

Procédure Installation d'un serveur Grafana

Table des matières

1	Objectif.....	2
2	Prérequis	3
3	Préparation	4
4	Procédure.....	5
4.1	Installation et configuration de Grafana	5
4.2	Création d'une tâche MySQL sur Talend	6
4.2.1	Exportation du Job	11
4.3	Configuration des sources de données.....	13
4.4	Configuration du Dashboard GLPI/requêtes SQL.....	15
4.4.1	Configuration affichage nombre (Stats).....	17
4.4.2	Configuration finale du Dashboard	19
5	Tests de validation.....	20
6	Annexes.....	21
6.1	Ressources externes.....	21

1 Objectif

Mettre en place une plateforme de visualisation avec Grafana pour surveiller les données GLPI (suivi des tickets et indicateurs de satisfaction agrégés manuellement).

2 Prérequis

- Accès root à la VM Ubuntu.
- Accès à la base de données GLPI (MySQL ou MariaDB).
- Avoir le ports 3000 (Grafana) ouvert.
- Table ou source externe de données pour la satisfaction (si utilisée).

3 Préparation

- Définir une IP fixe ou réserver une adresse DHCP pour le serveur Grafana.
- Vérifier la connectivité entre Grafana et GLPI (ex. : ping, telnet sur le port SQL).
- S'assurer que le serveur Ubuntu est à jour (apt update && apt upgrade).
- Installer les prérequis système (paquets : curl, gnupg, etc.).
- Télécharger et installer Grafana via les dépôts officiels.
- Identifier les tables pertinentes dans la base GLPI (ex. : glpi_tickets, glpi_users, etc.).
- Installer le plugin Grafana "MySQL" ou "MariaDB" si non intégré par défaut.
- Préparer un tableau de bord vierge et définir les premiers indicateurs à suivre.
- Documenter les requêtes SQL pour les panels (KPI, tickets ouverts, taux de clôture...).

4 Procédure

Connexion à la VM ubuntu server.

4.1 Installation et configuration de Grafana

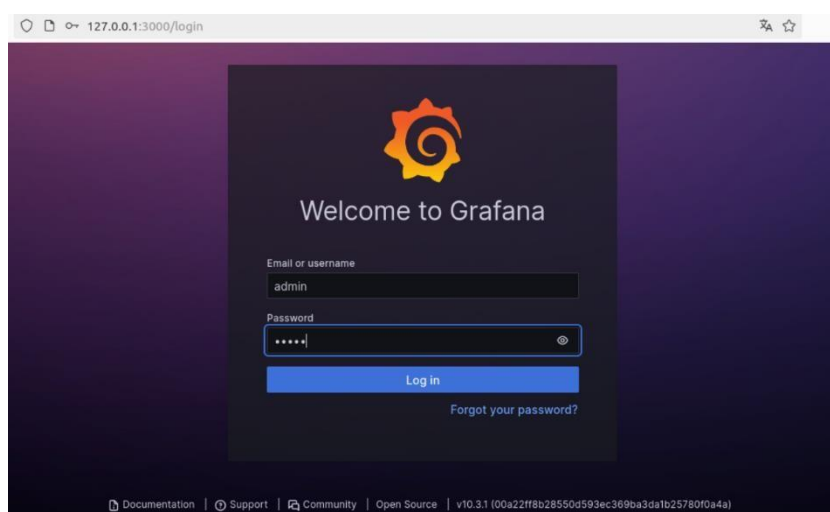
```
delettre@TEPSRVGRAFANA: $ sudo su [sudo] Mot de passe de delettre :
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt-get update root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt-get upgrade -y
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt dist-upgrade -y
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt-get install -y apt-transport-https software-properties-common
wget
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#mkdir -p /etc/apt/keyrings/
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#wget -q -O - https://apt.grafana.com/gpg.key | gpg --dearmor | sudo tee
/etc/apt/keyrings/grafana.gpg > /dev/null root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre# echo "deb [signed-
by=/etc/apt/keyrings/grafana.gpg] https://apt.grafana.com stable main" | sudo tee -a
/etc/apt/sources.list.d/grafana.list root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt-get update
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#apt-get install grafana root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#grafana-
server -v
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#systemctl start grafana-server
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre#systemctl enable grafana-server
```

```
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre# systemctl status grafana-server
● grafana-server.service - Grafana instance
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/grafana-server.service; enabled; vendor preset: enabled)
   Active: active (running) since Fri 2024-02-09 09:23:12 CET; 23s ago
     Docs: http://docs.grafana.org
   Main PID: 4569 (grafana)
    Tasks: 7 (limit: 4598)
   Memory: 34.1M
    CPU: 1.706s
```

Le port TCP 3000 est ouvert automatiquement au démarrage de Grafana.

```
root@TEPSRVGRAFANA:/home/delettre# ss -antpl | grep 3000
LISTEN 0      4096          *:3000      *:3000      users:(("grafana",pid=4569,fd=11))
```

Le login par défaut est admin / admin.



On nous demande de modifier le mot de passe par défaut pour l'admin.

Update your password

Continuing to use the default password exposes you to security risks.

New password
.....

Confirm new password
.....

Submit

Skip

4.2 Création d'une tâche MySQL sur Talend

Comme expliqué dans l'Objet du projet, GLPI n'intègre pas d'outil permettant de représenter visuellement les résultats issus du plugin « enquêtes de satisfaction ». On souhaitait donc récupérer les données directement depuis la base GLPI pour les afficher, mais autre problème, les résultats (4 questions Oui/Non + note sur 5) sont enregistrés sur une seule cellule.

id	answer	comment	plugin_satisfaction_surveys_id	ticketsatisfactions_id
48	("12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	778
47	("12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	777
46	("12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	769
44	("12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"4")	[NULL]	6	709
43	("12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	638
42	("12":"1","13":"0","14":"0","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	637
41	("12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	618
40	("12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	604
39	("12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	547
37	("12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5")	[NULL]	6	539

