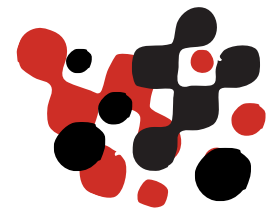


NETEYE CONFERENCE 2025

**Welcome GLPI 11! Nuove funzionalità ITSM
+ Q&A su utilizzo e migrazione**

Mirko Morandini, Würth Phoenix



Agenda

- GLPI: introduzione e ripasso delle funzionalità
- GLPI 11:
 - Novità nell'asset management
 - Novità nel service management
 - Funzionalità di background
- Q/A: tutte le vostre domande su GLPI – preparatevele già adesso!



IT-Management con GLPI

GLPI: „Gestionnaire Libre de Parc Informatique“

- L'idea: un sistema per la gestione completa dell'infrastruttura IT
 - Inventario e gestione di hardware, software, servizi
 - ITSM conforme ITIL
 - Contratti, licenze, budget
 - Gestione dei progetti, knowledge base,...
- Progetto open source, iniziato nel 2003 da INDEPNET
- 2015: **teclib'** si occupa dell'ulteriore sviluppo
 - Finanziamento tramite licenze di supporto, sviluppo a pagamento e hosting
 - Partner mondiale per servizi di rivendita e consulenza
- GLPI è il modulo di gestione asset di NetEye da >15 anni
- **WürthPhoenix** è Gold Partner di Teclib per Italia + DACH dal 2023



L' Asset-Management è la **base** della gestione IT:

- Monitoraggio del sistema e della rete
- Monitoraggio della sicurezza: Log Mgmt., SIEM
- Documentazione e valutazione dei rischi
- Gestione dei contratti
- Gestione dell'inventario e del budget

NIS-2
ISO 27001
...



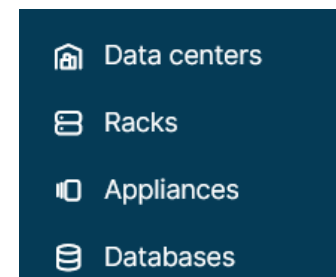
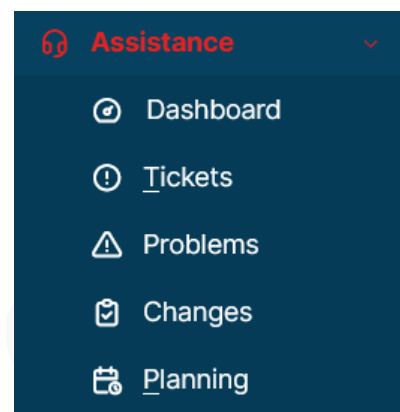
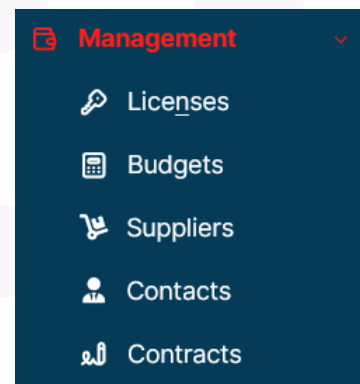
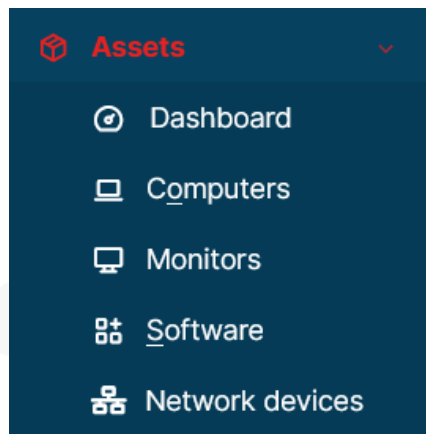
*Asset Management is no Rocket-Science!
...ma perchè nella maggior parte delle aziende
manca o è incompleto?*

GLPI

- Integrato in NetEye
- Open Source
- Anche acquistabile con garanzia + supporto L3 del produttore **GLPI** by **teclib'**
- Alternativa: servizio cloud **teclib'**



Funzionalità GLPI: Ready to use...



Service- e Asset-Management in un'unica applicazione:
Consente il collegamento e la navigazione diretta tra tutti gli oggetti.

