

GLPI является комплексной системой управления ИТ-инфраструктурой компании.

Система GLPI может быть развернута как на открытых операционных системах типа Linux и BSD, так и на коммерческих системах типа Windows.

Основные возможности GLPI:

1. СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ СТАНДАРТА ITIL V2

Модуль сервис помощи GLPI соответствует указанным стандартам ITIL v2 – наиболее широко распространенной платформы лучшей практики для программного обеспечения управления сервисами. Объединяет категоризацию, эскалацию, согласование уровня обслуживания, влияние, срочность, вычисление приоритетов, стандартизацию статуса, запрос на проверку на нескольких уровнях и реализацию автоматических рабочих процессов на основе бизнес-директив.


1.1. ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ИНЦИДЕНТАМ И ТЕХ.ПОДДЕРЖКЕ (ЗАЯВКИ)

- Упрощенный пользовательский интерфейс


1 843	Заявка от 412 - Технологи (Цех №7)	Запрос	В работе (назначена)	Низкий	08-07-2019 14:33	08-07-2019 14:31	Низкий	Техническая поддержка	Тихонов Юрий Александрович	Поддержка > Технический вопрос
1 842	Заявка от 412 - Технологи (Цех №7)	Запрос	В работе (назначена)	Низкий	08-07-2019 14:30	08-07-2019 14:28	Низкий	Техническая поддержка	Бабкин Владимир Сергеевич	Поддержка > Технический вопрос
1 841	Заявка от 412 - Технологи (Цех №7)	Запрос	В работе (назначена)	Низкий	08-07-2019 14:27	08-07-2019 14:26	Низкий	Техническая поддержка	Бабкин Владимир Сергеевич	Поддержка > Технический вопрос
1 840	Заявка от 155 - Начальник (Отдел учета расчета с персоналом по ЗП)	Запрос	В работе (назначена)	Низкий	08-07-2019 14:18	08-07-2019 14:12	Низкий	Техническая поддержка	Логинова Галина Николаевна	Поддержка > 1С
1 838	Заявка от 437 - Экономист (Свободная бухгалтерия)	Запрос	В работе (назначена)	Низкий	08-07-2019 12:26	08-07-2019 12:21	Низкий	Техническая поддержка	Тихонов Юрий Александрович	Поддержка > Технический вопрос

- График обработки заявок


Документы	1
Работа с заявкой	4
Статистика	
Решения	
Согласования	
База знаний	
Объекты	
Расходы	
Задачи проекта	
Проблемы	
Изменения	
История	12
Все	

08-07-2019 14:30

Техническая Поддержка i


"Абонент не доступен."
Общее время звонка 1 мин. 34 сек.

08-07-2019 14:30

Техническая Поддержка i


20190708-142853_412.mp3 (audio/mpeg)

08-07-2019 14:28

Техническая Поддержка i

Звонок принял номер: 267 Бабкин В.С. (ОИТ)

08-07-2019 14:28

Техническая Поддержка i

Время ответа 08-07-2019 14:29:08

08-07-2019 14:28

Техническая Поддержка i

Заявка от 412 - Технологи (Цех №7)
Заявка по телефону: 412 - Технологи (Цех №7)

Заявка# 1842 описание

- Цикл инцидента или запроса на обслуживание (назначение, планирование, проверка, задачи, последующие действия, решение и т. д.)
- Создание и обновление заявки по электронной почте, поддержка протоколов IMAP и POP3
- Управленческий учет активов: общая стоимость (лицензии), мониторинг отказов оборудования и т.д.

- Предварительно настроенные шаблоны заявок для инцидентов, запросов на обслуживание, решений и предварительно заполненных задач.
- Управление доступностью поддержки (время открытия и закрытия)

База знаний (связана с заявками, которые могут автоматически изменять уровень проблемы, изменения или проекты):

- Генератор индивидуальных форм
- Механизм автоматического документооборота на основе сложных бизнес-процессов
- Управление соглашением об уровне обслуживания (SLA), целями уровня обслуживания (SLT) и соглашением об эксплуатационном уровне (OLA)
- Опросы качества обслуживания после закрытия заявки

ECOSYS M2040dn [00:17:c8:7a:26:f6] (ООО "Моя компания") 1/214 > >

Заявка	Дата
22-10-2019 14:56 *	Дата открытия
22-10-2019 15:13 ✓	Учет занял
22-10-2019 15:13 ✓	Дата решения
23-10-2019 10:57 📄	Дата закрытия

