l'Agent GlpAgentInventory** sui computer della rete.

3. **Configura il server GLPI per ricevere i dati dagli agenti.**

4. **Attendi la sincronizzazione** → I computer e dispositivi verranno importati in automatico.

Esempio di utilizzo: Importare automaticamente tutti i PC aziendali senza doverli registrare manualmente.

Assegnazione di Asset a Utenti e Posizioni

Dopo aver aggiunto un asset, è utile **assegnarlo a un utente o a una posizione**.

◆ **Assegnare un Asset a un Utente**

1. Apri l'asset registrato (es. un laptop).
2. Nella sezione "**Assegnazione**", seleziona un utente.
3. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Assegnare un laptop al dipendente "Mario Rossi".

◆ **Assegnare un Asset a una Posizione**

1. Apri l'asset registrato.
2. Nella scheda "**Informazioni**", seleziona la posizione (es. "Ufficio IT - Sede Milano").
3. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Registrare un server nella posizione "Data Center Roma".

Monitoraggio dello Stato degli Asset

GLPI permette di **tracciare lo stato degli asset IT** e visualizzare: ✔ **Quali dispositivi sono attivi o dismessi**

✔ **Chi sta utilizzando un determinato PC**

✔ **Quando un asset è stato assegnato o ritirato**

✔ **Storico delle modifiche e manutenzioni**

◆ **Stati degli Asset**

Gli asset possono avere diversi **stati**:

- **Attivo** → In uso regolare.
- **In manutenzione** → Temporaneamente fuori uso per riparazioni.
- **Dismesso** → Non più utilizzabile, in attesa di smaltimento.
- **Fuori servizio** → Ritirato dall'uso, ma ancora registrato nell'inventario.

Esempio di utilizzo: Controllare quali laptop sono attualmente in riparazione.

Report e Analisi degli Asset

GLPI offre **strumenti di reportistica** per analizzare lo stato degli asset IT.

◆ **Tipologie di report disponibili:**

- **Elenco di tutti i dispositivi per categoria**
- **Asset assegnati a ciascun utente**
- **Inventario per posizione geografica**

- **Scadenza delle licenze e contratti di manutenzione**

Esempio di utilizzo: Creare un report di tutti i PC con meno di 8 GB di RAM per pianificare un upgrade. Grazie per l'aggiornamento! **GLPI-Agent** è il plugin ufficiale che ha sostituito **GlpAgentInventory** nelle versioni più recenti di GLPI.

Cosa fa GLPI-Agent?

- ✓ **Importa automaticamente asset IT (PC, server, stampanti, dispositivi di rete, software, ecc.)**
- ✓ **Aggiorna in tempo reale hardware e software installati**
- ✓ **Gestisce i dati di inventario direttamente da GLPI**
- ✓ **Rileva dispositivi con protocollo SNMP (stampanti, switch, router, ecc.)**

Installazione di GLPI-Agent

Per utilizzare **GLPI-Agent**, devi installare sia il **plugin su GLPI** che gli **agent sui dispositivi**.

◇ 1. Installare il Plugin GLPI-Agent su GLPI

1. Scarica il plugin GLPI-Agent

- Vai su [GitHub GLPI-Agent](#)
- Scarica l'ultima versione compatibile con il tuo GLPI

2. Installa il plugin in GLPI

- Copia la cartella del plugin in:

```
/var/www/html/glpi/plugins/
```

- Vai su **Configurazione > Plugin** in GLPI
- Attiva **GLPI-Agent**

◇ 2. Installare GLPI-Agent sui Computer

Per raccogliere automaticamente i dati di **hardware e software**, devi installare **GLPI-Agent** sui PC e server.

1. Scarica GLPI-Agent

- Vai su: [GLPI-Agent Download](#)
- Scegli la versione per il tuo sistema operativo:
 - **Windows** .exe
 - **Linux** .deb (Debian/Ubuntu) o .rpm (RedHat/CentOS)
 - **MacOS** .pkg

2. Installa l'Agent su ogni PC

- **Windows:**
 - Avvia il file .exe e segui la procedura guidata
 - Inserisci l'indirizzo del tuo server GLPI
- **Linux:**
 - Installa con il comando:

```
sudo dpkg -i glpi-agent_x.x.x.deb # Debian/Ubuntu
```

```
sudo rpm -i glpi-agent-x.x.x.rpm # RedHat/CentOS
```

- Configura il server:

```
sudo glpi-agent --server http://tuo-glpi-server/plugins/glpi-agent/
```

Verifica che l'Agent comunichi con GLPI

- Vai su **Inventario > Computer** e controlla se i dispositivi sono stati importati
- Se l'agent non comunica, verifica che il firewall non blocchi la connessione

Esempio di utilizzo: Installare GLPI-Agent su tutti i PC aziendali per aggiornare automaticamente l'inventario hardware e software.

Configurazione e Utilizzo di GLPI-Agent

Una volta installato **GLPI-Agent**, puoi configurare **quali informazioni raccogliere e aggiornare automaticamente**.

◇ Configurare la Frequenza di Sincronizzazione

1. Vai su **Configurazione > GLPI-Agent**
2. Imposta la **frequenza di scansione** (es. ogni 12 ore)
3. Salva le modifiche

Esempio di utilizzo: Pianificare una scansione giornaliera per aggiornare le informazioni hardware e software.

◇ Monitorare Hardware e Software

GLPI-Agent raccoglie dati su:

- ✓ **CPU, RAM, Hard Disk, Scheda Grafica**
- ✓ **Sistema Operativo installato**
- ✓ **Software e licenze attive**
- ✓ **Indirizzo IP e rete a cui è connesso il dispositivo**

Esempio di utilizzo: Controllare quali PC aziendali hanno meno di **8 GB di RAM** per pianificare un aggiornamento.

◇ Rilevare Stampanti e Dispositivi di Rete con SNMP

Se vuoi importare **stampanti, switch e router**, GLPI-Agent supporta **SNMP**.

1. Vai su **Inventario > Dispositivi di rete**
2. Clicca su **Aggiungi**
3. Attiva il rilevamento **SNMP**
4. Inserisci l'**IP della stampante o switch**
5. Salva e avvia la scansione

Esempio di utilizzo: Monitorare i **livelli di toner di una stampante** per ricevere un avviso prima che si esaurisca.

Vantaggi di Usare GLPI-Agent invece di Aggiungere Asset Manualmente

- ✓ **Evita errori di inserimento dati**
- ✓ **Aggiorna automaticamente i dettagli hardware e software**
- ✓ **Monitora i dispositivi in tempo reale**
- ✓ **Ottimizza la gestione delle licenze software**
- ✓ **Automatizza la gestione dell'inventario IT**

Conclusione

✓ **GLPI-Agent è il metodo ufficiale per importare automaticamente computer, server, stampanti e dispositivi di rete in GLPI.**

✓ **Permette di aggiornare hardware, software e licenze senza inserimenti manuali.**

✓ **Supporta SNMP per il rilevamento di stampanti, switch e router.**

Vuoi aiuto su una configurazione specifica, come l'importazione di asset o l'integrazione con SNMP?

Creazione e Gestione delle Categorie di Asset in GLPI

GLPI permette di organizzare gli **asset IT** suddividendoli in **categorie personalizzate** per una gestione più efficiente dell'inventario.

Le categorie servono a classificare gli asset in gruppi logici (es. **computer, server, stampanti, dispositivi di rete, periferiche**), facilitando la ricerca e la reportistica.