GLPI Agent

Automated Inventory & Discovery

GLPI
Server with
native inventory



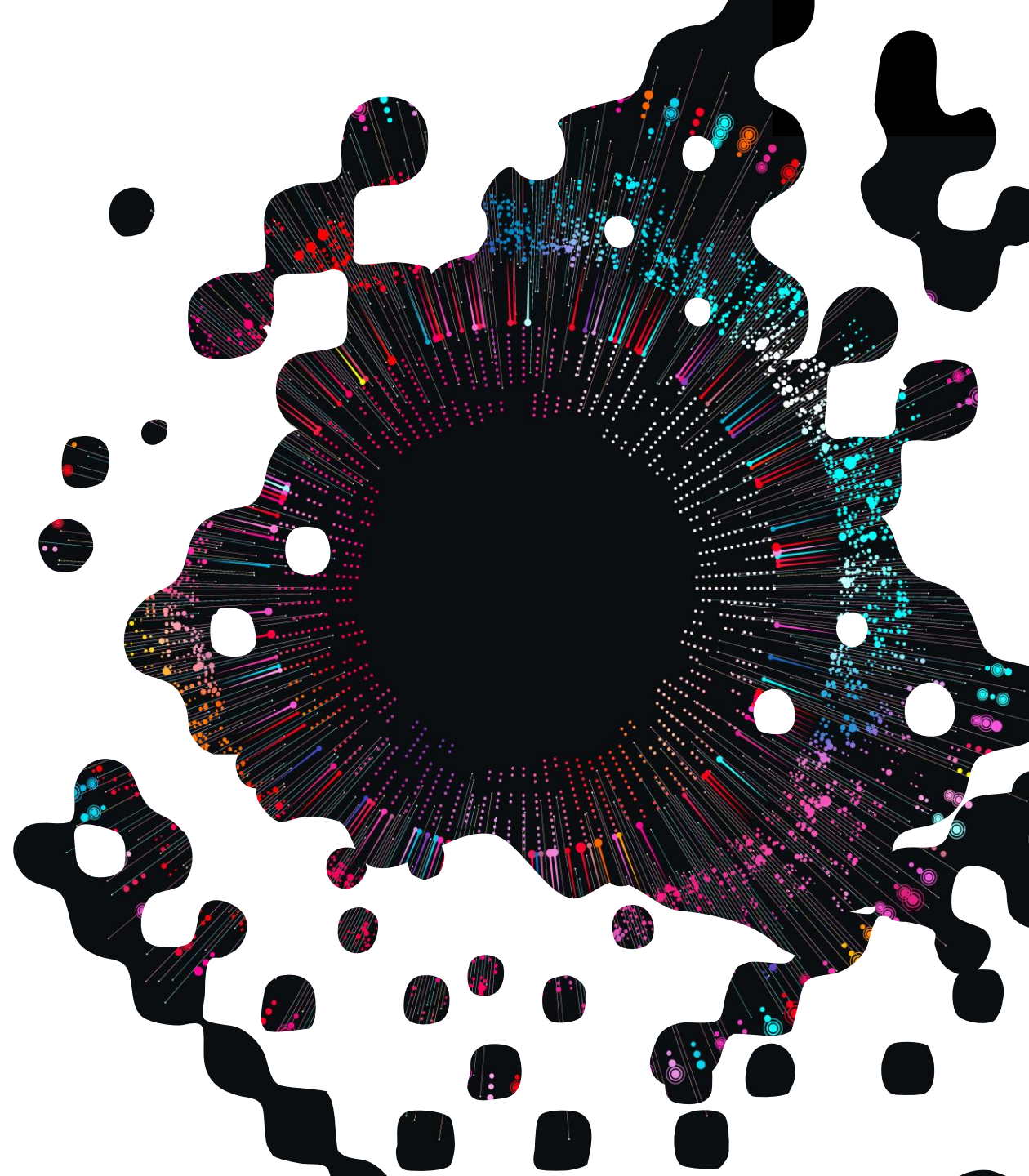
Agent
(Win,
Linux,...)



GLPI 11: Cosa c'è di nuovo?

finally released 01.10.2025

Le innovazioni si trovano principalmente sotto la superficie
e hanno impiegato vari anni per maturare...



Generic assets – Asset personalizzati

Creare nuove classi di asset nella GUI
Nessun plug-in richiesto

Configurazione di tutti i campi tramite
drag and drop

Creazione di campi aggiuntivi, inclusi i
menu drop-down

L'accesso a ogni campo può essere
controllato tramite il profilo dell'utente!

Asset definition - BusinessService - ID 2

Cerca

Seleziona/deseleziona tutto

Analisi sull'impatto
Enable "Impact analysis" tab and the assets can also be displayed in the impact tab of other asset types ☒

Antivirus
List antivirus software ☐

Appliance
Can be part of an appliance. An appliance is a virtual object that groups several assets ☒

Base di conoscenza
Knowledge base articles can be associated to these assets ☒

Certificati
Track certificates used by the assets ☒

Collegamenti manuali / Collegamenti esterni
Define associated external links for the assets ☒

Componenti
Includes sub-components like CPUs, drives or memory ☐

Connessioni
Can be connected to external peripherals or monitors ☐

Connettori
Has power plugs. Usually related to DPU or UPS ☐

Asset definition

Capacities 12

Campi 12

Profili 8

Traduzioni

Tutti

Nome

Stato

Responsible XY

Posizione

BusinessService tipo

Gruppo incaricato

Produttore

BusinessService modello

Commenti

Verrechnungsnr.

Software-Liste

Gruppo incaricato

Full width ☐

Obbligatorio ☒

Readonly for these profiles

xHotliner

Hidden for these profiles

xRead-Only

Cancel Save



Asset personalizzati

Possono essere compilati anche da un agente!

