

PREMIERE PROBLEMATIQUE :

Supervision et gestion d'incidents



Réalisé par :

DJIMTONE Ngarndo Moguidbe

MAME Diarra Niang

KOUAGNE David Emmanuel

Encadré par :

Mr Kamel Taleb

Table des matières

<u>Introduction</u>	2
<u>Installation d'une machine virtuelle Debian 11</u>	2
<u>Installation des logiciels et systèmes</u>	16
<u>Installation et configuration de GLPI 10.0.0</u>	21
<u>Configuration de l'interface web de GLPI</u>	28
<u>Tour de interface</u>	34
<u>Conclusion :</u>	39

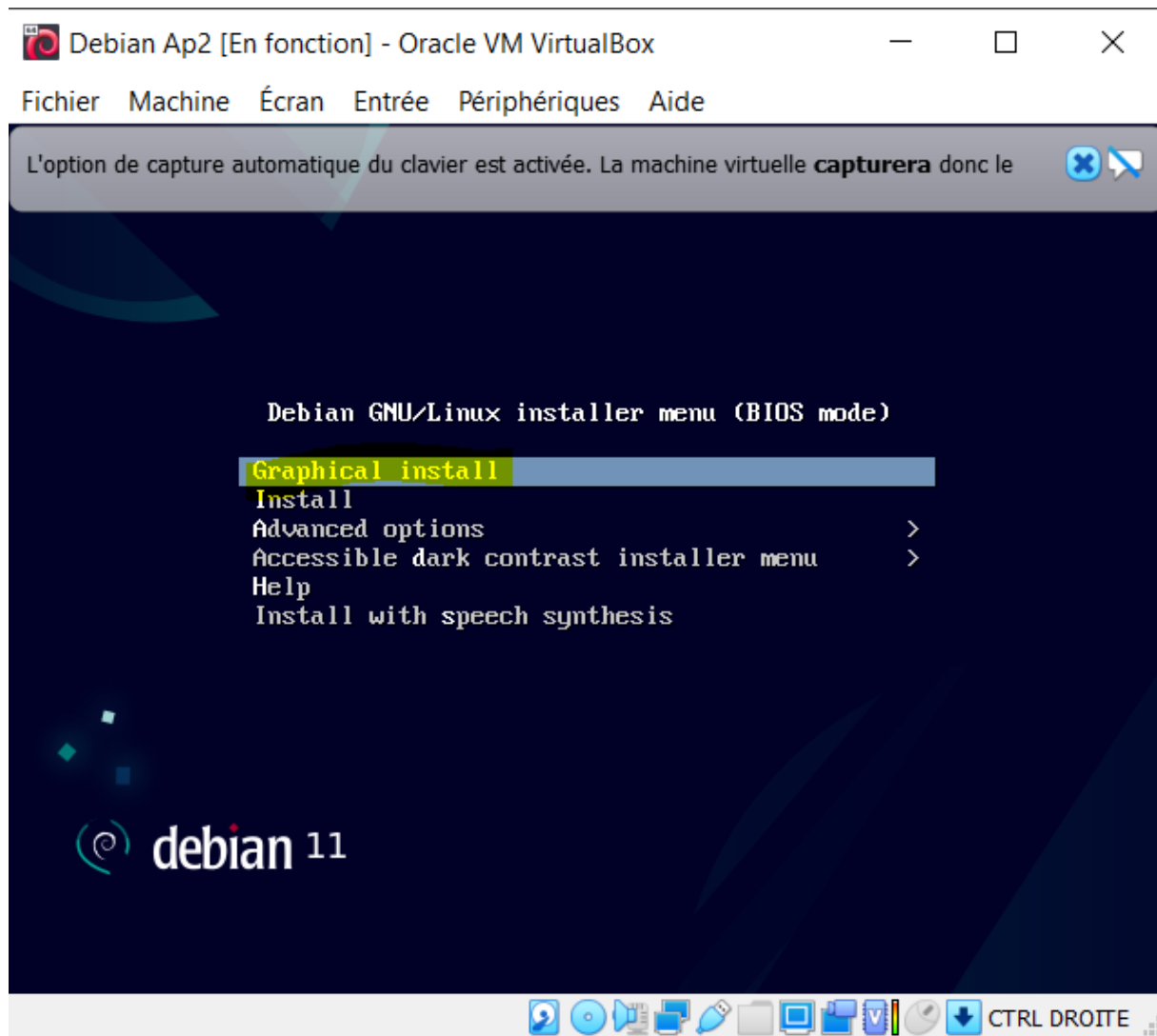
Introduction

La gestion des incidents consiste à retrouver un état opérationnel après l'interruption inattendue d'un service informatique avec un impact négatif aussi minime que possible. Elle fait partie du processus de gestion des services informatiques (ITSM) et permet la communication simple entre l'équipe informatique et les utilisateurs. Un logiciel de suivi des incidents est nécessaire pour gérer correctement les incidents et en assurer le suivi jusqu'à leur résolution. Il existe beaucoup d'outils de gestion d'incident comme Web help desk, Freshdesk, mais nous utiliserons l'outil Open source GLPI, outil que nous configurerons du début à la fin.

Installation d'une machine virtuelle Debian 11

On va télécharger l'image iso Debian et la configurer avec un outil de virtualisation (VirtualBox pour nous)


Graphical Install pour une configuration avec interface graphique et continuer



- Configurer les paramètres de langue
- Ne rien mettre pour le domaine :



- Configurer un mot de passe et continuer :



Créer les utilisateurs et choisir les mots de passe

Vous devez choisir un mot de passe pour le superutilisateur, le compte d'administration du système. Un utilisateur malintentionné ou peu expérimenté qui aurait accès à ce compte peut provoquer des désastres. En conséquence, ce mot de passe ne doit pas être facile à deviner, ni correspondre à un mot d'un dictionnaire ou vous être facilement associé.

Un bon mot de passe est composé de lettres, chiffres et signes de ponctuation. Il devra en outre être changé régulièrement.

Le superutilisateur (« root ») ne doit pas avoir de mot de passe vide. Si vous laissez ce champ vide, le compte du superutilisateur sera désactivé et le premier compte qui sera créé aura la possibilité d'obtenir les privilèges du superutilisateur avec la commande « sudo ».

Par sécurité, rien n'est affiché pendant la saisie.

Mot de passe du superutilisateur (« root ») :

☐ Afficher le mot de passe en clair

Veuillez entrer à nouveau le mot de passe du superutilisateur afin de vérifier qu'il a été saisi correctement.

Confirmation du mot de passe :

☐ Afficher le mot de passe en clair

Capture d'écran

Revenir en arrière

Continuer

CTRL DROITE

- Nom d'utilisateur, debian
- Choisir d'utiliser un disque entier :



Partitionner les disques

Le programme d'installation peut vous assister pour le partitionnement d'un disque (avec plusieurs choix d'organisation). Vous pouvez également effectuer ce partitionnement vous-même. Si vous choisissez le partitionnement assisté, vous aurez la possibilité de vérifier et personnaliser les choix effectués.

Si vous choisissez le partitionnement assisté pour un disque complet, vous devrez ensuite choisir le disque à partitionner.

Méthode de partitionnement :