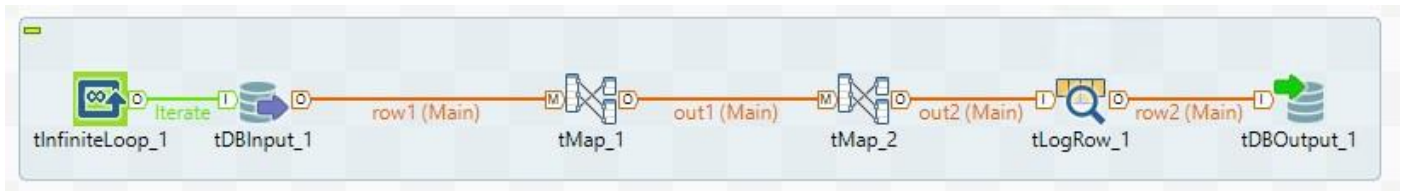
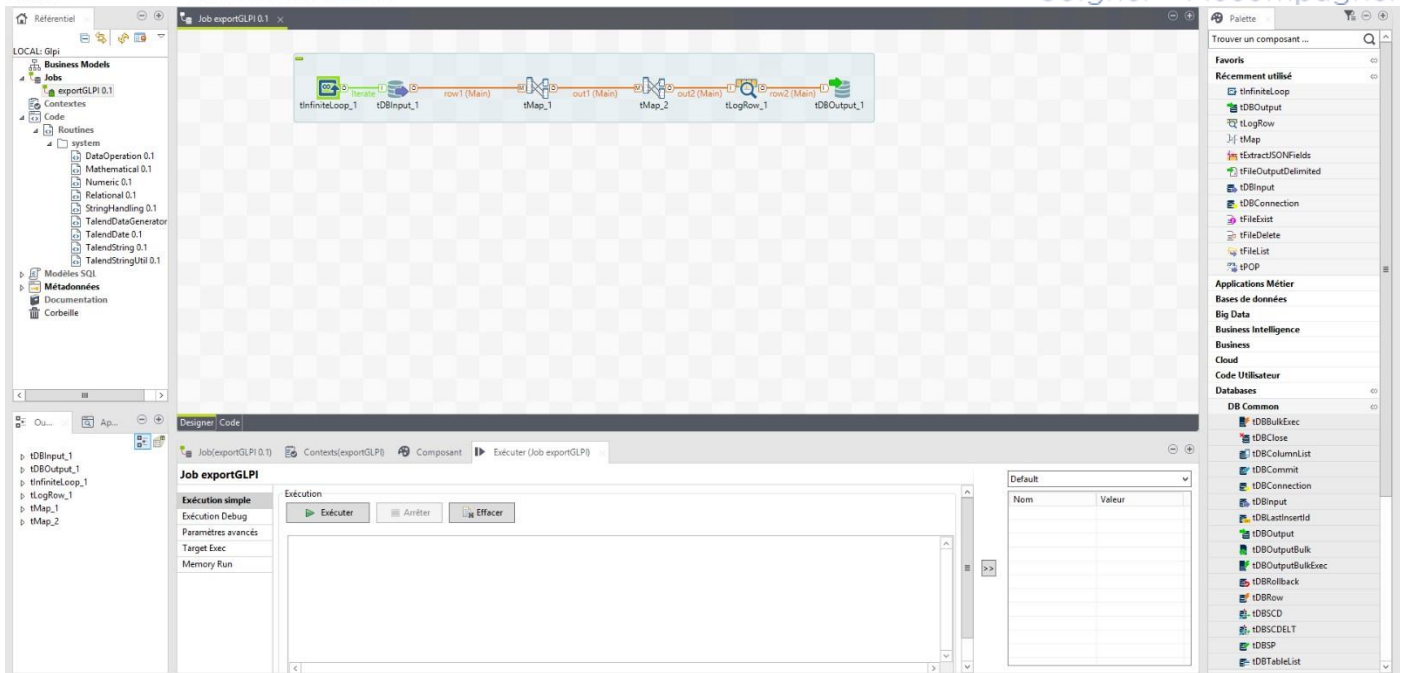
On va donc transformer ce résultat en plusieurs colonnes contenant chacune les réponses aux questions, pour pouvoir traiter les données de manière simple par une requête SQL.

Pour cette tâche nous avons donc utilisé le logiciel Talend, Talend est un logiciel d'intégration de données qui permet de collecter, transformer, et charger des données provenant de différentes sources vers des destinations variées. Il offre une interface visuelle conviviale pour concevoir des flux de données, ainsi que des fonctionnalités avancées pour manipuler et traiter les données de manière efficace.

Dans le contexte de ce projet, Talend nous sera utile pour plusieurs raisons :

- ◆ Extraction des données depuis GLPI : Talend nous permettra de se connecter à la base de données GLPI et d'extraire les résultats des enquêtes de satisfaction.
- ◆ Transformation des données : Étant donné que les résultats des enquêtes sont enregistrés dans une seule cellule, Talend nous permettra de les transformer en plusieurs colonnes, chacune contenant les réponses aux questions. Cela facilitera grandement le traitement ultérieur des données.
- ◆ Chargement des données : Enfin, Talend nous aidera à charger les données traitées dans la base de données pour leur utilisation ultérieure dans Grafana.

Un « job » nommé « exportGLPI » est créé sous Talend, les blocs placés dans la zone Designer depuis la Palette permettent chacun de réaliser une action. Les données résultant d'un bloc sont transmises au prochain(s) bloc(s) par la liaison créée entre eux.



Le bloc tInfiniteLoop_1 est configuré pour répéter la tâche toutes les 15 minutes.



tDBInput_1 récupère le contenu de plusieurs tables (glpi_plugin_satisfaction_surveyanswers.answers, glpi_ticketsatisfactions.date_begin et glpi_tickets.id) car pour traiter les enquêtes nous avons besoin de l'ID de la réponse à l'enquête mais aussi de l'ID du ticket (ce ne sont pas les mêmes).

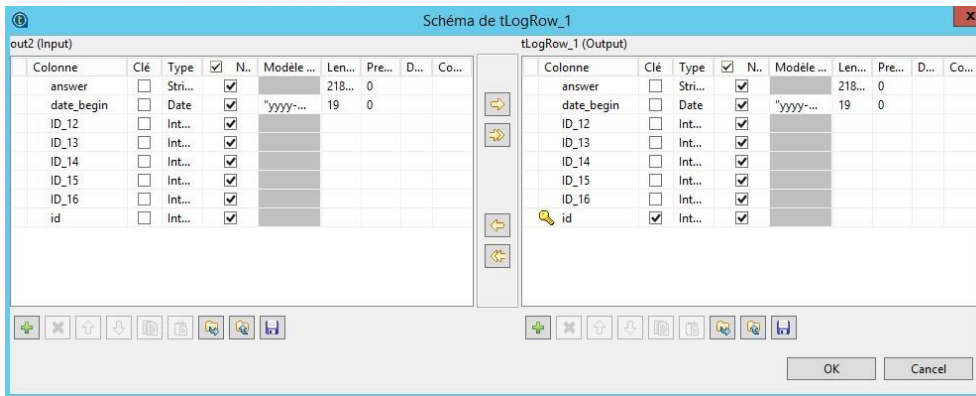
L'ID réponse n'est pas présent sur la table comportant les tickets, et inversement, l'ID ticket n'est pas présent sur la table comportant les réponses. Une table dédiée existe, ne comportant que les colonnes pour les ID tickets et les ID réponses, nous avons donc utilisés des « inner join » pour "fusionner" les tables est ainsi rendre leur traitement plus simple.