Accesso alla Gestione delle Categorie di Asset

Per creare e modificare le categorie di asset in GLPI:

1. Accedi a **GLPI** con un account **amministratore**.
2. Vai su **Configurazione > Menu a discesa**.
3. Cerca la voce "**Tipi di Materiale**" o "**Categorie**" (il nome può variare a seconda della versione).

Qui puoi **aggiungere, modificare ed eliminare** categorie di asset.

Creazione di una Nuova Categoria di Asset

Se vuoi aggiungere una nuova categoria di asset personalizzata:

1. **Vai su Configurazione > Menu a discesa**.
2. **Cerca "Tipi di Materiale"** (che contiene le categorie di asset).
3. **Clicca su "Aggiungi"** (in alto a destra).
4. Inserisci:
 - o **Nome della categoria** (es. "Tablet", "Firewall", "Scanner").
 - o **Descrizione** (opzionale).
 - o **Categoria superiore** (se vuoi creare una sottocategoria).
5. **Salva le modifiche**.

Esempio di utilizzo: Creare una nuova categoria "Tablet" per distinguere i tablet dai PC portatili.

Modifica di una Categoria Esistente

Se vuoi modificare una categoria di asset già presente:

1. **Vai su Configurazione > Menu a discesa**.
2. **Cerca "Tipi di Materiale"**.
3. **Seleziona la categoria da modificare** (es. "Stampanti").
4. **Modifica il nome o la descrizione**.
5. **Salva le modifiche**.

Esempio di utilizzo: Rinominare la categoria "Computer" in "PC e Laptop" per renderla più chiara.

Creazione di Sottocategorie di Asset

GLPI permette di creare **sottocategorie** per organizzare meglio gli asset.

◆ Creare una sottocategoria

1. **Vai su Configurazione > Menu a discesa**.
2. **Cerca "Tipi di Materiale"**.
3. **Clicca su "Aggiungi"**.
4. **Inserisci il nome della sottocategoria**.
5. **Nel campo "Categoria superiore" seleziona la categoria principale**.
6. **Salva**.

Esempio di utilizzo: Creare la sottocategoria "Monitor 4K" all'interno della categoria principale "Monitor".

Assegnazione delle Categorie agli Asset

Dopo aver creato le categorie, puoi assegnarle agli asset già registrati.

1. **Vai su Inventario > Computer (o altra categoria di asset)**.
2. **Seleziona un asset** esistente o aggiungine uno nuovo.
3. **Trova il campo "Tipo di Materiale" o "Categoria"**.
4. **Scegli la categoria appropriata** dal menu a discesa.
5. **Salva le modifiche**.

Esempio di utilizzo: Assegnare la categoria "Stampanti Laser" a tutte le stampanti laser dell'ufficio.

Categorie di Asset più Utili

Ecco alcune **categorie suggerite** per una gestione ottimale degli asset IT:

Categoria Principale Esempi di Sottocategorie

Computer Laptop, Desktop, Workstation, Thin Client

Categoria Principale Esempi di Sottocategorie

Server	Server Linux, Server Windows, Server Virtuali
Stampanti	Stampanti Laser, Stampanti Inkjet, Multifunzione
Dispositivi di Rete	Switch, Router, Firewall, Access Point
Periferiche	Tastiere, Mouse, Scanner, Webcam
Telefonia	Smartphone, Telefoni VoIP, Tablet

Esempio di utilizzo: Creare la categoria "**Workstation**" per distinguere i PC ad alte prestazioni dai laptop standard.

Vantaggi della Gestione delle Categorie

- ✓ **Migliore organizzazione degli asset IT**
- ✓ **Facilità di ricerca e filtro degli asset**
- ✓ **Migliore reportistica e analisi dei dati**
- ✓ **Assegnazione automatica degli asset in base alla categoria**

Esempio di utilizzo: Creare report su quanti **PC Laptop** sono attualmente in uso rispetto ai **PC Desktop**.

Creazione e Gestione dei Ticket in GLPI

GLPI offre un potente sistema di **ticketing** per la gestione delle richieste di assistenza IT, consentendo agli utenti di segnalare problemi e ai tecnici di risolverli in modo strutturato. Questa guida spiega **come creare, assegnare e gestire i ticket in GLPI**.

Creazione di un Nuovo Ticket

Un ticket può essere **creato manualmente da un tecnico o automaticamente da un utente** tramite vari metodi.

◇ Metodo 1: Creazione Manuale da Interfaccia Web

1. Accedi a GLPI con un **utente tecnico o amministratore**.
2. Vai su **Assistenza > Crea Chiamata** (o "Ticket", a seconda della versione).
3. Compila i dettagli del ticket:
 - **Richiedente** (l'utente che segnala il problema)
 - **Oggetto** (breve descrizione del problema)
 - **Descrizione** (dettagli completi del problema)
 - **Priorità** (Bassa, Media, Alta, Critica)
 - **Categoria** (es. Software, Hardware, Rete)
 - **Assegnatario** (tecnico o gruppo IT che gestirà il ticket)
 - **SLA** (tempi di risposta e risoluzione, se configurati)
4. Clicca su **Salva** per creare il ticket.

Esempio di utilizzo: Un utente segnala che non riesce ad accedere alla rete Wi-Fi. Il tecnico apre un ticket, assegnandolo al team di rete.

◇ Metodo 2: Creazione Automatica tramite Email

GLPI può **convertire automaticamente le email in ticket**.

1. Vai su **Configurazione > Posta in ingresso**.
2. Configura un **account email aziendale** (es. helpdesk@azienda.com).
3. Attiva l'opzione per la **creazione automatica di ticket dalle email**.
4. Imposta le regole di assegnazione automatica.
5. Salva la configurazione.

Esempio di utilizzo: Un dipendente invia un'email a helpdesk@azienda.com. GLPI crea automaticamente un ticket e lo assegna al team IT.

◇ Metodo 3: Creazione tramite Portale Utenti

Gli utenti possono **aprire ticket direttamente dal portale web**.

1. L'utente accede a GLPI.
2. Va su **Assistenza > I Miei Ticket**.
3. Clicca su "**Crea Ticket**".
4. Inserisce il **problema, la descrizione e la priorità**.
5. Salva il ticket, che verrà gestito dal team IT.

Esempio di utilizzo: Un dipendente ha problemi con la stampante e apre un ticket direttamente dal portale.

Gestione dei Ticket

Dopo la creazione, un ticket può essere **modificato, assegnato, aggiornato e chiuso**.

◆ **Assegnare un Ticket a un Tecnico**

1. Vai su **Assistenza > Chiamate**.
2. Apri il ticket da gestire.
3. Seleziona il tecnico responsabile nel campo **Assegnatario**.
4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Il reparto IT assegna tutti i ticket sui problemi di rete al gruppo "Supporto Reti".

◇ *Cambiare Stato di un Ticket*

Un ticket può avere vari **stati**:

- **Nuovo** → Ticket appena creato.
- **In corso** → Il tecnico sta lavorando al problema.
- **In attesa** → In attesa di informazioni dall'utente.
- **Risolubile** → Il problema è stato risolto, ma si attende la conferma dell'utente.
- **Chiuso** → Il ticket è stato completato con successo.

Esempio di utilizzo: Un tecnico aggiorna un ticket in "**In attesa**" quando sta aspettando una risposta dal richiedente.

◇ *Aggiungere Commenti e Allegati*

I tecnici possono **documentare le azioni svolte** su un ticket.