Assisté - utiliser un disque entier

Assisté - utiliser tout un disque avec LVM

Assisté - utiliser tout un disque avec LVM chiffré

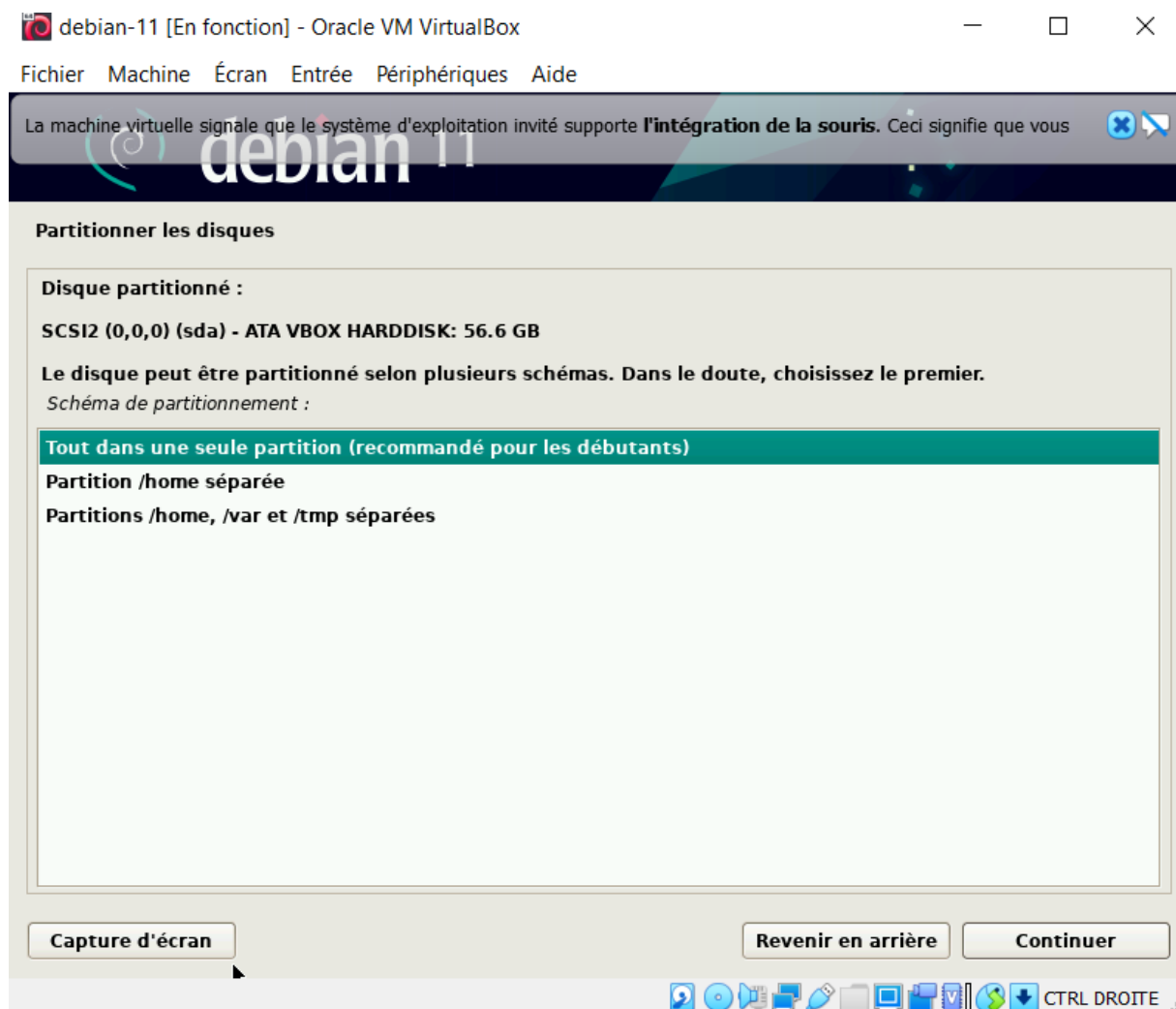
Manuel

Capture d'écran

Revenir en arrière

Continuer

- Tout dans une seule partition :



- Terminer la configuration :



Partitionner les disques

Voici la table des partitions et les points de montage actuellement configurés. Vous pouvez choisir une partition et modifier ses caractéristiques (système de fichiers, point de montage, etc.), un espace libre pour créer une nouvelle partition ou un périphérique pour créer sa table des partitions.

Partitionnement assisté

Configurer le RAID avec gestion logicielle

Configurer le gestionnaire de volumes logiques (LVM)

Configurer les volumes chiffrés

Configurer les volumes iSCSI

SCSI3 (0,0,0) (sda) - 30.2 GB ATA VBOX HARDDISK

>	n° 1	primaire	29.2 GB	f	ext4	/
>	n° 5	logique	1.0 GB	f	swap	swap

Annuler les modifications des partitions

Terminer le partitionnement et appliquer les changements

Capture d'écran

Aide

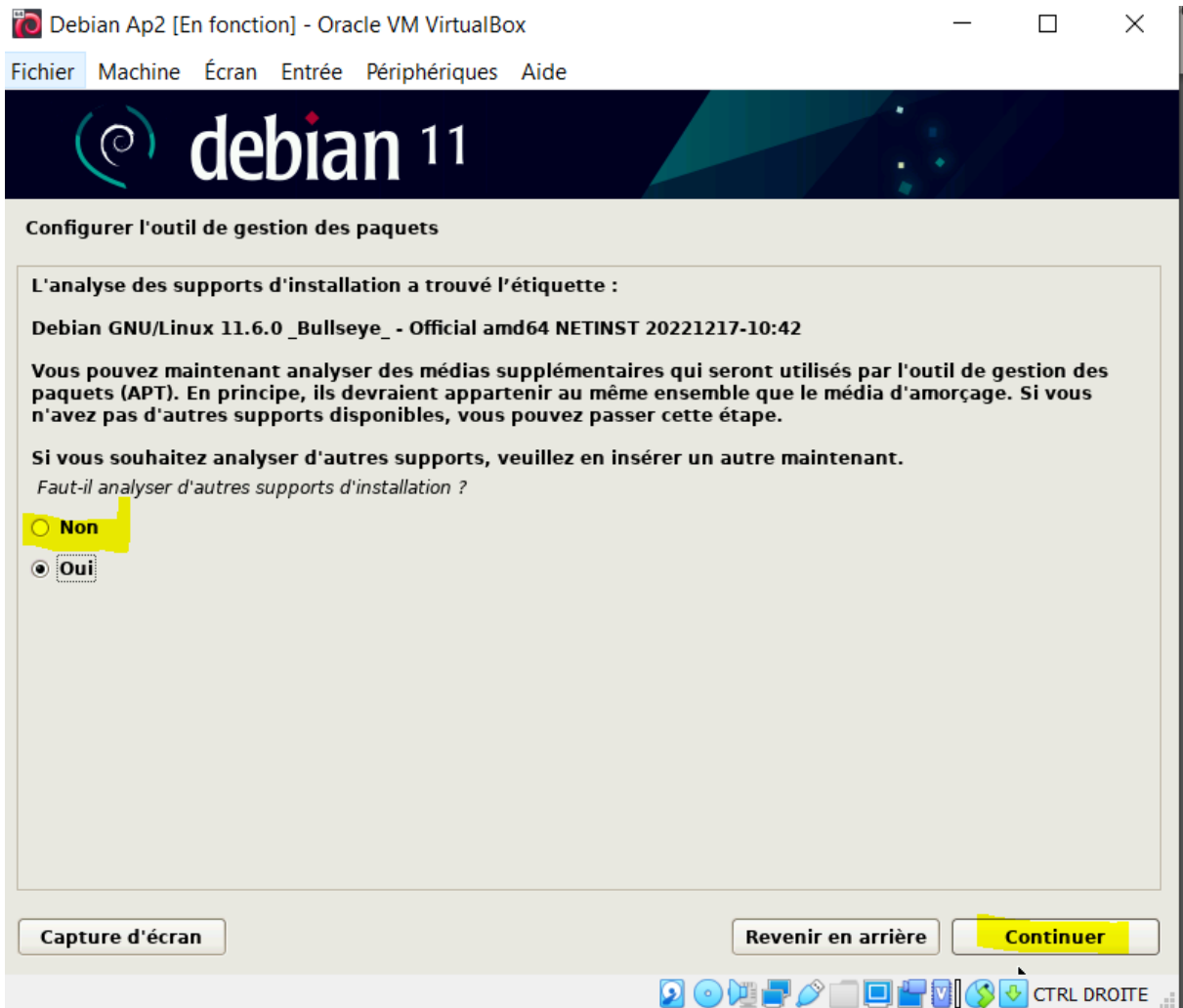
Revenir en arrière

Continuer

- Cocher oui :



- Attendre que l'installation se termine
- Ne pas analyser



- Choisir deb.debian.org :



Configurer l'outil de gestion des paquets

Veillez choisir un miroir de l'archive Debian. Vous devriez utiliser un miroir situé dans votre pays ou votre région si vous ne savez pas quel miroir possède la meilleure connexion Internet avec vous.

Généralement, `deb.debian.org` est un choix pertinent.

Miroir de l'archive Debian :

ftp.fr.debian.org
debian.proxad.net
deb-mir1.naitways.net
murol.dc.univ-lorraine.fr
ftp.u-picardie.fr
ftp.u-strasbg.fr
deb.debian.org
debian-archive.trafficmanager.net
ftp.ec-m.fr
mirror.plusserver.com
debian.mirror.ate.info
debian.univ-tlse2.fr
ftp.rezopole.net
debian.univ-reims.fr

Capture d'écran

Revenir en arrière

Continuer



- Mettre aucun mandataire et continuer
- Attendre l'installation des logiciels
- Ne pas participer aux :



Configuration de popularity-contest

Le système peut envoyer anonymement aux responsables de la distribution des statistiques sur les paquets que vous utilisez le plus souvent. Ces informations influencent le choix des paquets qui sont placés sur le premier CD de la distribution.

Si vous choisissez de participer, un script enverra automatiquement chaque semaine les statistiques aux responsables. Elles peuvent être consultées sur <https://popcon.debian.org/>.

Vous pourrez à tout moment modifier votre choix en exécutant « dpkg-reconfigure popularity-contest ».

Souhaitez-vous participer à l'étude statistique sur l'utilisation des paquets ?