tMap_1 permet d'effectuer des transformations des données. Nous l'utilisons pour retirer les signes de séparation des données puis pour placer chaque type de réponse dans une colonne unique, en reprenant le nommage (ID_12, ID_13, etc) par défaut.

tMap_2 convertit l'ID_16 (String) en Integer, puis affecter le type Date à la colonne date_begin.

tlLogRow_1 permet d'afficher les actions en cours (requêtes SQL et création de la table/mise à jour de la table), ce bloc n'est pas obligatoire mais est très utile pour du débogage.

Ici, on sélectionne les données à afficher, on peut voir que l'on a défini la colonne « id » comme clé primaire pour la table nouvellement créée.



tDBOutput_1 vérifie si la table glpi_satisfaction existe, l'action update ou insert sera utilisée suivant le résultat.

tDBOutput_1(MySQL)

Paramètres simples

Database: MySQL [Apply]

Type de propriété: Built-In [Icon]

Version de la base de données: Mysql 8 [v]

☐ Utiliser une connexion existante

Hôte: "tepsrvglpi2" * Port: "3306"

Base de données: "glpi"

Utilisateur: "root" * Mot de passe: *****

Table: "glpi_satisfaction"

Action sur la table: Créer la table si elle n'existe pas [v] Action sur les données: Update ou insert [v]

Schéma: Built-In [v] Modifier le schéma [Icon] Sync colonnes [v]

Source de données

This option only applies when deploying and running in the Talend Runtime

☐ Spécifier l'alias de la source de données

☐ Arrêter en cas d'erreur

Nous obtenons ce résultat lors de l'exécution du job, la colonne « answers » est bien convertie en plusieurs colonnes contenant les réponses et l'ID correspondant au ticket est présent.

Job exportGLPI

Exécution simple

Exécution Debug

Paramètres avancés

Target Exec

Memory Run

Exécution

▶ Exécuter

■ Arrêter

🗑 Effacer

Démarrage du job exportGLPI à 14:54 23/02/2024.

[statistics] connecting to socket on port 3676

[statistics] connected

										tLogRow_1						
=										=						
answer										date_begin	ID_12	ID_13	ID_14	ID_15	ID_16	id
=										=						
{ "12" : "0" : "13" : "0" : "14" : "0" : "15" : "0" : "16" : "3" }										2023-10-03T09:58:17	0	0	0	0	3	2244
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-05T16:05:51	1	0	1	1	5	2276
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-17T10:21:19	1	0	1	1	5	2280
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-17T11:06:35	1	0	1	1	5	2311
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-20T09:54:19	1	0	1	1	5	2322
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-20T16:06:45	1	0	1	1	5	1874
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-10-24T10:14:38	1	0	1	1	5	2328
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-02T10:07:36	1	0	1	1	5	2352
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-02T10:00:50	1	1	1	1	5	2353
{ "12" : "0" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "0" : "16" : "3" }										2023-11-02T09:32:42	0	1	1	0	3	2332
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-02T09:53:51	1	0	1	1	5	2188
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "3" }										2023-11-06T11:19:18	1	0	1	1	3	2307
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "0" : "15" : "1" : "16" : "3" }										2023-11-08T16:44:35	1	0	0	1	3	1657
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-09T16:11:44	1	0	1	1	5	2258
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-09T16:13:55	1	1	1	1	5	2368
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-09T16:38:40	1	1	1	1	5	2355
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "0" : "15" : "1" : "16" : "4" }										2023-11-09T16:20:54	1	1	0	1	4	2155
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-10T10:12:17	1	0	1	1	5	2374
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-10T14:37:25	1	0	1	1	5	2376
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-08T08:36:46	1	1	1	1	5	2369
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-10T15:44:26	1	0	1	1	5	2377
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-14T10:03:00	1	0	1	1	5	2386
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-15T16:13:14	1	1	1	1	5	2392
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-14T16:49:51	1	0	1	1	5	2385
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-11-21T10:56:18	1	0	1	1	5	2383
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-12-06T11:45:58	1	1	1	1	5	2456
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-12-13T10:35:08	1	1	1	1	5	2480
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "0" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-12-18T16:08:35	1	0	0	1	5	2396
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-12-18T16:14:06	1	0	1	1	5	2455
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "4" }										2024-01-09T09:11:49	1	0	1	1	4	2524
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2023-07-26T10:38:38	1	0	1	1	5	2082
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-01T13:57:25	1	0	1	1	5	2600
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-05T09:12:54	1	1	1	1	5	2625
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-05T12:26:12	1	0	1	1	5	2611
{ "12" : "1" : "13" : "1" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-06T13:51:44	1	1	1	1	5	2636
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-21T11:15:51	1	0	1	1	5	2678
{ "12" : "1" : "13" : "0" : "14" : "1" : "15" : "1" : "16" : "5" }										2024-02-23T09:08:54	1	0	1	1	5	2683

Les données de la table sont correctes ainsi que ses propriétés.

glpi_tickets glpi_ticketsatisfactions glpi_plugin_satisfaction_surveyanswers glpi_satisfaction x

Propriétés Données ER Diagram

glpi_satisfaction Entrez une expression SQL pour filtrer les résultats (utilisez Ctrl+Espace)

	abc answer	date_begin	123 ID_12	123 ID_13	123 ID_14	123 ID_15	123 ID_16	123 id
1	{"12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-23 09:08:54	1	0	1	1	5	2683
2	{"12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-21 11:15:51	1	0	1	1	5	2678
3	{"12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-06 13:51:44	1	1	1	1	5	2636
4	{"12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-05 12:26:12	1	0	1	1	5	2611
5	{"12":"1","13":"1","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-05 09:12:54	1	1	1	1	5	2625
6	{"12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"5"}	2024-02-01 13:57:25	1	0	1	1	5	2600
7	{"12":"1","13":"0","14":"1","15":"1","16":"4"}	2024-01-09 09:11:49	1	0	1	1	4	2524

glpi_tickets glpi_ticketsatisfactions glpi_plugin_satisfaction_surveyanswers glpi_satisfaction x