1. Apri il ticket.
2. Nella sezione "**Aggiungi un aggiornamento**", scrivi un commento.
3. Puoi **allegare file** (screenshot, log di errore, ecc.).
4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Un tecnico allega lo screenshot di un errore risolto per spiegare il problema all'utente.

◇ *Chiusura di un Ticket*

Quando il problema è risolto:

1. Apri il ticket.
2. Cambia lo **stato in "Chiuso"**.
3. Aggiungi una nota finale.
4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Dopo aver reinstallato un software, il tecnico chiude il ticket e informa l'utente.

Automazione della Gestione dei Ticket

GLPI permette di **automatizzare la gestione dei ticket** con regole preconfigurate.

◇ *Regole di Assegnazione Automatica*

1. Vai su **Amministrazione > Regole**.
2. Crea una nuova regola per l'assegnazione.
3. Definisci i criteri, es.:
 - Se **Categoria = Software**, assegna il ticket a "**Supporto Applicazioni**".
 - Se **Priorità = Alta**, assegna il ticket a **un tecnico senior**.
4. Salva la regola.

Esempio di utilizzo: Tutti i ticket relativi alle stampanti vengono assegnati automaticamente al gruppo "Supporto Stampanti".

◇ *SLA (Service Level Agreement)*

Gli **SLA** permettono di impostare **tempi massimi di risposta e risoluzione** per i ticket.

1. Vai su **Configurazione > Livelli di servizio (SLA)**.
2. Crea un nuovo SLA con:
 - **Tempo massimo di risposta** (es. 2 ore per ticket critici).
 - **Tempo massimo di risoluzione** (es. 8 ore per problemi software).
3. Salva e assegna l'SLA ai ticket in base alla categoria o priorità.

Esempio di utilizzo: Se un server aziendale è offline, il ticket deve essere risolto entro **4 ore**.

◇ *Chiusura Automatica di Ticket Vecchi*

Puoi **chiudere automaticamente ticket non aggiornati** dopo un certo periodo.

1. Vai su **Configurazione > Operazioni pianificate**.
2. Imposta un'operazione per **chiudere ticket in stato "Risolubile" dopo 7 giorni**.
3. Salva la configurazione.

Esempio di utilizzo: Se un utente non risponde entro **7 giorni**, il ticket viene chiuso automaticamente.

Report e Analisi dei Ticket

GLPI offre strumenti di **reportistica** per analizzare l'efficienza del supporto IT.

◇ *Generare un Report sui Ticket*

1. Vai su **Utilità > Report**.
2. Seleziona un tipo di report:
 - **Ticket aperti e chiusi per periodo**
 - **Tempo medio di risoluzione**
 - **Distribuzione dei ticket per categoria**
 - **Prestazioni dei tecnici**
3. Esporta il report in **PDF o CSV**.

Esempio di utilizzo: Creare un report per analizzare quanti ticket sono stati risolti nel mese corrente.

Assegnazione e Monitoraggio dei Ticket in GLPI

GLPI offre strumenti avanzati per **assegnare e monitorare i ticket** al fine di garantire una gestione efficace delle richieste di assistenza IT.

Grazie alla **gestione automatizzata e manuale**, è possibile migliorare il flusso di lavoro del team IT e garantire un **rispetto degli SLA**.

Assegnazione dei Ticket

L'assegnazione dei ticket può avvenire in **due modi**:

- ◆ **Manuale** → Un tecnico o un amministratore assegna il ticket manualmente.
- ◆ **Automatica** → GLPI assegna automaticamente il ticket in base a regole predefinite.

◆ **Metodo 1: Assegnazione Manuale di un Ticket**

1. Vai su **Assistenza > Chiamate (o Ticket)**.
2. Apri il ticket da assegnare.
3. Nella sezione **Assegnatario**, scegli:
 - **Un tecnico specifico** (es. "Mario Rossi").
 - **Un gruppo di tecnici** (es. "Supporto Software").
4. Clicca su **Salva** per confermare l'assegnazione.

Esempio di utilizzo: Un ticket su un problema di connessione Wi-Fi viene assegnato manualmente al team "Supporto Reti".

◆ **Metodo 2: Assegnazione Automatica con Regole**

GLPI può **assegnare automaticamente i ticket** in base a:

- ✓ **Categoria del ticket** (es. problemi hardware → gruppo "Manutenzione PC")
- ✓ **Priorità** (es. ticket critici → tecnico senior)
- ✓ **Sorgente** (es. ticket via email → helpdesk generale)

Creare una Regola di Assegnazione Automatica

1. Vai su **Amministrazione > Regole > Regole sui ticket**.
2. Clicca su **Aggiungi**.
3. Definisci i criteri:
 - Se **Categoria = Software**, allora assegna al gruppo **"Supporto Software"**.
 - Se **Priorità = Alta**, allora assegna a **un tecnico senior**.
4. Salva la regola.

Esempio di utilizzo: Tutti i ticket su stampanti vengono assegnati automaticamente al gruppo "Supporto Stampanti".

◇ *Metodo 3: Assegnazione Automatica via Email*

Se GLPI è configurato per ricevere ticket via email (**Configurazione > Posta in ingresso**), è possibile impostare regole per assegnare automaticamente i ticket.

Esempio di utilizzo:

- Le email inviate a **hardware@azienda.com** vengono assegnate al team **Hardware**.
- Le email inviate a **software@azienda.com** vengono assegnate al team **Software**.

Monitoraggio dello Stato dei Ticket

GLPI permette di **tracciare lo stato dei ticket** per verificare il progresso delle richieste di assistenza.

◆ **Stati dei Ticket in GLPI**

Stato	Descrizione
Nuovo	Ticket appena creato, non ancora assegnato.
In corso	Il tecnico sta lavorando alla richiesta.
In attesa	Il tecnico attende risposta dall'utente o altra verifica.
Risolubile	Il problema è stato risolto, in attesa di conferma.
Chiuso	Ticket completato e archiviato.

Esempio di utilizzo: Se un tecnico sta aspettando una risposta dal richiedente, imposta il ticket in **"In attesa"**.

◇ *Monitorare Ticket in Base alla Priorità*

GLPI consente di **filtrare e ordinare i ticket** per priorità.

1. Vai su **Assistenza > Chiamate (Ticket)**.
2. Usa i **filtri avanzati** (es. **Mostra solo ticket critici**).
3. Controlla i ticket più urgenti.

Esempio di utilizzo: I ticket di **priorità critica** vengono visualizzati per primi, garantendo una risposta tempestiva.

◇ *Monitorare Ticket Assegnati a un Tecnico o Gruppo*

Se vuoi vedere solo i ticket di un particolare tecnico o gruppo:

1. Vai su **Assistenza > Chiamate (Ticket)**.
2. Seleziona il filtro **"Assegnato a"** e scegli un tecnico o un gruppo.
3. Visualizza solo i ticket di competenza.

Esempio di utilizzo: Un responsabile IT controlla quanti ticket sono stati assegnati al team "Supporto Software".

SLA: Monitorare Tempi di Risposta e Risoluzione

GLPI permette di impostare **SLA (Service Level Agreement)** per garantire tempi di risposta e risoluzione definiti.

◇ Creare un SLA

1. Vai su **Configurazione > Livelli di servizio (SLA)**.
2. Clicca su **"Aggiungi"**.
3. Definisci:
 - **Tempo massimo per la prima risposta** (es. 2 ore per ticket critici).
 - **Tempo massimo di risoluzione** (es. 24 ore per ticket software).
4. Assegna l'SLA ai ticket in base a categoria o priorità.
5. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo:

- **Ticket critici** → Risoluzione entro **4 ore**.
- **Ticket normali** → Risoluzione entro **48 ore**.