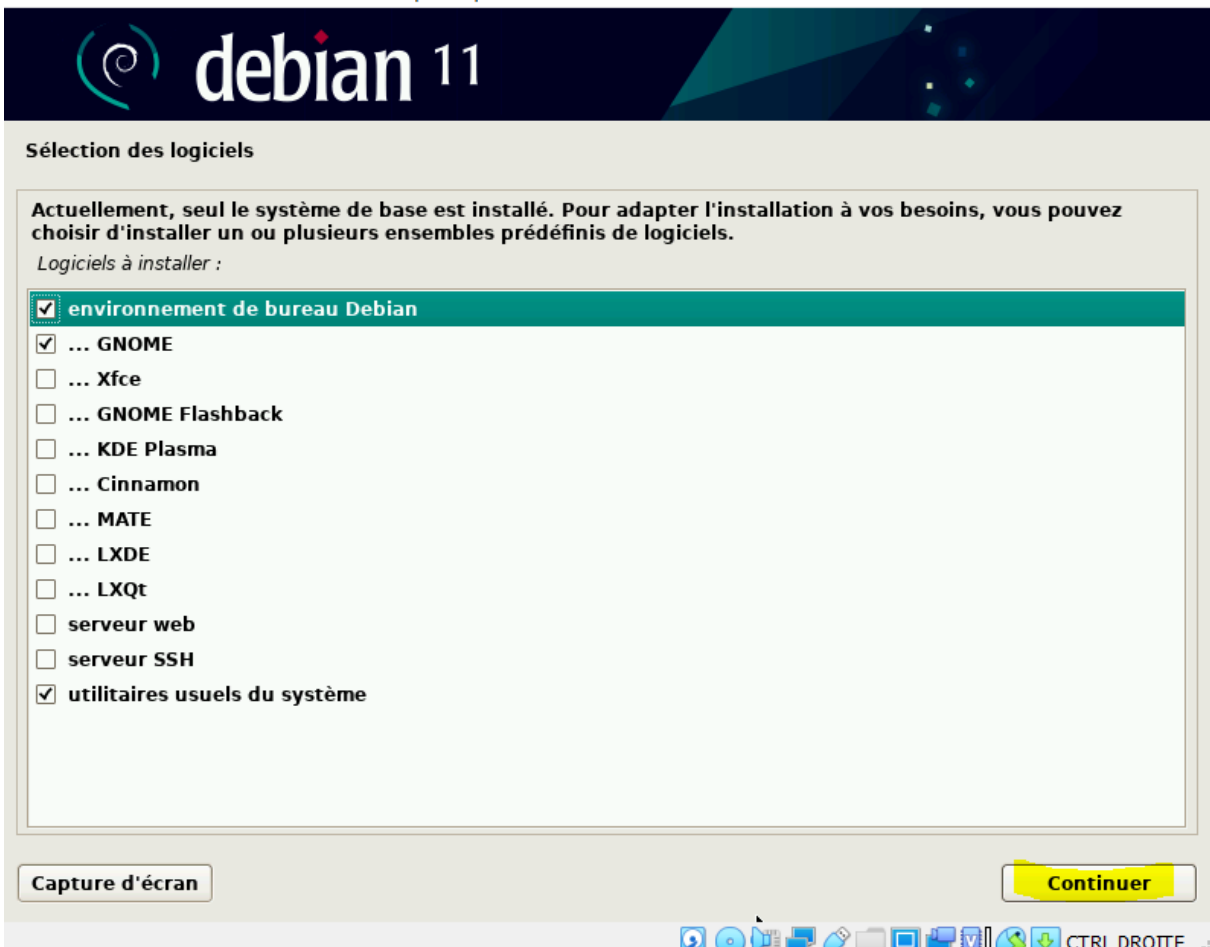
☒ **Non**

☐ Oui

Capture d'écran

Continuer

- Continuer sans rien modifier :



- Attendre que le chargement se termine
- Oui et continuer :



Installer le programme de démarrage GRUB

Il semble que cette nouvelle installation soit le seul système d'exploitation existant sur cet ordinateur. Si c'est bien le cas, il est possible d'installer le programme de démarrage GRUB sur le disque principal (partition UEFI ou secteur d'amorçage).

Attention : si le programme d'installation ne détecte pas un système d'exploitation installé sur l'ordinateur, cela empêchera temporairement ce système de démarrer. Toutefois, le programme de démarrage GRUB pourra être manuellement reconfiguré plus tard pour permettre ce démarrage.

Installer le programme de démarrage GRUB sur le disque principal ?