Propriétés Données ER Diagram

Nom de la table: glpi_satisfaction ☐ Partitioned

Moteur: InnoDB

Auto-Incréméntation: 0

Encodage: utf8

Collation: utf8_general_ci

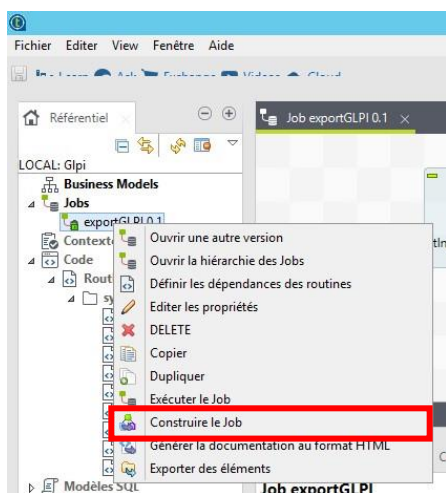
Description:

	Nom de la colonne	#	Type de donnée	Non Null	Auto-Incréméntation	Clef	Défaut	Extra	Expression	Commentaire
Colonnes	abc answer	1	text	[]	[]		NULL			
Contraintes	date_begin	2	datetime	[]	[]		NULL			
Clefs étrangères	123 ID_12	3	int(11)	[]	[]		NULL			
Références	123 ID_13	4	int(11)	[]	[]		NULL			
Triggers	123 ID_14	5	int(11)	[]	[]		NULL			
Indexes	123 ID_15	6	int(11)	[]	[]		NULL			
Partitions	123 ID_16	7	int(11)	[]	[]		NULL			
Statistics	123 id	8	int(11)	[v]	[]	PRI				

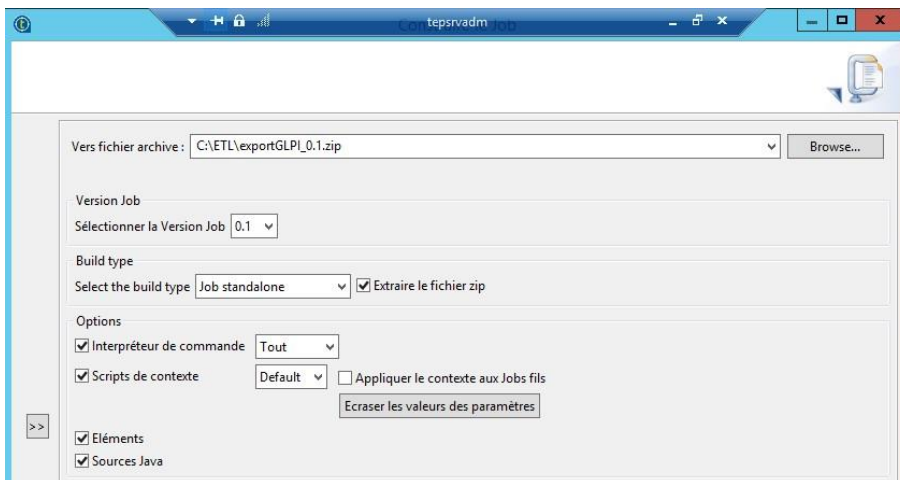
4.2.1 Exportation du Job

Le job fonctionne correctement mais il nécessite pour l'instant l'exécution de Talend, on exporte donc le job pour récupérer le code (Java) et pouvoir l'exécuter directement depuis un terminal ou avec une tâche planifiée.

On exporte le job en faisant clic droit sur le job « exportGLPI » puis « Construire le Job ».



Le chemin de fichier est correct, nous finalisons l'exportation.



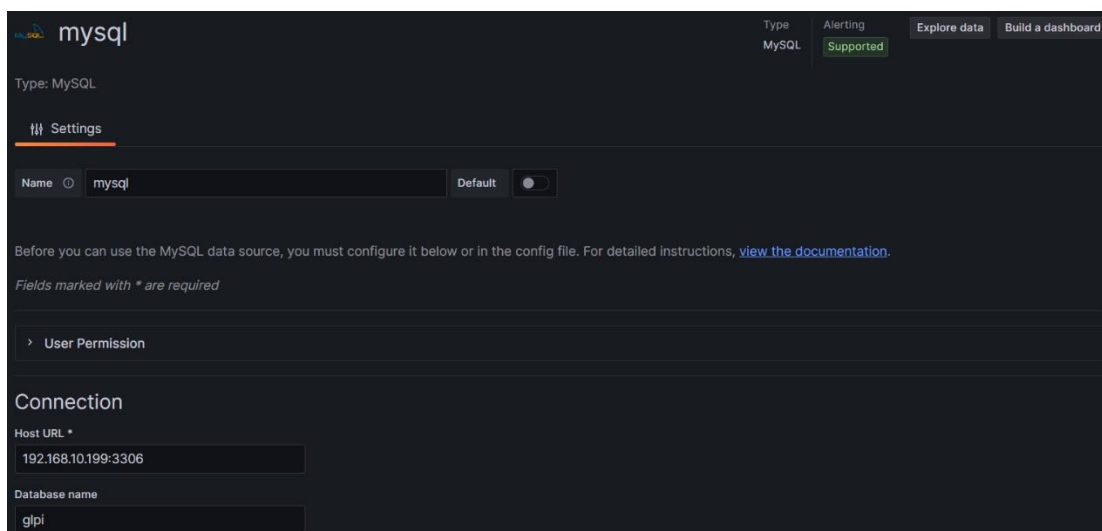
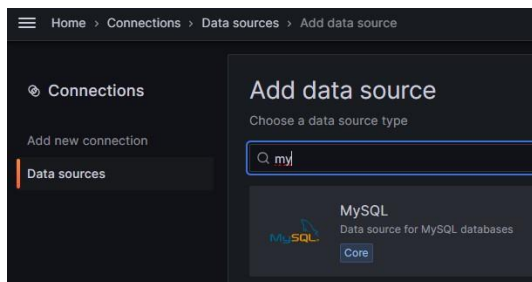
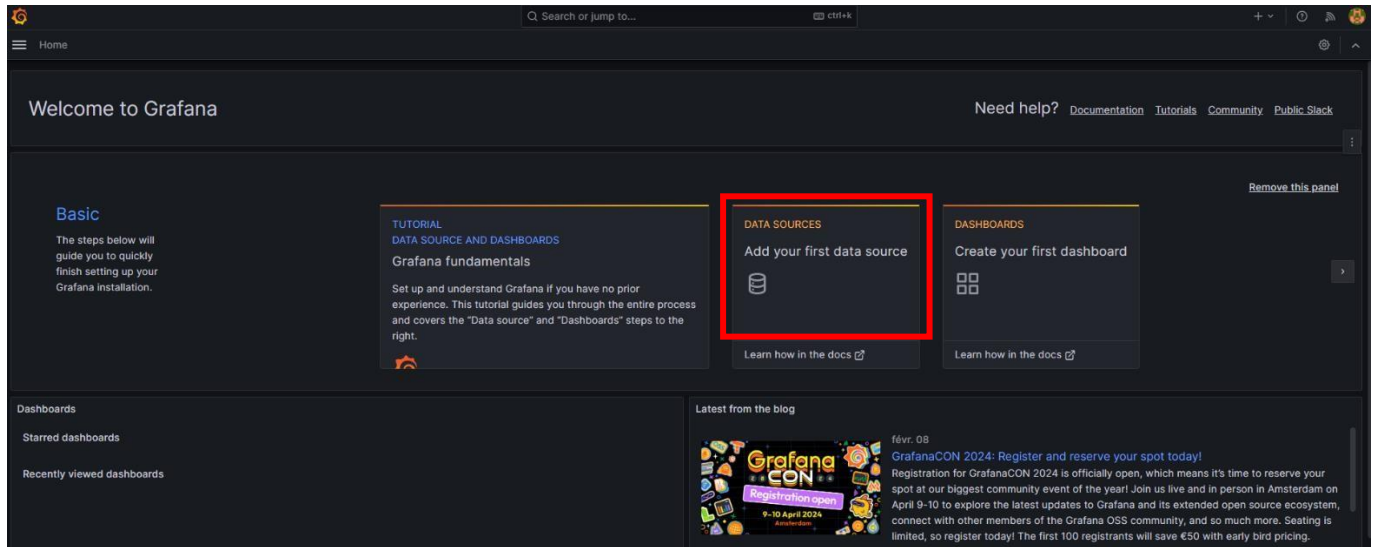
Les fichiers obtenus sont les suivants :