Chiusura e Verifica Ticket

Dopo la risoluzione di un ticket, è importante **chiuderlo correttamente**.

◇ Come Chiudere un Ticket

1. Apri il ticket.
2. Imposta lo **stato su "Chiuso"**.
3. Aggiungi una **nota finale**.
4. Salva il ticket.

Esempio di utilizzo: Dopo aver reinstallato un software, il tecnico chiude il ticket e informa l'utente.

Report e Analisi dei Ticket

GLPI permette di **generare report per monitorare le performance del team IT**.

◇ Creare un Report sui Ticket

1. Vai su **Utilità > Report**.
2. Scegli il tipo di report:
 - **Numero di ticket risolti per tecnico**.
 - **Tempo medio di risoluzione dei ticket**.
 - **Distribuzione dei ticket per categoria**.
3. Esporta il report in **PDF o CSV**.

Esempio di utilizzo: Il responsabile IT analizza quanti ticket ogni tecnico ha risolto nell'ultimo mese.

Automazione Avanzata: Chiusura Automatica dei Ticket

GLPI può **chiudere automaticamente i ticket non aggiornati** dopo un certo periodo.

1. Vai su **Configurazione > Operazioni pianificate**.
2. Imposta un'operazione per **chiudere ticket in stato "Risolvibile" dopo 7 giorni**.
3. Salva la configurazione.

Esempio di utilizzo: Se un utente non risponde per **7 giorni**, il ticket viene chiuso automaticamente.

Gestione degli Utenti e delle Autorizzazioni in GLPI

GLPI offre un sistema avanzato per **gestire utenti, gruppi e autorizzazioni**, consentendo agli amministratori di **controllare gli accessi e le operazioni** che ogni utente può eseguire. Questa guida spiega **come creare utenti, gestire permessi e configurare gruppi e profili**.

Creazione e Gestione degli Utenti

◇ Creare un Nuovo Utente

1. Accedi a **GLPI** con un account **amministratore**.
2. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
3. Clicca su **"Aggiungi"** (in alto a destra).
4. Compila i campi richiesti:
 - **Nome e cognome**
 - **Login** (nome utente per l'accesso)
 - **Email**
 - **Telefono** (opzionale)
 - **Entità** (se GLPI è strutturato per più sedi o dipartimenti)
 - **Lingua preferita**
5. Assegna un **profilo** (es. Tecnico, Amministratore, Utente).
6. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Creare un utente per un nuovo tecnico IT e assegnargli il ruolo di gestione ticket.

◇ Modificare un Utente

Se devi aggiornare le informazioni di un utente:

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Seleziona l'utente da modificare.
3. Apporta le modifiche necessarie (es. email, permessi, assegnazione a un altro gruppo).
4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Aggiornare il ruolo di un tecnico che è stato promosso a responsabile IT.

◇ Disattivare o Eliminare un Utente

Per **disattivare** un utente senza eliminarlo:

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Seleziona l'utente.
3. Cambia lo **stato** su **"Disattivato"**.

Per **eliminare definitivamente** un utente:

1. Seleziona l'utente.
2. Clicca su **"Elimina"**.

Esempio di utilizzo: Disattivare l'account di un dipendente che ha lasciato l'azienda mantenendo lo storico delle sue attività.

Creazione e Gestione dei Gruppi

GLPI permette di **organizzare gli utenti in gruppi**, semplificando la gestione dei permessi.

◇ Creare un Gruppo

1. Vai su **Amministrazione > Gruppi**.
2. Clicca su **"Aggiungi"**.
3. Inserisci:
 - **Nome del gruppo** (es. "Helpdesk", "Sistemisti", "Amministrazione").
 - **Descrizione** (opzionale).
4. Aggiungi utenti al gruppo.
5. Assegna **profili di autorizzazione** al gruppo.
6. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Creare un gruppo "Supporto IT" con permessi per gestire solo i ticket.

Profili e Permessi

◇ Cos'è un Profilo in GLPI?

Un **Profilo** definisce le azioni che un utente può eseguire in GLPI. Ogni utente può avere un solo **profilo per entità**.

◇ Profili Predefiniti in GLPI

Profilo	Descrizione
Super-Admin	Accesso completo a tutte le funzioni.
Amministratore	Accesso alla configurazione, utenti, asset e ticket.
Tecnico	Può gestire i ticket e gli asset IT.
Utente Normale	Può aprire ticket e visualizzare i propri asset.
Guest	Accesso in sola lettura.

Esempio di utilizzo: Un tecnico può gestire solo i ticket, ma non modificare la configurazione di GLPI.

◇ Assegnare un Profilo a un Utente

1. Vai su **Amministrazione > Utenti**.
2. Seleziona l'utente.
3. Clicca su **"Profili"**.
4. Aggiungi il **profilo desiderato**.
5. Se necessario, imposta **permessi specifici per entità**.
6. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Assegnare a un utente il profilo "Utente Normale" per consentirgli solo di aprire ticket.

◇ Personalizzazione dei Permessi di un Profilo

1. Vai su **Amministrazione > Profili**.
2. Seleziona un profilo (es. "Tecnico").
3. Clicca su **"Autorizzazioni"**.
4. Personalizza i permessi:
 - **Ticket** (Creazione, Modifica, Chiusura, Assegnazione).
 - **Inventario** (Visualizzazione, Modifica, Eliminazione di asset).
 - **Amministrazione** (Gestione utenti, gruppi, configurazioni).
5. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Un tecnico Helpdesk può vedere e risolvere i ticket, ma non modificare il database utenti.

Integrazione con LDAP / Active Directory

GLPI può **sincronizzare automaticamente utenti e gruppi** da Active Directory o LDAP.

◇ Configurare LDAP in GLPI

1. Vai su **Configurazione > Autenticazione**.
2. Seleziona **LDAP Directory**.
3. Inserisci:
 - **Indirizzo del server LDAP** (es. `ldap.azienda.com`).
 - **DN base** (es. `dc=azienda,dc=com`).
 - **Account di servizio per l'autenticazione**.
4. Salva e testa la connessione.
5. Imposta **l'importazione automatica degli utenti**.

Esempio di utilizzo: Gli utenti possono accedere a GLPI con le credenziali aziendali di Active Directory.

Automazione con Regole di Autorizzazione

GLPI permette di creare **regole per assegnare automaticamente ruoli e permessi**.

1. Vai su **Amministrazione > Regole > Regole sugli utenti**.
2. Clicca su **"Aggiungi"**.
3. Definisci i criteri, ad esempio:
 - o Se **dipartimento = IT**, assegna il profilo **"Tecnico"**.
 - o Se **email contiene "@azienda.com"**, assegna **"Utente Normale"**.
4. Salva la regola.

Esempio di utilizzo: Tutti i nuovi dipendenti del reparto IT ricevono automaticamente il profilo "Tecnico".

Gestione della Documentazione in GLPI

GLPI include strumenti per gestire la **documentazione IT** in modo efficiente. Questo avviene tramite la **Base di Conoscenza**, che raccoglie articoli e guide, e la possibilità di **allegare documenti** a ticket e asset.

Creazione e Gestione della Base di Conoscenza

La **Base di Conoscenza (Knowledge Base)** permette di centralizzare guide e soluzioni ai problemi più comuni, riducendo il numero di ticket aperti e migliorando la produttività del team IT.