☐ Non

☒ **Oui**

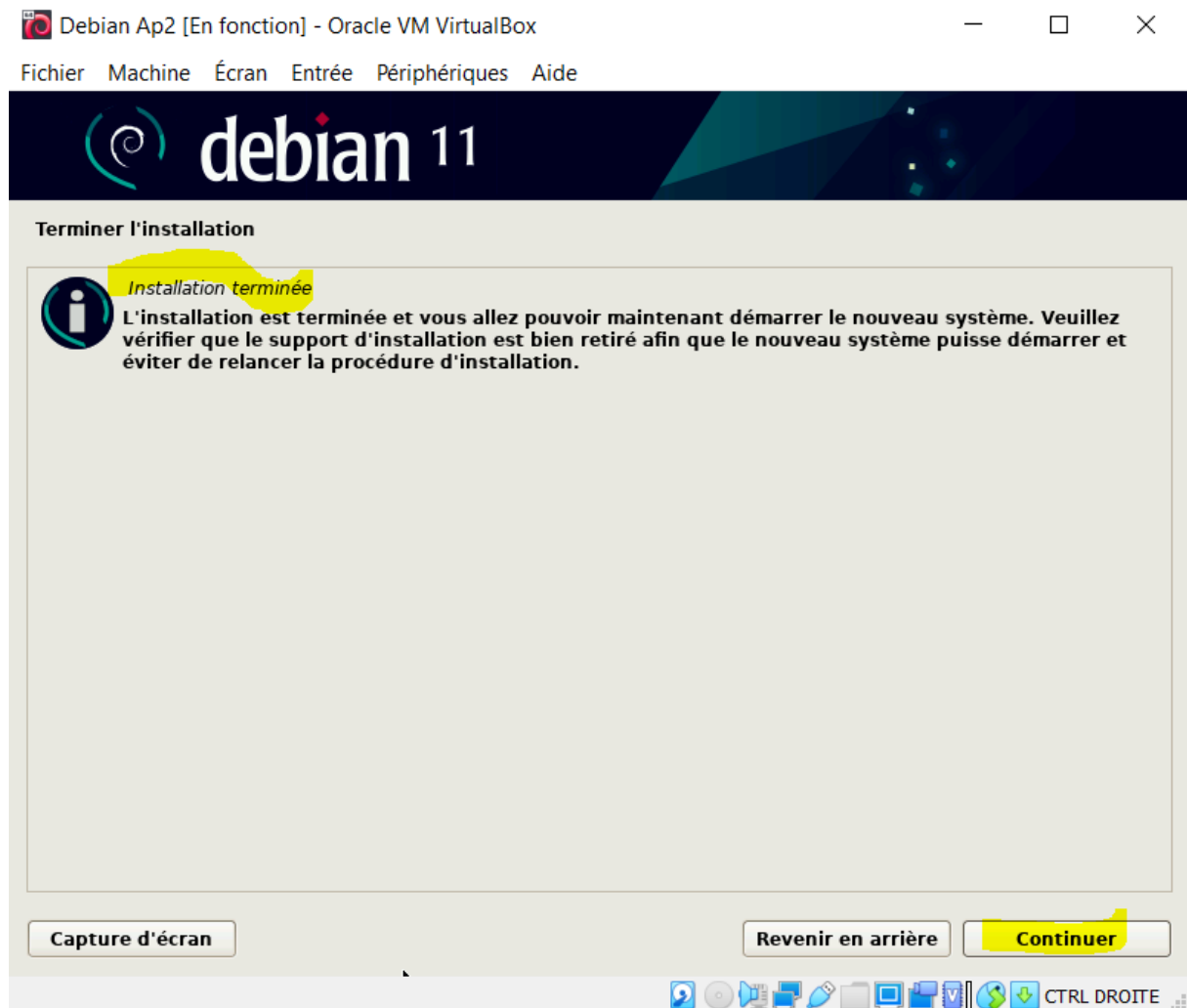
Capture d'écran

Revenir en arrière

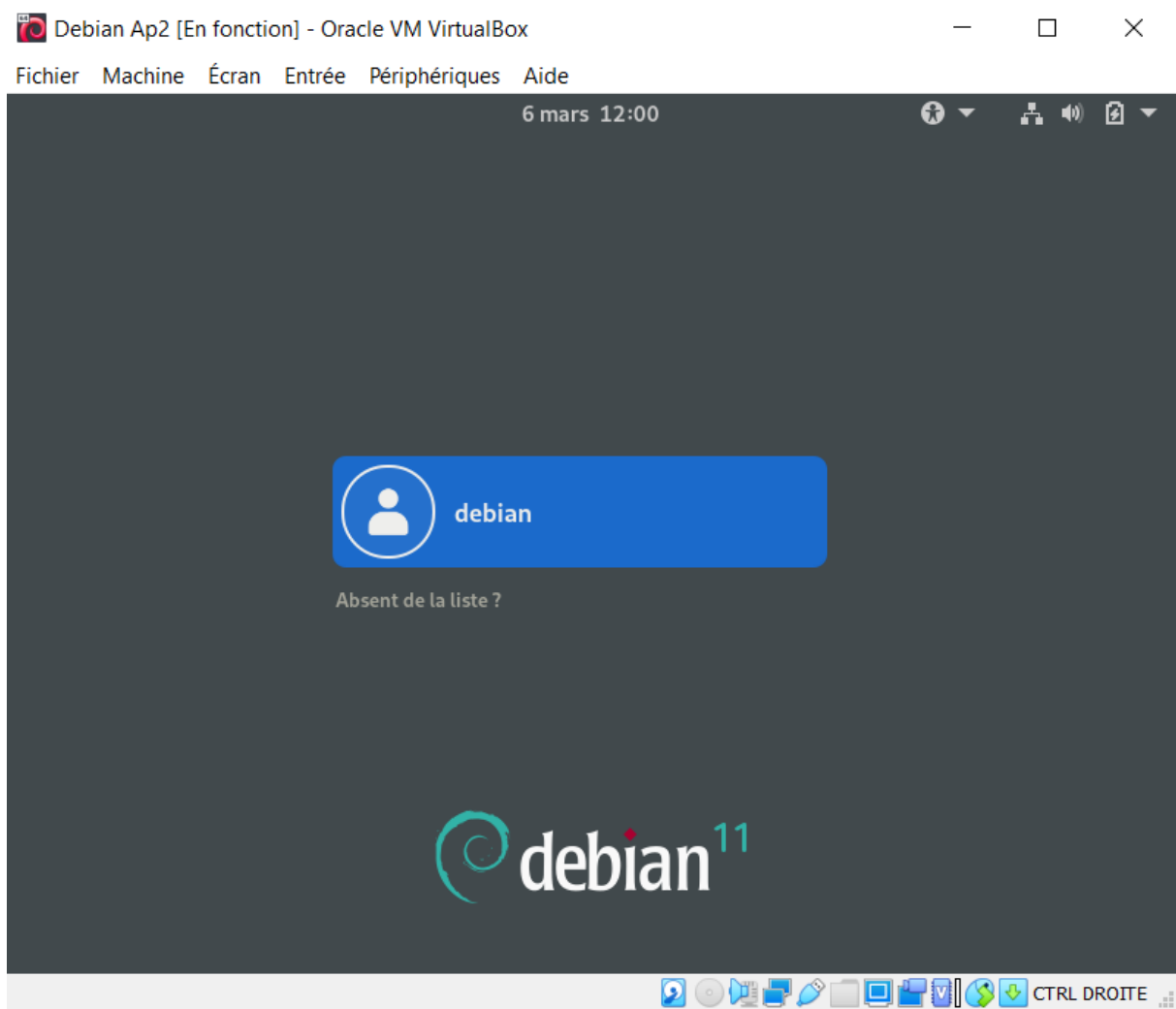
Continuer



- Choisir l'emplacement
- Finissons l'installation :

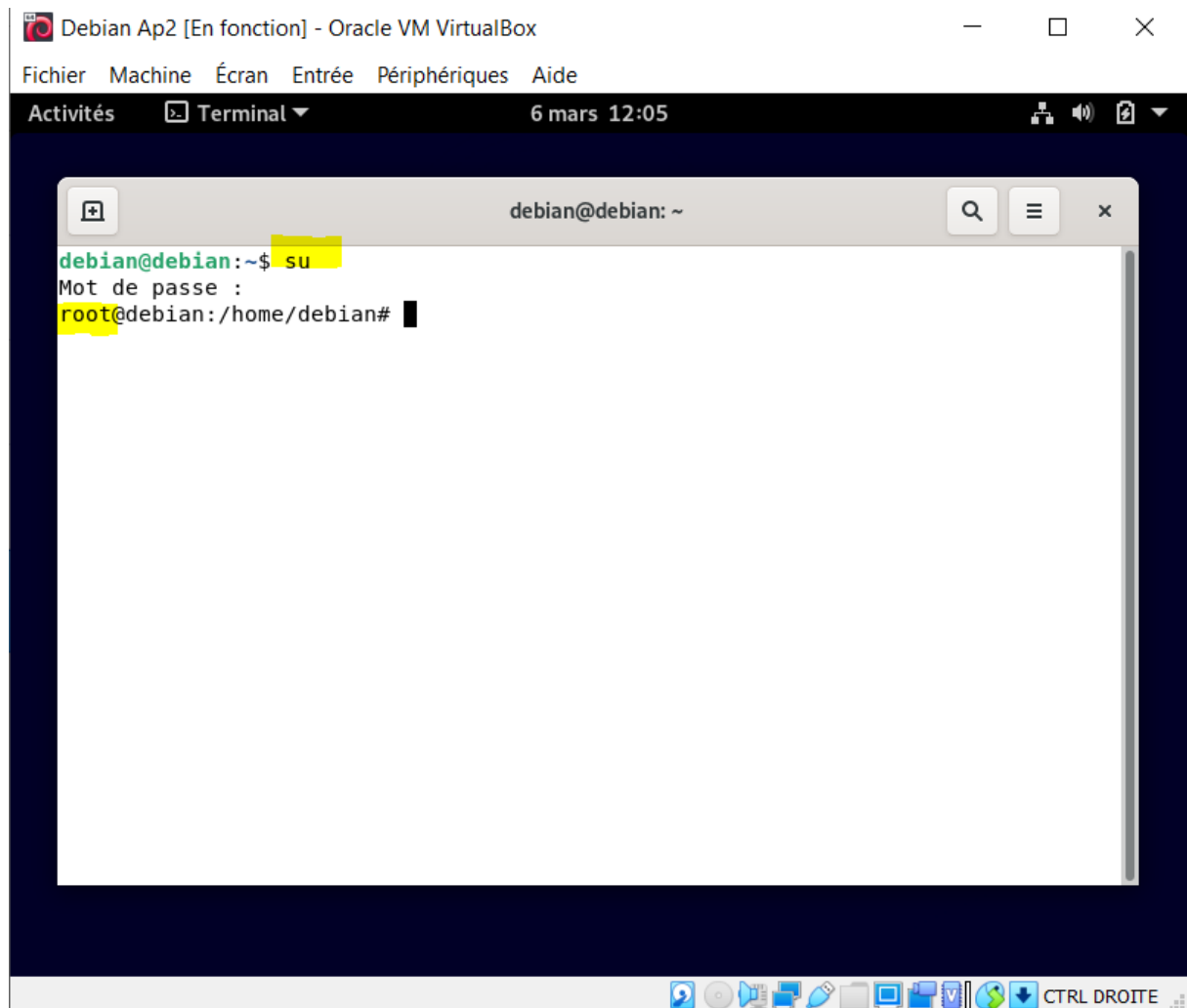


- La machine redémarre automatiquement et on tombe sur cette page :