Esempio di applicazione:
Divisione di "Computer" in

- PC
- Server
- VM

BusinessService - Firewall - ID 3

BusinessService

- Analisi sull'impatto
- Contratti
- Gestione
- Chiamate
- Problemi
- Cambiamenti
- Documenti
- Certificati
- Base di conoscenza

Nome: Firewall

Campo custom: 2025-06-11

BusinessService tipo: internal

Produttore: Fortinet

Commenti: Test-Eintrag

Aggiorna sorgente: -----

Stato: Active

Posizione: Bozen

Gruppo incaricato: xUnix Admins

Modello: FortiGate 60F

Verrechnungsnr. *: 00-1231-45

Software-Liste: xOutlook, xOffice, xThunderbird

Basis-Asset - Asset 1 - ID 4

Basis-Asset

- Storico
- Tutti

Nome: Asset 1

Nome utente alternativo:

Stato: Aktiv

Utente: -----

Asset: diritti di accesso basati sui gruppi

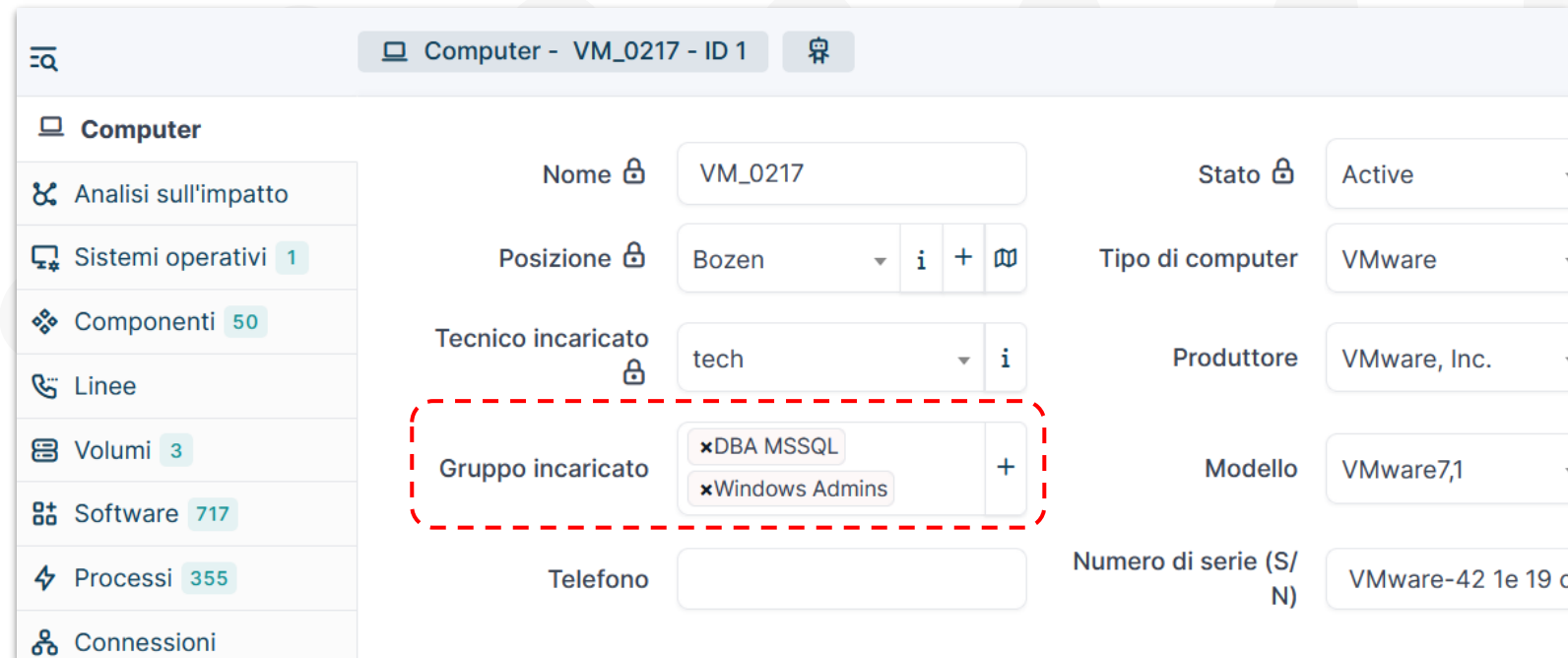
Sponsor:  **WÜRTH** | IT

Diritti di accesso non più solo per entità!



L'accesso alle risorse può essere controllato tramite gruppi e profili.