- ◆ exportglpi_0_1.jar : code source java du job
- ◆ exportGLPI_run.bat : permet d'exécuter le code java depuis l'invite de commande
- ◆ exportGLPI_run.ps1 : permet d'exécuter le code java depuis le PowerShell
- ◆ exportGLPI_run.sh : permet d'exécuter le code java depuis le terminal sous Linux
- ◆ exportglpi_0_1.jar : code source java du job

USB (E:) > exportGLPI				
Nom	Modifié le	Type	Taille	
glpi	23/02/2024 15:48	Dossier de fichiers		
items	23/02/2024 15:48	Dossier de fichiers		
src	23/02/2024 15:48	Dossier de fichiers		
xmlMappings	23/02/2024 15:48	Dossier de fichiers		
exportglpi_0_1.jar	23/02/2024 15:26	Executable Jar File	38 Ko	
exportGLPI_run.bat	23/02/2024 15:26	Fichier de comma...	1 Ko	
exportGLPI_run.ps1	23/02/2024 15:26	Script Windows P...	1 Ko	
exportGLPI_run.sh	23/02/2024 15:26	Fichier source SH	1 Ko	
log4j.xml	23/02/2024 15:26	Microsoft Edge H...	2 Ko	

4.3 Configuration des sources de données

Avant de pouvoir afficher des données, on configure les sources de données (DATA SOURCES).



Authentication

Username *

Password

Reset

Use TLS Client Auth

Enables TLS authentication using client cert configured in secure.json data.

☐

With CA Cert

Needed for verifying self-signed TLS Certs.

☐

Skip TLS Verification

When enabled, skips verification of the MySQL server's TLS certificate chain and host name.

☐

Allow Cleartext Passwords

Allows using the cleartext client side plugin if required by an account.

☐

Additional settings

MySQL Options

Session timezone ⓘ

Additional settings

MySQL Options

Session timezone ⓘ

Min time interval ⓘ

Connection limits

Max open ⓘ

Auto Max idle ⓘ

☒

Max idle ⓘ

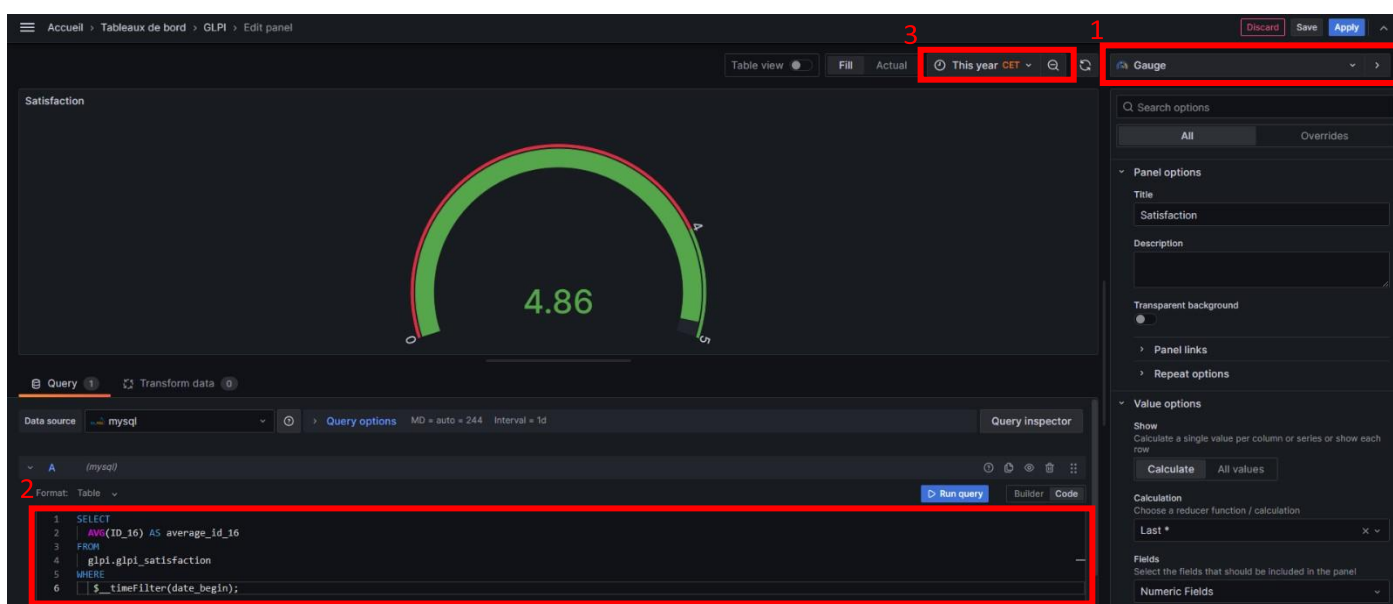
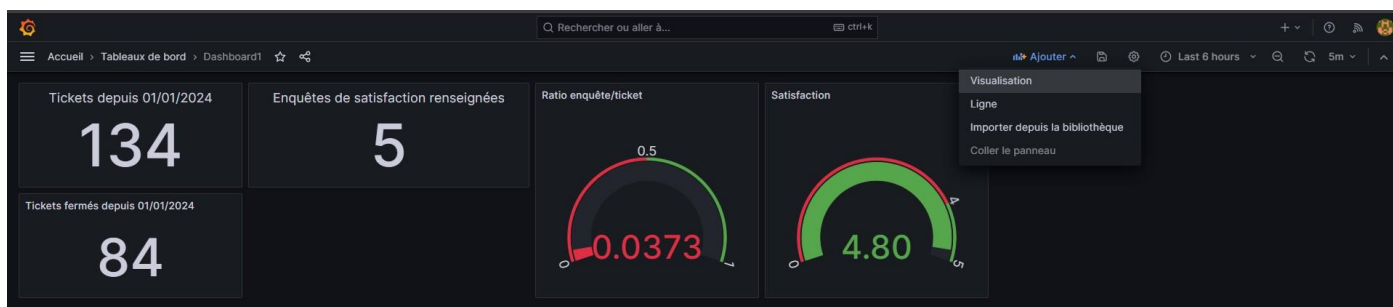
Max lifetime ⓘ