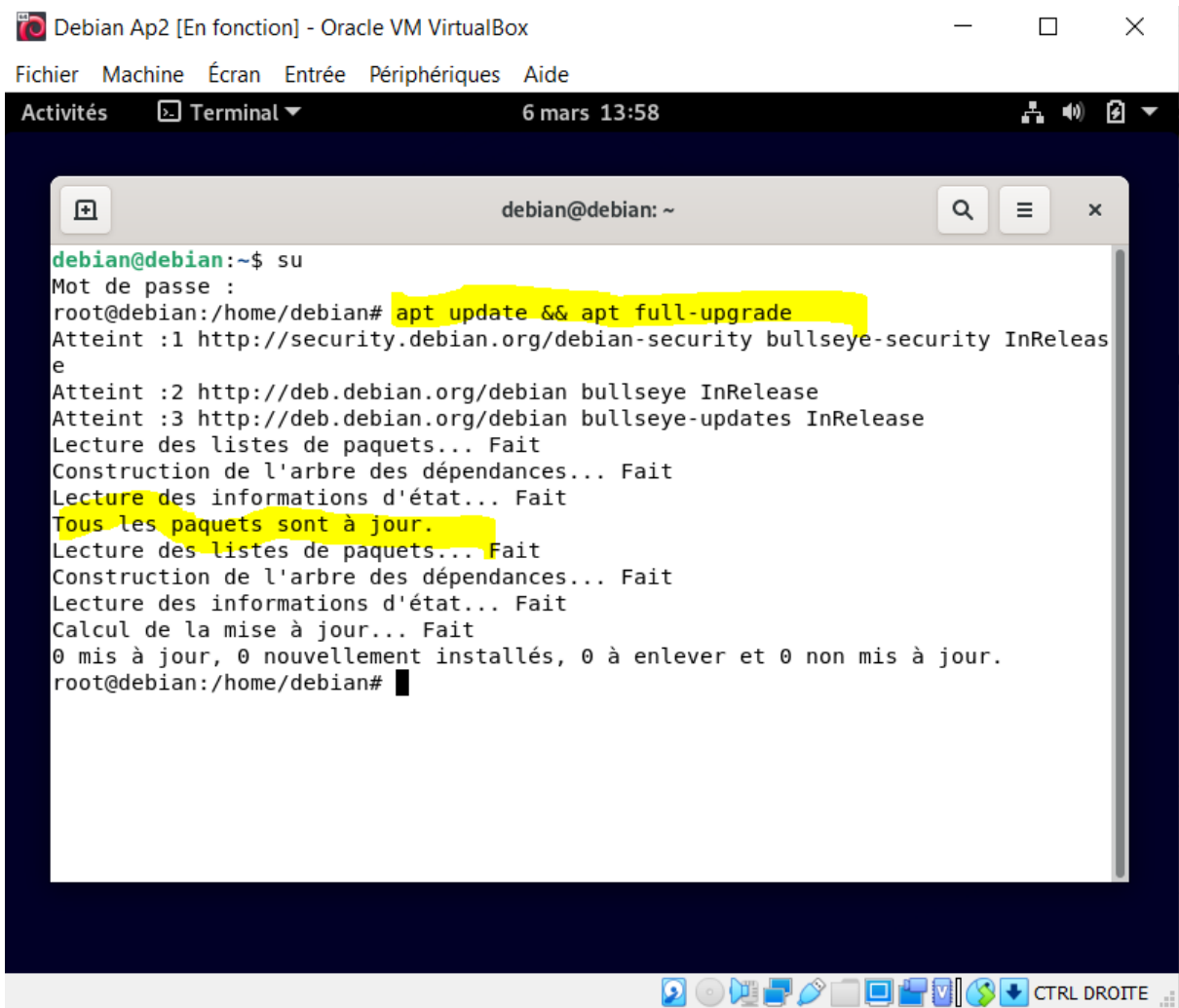


Installation des logiciels et systèmes

- Ouvrir le terminal et se mettre en root avec la commande `<<su>>` :



- Puis on va faire toutes les mises à jour :



The screenshot shows a terminal window titled "debian@debian: ~" within an Oracle VM VirtualBox environment. The user has executed the command `apt update && apt full-upgrade`. The output shows the system checking for updates from three sources: security.debian.org, deb.debian.org, and deb.debian.org. It reports that all packages are up to date. The terminal text is as follows:

```
debian@debian:~$ su
Mot de passe :
root@debian:/home/debian# apt update && apt full-upgrade
Atteint :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@debian:/home/debian#
```

- Puis on va installer les serveurs apache2, mariadb et php avec cette commande :

Debian Ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activités Terminal 6 mars 14:02

```
debian@debian: ~
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@debian:/home/debian# apt install apache2 mariadb-server php -y
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  apache2-data apache2-utils galera-4 gawk libaio1 libapache2-mod-php7.4
  libcgi-fast-perl libcgi-pm-perl libconfig-inifiles-perl libdbd-mariadb-perl
  libdbi-perl libfcgi-bin libfcgi-perl libfcgi0ldbl libhtml-template-perl
  libmariadb3 libsigsegv2 libterm-readkey-perl mariadb-client-10.5
  mariadb-client-core-10.5 mariadb-common mariadb-server-10.5
  mariadb-server-core-10.5 mysql-common php-common php7.4 php7.4-cli
  php7.4-common php7.4-json php7.4-opcache php7.4-readline rsync socat
Paquets suggérés :
  apache2-doc apache2-suexec-pristine | apache2-suexec-custom gawk-doc
  php-pear libmldbm-perl libnet-daemon-perl libsql-statement-perl
  libipc-sharedcache-perl mailx mariadb-test netcat-openbsd openssh-server
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  apache2 apache2-data apache2-utils galera-4 gawk libaio1
  libapache2-mod-php7.4 libcgi-fast-perl libcgi-pm-perl
  libconfig-inifiles-perl libdbd-mariadb-perl libdbi-perl libfcgi-bin
```

- Puis apt install perl -y :

- On va à présent installer les extensions :

- On va à présent installer les extensions :

debian ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activités Terminal 9 mars 20:48

```
apdeux@debian: ~
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
perl est déjà la version la plus récente (5.32.1-4+deb11u2).
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@debian:/home/apdeux# install php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-gd
php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
install : option invalide -- 'y'
Saisissez « install --help » pour plus d'informations.
root@debian:/home/apdeux# apt install php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-
gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Note : sélection de « php7.4-xml » au lieu de « php-simplexml »
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  libc-client2007e libxmllrpc-epi0 libzip4 mlock php-apcu-bc php7.4-bz2
  php7.4-gd php7.4-imap php7.4-intl php7.4-ldap php7.4-xmllrpc php7.4-zip
Paquets suggérés :
  uw-mailutils
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  libc-client2007e libxmllrpc-epi0 libzip4 mlock php-apcu php-apcu-bc php-bz2
  php-gd php-imap php-intl php-ldap php-xml php-xmllrpc php-zip php7.4-bz2
  php7.4-gd php7.4-imap php7.4-intl php7.4-ldap php7.4-xml php7.4-xmllrpc
  php7.4-zip
```

Installation et configuration de GLPI 10.0.0

- On va s'assurer que les extensions soient présent en compte puis télécharger GLPI avec cette commande :

Debian Ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activités Terminal 6 mars 14:10

```
3) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.
33-1+deb11u3) ...
root@debian:/home/debian# systemctl reload apache2
root@debian:/home/debian# cd /tmp/
root@debian:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10
.0.0/glpi-10.0.0.tgz
--2023-03-06 14:09:08-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/
10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-as
set-2e65be/39182755/135e76df-13be-428b-b1d4-16e718d81365?X-Amz-Algorithm=AWS4-HM
AC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230306%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230306T130909Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=82c5450
05dc7c97111eb59b3d40860cc803d9bc2b0323f82a6ad43cffd2b3c92&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%
3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
[suivant]
--2023-03-06 14:09:09-- https://objects.githubusercontent.com/github-production
-release-asset-2e65be/39182755/135e76df-13be-428b-b1d4-16e718d81365?X-Amz-Algori
thm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230306%2Fus-east-
1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230306T130909Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signat
```

- On peut voir avec un ls que le GLPI est bel et bien télécharger et se trouve sur le bureau :

```
debian ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox
Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide
Activités Terminal 9 mars 20:57

apdeux@debian: ~
- release-asset-2e65be/39182755/135e76df-13be-428b-b1d4-16e718d81365?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230309%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230309T195520Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=5381776704eb3be6595b2ff8bda6b576031dd5d4a3c2c2149c56be59a685fd7&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.110.133, 185.199.111.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.108.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz 100%[=====] 84,68M 3,91MB/s ds 21s

2023-03-09 20:55:42 (3,98 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]

root@debian:/home/apdeux# ls
Bureau glpi-10.0.0.tgz Modèles Public Vidéos
Documents Images Musique Téléchargements
root@debian:/home/apdeux#
```

- On va à présent décompresser notre fichier glpi et le déplacer en indiquant le chemin avec cette commande :


```

apdeux@debian: ~
thm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230309%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230309T195520Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=5381776704eb3be6595b2ff8bdaf6b576031dd5d4a3c2c2149c56be59a685fd7&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.110.133, 185.199.111.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.108.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz      100%[=====>]  84,68M  3,91MB/s   ds 21s

2023-03-09 20:55:42 (3,98 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]

root@debian:/home/apdeux# ls
Bureau      glpi-10.0.0.tgz  Modèles  Public  Vidéos
Documents  Images          Musique  Téléchargements
root@debian:/home/apdeux# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
root@debian:/home/apdeux#

```

- On va faire des modifications avec cette commande :

debian ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activités Terminal 9 mars 21:04

```
apdeux@debian: ~
dHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=
attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Fo
ctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185
.199.108.133, 185.199.110.133, 185.199.111.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.19
9.108.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz      100%[=====>]  84,68M  3,91MB/s   ds 21s

2023-03-09 20:55:42 (3,98 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789
620]

root@debian:/home/apdeux# ls
Bureau      glpi-10.0.0.tgz  Modèles  Public      Vidéos
Documents  Images           Musique  Téléchargements
root@debian:/home/apdeux# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
root@debian:/home/apdeux# chown -R www-data:www /var/www/html/glpi
chown: groupe incorrect: « www-data:www »
root@debian:/home/apdeux# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/home/apdeux#
```

- On va à présent donner des droits à nos utilisateurs avec cette commande :

debian ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activités Terminal 9 mars 21:06

```
apdeux@debian: ~
attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&response-content-type=application%2Fo
ctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185
.199.108.133, 185.199.110.133, 185.199.111.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.19
9.108.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 88789620 (85M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz »

glpi-10.0.0.tgz      100%[=====>]  84,68M  3,91MB/s   ds 21s

2023-03-09 20:55:42 (3,98 MB/s) – « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789
620]

root@debian:/home/apdeux# ls
Bureau  glpi-10.0.0.tgz  Modèles  Public  Vidéos
Documents  Images  Musique  Téléchargements
root@debian:/home/apdeux# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
root@debian:/home/apdeux# chown -R www-data:www /var/www/html/glpi
chown: groupe incorrect: « www-data:www »
root@debian:/home/apdeux# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/home/apdeux# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/home/apdeux#
```