Campo gruppo a selezione multipla



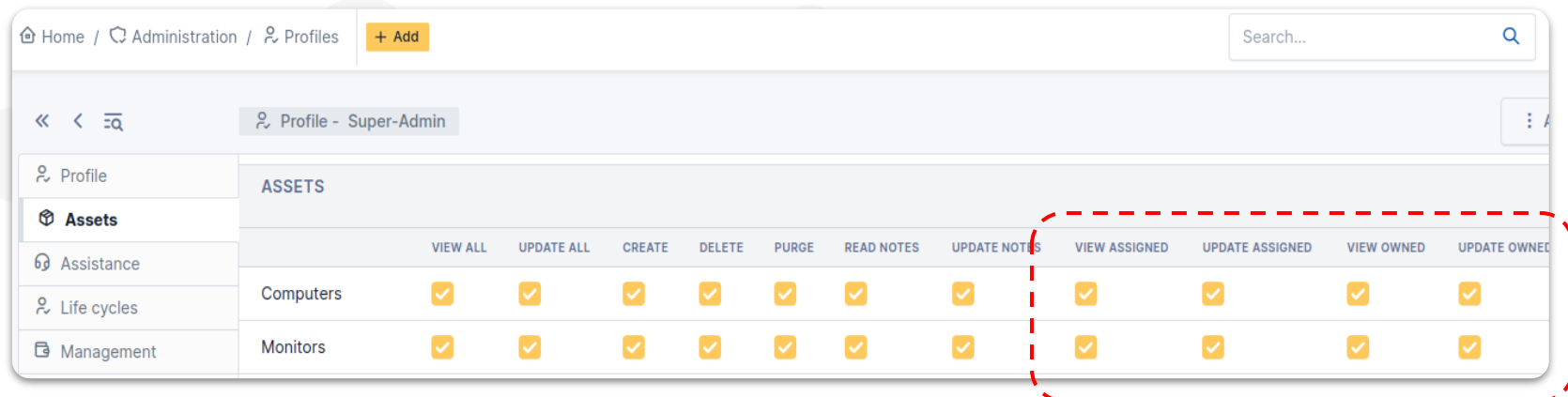
Nome	Stato
VM_0217	Active

Posizione	Tipo di computer
Bozen	VMware

Tecnico incaricato	Produttore
tech	VMware, Inc.

Gruppo incaricato	Modello
xDBA MSSQL xWindows Admins	VMware7,1

Telefono	Numero di serie (S/N)
	VMware-42 1e 19 c



ASSETS	VIEW ALL	UPDATE ALL	CREATE	DELETE	PURGE	READ NOTES	UPDATE NOTES	VIEW ASSIGNED	UPDATE ASSIGNED	VIEW OWNED	UPDATE OWNED
Computers	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monitors	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Presentazione «coinvolgente»

Helpdesk: nuovo portale Self-Service

The screenshot shows the GLPI Self-Service portal. The header includes the GLPI logo, navigation links (Home, Create a ticket, Tickets, Reservations, FAQ), and a user profile section labeled 'Self-Service ROOT (tree structure)'. The main content area features a large heading 'How can we help you?' with a search bar below it. Below the search bar are six service tiles: 'Browse help articles', 'Report an issue', 'Request a service', 'View approval requests', 'Make a reservation', and 'My feeds'. At the bottom, there is a table of ongoing tickets.

ID	TITLE	ENTITY	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE
223 081	test repair plugin	ROOT	New	27-03-2025 15:12	02-09-2024 11:28
221 255	synergize plug-and-play webservices	ROOT > Customers > Raynor-Walker > Thiel, Ryan and Klocko > McCullough, Reilly and Emmerich	Processing (assigned)	27-03-2025 11:20	15-07-2019 11:36