◇ Creare un Nuovo Articolo nella Base di Conoscenza

1. Accedi a **GLPI** con un account **amministratore o tecnico**.
2. Vai su **Utilità > Base di conoscenza**.
3. Clicca su **"Aggiungi"**.
4. Compila i campi:
 - o **Titolo** (es. "Come configurare la VPN aziendale")
 - o **Descrizione** (breve introduzione al contenuto)
 - o **Testo principale** (la guida completa)
 - o **Categoria** (es. Rete, Software, Hardware)
 - o **Tag** (parole chiave per facilitare la ricerca)
 - o **Permessi di accesso** (pubblico o visibile solo ai tecnici)
5. Clicca su **Salva** per pubblicare l'articolo.

Esempio di utilizzo: Creare una guida su "Come ripristinare la password aziendale" per ridurre i ticket ripetitivi sul supporto IT.

◇ Organizzazione della Base di Conoscenza

Per mantenere la documentazione organizzata, puoi:

- **Usare categorie** (es. "Reti", "Stampanti", "Sicurezza IT")
- **Aggiungere tag** (es. "VPN", "Connessione Wi-Fi")
- **Impostare permessi** (solo i tecnici possono vedere alcuni articoli)

Esempio di utilizzo: Creare una categoria "Procedure IT" con articoli interni riservati ai tecnici.

◇ Ricerca e Accesso agli Articoli

Gli utenti possono accedere agli articoli dalla dashboard:

1. Vai su **Utilità > Base di conoscenza**.
2. Usa la **barra di ricerca** per trovare un articolo.
3. Apri l'articolo e segui le istruzioni.

Esempio di utilizzo: Un utente cerca "Errore Outlook" e trova una guida per risolvere il problema senza aprire un ticket.

◇ *Collegare un Articolo a un Ticket*

Quando un utente apre un ticket, un tecnico può:

1. Aprire il ticket.
2. Nella sezione "**Base di conoscenza**", cercare un articolo pertinente.
3. Collegarlo al ticket per fornire una soluzione immediata.

Esempio di utilizzo: Un utente segnala un problema con la VPN. Il tecnico collega la guida "Configurare la VPN aziendale" al ticket come risposta.

Allegati e Documenti per Asset e Ticket

GLPI permette di **allegare documenti a ticket, asset, contratti, licenze e documentazione tecnica.**

◇ *Aggiungere un Allegato a un Ticket*

1. Apri un **ticket** esistente o creane uno nuovo.
2. Nella sezione "**Documenti**", clicca su "**Aggiungi**".
3. Carica il file (es. screenshot, log di errore, documento PDF).
4. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Un utente allega uno screenshot di un errore software per facilitare la risoluzione del ticket.

◇ *Aggiungere un Allegato a un Asset*

1. Vai su **Inventario > Seleziona l'asset (es. Computer, Server, Stampante)**.
2. Apri la scheda dell'asset.
3. Nella sezione "**Documenti**", clicca su "**Aggiungi**".
4. Carica il file (es. certificato di garanzia, manuale, configurazione di rete).
5. Salva le modifiche.

Esempio di utilizzo: Allegare la **fattura e il contratto di manutenzione** a un server.

◇ *Tipologie di Documenti Utili*

Tipologia	Dove Allegarlo	Esempio di Utilizzo
Screenshot errori	Ticket	Aiuta il tecnico a capire il problema
Contratti di manutenzione	Asset o Contratti	Registro della scadenza di una garanzia
Manuali d'uso	Asset	Manuale PDF di una stampante
Licenze software	Software	Tracciabilità delle licenze acquistate
Configurazioni di rete	Dispositivi di rete	Backup della configurazione di uno switch

◇ *Gestione degli Allegati e dello Spazio di Archiviazione*

- **Limite di dimensione file:** GLPI può avere restrizioni sulla dimensione massima degli allegati.
- **Formati supportati:** PDF, JPG, PNG, TXT, DOCX, ecc.
- **Archiviazione esterna:** È possibile configurare una cartella su un NAS per memorizzare i documenti.

Esempio di utilizzo: Se lo spazio su disco è limitato, configurare **GLPI per salvare gli allegati su un server esterno.**

Plugin e Estensioni in GLPI

GLPI supporta **plugin ed estensioni** per aggiungere funzionalità avanzate come la **gestione automatica dell'inventario, la personalizzazione dell'interfaccia e l'integrazione con altri strumenti** IT.

Questa guida spiega come **installare e configurare i plugin più utili, integrare strumenti di inventario e personalizzare GLPI.**

Installazione e Configurazione dei Plugin

GLPI permette di installare plugin per **espandere le sue funzionalità**.

◆ Installare un Plugin in GLPI

1. Scaricare il plugin

- Vai su GLPI Plugins e cerca il plugin desiderato.
- Scarica il file **.zip** del plugin compatibile con la tua versione di GLPI.

2. Caricare il plugin su GLPI

- Accedi al server GLPI e posizionati nella cartella dei plugin:

```
cd /var/www/html/glpi/plugins/
```

- Estrai il file scaricato:

```
unzip nome_plugin.zip
```

- Assicurati che la cartella del plugin abbia i permessi corretti:

```
chown -R www-data:www-data nome_plugin
```

```
chmod -R 755 nome_plugin
```

3. Attivare il plugin in GLPI

- Accedi a **GLPI > Configurazione > Plugin**.
- Trova il plugin appena caricato e clicca su **Installa**, poi su **Attiva**.

Esempio di utilizzo: Installare il plugin **GLPI-Agent** per automatizzare l'inventario IT.

◇ Plugin Essenziali per GLPI

Ecco alcuni dei **plugin più utili** per migliorare l'esperienza in GLPI:

Plugin	Funzione
GLPI-Agent	Rilevamento automatico di computer, software, server e periferiche
Data Injection	Importazione massiva di dati in GLPI
Formcreator	Creazione di moduli personalizzati per richieste di assistenza
OCS Inventory	Integrazione con OCS Inventory per il monitoraggio hardware/software
Reports	Generazione di report avanzati su ticket, SLA e asset
Dashboards	Creazione di cruscotti personalizzati con statistiche e grafici
GlpAgentInventory	Strumento legacy per l'importazione di asset (non più supportato nelle ultime versioni)
Custom Fields	Aggiunta di campi personalizzati nei moduli GLPI

Esempio di utilizzo: Installare **Formcreator** per consentire agli utenti di aprire ticket con moduli precompilati.

Integrazione con GLPI-Agent, OCS Inventory e Altri Strumenti

GLPI può essere integrato con strumenti di **gestione dell'inventario** come **GLPI-Agent** e **OCS Inventory**.

◇ 1. Integrazione con GLPI-Agent (Sostituto di GlpAgentInventory)

GLPI-Agent permette di **rilevare automaticamente** computer, server, software e dispositivi di rete.

Come Installare e Configurare GLPI-Agent

1. **Installa il plugin GLPI-Agent** seguendo la procedura descritta in precedenza.
2. **Scarica GLPI-Agent** da [GitHub](#).
3. **Installa l'agent sui PC e server:**
 - **Windows:** eseguire l'installer .exe e configurare il server GLPI.