Delete

Save & test

4.4 Configuration du Dashboard GLPI/requêtes SQL

Les éléments sur le Dashboard sont ajoutés par « Ajouter>Visualiser » depuis « Tableaux de bord>Dashboard1 »

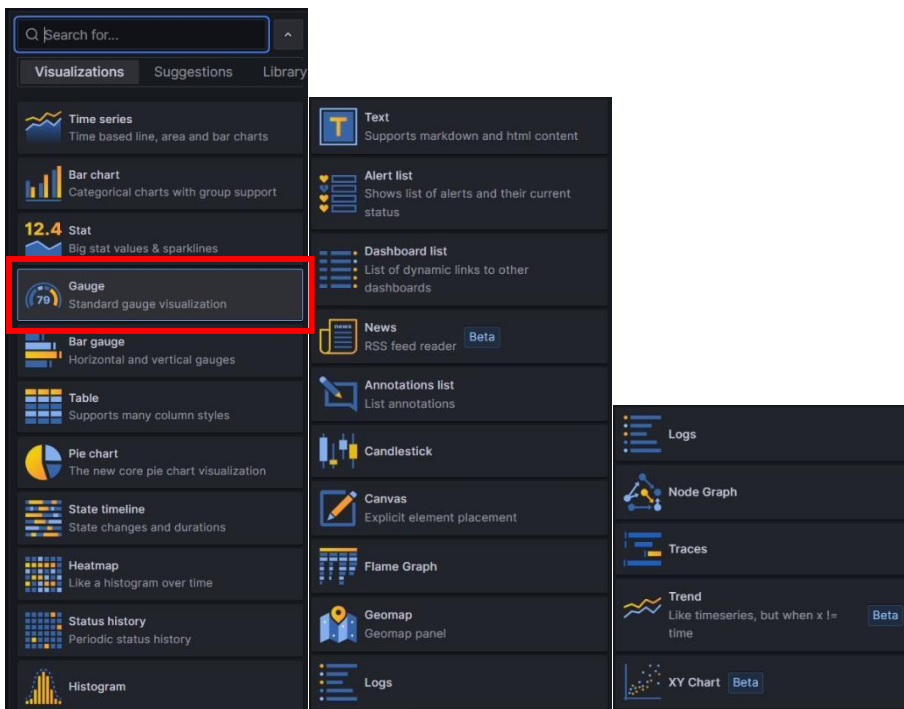


1 : Type de visualisation

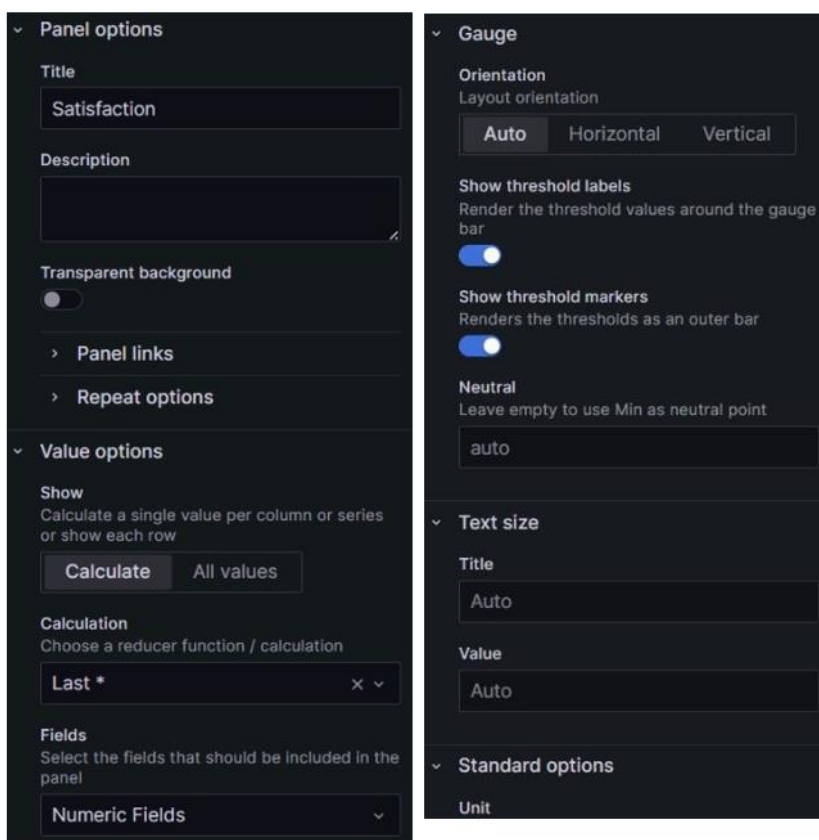
2 : Requête MySQL

3 : Sélecteur plage date (la requête contient la condition `$__timeFilter(date_begin)`, donc les résultats pris en compte par celle-ci doivent être compris dans la plage de date sélectionnée)

Types de visualisations disponibles :



Nous configurons le visuel comme une jauge, elle sera configurée sur une valeur de 0 à 5, avec un seuil coloré rouge en dessous de 4, la jauge indiquera la satisfaction globale.