- On va entrer dans mysli
- Créer une base de données 'glpi'
- Créer un utilisateur 'glpiuser@localhost' avec son mot de passe 'motdepasse'
- Puis on va lui donner les privilèges
- Et sauvegarder ces privilèges

The screenshot shows a terminal window titled 'debian ap2 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox'. The window has a menu bar with 'Fichier', 'Machine', 'Écran', 'Entrée', 'Périphériques', and 'Aide'. Below the menu bar is a toolbar with 'Activités', 'Terminal', and a clock showing '9 mars 21:13'. The terminal content shows a user 'apdeux@debian: ~' running several commands as root. The commands are: 'chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi', 'chmod -R 775 /var/www/html/glpi', and 'mysql'. The MySQL prompt shows the user is connected to the MariaDB monitor with connection ID 30 on a Debian 11 system. The user then executes four SQL commands: 'create database glpi;', 'create user glpiuser@localhost identified by 'motdepasse';', 'grant all privileges on glpi.* to glpiuser@localhost;', and 'flush privileges;'. Each command is followed by a confirmation message. The terminal window has a search bar and a close button in the top right corner. The bottom of the window shows a taskbar with various icons and the text 'CTRL DROITE'.

```
apdeux@debian: ~
root@debian:/home/apdeux# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/home/apdeux# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/home/apdeux# mysql
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 30
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> create database glpi;
Query OK, 1 row affected (0,058 sec)

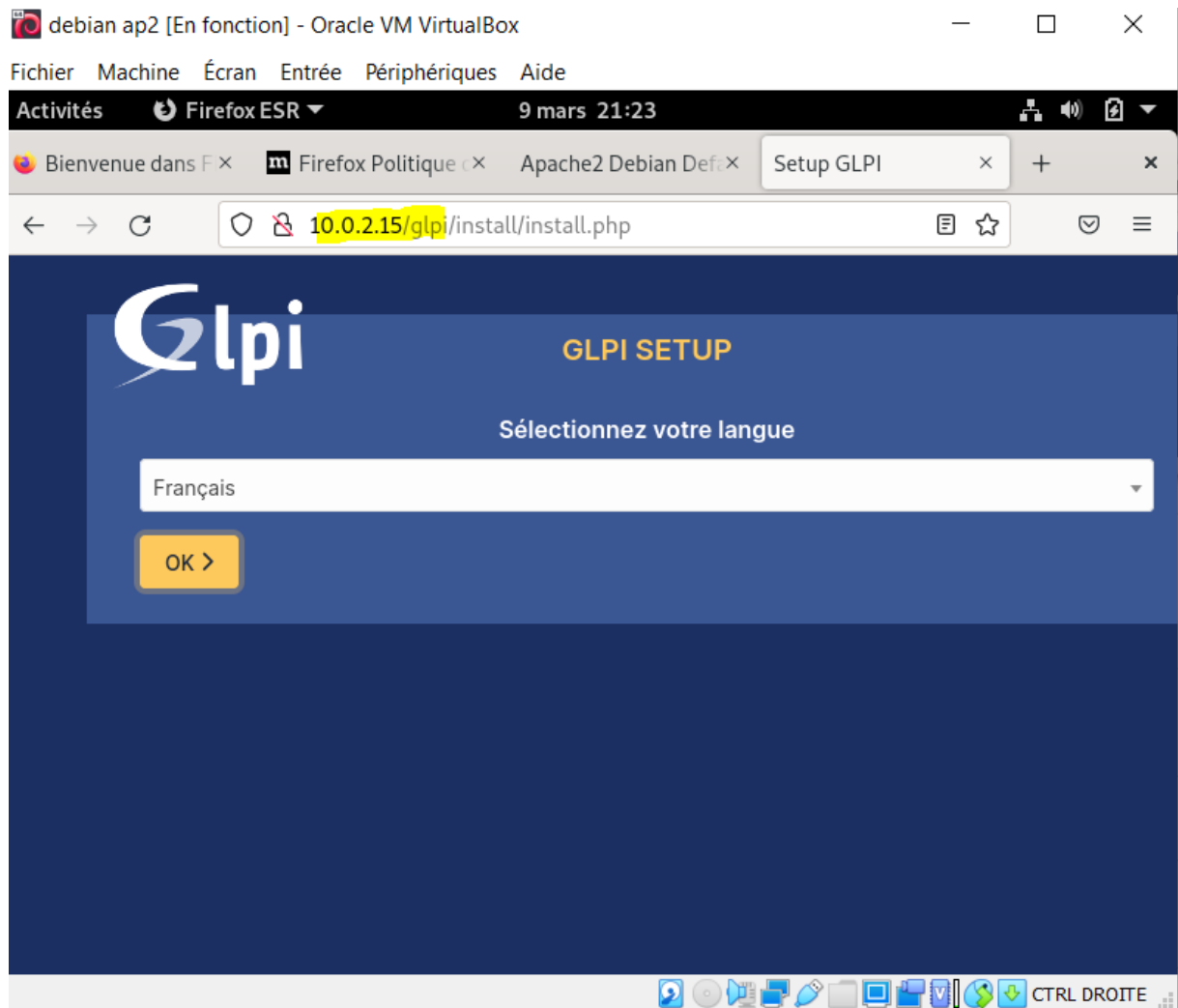
MariaDB [(none)]> create user glpiuser@localhost identified by 'motdepasse';
Query OK, 0 rows affected (0,144 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser@localhost;
Query OK, 0 rows affected (0,137 sec)

MariaDB [(none)]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)

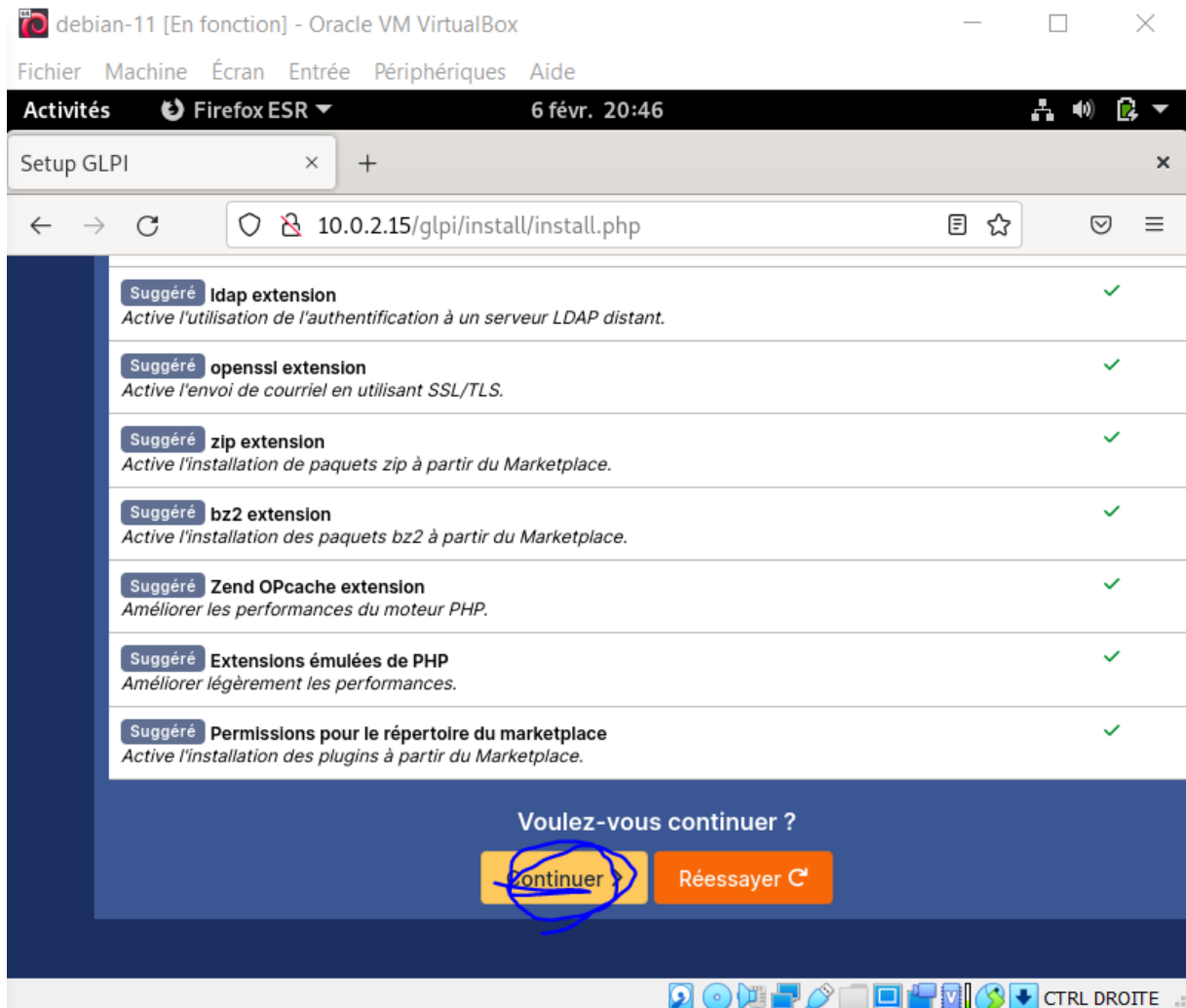
MariaDB [(none)]>
```