- **Linux:** installare con:

```
sudo dpkg -i glpi-agent_x.x.x.deb # Debian/Ubuntu
```

```
sudo rpm -i glpi-agent-x.x.x.rpm # RedHat/CentOS
```

- Configurare il server:

```
sudo glpi-agent --server http://tuo-glpi-server/plugins/glpi-agent/
```

4. **Verifica l'importazione degli asset su Inventario > Computer.**

Esempio di utilizzo: Installare GLPI-Agent su tutti i PC aziendali per aggiornare l'inventario in automatico.

◇ 2. *Integrazione con OCS Inventory*

OCS Inventory è un altro strumento per la gestione dell'inventario IT.

Come Configurare l'Integrazione con OCS Inventory

1. **Scarica e installa OCS Inventory Server** sul tuo server Linux.
2. **Installa il plugin OCS Inventory su GLPI.**
3. **Configura la connessione tra OCS Inventory e GLPI:**
 - Vai su **Configurazione > Plugin > OCS Inventory.**
 - Inserisci l'**URL del server OCS.**
 - Definisci le regole di importazione.
4. **Sincronizza i dati** e verifica che gli asset siano importati.

Esempio di utilizzo: Importare tutti i dispositivi aziendali registrati su OCS Inventory direttamente in GLPI.

◇ 3. *Integrazione con SNMP per Rilevare Stampanti e Switch*

GLPI può raccogliere dati da **stampanti, router e switch** tramite **SNMP**.

Attivare SNMP in GLPI

1. **Installa il modulo SNMP** sul server:

```
sudo apt install snmp snmp-mibs-downloader
```

2. **Configura GLPI per il rilevamento SNMP:**
 - Vai su **Inventario > Dispositivi di rete.**
 - Aggiungi un nuovo dispositivo e inserisci l'**IP SNMP.**
 - Clicca su "**Interroga SNMP**" per ottenere le informazioni.

Esempio di utilizzo: Monitorare il livello di toner delle stampanti in tempo reale con SNMP.

Personalizzazione dell'Interfaccia con Plugin Avanzati

GLPI supporta **plugin per modificare l'interfaccia utente**, migliorando l'esperienza visiva e di navigazione.

◇ 1. *Plugin Dashboards*

Dashboards consente di creare **pannelli di controllo personalizzati** con:

- ✔ Grafici su ticket aperti e chiusi
- ✔ Statistiche sugli SLA rispettati
- ✔ Visualizzazione dello stato degli asset

Come Installare e Configurare Dashboards

1. Scarica il plugin **Dashboards** da GLPI Plugins.
2. Segui la procedura di installazione dei plugin.
3. Vai su **Configurazione > Plugin > Dashboards** e attivalo.
4. Personalizza il cruscotto con **grafici e KPI.**

Esempio di utilizzo: Creare un **cruscotto con la lista dei ticket critici** e il tempo medio di risoluzione.

◆ 2. **Plugin Custom Fields**

Se hai bisogno di **campi personalizzati** per ticket, asset o utenti, puoi usare **Custom Fields**.

Come Aggiungere Campi Personalizzati

1. Installa il plugin **Custom Fields**.
2. Vai su **Configurazione > Custom Fields**.
3. Aggiungi nuovi campi personalizzati (es. "Numero di serie esteso" per i PC).
4. Assegna i campi alle entità desiderate.

Esempio di utilizzo: Aggiungere un campo "Data di acquisto" negli asset per tracciare la scadenza della garanzia.

Report e Analisi Dati in GLPI

GLPI offre strumenti avanzati per **generare report personalizzati, analizzare le metriche sui ticket e monitorare gli asset e i costi IT**.

Questa guida spiega come utilizzare le funzioni di **reportistica e analisi** per ottenere dati utili alla gestione IT.

Generazione di Report Personalizzati

GLPI permette di creare report su **ticket, asset, SLA, utenti e costi IT**.

◇ *Accesso ai Report*

1. Accedi a **GLPI** con un account **amministratore o tecnico**.
2. Vai su **Utilità > Report**.
3. Seleziona la categoria di report desiderata:
 - **Assistenza** → Statistiche sui ticket.
 - **Inventario** → Stato degli asset IT.
 - **Amministrazione** → Attività degli utenti e permessi.
 - **Finanziario** → Costi di licenze, contratti e manutenzione.

Esempio di utilizzo: Generare un report mensile con il numero di ticket risolti e il tempo medio di risposta.

◇ *Creazione di Report Personalizzati*

Se i report predefiniti non soddisfano le esigenze aziendali, puoi crearne di personalizzati.

Metodo 1: Filtri Avanzati

1. Vai su **Assistenza > Ticket** o **Inventario > Computer**.
2. Usa la funzione "**Cerca**" e applica i filtri desiderati (es. solo ticket critici).
3. Clicca su "**Esporta**" e scegli il formato:
 - **CSV** (per Excel e Google Sheets).
 - **PDF** (per report stampabili).

Esempio di utilizzo: Estrarre un report di tutti i **ticket aperti nell'ultimo mese con SLA violati**.

Metodo 2: Plugin "Reports"

Se hai bisogno di report più avanzati, puoi installare il plugin **Reports**:

1. Scarica e installa il plugin da GLPI Plugins.
2. Attivalo in **Configurazione > Plugin > Reports**.
3. Crea nuovi report con **query SQL personalizzate**.

Esempio di utilizzo: Creare un report con il **tempo medio di assegnazione dei ticket per tecnico**.

Analisi delle Metriche sui Ticket

GLPI fornisce **statistiche dettagliate** sulle performance del service desk.

◇ *Metriche Principali*

Metrica	Descrizione
Ticket Aperti/Chiusi	Quanti ticket sono stati creati e risolti in un periodo di tempo.
Tempo Medio di Risposta	Quanto tempo impiega il supporto IT a rispondere a un ticket.
Tempo Medio di Risoluzione	Quanto tempo impiega un ticket per essere chiuso.

Metrica	Descrizione
SLA Rispettati/Violate	Percentuale di ticket chiusi entro i termini dell'accordo di servizio.
Distribuzione per Categoria	Analisi delle categorie di ticket più comuni (es. problemi software, hardware, rete).
Carico di lavoro per Tecnico	Quanti ticket sono assegnati a ciascun tecnico.

Esempio di utilizzo: Analizzare i **ticket in ritardo rispetto agli SLA** per ottimizzare il workflow del supporto IT.

◇ Generare Report sui Ticket

1. Vai su **Utilità > Report > Assistenza**.
2. Seleziona **Statistiche sui Ticket**.
3. Scegli il periodo da analizzare.
4. Esporta il report in **PDF o CSV** per condividerlo con il management.

Esempio di utilizzo: Creare un report mensile con il **tempo medio di risoluzione dei ticket** per valutare la performance del team IT.

◇ Dashboard per il Monitoraggio dei Ticket

Se vuoi **visualizzare i dati in modo grafico**, puoi usare il **plugin Dashboards**:

1. Installa il plugin **Dashboards** da GLPI Plugins.
2. Vai su **Utilità > Dashboards**.
3. Aggiungi widget con:
 - Grafico a torta della **distribuzione dei ticket per categoria**.
 - Grafico a barre con il **tempo medio di risposta per tecnico**.
 - Tabella con **ticket aperti per priorità**.

Esempio di utilizzo: Creare una dashboard che mostra in **tempo reale il numero di ticket critici aperti**.

Monitoraggio degli Asset e dei Costi

GLPI permette di tracciare il **ciclo di vita degli asset IT** e monitorare i **costi associati**.