Choose

Scale units
Automatically scale units relative to magnitude of the value
☒

Min
Leave empty to calculate based on all values
0

Max
Leave empty to calculate based on all values
5

Decimals
auto

Display name
Change the field or series name
none

Color scheme
From thresholds (by value)

No value
What to show when there is no value
-

No value
What to show when there is no value
-

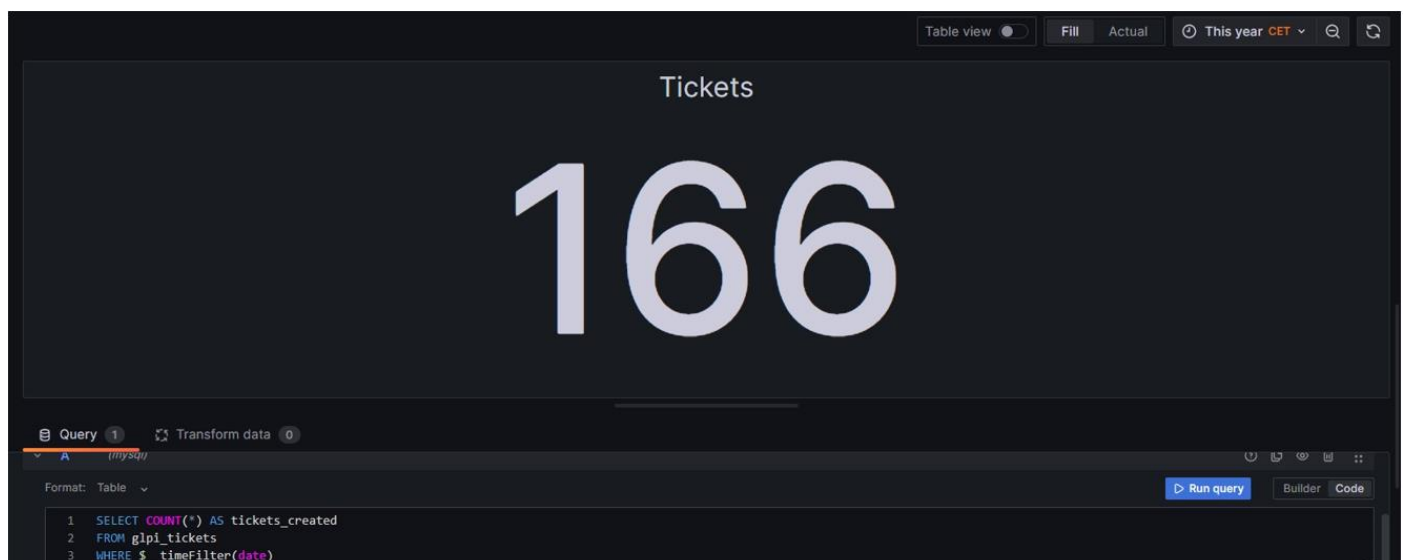
Data links
+ Add link

Value mappings
Add value mappings

Thresholds
+ Add threshold
4
Base
Thresholds mode
Percentage means thresholds relative to min & max
Absolute Percentage

4.4.1 Configuration affichage nombre (Stats)

Nous configurons un visuel Stats pour afficher le nombre total de tickets créés depuis la plage de date sélectionnée.