- Pour voir l'adresse IP de la machine, il faut taper la commande 'nmcli'
- Puis on va ouvrir Firefox et taper l'adresse ip de la machine suivie du slash glpi '10.0.2.15/glpi'. Cette page devrait s'afficher :



Configuration de l'interface web de GLPI

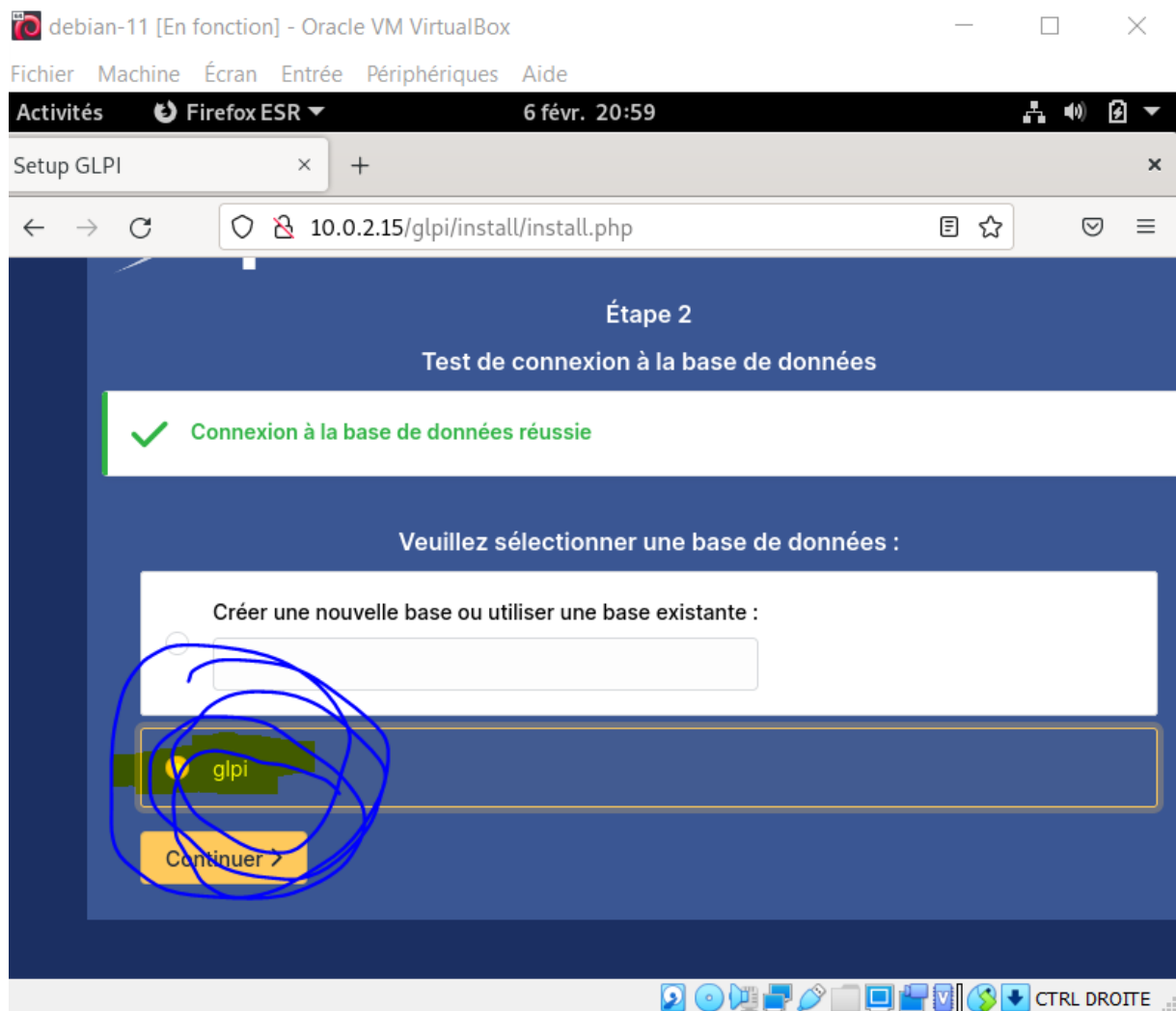
- Après avoir choisi la langue puis lu, on va **installer** GLPI et continuer



- Notre serveur est en **localhost**
- Notre utilisateur '**glpiuser**'
- Notre mot de passe '**motdepasse**'



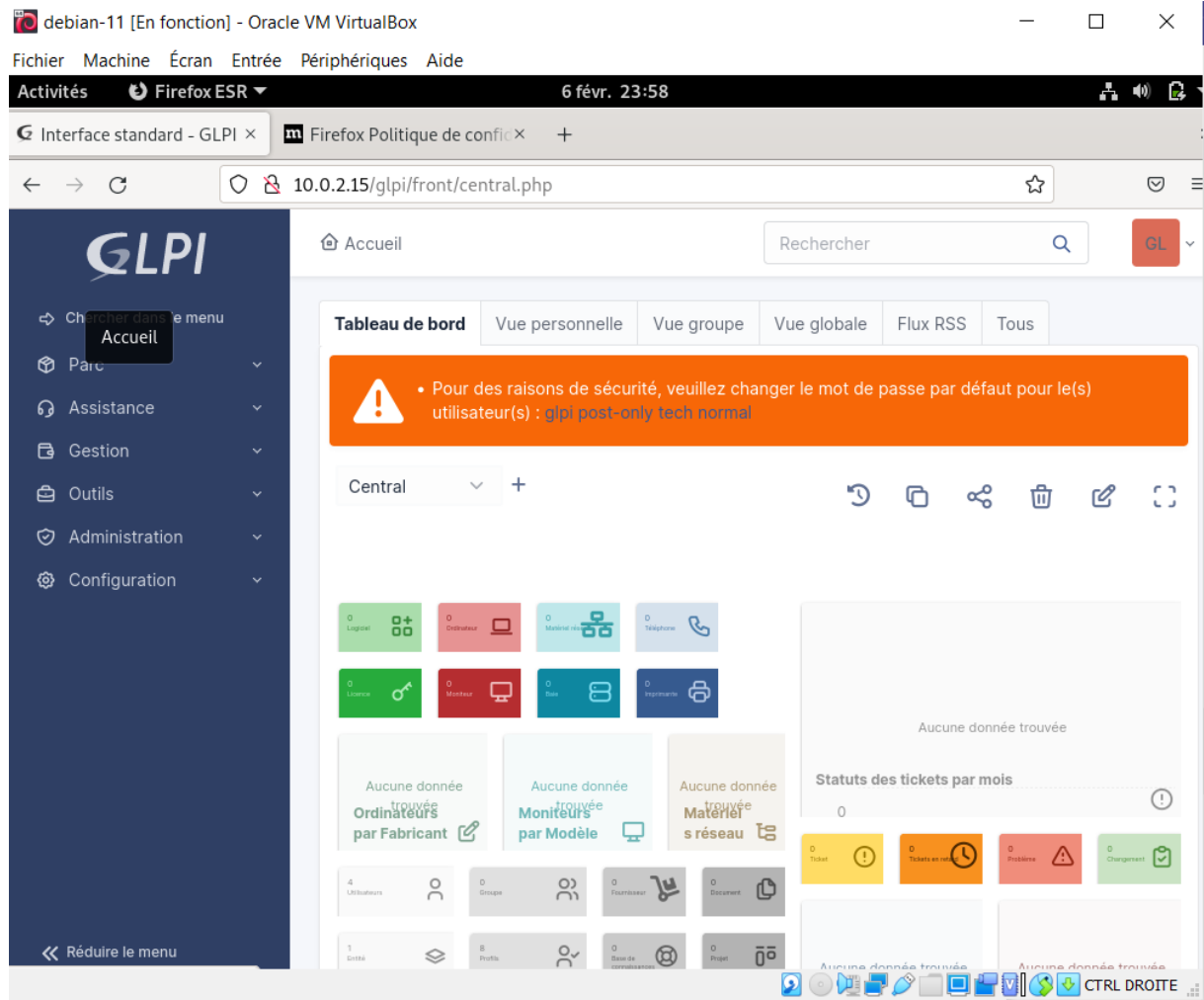
- Puis on va garder notre base de données 'glpi' créée tout-à-l'heure



- Puis on décoche la case pour ne pas envoyer nos données à glpi
- Terminer et cliquer utiliser glpi
- Puis une page s'affiche

1. Notre identifiant c'est 'glpi'
2. Notre mot de passe c'est 'glpi'

Après ça on a accès à glpi.