	Время
Учет занял	16 минут
Решение	16 минут
Закрыто	5 часов 0 минут 49 секунд
Ожидающие решения	

1.2.МЕНЕДЖМЕНТ ПРОБЛЕМ

- Создание проблемы из нескольких источников: форма, инцидент, изменение, активы
- Анализ последствий проблемы, оценка последствий и поиск их причин
- Отслеживание прогресса до окончательного решения

- Наполнение базы знаний ценными данными об известных ошибках
- Отслеживание затрат по графикам и материалам

1.3.МЕНЕДЖМЕНТ ИЗМЕНЕНИЙ

- Создание изменения от инцидентов, запросов или проблем

The screenshot displays the GLPI 'Изменения' (Changes) management page. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Активы', 'Поддержка', 'Управление', 'Инструменты', 'Плагины', 'Администрирование', and 'Настройки'. Below this, a breadcrumb trail shows 'Домой' > 'Поддержка' > 'Изменения'. A search bar is present with filters for 'Характеристики - Статус' (set to 'равен') and 'Нерешенные'. A table lists the following change record:

Заголовок	Организация	Статус	Последнее изменение	Дата открытия	Категория	Время до решения
(1)	ООО "Моя компания"	Новый	30-08-2017 16:29	30-08-2017 16:29	Учет > Списание	

Below the table, there are pagination controls showing 'С 1 по 1 из 1' and a 'Действие' button.

- Анализ, планирование, решение
- Связь изменения с базой знаний
- Связь изменения с объектами инвентаризации
- Управление расходами

2. УПРАВЛЕНИЕ АКТИВАМИ И АВТОМАТИЧЕСКАЯ ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ

2.1. КЛЮЧЕВЫЕ ФУНКЦИИ

GLPI предоставляет множество расширенных функций для управления инвентаризацией и активами:

- Инвентаризация активов: ПК и серверы, мониторы, принтеры, сетевое оборудование, расходные материалы и картриджи, телефоны, ПО, местоположение.

К < **PC-0021 (ООО "Моя компания")** 20/390 > |

Компьютер	Компьютер	ООО "Моя компания"	Подчинённые организации	Нет <i>i</i>
Наименование	<input type="text" value="PC-0021"/>	Статус	<input type="text" value="Работает > В сети"/>	<i>i</i> ⊕
Местоположение	<input type="text" value="...й, статистической и финансовой отчетности"/>	Тип	<input type="text" value="Desktop"/>	<i>i</i> ⊕
Специалист ответственный за оборудование	<input type="text" value="Ушанева Марина Евгеньевна"/>	Производитель	<input type="text" value="MSI"/>	<i>i</i> ⊕
Группа, ответственная за оборудование	<input type="text" value="Ответственные за ПЭВМ > Бухгалтерия"/>	Модель	<input type="text" value="G54960-2"/>	<i>i</i> ⊕
Телефон контактного лица	<input type="text" value="+7(993)554-66-44"/>	Серийный номер	<input type="text" value="37893252621"/>	
Контактное лицо	<input type="text" value="ushaneva_me"/>	Инвентарный номер	<input type="text" value="ми 112"/>	
Пользователь	<input type="text" value="Ушанева Марина Евгеньевна"/>	Сеть	<input type="text" value="MyNetwork"/>	<i>i</i> ⊕
Группа	<input type="text" value="Ответственные за ПЭВМ"/>	Комментарии		
Домен	<input type="text" value="OFFICE"/>			
Уникальный номер (UUID)	<input type="text" value="u552ff453"/>			

- Детальный просмотр ИТ-активов
- Полная история каждого изменения ИТ-актива
- Управление операционной системой (имя, версия, редакция, ядро, лицензия и т. д.)