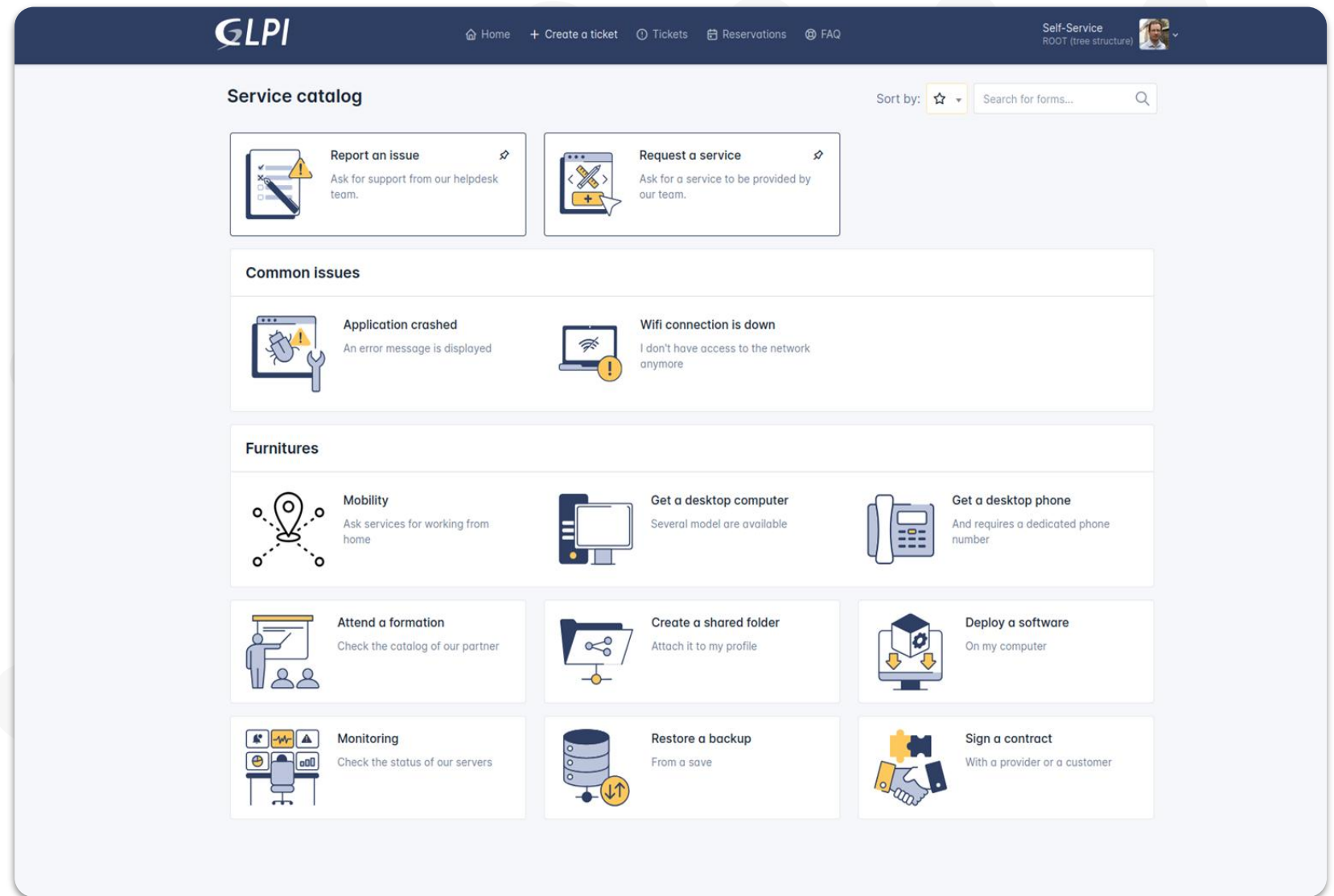


Catalogo dei Servizi

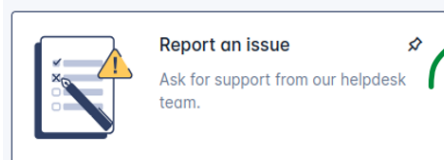
Cosa offriamo?
Cosa offre il mio IT?

Con:

- Fissaggio servizi importanti
- **Raggruppamenti,**
sottomenu
- Libreria di simboli liberi
per l'uso
e simboli personalizzati



Helpdesk-Forms



Richieste dell'help desk costruite interamente su **moduli** personalizzabili

Comodo **editor visuale**

Molti tipi di campi

Visualizzazione condizionale

Suddivisione del modulo in più pagine, in 2 colonne, etc.

The screenshot displays the GLPI Forms editor interface. On the left is a dark blue sidebar with a menu containing categories like 'Find menu', 'Assets', 'Assistance', 'Management', 'Tools', and 'Administration'. The 'Administration' category is expanded, showing sub-items like 'Users', 'Groups', 'Entities', 'Rules', 'Dictionaries', 'Profiles', 'Notification queue', 'Logs', 'Inventory', and 'Forms'. The 'Forms' item is selected. The main area shows the configuration for a form titled 'Form - Report an issue - ID 1'. The form is currently 'Active' (indicated by a yellow toggle). It consists of two steps, with 'Step 1 of 2' being the current view. The first section is titled 'First section' and contains a 'Urgency' dropdown menu and a 'Category' dropdown menu. Below these is a text area for 'Add a description...'. At the bottom of the form configuration, there are options for 'Item', 'Dropdowns', and 'Assistance - ITIL categories', along with a 'Mandatory' toggle. A modal window titled 'Conditional visibility' is open over the form, showing rules for the 'Urgency' field. The modal has tabs for 'Always visible', 'Visible if...', and 'Hidden if...'. The 'Visible if...' tab is selected, showing a rule where 'Urgency' is 'Is equal to' 'Very low'. Below this, there is a rule for 'And' where 'Description' 'Contains' 'blabla'. There is an option to '+ Add another criteria'.

Dal Form a Tickets & Changes



Creazione automatica di 1..n ticket, changes,...

Campi del modulo:

- testo del ticket
- campi specifici



Diritti di accesso: chi vede quali moduli?

The image displays three overlapping screenshots of the NetEye web interface, illustrating the configuration of forms and access control.

Top Screenshot: Form - Request a service - ID 2

- Left Sidebar:** A menu with options: Form, Service catalog, Access control 1, Items to create 3, Form translations, Historical 92, and All.
- Main Content:** Titled "Items to create", it features buttons for "+ Add Ticket", "+ Add Problem", and "+ Add Change". Below these, there are two entries, each consisting of a clock icon, the word "Ticket", and a "+ Always created" button. These entries are circled in yellow.

Middle Screenshot: Form - Report an issue - ID 1

- Left Sidebar:** Similar to the top screenshot, with options: Form, Service catalog, Access control 1, Items to create 4, Form translations 2, Historical 152, and All.
- Main Content:** Titled "Allow specifics users, groups or profiles", it includes a toggle switch (turned on), a search bar containing "xUser - All users", and a message "There are 1008 user(s) matching these criteria." which is circled in yellow. Below this, there is a section for "Allow direct access" with a URL and a "Save changes" button.