◇ Report sugli Asset IT

1. Vai su **Utilità > Report > Inventario**.
2. Seleziona **Elenco Asset** per vedere il totale degli asset registrati.
3. Usa i filtri per analizzare:
 - **Numero di PC per dipartimento**.
 - **Asset in scadenza (es. licenze, contratti di manutenzione)**.
 - **Computer con meno di 8GB di RAM (per pianificare aggiornamenti)**.

Esempio di utilizzo: Generare un report di **tutti i PC con Windows 7** per pianificare la migrazione a Windows 11.

◇ Analisi dei Costi IT

GLPI permette di tracciare i costi di:

- ✓ **Acquisto hardware e software**
- ✓ **Contratti di manutenzione**
- ✓ **Licenze software**
- ✓ **Riparazioni e aggiornamenti**

Report sui Costi IT

1. Vai su **Utilità > Report > Finanziario**.
2. Scegli il tipo di costo da analizzare:
 - o **Costo totale degli asset IT per reparto.**
 - o **Spese per manutenzione e riparazioni nell'ultimo anno.**
 - o **Scadenza delle licenze software.**
3. Esporta il report in **Excel o PDF**.

Esempio di utilizzo: Analizzare **quanto costa all'azienda mantenere i server on-premise** rispetto a un servizio cloud.

◊ *Monitorare lo Stato degli Asset*

Per controllare quali dispositivi sono **attivi, in manutenzione o dismessi**:

1. Vai su **Inventario > Computer** (o altra categoria di asset).
2. Usa i **filtri avanzati** per mostrare solo gli asset in stato "**Fuori Servizio**".
3. Esporta l'elenco per pianificare la sostituzione.

Esempio di utilizzo: Creare un elenco di **tutti i laptop in scadenza di garanzia nei prossimi 6 mesi**.

Manutenzione e Sicurezza in GLPI

GLPI è un sistema critico per la gestione dell'IT aziendale, quindi è fondamentale garantire **backup regolari, aggiornamenti frequenti e misure di sicurezza avanzate**.

Questa guida copre i principali aspetti di **manutenzione e protezione dei dati in GLPI**.

Backup e Ripristino del Database

Un backup regolare garantisce il **ripristino rapido** in caso di guasto o errore.

◊ *Backup Manuale del Database*

Se utilizzi MySQL/MariaDB, puoi eseguire un backup con il comando:

```
mysqldump -u root -p glpidb > /backup/glpi_backup.sql
```

Dove:

- root è l'utente del database (può variare).
- glpidb è il nome del database GLPI.
- /backup/glpi_backup.sql è il percorso in cui verrà salvato il backup.

Esempio di utilizzo: Salvare il database ogni sera in una cartella protetta.

◊ *Backup Automatico con Crontab*

Per automatizzare il backup giornaliero:

1. Apri il crontab:

```
crontab -e
```

2. Aggiungi la riga:

```
0 2 * * * mysqldump -u root -pPASSWORD glpidb > /backup/glpi_backup_$(date +%F).sql
```

Questo crea un backup ogni giorno alle **2:00 AM**.

Esempio di utilizzo: Creare un **backup automatico notturno** per prevenire la perdita di dati.

◊ *Backup della Directory di GLPI*

Il database **non contiene file allegati o plugin**, quindi devi anche **salvare la cartella di GLPI**:

```
tar -czvf /backup/glpi_files_backup.tar.gz /var/www/html/glpi
```

Esempio di utilizzo: Salvare **configurazioni, allegati e plugin** per un ripristino completo.

◇ *Ripristino del Database*

Per ripristinare un backup:

1. **Importa il database:**

```
mysql -u root -p glpidb < /backup/glpi_backup.sql
```

2. **Ripristina i file:**

```
tar -xvzf /backup/glpi_files_backup.tar.gz -C /var/www/html/
```

Esempio di utilizzo: Dopo un crash del server, ripristinare **database e file GLPI** in pochi minuti.

Aggiornamento di GLPI e dei Plugin

Mantenere GLPI e i suoi **plugin aggiornati** è fondamentale per garantire **stabilità, nuove funzionalità e sicurezza**.

◇ *Verificare la Versione Attuale di GLPI*

1. Accedi a **GLPI > Configurazione > Generale**.

2. Controlla la **versione attuale** e confrontala con l'ultima disponibile su [GLPI Project](https://glpi-project.org/en/faq/faq-1).

Esempio di utilizzo: Se usi GLPI 10.0.5 e la versione più recente è 10.0.8, è consigliato aggiornare.

◇ *Aggiornare GLPI Manualmente*

1. **Esegui un backup completo** (database + file).

2. **Scarica l'ultima versione:**

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi-latest.tgz
```

3. **Estrai i file:**

```
tar -xvzf glpi-latest.tgz
```

4. **Copia la nuova versione** sopra la vecchia installazione:

```
cp -r glpi/* /var/www/html/glpi/
```

5. **Aggiorna il database** accedendo a <http://tuo-server/glpi/install.php> e seguendo le istruzioni.

Esempio di utilizzo: Aggiornare GLPI senza perdere dati né configurazioni.

◇ *Aggiornare i Plugin*

1. Vai su **Configurazione > Plugin**.

2. Controlla se sono disponibili **aggiornamenti**.

3. Scarica l'ultima versione del plugin da GLPI Plugins.

4. Estrai i file e sovrascrivi la vecchia cartella del plugin:

```
unzip plugin.zip -d /var/www/html/glpi/plugins/
```

5. Attiva il plugin aggiornato in **GLPI > Configurazione > Plugin**.

Esempio di utilizzo: Aggiornare il plugin **GLPI-Agent** per garantire il corretto funzionamento dell'inventario automatico.

Sicurezza e Best Practice per la Protezione dei Dati

GLPI gestisce dati sensibili, quindi è **essenziale proteggerli** da accessi non autorizzati e attacchi informatici.

◇ *Protezione degli Accessi*

- ✔ **Usare password complesse** per gli utenti amministrativi.
- ✔ **Abilitare l'autenticazione a due fattori (2FA)** se disponibile.
- ✔ **Limitare l'accesso all'interfaccia di amministrazione** con un firewall o regole di accesso.
- ✔ **Disattivare l'account "glpi" predefinito** per evitare attacchi brute-force.

Esempio di utilizzo: Creare solo utenti con permessi minimi necessari e limitare gli account amministrativi.

◇ *Configurare HTTPS per Proteggere i Dati*

Se GLPI è accessibile via web, abilita **SSL/TLS** con **Let's Encrypt**:

```
sudo apt install certbot python3-certbot-apache
sudo certbot --apache -d tuodominio.com
```

Esempio di utilizzo: Proteggere i dati in transito con **HTTPS** ed evitare attacchi MITM (Man-in-the-Middle).

◇ *Limitare l'Accesso al Database*

1. **Impedire connessioni esterne non autorizzate:**

```
sudo ufw allow from 192.168.1.0/24 to any port 3306
```

2. **Creare un utente con permessi limitati per GLPI:**

```
CREATE USER 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password_sicura';
GRANT SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE ON glpidb.* TO 'glpi_user'@'localhost';
FLUSH PRIVILEGES;
```

Esempio di utilizzo: Evitare che attacchi SQL possano accedere o modificare il database.

◇ *Impostare Permessi Sicuri sui File*

1. **Impedire l'accesso pubblico ai file sensibili:**

```
chmod -R 750 /var/www/html/glpi
```

2. **Proteggere i file di configurazione:**