PC-0001 (ООО "Моя компания") 1/390

Добавить новый компонент Добавить

Компоненты										
Компоненты										
Тип компонента	Характеристики					Автоматическая инвентаризация	Действие			
Прошивка	Производитель	Тип	Версия	Дата установки	Местоположение					<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> American Megatrends Inc. BIOS +	American Megatrends Inc.	BIOS	4.6.5	05-03-2013	Обновление	Техотдел >	Да	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Процессор	Производитель		Частота (МГц)	Количество ядер	Количество потоков		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> Intel(R) Celeron(R) CPU 1037U @ 1.80GHz +	Intel		Обновление	1800	2	2	Да	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Память	Тип	Частота	Размер (Мб)	Серийный номер	Местоположение	Расположение устройства на его шине		<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/> DDR3 - SODIMM +	DDR3	1333 MHz	Обновление	4096	E5891E0D	Техотдел	2	Да	<input type="checkbox"/>	
Жесткий диск	Производитель	Интерфейс	Емкость (Мб)	Серийный номер	Местоположение		<input type="checkbox"/>			
<input type="checkbox"/> ST9320325AS +	(Стандартные дисковые накопители)	IDE	Обновление	320072	6VD87K8F	Техотдел	Да	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Сетевая карта	Производитель	MAC-адрес	Местоположение		<input type="checkbox"/>					

- Управление установленным программным обеспечением
- Управление внутренними компонентами
- Инвентаризация сетевых компонентов, подключение к удаленному порту (IP-адрес, MAC-адрес, VLAN, сетевая розетка и т. д.)
- Управление жизненным циклом актива (от склада до списания)

- Виртуализация (операционная система, программное обеспечение)
- Управление центрами обработки данных (помещения, шкафы, стойки, БП)
- Инвентаризация принтеров, картриджей и расходных материалов
- Управление сертификатами
- Управление телефонией: линии, телефоны, сим-карты
- Резервирование активов
- Сетевая и локальная инвентаризация с использованием плагинов FusionInventory или OCS Inventory

3. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ДАННЫХ

3.1. КОНТРОЛЬ ДУБЛИРОВАНИЯ ДАННЫХ

GLPI имеет встроенные механизмы для контроля качества данных инвентаризации, улучшения работы менеджера IT инфраструктуры, а также точности статистики.

Система GLPI имеет механизм контроля уникальности товара, которая позволяет исключить ввод или обновление дублирующих данных.

3.2. СЛОВАРЬ

Словари являются механизмами для отбора данных инвентаризации, импортируемых в GLPI.

Импорт **Экспорт**

Каталоги			
Общий каталог	Модели	Типы	Операционные системы
Программное обеспечение	Модели компьютеров	Типы компьютеров	Операционные системы
Производители	Модели мониторов	Типы мониторов	Пакеты исправлений
Принтеры	Модели принтеров	Типы принтеров	Версии
	Модели устройства	Типы устройства	Архитектуры
	Модели сетевого оборудования	Типы сетевого устройства	
	Модели телефонов	Типы телефонов	

Правила

Обработка закончится на первом сработавшем условии.

Отображать (количество записей)

30 ▾

С 1 по 30 из 34

> <

↙ Действие

Каталог ПО

<input type="checkbox"/>	Наименование	Описание	Активен	
<input type="checkbox"/>	Обновление Microsoft		Да	⌵
<input type="checkbox"/>	OpenSUSE Apps		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	ALT Linux		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	Linux Apps Packman		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	Kaspersky Endpoint Security	Антивирус Endpoint Security и решения для бизнеса	Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	Агент администрирования Kaspersky Security Center		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	1С:Предприятие 8.3		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	1С:Предприятие 8.2		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	7-Zip		Да	⌵ ⌶
<input type="checkbox"/>	Adobe Flash Player		Да	⌵ ⌶

4. АДМИНИСТРАТИВНОЕ И ФИНАНСОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ ИТ-АКТИВАМИ

4.1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ АКТИВА:

Реализована возможность привязки даты, соответствующей событиям жизненного цикла элемента.

GLPI может быть настроен на автоматическое информирование об этих датах (изменение статуса товара, получение материала и т.д.).

4.2. ГАРАНТИЯ

Возможность заполнения информации о гарантии на устройства, получение оповещения по истечении срока действия.

4.3. ФИНАНСОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Реализована возможность внесения бюджетов и связи материалов с ними. Просмотр в режиме реального времени потребленные и оставшиеся ресурсы в каждом установленном бюджете.