Bottom Screenshot: Form - Request a service - ID 2 (continued)

- Left Sidebar:** Same as the top screenshot.
- Main Content:** Shows a form editor with a text area containing "#Form name: Request a service". Below it, there is a list of questions and answers: "1) #Question: Urgency : #Answer: Urgency" and "2) #Question: Category : #Answer: Category". A yellow circle highlights the "Auto config" toggle switch.
- Right Panel:** Titled "Properties", it contains several dropdown menus: "Template" (Default template), "Entity" (Active entity of the form filler), "Request type" (Answer to last "Request type" question), and "ITIL category" (...o last "ITIL Category" dropdown question).

Nel background: automazione

Webhooks

Eventi → Richiesta HTTP ad applicazione esterna

Configurazione del payload



GLPI

Home / Setup / Webhooks

Webhook - test - ID 1

Use default payload

```
1 {
2   "event": "{{ event }}",
3   "item": {
4     "id": "{{ item.id }}",
5     "name": "{{ item.name }}",
6     "comment": "{{ item.comment }}",
7     "date_creation": "{{ item.date_creation }}",
8     "date_mod": "{{ item.date_mod }}",
9     "status": {
10      "id": "{{ item.status.id }}",
11      "name": "{{ item.status.name }}",
12      "test": "{{ item }}"
13    },
14    "location": {
15      "id": "{{ item.location.id }}",
16      "name": "{{ item.location.name }}"
17    },
18    "entity": {
19      "id": "{{ item.entity.id }}",
20      "name": "{{ item.entity.name }}"
21    },
22    "is_recursive": "{{ item.is_recursive }}"
23  },
24  "type": {
25    "id": "{{ item.type.id }}",
26    "name": "{{ item.type.name }}"
27  },
28  "manufacturer": {
29    "id": "{{ item.manufacturer.id }}",
30    "name": "{{ item.manufacturer.name }}"
31  },
32  "model": "{{ item.model }}"
33 }
```

Tool di analisi

Entity	ID	Type	Associated Item ID	HTTP Method	URL	Last Status Code
Root entity	12	Computer	23	POST	https://rbaskets.in/...	Not sent/no response
Root entity	10	Computer	22	POST	https://rbaskets.in/...	404
Root entity	8	Computer	21	POST	https://rbaskets.in/...	200
Root entity	6	Computer	20	POST	https://rbaskets.in/...	200
Root entity	4	Computer	19	POST	https://rbaskets.in/...	200