```
chmod 600 /var/www/html/glpi/config/config_db.php
```

Esempio di utilizzo: Impedire agli utenti non autorizzati di leggere la configurazione del database.

◇ *Monitoraggio della Sicurezza*

- ✔ **Abilitare il logging degli accessi e delle attività** su **Amministrazione > Log**.
 - ✔ **Controllare regolarmente i tentativi di login falliti**.
 - ✔ **Abilitare intrusion detection con strumenti come Fail2Ban**.
- Esempio di utilizzo:** Ricevere notifiche sugli accessi non autorizzati e bloccare tentativi di hacking.

FAQ e Risoluzione dei Problemi Comuni in GLPI

Questa sezione raccoglie le domande più frequenti e le soluzioni ai problemi più comuni in **GLPI**, suddivise in:

- ✔ **Problemi di accesso e autenticazione**
- ✔ **Errore di connessione al database**
- ✔ **Configurazione errata delle email di notifica**
- ✔ **Altri problemi tecnici e soluzioni**

Problemi di Accesso e Autenticazione

◇ 1. Non riesco ad accedere a GLPI

Possibili cause e soluzioni

✔ Password errata

- Prova con un altro utente amministrativo.
- Se l'utente predefinito glpi non funziona, prova con la password di default (glpi).
- Resetta la password eseguendo nel database:

```
UPDATE glpi_users SET password = MD5('nuovapassword') WHERE name = 'glpi';  
(Sostituisci nuovapassword con una password sicura.)
```

✔ Utente disattivato

- Accedi come **Super-Admin**, vai su **Amministrazione > Utenti** e verifica lo stato dell'account.

✔ Sessione scaduta o bloccata

- Cancella i cookie del browser.
- Riavvia Apache:

```
systemctl restart apache2
```

Esempio di utilizzo: Un amministratore ha dimenticato la password e deve reimpostarla dal database.

◇ 2. Autenticazione LDAP/Active Directory non funziona

✔ Verifica i dati della connessione LDAP

- Vai su **Configurazione > Autenticazione > LDAP**.
- Assicurati che i parametri siano corretti:
 - **Server LDAP:** ldap://tuoserverldap
 - **DN Base:** dc=azienda,dc=com
 - **Porta:** 389 (senza SSL) o 636 (con SSL)

✔ Testa la connessione Esegui un test con il comando:

```
ldapsearch -x -h tuoserverldap -b "dc=azienda,dc=com"
```

Esempio di utilizzo: Un utente non riesce ad accedere con Active Directory e l'admin verifica la connessione LDAP.

Errore di Connessione al Database

◇ 1. "Errore di connessione al database" all'avvio di GLPI

✔ Verifica che MySQL/MariaDB sia in esecuzione

```
systemctl status mysql
```

Se il servizio è fermo, avvialo:

```
systemctl start mysql
```

✔ Controlla il file di configurazione

- Apri il file:

```
nano /var/www/html/glpi/config/config_db.php
```

- Verifica i dati:

```
'dbhost' => 'localhost',
```

```
'dbname' => 'glpi',
```

```
'dbuser' => 'glpi_user',
```

```
'dbpassword' => 'password_sicura'
```

✔ Testa la connessione manualmente

```
mysql -u glpi_user -p -D glpi
```

Se il login fallisce, reimposta la password:

```
ALTER USER 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY 'nuovapassword';  
FLUSH PRIVILEGES;
```

Esempio di utilizzo: Dopo un aggiornamento di MySQL, GLPI non si connette più al database e serve reimpostare la password.

Configurazione Errata delle Email di Notifica

◇ 1. GLPI non invia email di notifica

✔ Controlla le impostazioni SMTP

- Vai su **Configurazione > Notifiche > Configurazione Mail**.
- Verifica i parametri SMTP:
 - **Server SMTP:** smtp.gmail.com (o altro provider)
 - **Porta:** 587 (STARTTLS) o 465 (SSL)
 - **Autenticazione:** Attiva
 - **Utente SMTP:** helpdesk@azienda.com
 - **Password:** (inserire la password corretta o una App Password per Gmail)

✔ Testa la connessione SMTP Usa il comando:

```
telnet smtp.gmail.com 587
```

Se non si connette, il firewall potrebbe bloccare la porta SMTP:

```
ufw allow 587/tcp
```

✔ Abilita il log delle email

- Attiva il debug in **Configurazione > Notifiche > Log**.
- Controlla i messaggi di errore in **/var/log/mail.log**.

Esempio di utilizzo: Un amministratore verifica perché le email di notifica dei ticket non vengono inviate.

◇ 2. Le email di notifica arrivano come spam

✔ **Aggiungi SPF, DKIM e DMARC al DNS** Se usi un dominio aziendale (azienda.com), aggiungi questi record DNS:

• SPF:

```
v=spf1 include:_spf.google.com ~all
```

• DKIM:

- Genera una chiave DKIM sul server email.

• DMARC:

```
v=DMARC1; p=none; rua=mailto:report@azienda.com
```

Esempio di utilizzo: Un'azienda imposta SPF e DKIM per migliorare la consegna delle email di GLPI.

Altri Problemi Tecnici e Soluzioni

◇ 1. Le immagini e gli allegati non vengono salvati

✔ Controlla i permessi delle cartelle

```
chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi/files
```

```
chmod -R 755 /var/www/html/glpi/files
```

✔ Verifica lo spazio su disco

```
df -h
```

Se il disco è pieno, elimina vecchi backup:

```
rm -rf /backup/glpi_backup_*.sql
```

Esempio di utilizzo: Un tecnico non riesce a caricare un allegato in un ticket e scopre che il disco è pieno.

◇ 2. GLPI è lento o si blocca

✓ **Ottimizza il database**

```
mysqlcheck -o glpi -u root -p
```

✓ **Aumenta la memoria di PHP**

- Modifica il file php.ini:

```
memory_limit = 256M
```

```
max_execution_time = 60
```

- Riavvia Apache:

```
systemctl restart apache2
```

Esempio di utilizzo: Dopo un aumento del numero di ticket, GLPI diventa lento e necessita di ottimizzazioni.

◇ 3. Gli aggiornamenti di GLPI non funzionano

✓ **Aggiorna manualmente**

```
cd /var/www/html/glpi
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi-latest.tgz
```

```
tar -xvzf glpi-latest.tgz
```

```
cp -r glpi/* /var/www/html/glpi/
```

```
chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

Esempio di utilizzo: L'interfaccia di aggiornamento GLPI non funziona e serve un aggiornamento manuale.

◇ 4 Personalizzazione pagina di accoglienza dell'azienda

Utilizzo di Plugin per la Personalizzazione Avanzata

Se vuoi personalizzare la pagina di login **senza modificare i file manualmente**, puoi usare plugin dedicati.

◆ **Plugin "Custom Login"**

Custom Login è un plugin che permette di personalizzare la pagina di login da interfaccia grafica.

Installazione del Plugin

1. **Scarica il plugin** da GLPI Plugins.
2. **Estrai i file** nella cartella dei plugin di GLPI:

```
sudo unzip customlogin.zip -d /var/www/html/glpi/plugins/
```

3. **Imposta i permessi corretti:**

```
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi/plugins/customlogin
```

```
sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi/plugins/customlogin
```

4. **Attiva il plugin in GLPI:**

- Vai su **Configurazione > Plugin** e attivalo.
- Personalizza logo, sfondo e testo da **Configurazione > Custom Login**.

Esempio di utilizzo: Cambiare il logo, lo sfondo e il testo di benvenuto senza modificare il codice manualmente.