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)

<u>L'utilisation d'une VM permet :</u>

- ->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 crée 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)

<u>Installation d'un serveur web, ici apache :</u>

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 réussi, 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 nécessaire 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 donnée 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/

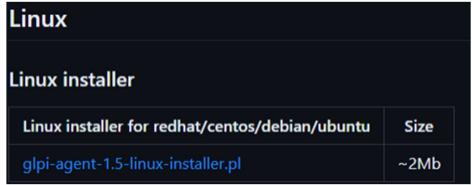
Nous pouvons restart apache avec : sudo service apache2 restart, et ensuite nous rendre sur la page 127.0.0.1, où une page nous demandant d'entre nos identifiants de la base de données apparaîtra.



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 \cdot glpi-project/glpi-agent \cdot GitHub » Installer la version d'agent glpi en fonction de votre système d'exploitation (linux)



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 :



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



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 ajouté, spécifiant la solution apportée à l'incident rencontré, une note pouvant être consulté 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 rencontré, beaucoup plus rapidement et efficacement