Panel options

Title

Description

Transparent background

Panel links

Repeat options

Value options

Show

Calculate a single value per column or series or show each row

Calculate All values

Calculation

Choose a reducer function / calculation

Last *

Fields

Select the fields that should be included in the panel

Numeric Fields

Stat styles

Orientation

Layout orientation

Auto Horizontal Vertical

Text mode

Control if name and value is displayed or just name

Value and name

Wide layout

On Off

Color mode

None

Graph mode

Stat panel graph / sparkline mode

None Area

Text alignment

Auto Center

Show percent change

Text size

Title

Auto

Value

Auto

Standard options

Unit

Choose

Scale units

Automatically scale units relative to magnitude of the value

Min

Leave empty to calculate based on all values

auto

Max

Leave empty to calculate based on all values

auto

Field min/max

Calculate min max per field

Decimals

auto

Display name

Change the field or series name

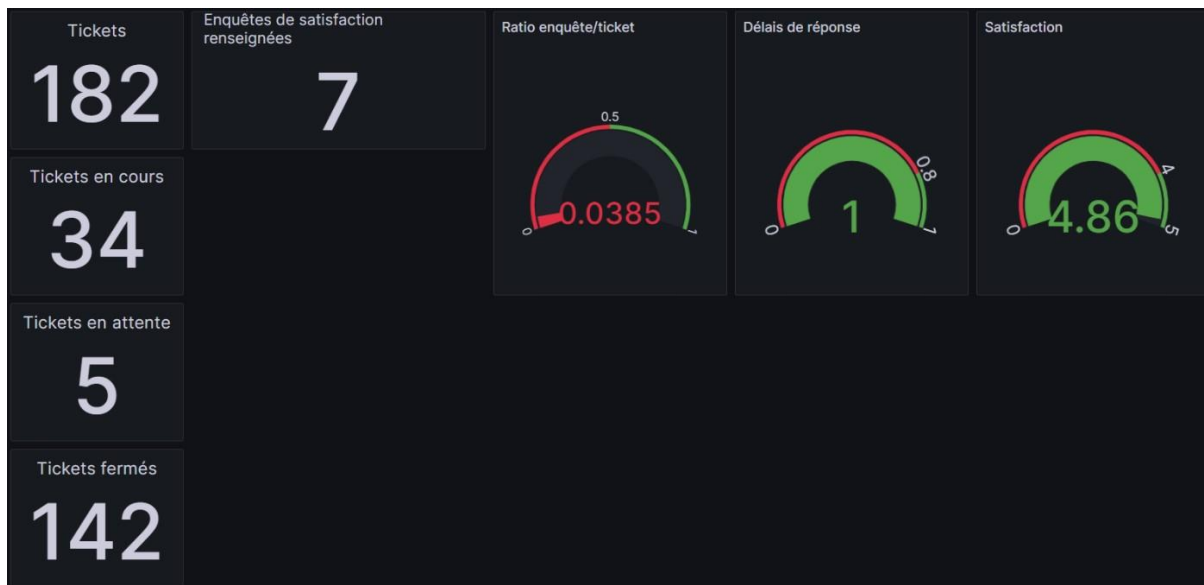
Tickets

4.4.2 Configuration finale du Dashboard

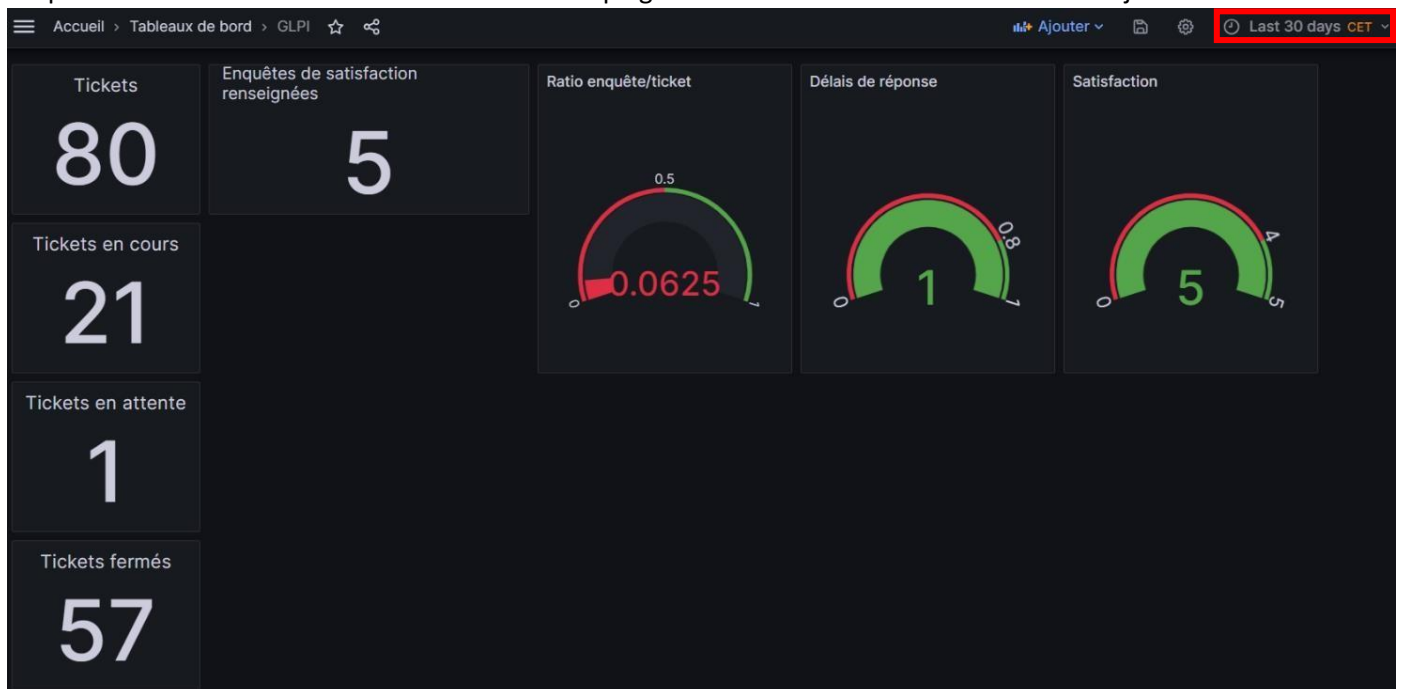
Type	Donnée affichée	Requête SQL
Stats	Tickets (total)	SELECT COUNT(*) AS tickets_created FROM glpi_tickets WHERE \$__timeFilter(date)
Stats	Tickets en cours	SELECT COUNT(*) AS ticket_count FROM glpi_tickets WHERE (status = 2) AND \$__timeFilter(date)
Stats	Tickets en attente	SELECT COUNT(*) AS ticket_count FROM glpi_tickets WHERE (status = 4) AND \$__timeFilter(date);
Stats	Tickets fermés	SELECT COUNT(*) AS ticket_count FROM glpi_tickets WHERE (status = 6) AND \$__timeFilter(date);
Stats	Enquêtes de satisfaction renseignées	SELECT COUNT(*) AS satisfaction_queries_filled FROM glpi_satisfaction WHERE \$__timeFilter(date_begin)
Jauge	Ratio enquête/ticket	SELECT COUNT(CASE WHEN \$__timeFilter(glpi_satisfaction.date_begin) THEN 1 END) / NULLIF(COUNT(CASE WHEN \$__timeFilter(glpi_tickets.date) THEN 1 END), 0) AS satisfaction_ratio FROM glpi_tickets LEFT JOIN glpi_satisfaction ON glpi_tickets.id = glpi_satisfaction.id;
Jauge	Délai de réponse (sur 1)	SELECT AVG(ID_14) AS average_id_14 FROM glpi.glpi_satisfaction WHERE \$__timeFilter(date_begin);
Jauge	Satisfaction (sur 5)	SELECT AVG(ID_16) AS average_id_16 FROM glpi.glpi_satisfaction WHERE \$__timeFilter(date_begin);

5 Tests de validation

Rendu de la configuration :



On peut tester le fonctionnement du sélecteur de plage de date en choisissant les 30 derniers jours.



6 Annexes

6.1 Ressources externes

[1]

W. R. P. Côrtes, « How to Use Grafana for Data Visualization », Nightingale. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://medium.com/nightingale/how-to-use-grafana-for-data-visualization-39d62276fcf9>

[2]

M. Mathur, « Grafana: Powerful Metrics Analytics and Visualization », Medium. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://muditmathur121.medium.com/grafana-powerful-metrics-analytics-and-visualization-276457150594>

[3]

Crafting-Code, « Customizing Visualizations in Grafana: Tips and Tricks for Effective Dashboards », Medium. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://blog.devgenius.io/customizing-visualizations-in-grafana-tips-and-tricks-for-effective-dashboards5a82d3450c52>

[4]

« Grafana dashboards: A complete guide to all the different types you can build », Grafana Labs. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://grafana.com/blog/2022/06/06/grafana-dashboards-a-complete-guide-to-all-the-different-types-you-can-build/>

[5]

« Visualizations | Grafana documentation », Grafana Labs. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://grafana.com/docs/grafana/latest/panels-visualizations/visualizations/>

[6]

« Install Grafana on Debian or Ubuntu | Grafana documentation », Grafana Labs. Consulté le: 4 mars 2024. [En ligne]. Disponible sur: <https://grafana.com/docs/grafana/latest/setup-grafana/installation/debian/>