

Documentation TP GLPI

Pourquoi utiliser GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)?

GLPI est principalement utilisé pour :

- >La gestion de parc (matériels, logiciels...)
- > La gestion des incidents/demandes (tickets)

L'utilisation d'une VM permet :

- >La Création d'un réseau virtuel sans incident sur le réseau scolaire
- >D'avoir un environnement virtualisé cloisonné, un problème de sécurisation n'affectera pas la machine hôte

On l'utilise donc pour créer un réseau sans matériel physique afin de pouvoir avoir un aperçu sur la gestion d'incidents.

L'installation de GLPI :

Cette installation nécessite deux étapes antérieures :

(Mettre à jour les paquets au préalable avec : `sudo apt-get update`
`sudo apt-get upgrade`)

Installation d'un serveur web, ici apache :

```
sudo apt-get install apache2 php libapache2-mod-php sudo apt-get install php-imap  
php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas php-intl
```

Maintenant l'installation réussie, démarrons apache ! :

```
Sudo service apache2 start
```

Installation, et création d'une base de données :

```
sudo apt-get install mariadb-server sudo mysql_secure_installation  
sudo apt-get install apcupsd php-apcu
```

Une fois les paquets nécessaires à la création de notre base de données, redémarrons apache2

```
sudo service apache2 restart
```

Connectons nous à MySQL :

```
sudo mysql
```

(Une fois dans la console de MYSQL nous allons créer un utilisateur, une base de données, et accordé à cet utilisateur tous les droits sur la base de données créée)

```
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password' ;  
CREATE DATABASE glpidb;  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY  
'password';  
Exit
```

```
sudo apt-get install phpmyadmin
```

Après ces deux étapes, nous pouvons installer GLPI, déplaçons nous dans le dossier usr/src/ :

```
cd usr/src
```

Ensuite, on télécharge le dossier tar via internet, puis ensuite de décompresser, et accorder des droits :

```
sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.9/glpi-10.0.9.tgz
sudo tar -xvzf glpi-10.0.9.tgz -C /var/www/html
sudo chown -R www-data /var/www/html/glpi/
```

Nous pouvons restart apache avec : `sudo service apache2 restart`, et ensuite nous rendre sur la page 127.0.0.1, où une page nous demandant d'entre nos identifiants de la base de données apparaîtra.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface. At the top, it says 'Étape 1' and 'Configuration de la connexion à la base de données'. Below this, there are three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with 'localhost' entered, 'Utilisateur SQL' with 'glpiuser' entered, and 'Mot de passe SQL' with a masked password '*****'. A yellow button labeled 'Continuer >' is at the bottom.

GLPI est maintenant installé, mais il reste néanmoins nécessaire d'installer un plugin pour la remontée d'inventaire

Entrez dans le terminal de votre VM : `sudo apt install perl`

Aller sur internet et taper « Release GLPI Agent v1.5 · glpi-project/glpi-agent · GitHub »

Installer la version d'agent glpi en fonction de votre système d'exploitation (linux)

Linux	
Linux installer	
Linux installer for redhat/centos/debian/ubuntu	Size
glpi-agent-1.5-linux-installer.pl	~2Mb

Après nous être rendu dans le répertoire contenant l'agent GLPI, lançons l'installation :

```
sudo perl glpi-agent-1.5-linux-installer.pl
```

```
Applying configuration...
Enabling glpi-agent service...
vboxuser@machine1:~/Téléchargements$
```

Le client, et le serveur de GLPI sont maintenant opérationnels.

Gestion d'incidents avec GLPI

Nous allons maintenant résoudre un incident quelconque sur GLPI, dans notre exemple, un camarade de classe, Logan, rencontre un problème avec son clavier.

Je dois d'abord créer un ticket(une demande sur GLPI), spécifiant le problème rencontré, ainsi que son impact sur le travail de Logan :

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a sidebar with navigation links like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Problèmes', etc. The main area displays the 'Ticket' creation form for 'Problème de clavier en salle D21 (1)'. The form includes fields for 'Date d'ouverture' (2023-12-18 12:00:00), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (-----), and 'Statut' (En cours (Attribué)). A 'Réponse' button is visible at the bottom.

Maintenant que le ticket est envoyé, il ne manque plus qu'à intervenir, identifier le problème et le résoudre.

This screenshot shows the 'Ticket' history for 'Problème de clavier en salle D21 (1)'. The left sidebar shows the 'Ticket' section with a count of 2. The main area displays a list of messages. The first message is green and states the problem. The second message is blue and states the resolution: 'Résolu: Le clavier n'était pas branché - vérifier le branchement des périphériques à l'avenir.' The ticket is accepted on 2023-12-19 04:03 by 'glpi'.

On remarque que j'ai déposé une réponse au ticket initiale, spécifiant l'état de l'incident qui a été résolu, ainsi que la raison de l'incident, avec ici le clavier qui était débranché.

Ainsi, une note finale a été ajoutée, spécifiant la solution apportée à l'incident rencontré, une note pouvant être consultée à l'avenir si un incident similaire se produisait. Dans notre cas, l'incident est anodin, mais pour des incidents d'une plus grande ampleur et complexité, GLPI brille par la possibilité de stocker des solutions apportées, et d'ainsi permettre aux informaticiens chargés de la gestion d'incidents d'intervenir et de régler des problèmes et incidents déjà rencontrés, beaucoup plus rapidement et efficacement.