The screenshot displays the GLPI web interface. At the top, there is a navigation bar with the GLPI logo and a search bar. Below it, a secondary navigation bar contains menu items: Активы, Поддержка, Управление (highlighted), Инструменты, Плагины, Администрирование, and Настройки. The main content area shows the 'Бюджеты' (Budgets) section for the company 'ООО "Моя компания"'. The specific budget entry is titled '2017 Расходы обслуживание и ремонт (ООО "Моя компания")'. The entry details include: Name: '2017 Расходы обслуживание', Type: 'Бюджет', Cost: '590000.00', Start Date: '01-01-2017', End Date: '31-12-2017', and Location: '-----'. The entry was created on '05-10-2017 14:11' and last updated on '05-10-2017 14:11'. There are buttons for 'Сохранить' (Save) and 'Переместить в корзину' (Move to trash). A sidebar on the left contains a 'Бюджет' menu with options like 'Главное', 'Объекты', 'Документы' (1), 'База знаний', 'Внешние ссылки', 'Заметки', 'История' (2), and 'Все'.

4.4. ДОГОВОРЫ, ПОСТАВЩИКИ И КОНТАКТЫ

Заполнение информации об IT-активах, необходимую для технического обслуживания. Отслеживание выставленных счетов, включая информацию об активах.

<< ООО "Айти" (ООО "Моя компания") 1/2 >>

Поставщик	Поставщик	ООО "Моя компания"	Подчинённые организации	Нет
Наименование	<input type="text" value="ООО " айти"=""/>	Тип третьего участника	<input type="text" value="----"/>	
Телефон	<input type="text" value="+7(496)473-55-76"/>			
Факс	<input type="text" value="+7(496)473-55-79"/>			
Web-сайт	<input type="text" value="www.it.com"/>			
Email-адрес	<input type="text" value="post@it.com"/>			
Адрес	<input type="text" value="г. Иваново, ул. Кузнецова, д.8"/>	Комментарии	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>	
Почтовый индекс	<input type="text" value="153000"/>	Город		
Состояние	<input type="text" value="Работа с клиентами"/>			
Страна	<input type="text" value="Россия"/>			

4.5. ДОКУМЕНТЫ

Хранение документов, связанных с приобретенным товаром (счета, накладные, техническая документация и т. д.).

5. УПРАВЛЕНИЕ ИНВЕНТАРИЗАЦИЕЙ И ЛИЦЕНЗИЯМИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

GLPI предлагает управление программными активами (SAM).

5.1. АВТОМАТИЧЕСКАЯ ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ

В сочетании с такими инструментами, как FusionInventory или OCS Inventory NG, GLPI представляет собой мощное решение для управления программным обеспечением и лицензиями.



Автоматическая инвентаризация установленного программного обеспечения:

- Windows
- Mac OS X
- Linux и BSD
- UNIX (AIX, Solaris, HP-UX)
- Сообщает номер установки и версию программного обеспечения
- Платформа установки
- Показывает разницу между количеством установок заявленной лицензии на программное обеспечение и тем, что фактически установлено.
- Автоматическое лицензирование лицензий Microsoft и Adobe (только FusionInventory)

<input type="checkbox"/>	64 Bit HP CIO Components Installer	ООО "Моя компания"	13.2.1 17.2.1 4.2.1 7.2.4 8.2.4		11	0		Hewlett-Packard
<input type="checkbox"/>	64 Bit HP CIO Components Installer	ООО "Моя компания"	21.2.1 22.2.1		3	0		HP Inc.
<input type="checkbox"/>	7-Zip	ООО "Моя компания"	15.12 15.14 16.00 16.02 16.04 17.01 beta 18.01 18.05		47	0		
<input type="checkbox"/>	abattis-cantarell-fonts	ООО "Моя компания"	0.0.25-1.el7		1	0		CentOS
<input type="checkbox"/>	ABBYY FineReader	ООО "Моя компания"	12.0.501 12.1.609 12.1.625 14.5.194 14.7.210 7.00.522.3643	Клиентская лицензия	8	10		ABBYY Production LLC
<input type="checkbox"/>	abrt	ООО "Моя компания"	2.1.11-52.el7.centos		1	0		CentOS

5.2. КАТЕГОРИЗАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

GLPI предлагает возможность создавать категории программного обеспечения и назначать их автоматически.

- Правила для присвоения категорий программам
- Визуализация всего программного обеспечения по категориям

6. БАЗА ЗНАНИЙ И ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

6.1. ФУНКЦИИ

GLPI имеет иерархическую базу знаний:

- Возможность написания статьи с помощью встроенного редактора WYSIWYG.