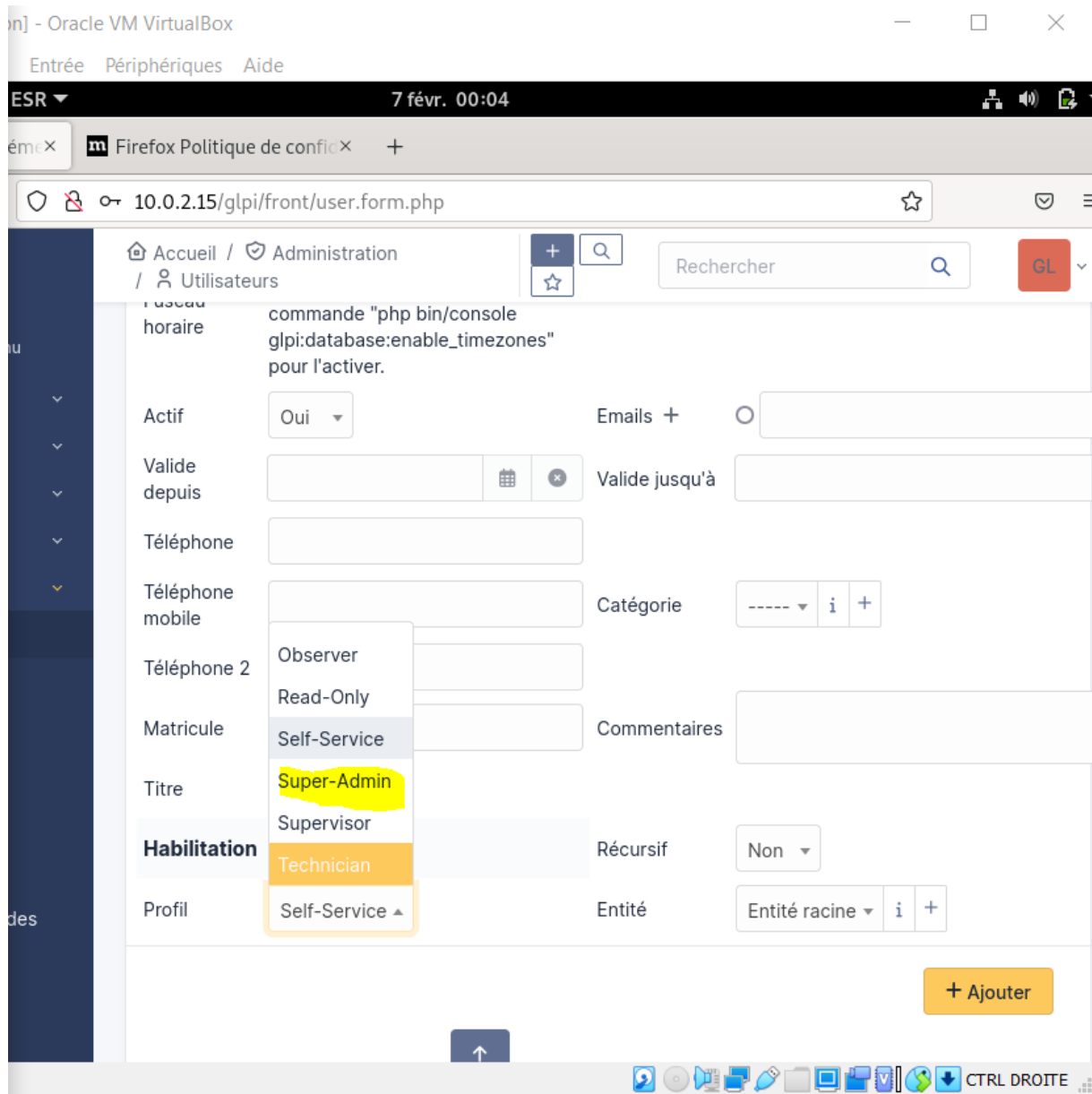


- On va d'abord supprimer notre fichier glpi avec cette commande :

```
apdeux@debian: ~  
"Intel 82540EM"  
ethernet (e1000), 08:00:27:8D:55:74, hw, mtu 1500  
ip4 par défaut  
inet4 10.0.2.15/24  
route4 0.0.0.0/0  
route4 10.0.2.0/24  
route4 169.254.0.0/16  
inet6 fe80::a00:27ff:fe8d:5574/64  
route6 fe80::/64  
  
o: non-géré  
"lo"  
loopback (unknown), 00:00:00:00:00:00, sw, mtu 65536  
  
VS configuration:  
servers: 192.168.1.1  
domains: home  
interface: enp0s3  
  
utilisez « nmcli device show » pour obtenir des informations complètes sur les >  
consultez les pages de manuel nmcli(1) et nmcli-examples(7) pour les détails co>  
ot@debian:/home/apdeux# rm -fr /var/www/html/glp/ install  
ot@debian:/home/apdeux#
```

- Puis on va créer un nouvel utilisateur :

Administration → utilisateur → ajouter un nouvel utilisateur → rentrer les informations



Tour de interface

A présent on va créer un ticket

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Description de la demande ou de l'incident

TypeIncident

Catégorie-----i

UrgenceTrès haute

Éléments associés+

Observateurs

TitreDemande d'incident

Description *Mon ordinateur ne détecte pas le wifi

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...Aucun fichier sélectionné.

+ Soumettre la demande

Titre

Demande de dépannage

Description *

Bonsoir monsieur le technicien je n'arrive pas à détecter le wifi avec mon poste de travail dans l'entreprise.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Home

Personal View

Group View

Global View

RSS feed

All

TICKETS TO BE PROCESSED

ID	REQUESTER	ASSOCIATED ELEMENTS	DESCRIPTION
ID: 1		General	Demande de dépannage (0 - 0)

YOUR PLANNING

No events to display

PERSONAL REMINDERS

📄

🕒 Demande de dépannage

1/1

Ticket

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

All

BS

Created: 22 minutes ago by Schneider Bobby

Last update: 17 minutes ago by glpi

Demande de dépannage

Bonsoir monsieur le technicien je n'arrive pas à détecter le wifi avec mon poste de travail dans l'entreprise.

🕒 Ticket

Opening date

2023-04-08 20:19:0

Type

Incident

Category

Status

... Processing (assigned)

Request source

Helpdesk

Urgency

Very high

Impact

Medium

Priority

High

Approval

Not subject to approval

Ticket

1

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

7

All

Demande de dépannage

Bonsoir monsieur le technicien je n'arrive pas à détecter le wifi avec mon poste de travail dans l'entreprise.

Created: Just now by Technicien

Bonsoir monsieur Bobby,

Veuillez suivre les instruction suivantes:

1.Appuyer sur la touche Windows de votre clavier (celle avec les 4 cubes formant un cube)

2.Ecrivez CMD et faite clique droit sur l'invite de commande et ensuite cliquer sur exécuter en tant qu'administrateur

3.Une fois l'invite de commande ouverte, écrivez 'ipconfig'

4.Dans les lignes qui apparaissent notez les chiffres qui sont noté sur la ligne ou c'est marqué adresse IPv4

Cordialement Le technicien

TE

Answer

Ticket

Opening date

20

Type

..

Category

i

Status

..

Request source

BS

Créé : À l'instant par Schneider Bobby

L'adresse IPv4 marquée est la suivante : 192.168.10.1

4.Dans les lignes qui apparaissent notez les chiffres qui sont noté sur la ligne ou c'est marqué adresse IPv4

Cordialement Le technicien

Réponse

Category

i

Status

En c (Attr)

Source de

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical20

All

Created: Just now by Technicien

Last update: Just now by Technicien

TE

Ok monsieur Bobby, après analysé le problème énoncer nous avons conclu que l'adresse IP de votre poste de travail n'était pas la bonne.

Veuillez suivre les instructions suivantes:

1.Appuyer sur la touche Windows de votre clavier (celle avec 4 cubes formant un cube)

2.Ecrivez 'panneau de configuration' dans la barre de recherche et cliquez dessus

3.Cliquez ensuite dans cet ordre sur :

(Réseaux et internet)⇒(Centre Réseau et partage)⇒(Ethernet) ⇒(Propriétés)⇒(Protocole Internet Version 4 TCP/IPv4) et dans la fenêtre qui s'ouvre remplacez 192.168.10.1 par l'adresse suivante : (192.168.20.1)

Cordialement Le technicien

Opening date

20

Type

Category

Statu s

Requ est

BS

Created: 5 minutes ago by Schneider Bobby

Merci monsieur après avoir suivi vos instructions je peux maintenant avoir à nouveau accès au wifi de l'entreprise.

BS

Created: 5 minutes ago by Schneider Bobby

C'est quand même étonnant que le wifi ne passe pas juste pour un 10 à la place d'un 20

Created: Just now by Technicien

Last update: Just now by Technicien

TE

Ok monsieur c'est pour ça que nous sommes là.

Nous sommes disponible pour d'autres éventuels problèmes et aussi pour vos questions et affirmations.

All

Answer

Statu s

Requ est sour

Conclusion :

On a donc répondu aux besoins de M2L, ils pourront à présent gérer efficacement le traitement des incidents et même pouvoir les prévenir.