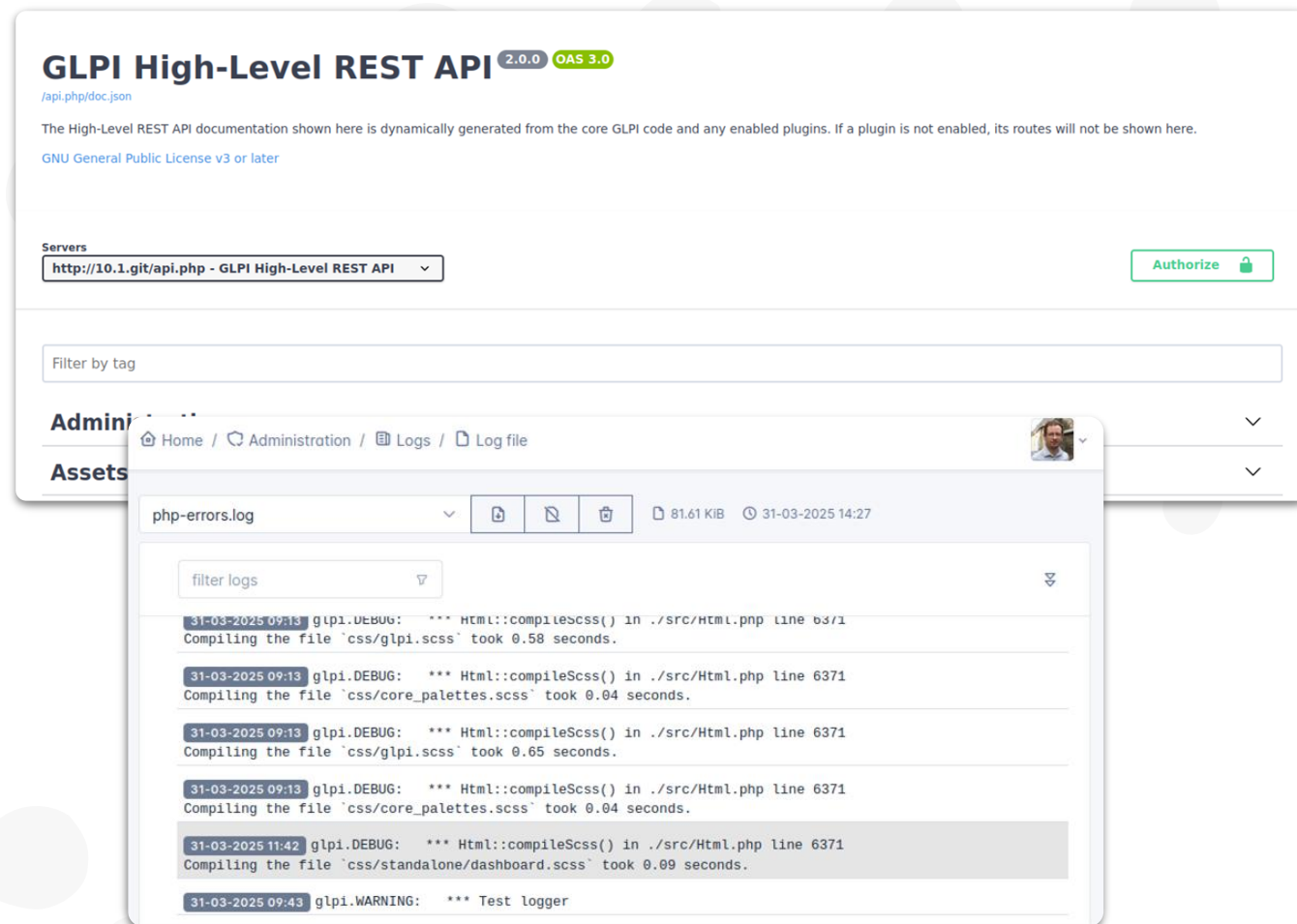
Showing 1 to 5 of 5 rows

Nuova API REST

Basata su OpenAPI e Swagger.
La vecchia API sarà ancora supportata.

Visualizzazione Logs

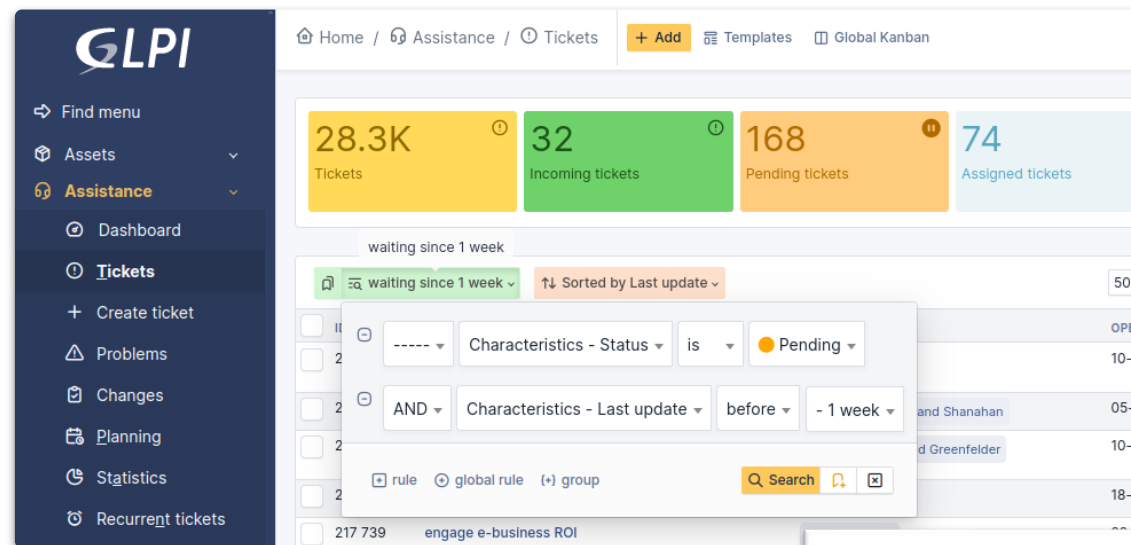
- Visualizzazione di *files/_logs/*.log*
- cancellare logs
- scaricare logs