Домой

ООО "Моя компания" Пользователь

Программа работает некорректно

База знаний

- Связанные элементы
- Документы
- История 2
- Все

Категория: [Работа с программами и сервисами](#)

Тема

Программа работает некорректно

Содержание

Если у вас возникли проблемы в работе одной из базовых программ, вам необходимо создать заявку в службу технической поддержки.

Для создания заявки в службу технической поддержки выполните следующие шаги:

- Перейдите в раздел "Техническая поддержка" на корпоративном портале;
- На главной странице выберите "Заявка в службу технической поддержки";
- Укажите категорию заявки - "Базовые программы";
- Укажите тип заявки - "Проблема при работе с базовыми программами";
- В поле "Описание заявки" укажите наименование программы, подробно опишите ошибку и свои действия, приводящие к появлению ошибки, а также имя компьютера, на котором установлена программа и подразделение работы сотрудника, создавшего заявку;
- Нажмите кнопку "Отправить";

Автор: Васильев Антон Андреевич
Создан 24-05-2019 17:06
Последнее обновление в 24-05-2019 17:06

49 просмотров
Эта статья содержится в ЧаВо (FAQ)

- Управление переводами статей
- Ограничение на количество участников (субъект, группа, пользователь)
- Проверка статей

- Управление редакциями статей

Поиск

Обзор

Управление

Поиск

Самые новые темы	Последнее обновление записи	Самые популярные темы
Инструкция Сохранение файлов в 1С	Инструкция пользователя приложения 1С АСУ Казначейство	Программа работает некорректно
Инструкция по формированию реестра на платеж	Инструкция Сохранение файлов в 1С	Назначение ответственных
Инструкция По сохранению файлов из 1С казначейство	Инструкция по формированию реестра на платеж	Ведение учета по спецодежде, спецоснастке и хоз.инвентаря
Инструкция пользователя приложения 1С АСУ Казначейство	Инструкция По сохранению файлов из 1С казначейство	Инструкция по ведению договоров
Инструкция по исправлению реквизитов в исходящих платежах	Инструкция по исправлению реквизитов в исходящих платежах	Компьютер не включается или отсутствует изображение на экране монитора
Инструкция по ведению заявок2	Инструкция по ведению заявок2	Не работает клавиатура или мышь
Инструкция по ведению заявок	Инструкция по ведению заявок	Не работает мобильная связь
Создание заявки на установку/обновление программы	Создание заявки на установку/обновление программы	Инструкция по оформлению счетов-фактур на реализацию товаров, облагаемых НДС у п (...)
Проблемы в работе с корпоративной электронной почтой	Проблемы в работе с корпоративной электронной почтой	Дополнительная инструкция по работе с договорами(Связи)
Проблема в работе интернет	Проблема в работе интернет	Инструкция пользователя приложения 1С АСУ Казначейство

- Комментарии к статьям
- Связь статьи с инвентаризацией и заявками
- Доступен FAQ, который является субъектом базы знаний для конечных пользователей.

7. СТАТИСТИКА И ОТЧЕТЫ

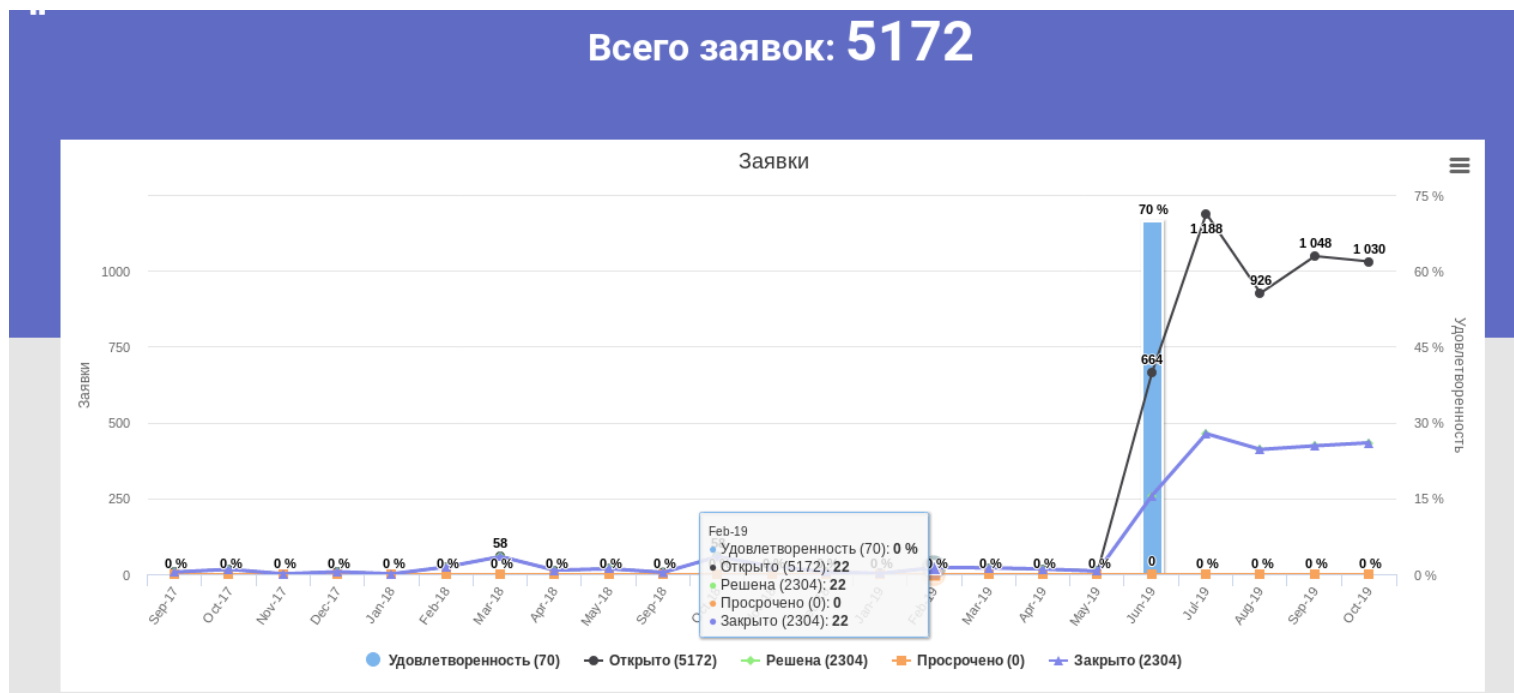
7.1.ИНТЕГРИРОВАННЫЕ ОТЧЕТЫ

Благодаря интегрированной работе, GLPI предоставляет статистику инвентаризации и службы поддержки.

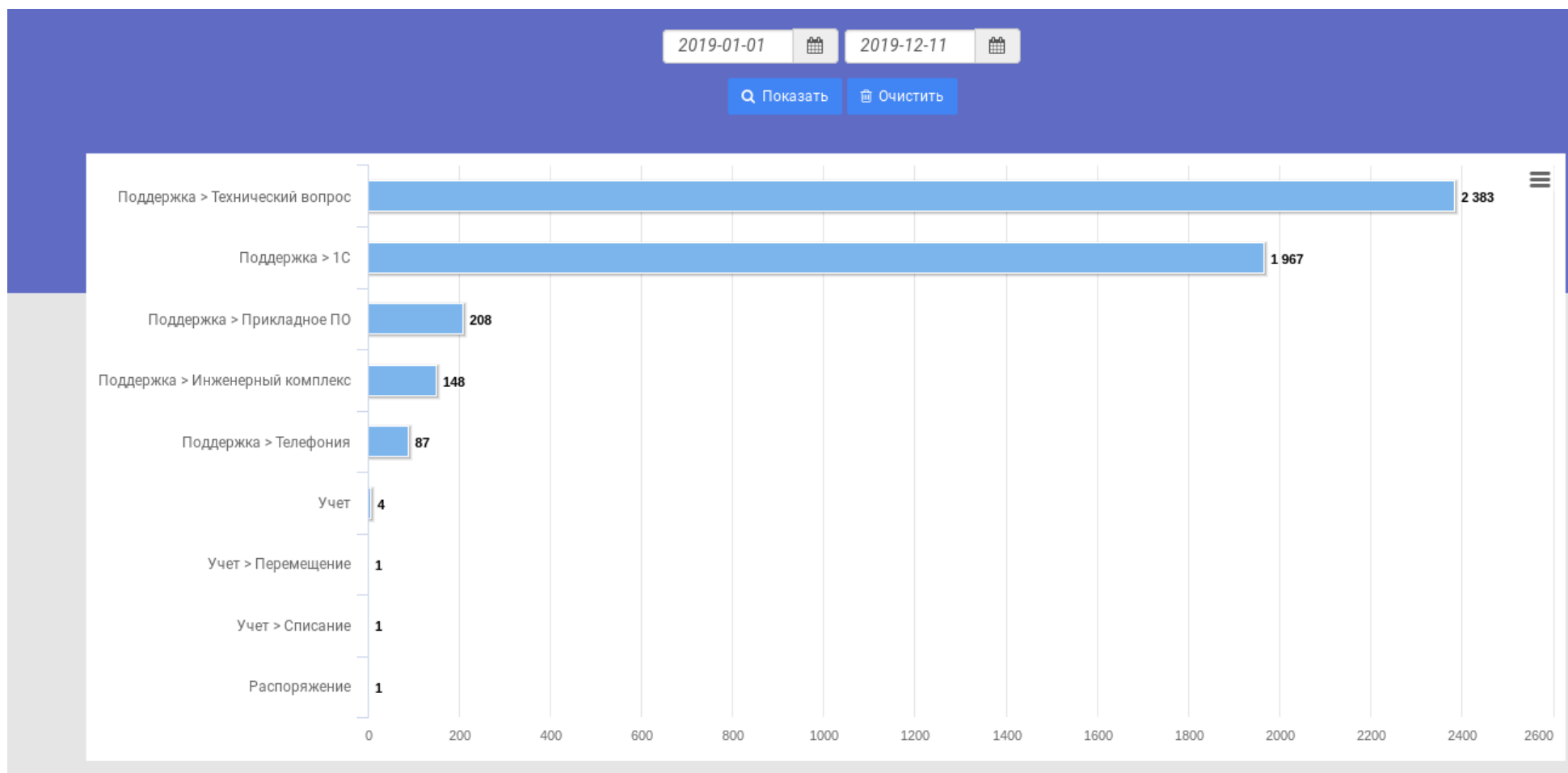
Служба поддержки: формирование отчета за указанный период.