Oauth Server

Utilizzato per l'API e gli agenti.
GLPI diventa un provider di identità

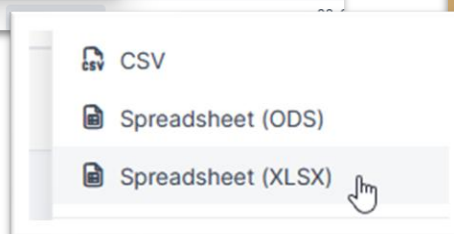
Filtri di ricerca compatti



Nuova testata compatta



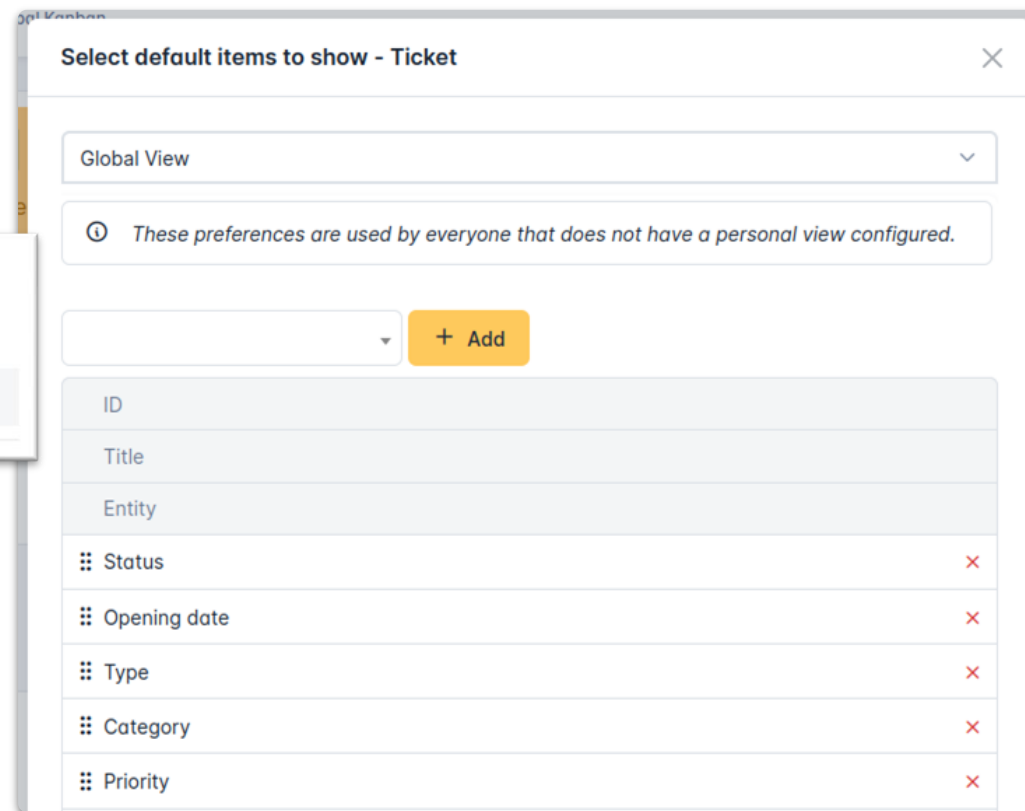
Export XLSX + ODS



Colonne configurabili

Drag & Drop

Visualizzazione self-service configurabile



AI in GLPI (Plugin)



Aiuto per la categorizzazione

Ticket-Insights

Migliore formulazione delle risposte
con il Toolbox AI



Chatbot integrato:

- Ricerca di soluzioni
- "Quick Actions" per creare risposte, tasks e soluzioni

The image displays two overlapping screenshots of the GLPI interface. The top screenshot shows a bug report titled "BUG : sessions créées en root (118)". The report details the issue where sessions are created in the root directory instead of the www-data directory. The bottom screenshot shows the AI chatbot interface, which is integrated into the GLPI system. The chatbot is currently displaying a response about Windows GPOs. The chatbot interface includes a text input field, a "Send" button, and a "Save" button. The chatbot is also showing a "Quick Actions" menu with options like "Ricerca di soluzioni" and "Quick Actions".

Ticket

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Contracts

Historical 8

Debug

All

Created: Last month by glpi Last update: Last month by glpi

BUG : sessions créées en root

Données du formulaire

Avant de commencer

1) Quelle est la version de GLPI impactée par le bug ? : 10.0.16

2) Quelle est la version du plugin impacté par le bug ? :

Informations sur le bug rencontré

3) Résumez le bug en une phrase simple : sessions créées en root

4) Faites une description claire et détaillée du bug rencontré :

Bonjour, depuis hier, alors qu'aucun changements n'a été apporté à notre serveur GLPI, de nombreux fichiers sessions (var/lib/glpi/_session) sont créés avec le user root.

Cela génère des erreurs d'exécutions lors des actions des utilisateurs concernés.

Nous avons remarqué que seuls les fichiers créés dans les premières secondes de chaque minutes sont en root, tous les autres sont en www-data

L'ensemble du dossier glpi et des sous-dossiers sont affectés à l'utilisateur www-data.

Nous ne parvenons pas à trouver d'où provient cette erreur et pourquoi l'héritage du dossier _sessions n'est pas systématique.

Merci pour votre aide

Cdt

Insight AI

Mindset Frustrated Accuracy Medium

Cor

1/1

Chatbot AI

Hello! How can I help you?

What is a Windows GPO? (summarized in 3 lines)

What is a Windows GPO?

A Windows Group Policy Object (GPO) is a feature in Microsoft Windows operating systems that allows network administrators to manage and configure operating system settings and user preferences across multiple computers in a domain. GPOs enable centralized management by applying settings such as security configurations, software installations, and desktop environments. They play a crucial role in maintaining consistency and compliance within an organization's IT infrastructure.

Ask something...

+ Add

Conclusione: GLPI 11

dal tool „Zero-Setup“
all'applicazione di service management su misura



- Creazione di oggetti generici
- Diritti di accesso granulari per assets
 - Interfaccia help desk professionale con catalogo servizi
 - Ticket Forms per la creazione guidata di ticket, e assegnazione ticket specifica
- Webhook e nuove API per una perfetta integrazione e automazione dei processi aziendali

NetEye GLPI



Grazie!

Domande?



...migrazione?
...nuove possibilità?
...ticketing & helpdesk?
...import/ export/ agents?
...subscription GLPI Network?
...?