Количество заявок формируется по:

- Статусу



- Участнику (заявитель, наблюдатель, специалист тех.поддержки) в течение определенного периода времени
- Характеристике материала (марка, тип, модель, местоположение, операционная система)
- По материалу



Инвентаризация за определенный период:

- Материалы по типу
- Отчеты о финансовой информации
- Материалы по статусу

7.2. СТОРОННИЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Благодаря открытой базе данных GLPI может быть подключен к инструментам отчетности, таким как [Metabase](#).

Основные возможности:

- развитый механизм управления заявками, обращениями и инцидентами, возможно с привязкой к конкретным конфигурационным единицам.
- инвентаризация – учет компьютеров, периферийного оборудования, сетевых устройств (получение полной информации о состоянии: ПК и серверах, принтерах, мониторах, расходных материалах и картриджах, IP-телефонах, программном обеспечении, местоположении, коммутаторах, маршрутизаторах и т.д).
- возможность автоматизации инвентаризации через интерфейс [OCSinventory](#) или [FusionInventory](#).
- четкое разграничение полномочий пользователей (просмотр, редактирование, создание и т.п.) в пределах различных типов активов и организаций на основе профилей
- управление проектами (через плагин `glpi-projet`)
- назначение задач, планирование и т.д.
- управление лицензиями, документами, договорами и связанными с ними активами.
- категоризация программного обеспечения
- назначение оборудования по географическим регионам для пользователей и групп.
- управление активами, деловой и финансовой информацией с разделением в рамках отдельных организаций (подразделений).
- управление статусом работы оборудования.
- использование нескольких интерфейсов, позволяющих пользователю отправить запрос в службу поддержки (web, e-mail).
- резервирование оборудования.
- создание и ведение подсистем часто задаваемых вопросов “FAQ” и “Базы знаний”.
- генератор отчетов: аппаратное обеспечение, сети, тех. поддержки и т.п., включая неплохие графики.

Кроме того, GLPI имеет много плагинов для добавления дополнительных функций.

Имеет расширенные функции, такие как работа системы отслеживания почты с уведомлением и методы, для создания базы данных с основной информацией о топологии сети. Поддерживается синхронизация календаря по протоколам Ical, Webcal.

GLPI достаточно хорошо русифицирован – примерно процентов на 95. Очень много публикаций, статей и т.п. как на английском, так и на русском языке.