

Flavien Richefeu--Gitton

Créé le 16/01/2024
Modifié le 22/01/2024

Découverte de GLPI

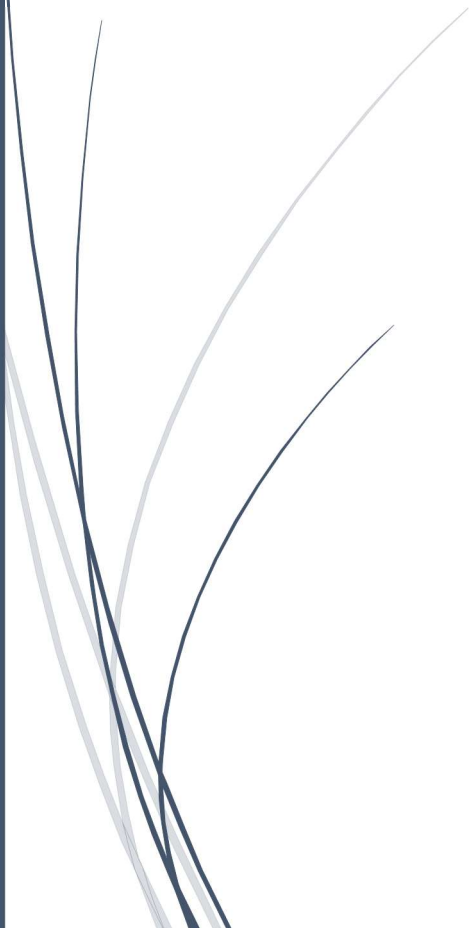


TABLE DES MATIERES

Table des matières

INTRODUCTION	2
DECOUVERTE DE GLPI.....	2
1. <i>Prérequis</i>	2
2. <i>Installation</i>	5
3. <i>Configuration</i>	6
4. <i>Déploiement d'un poste par agent</i>	6
MODE OPERATOIRE - TICKETS	7

Introduction

GLPI est un logiciel libre de gestion de parc informatique.

Il est édité en PHP, distribué sous licence GPL et a été créé en 2003 par Julien Dombre.

Fonctionnalités du produit :

GLPI offre des fonctionnalités de CMDB, de gestion de projet, de tickets, de changements, de formulaires... Il permet de gérer le matériel, les logiciels, contrats, les fournisseurs, les dépenses, les utilisateurs et encore d'autres choses. Il intègre des statistiques, des tableaux de bord, des rapports et des plugins.

Atouts :

GLPI est un outil complet, personnalisable et évolutif. Il est facile à installer, à configurer et à utiliser. Il dispose d'une communauté active et d'un support professionnel. Il est adapté aux besoins des entreprises de toutes tailles et de tous secteurs.

Evolution du produit :

GLPI a reçu des améliorations et des corrections régulières. La dernière version à ce jour est la 10.0.11, sortie le 13/12/2023. Elle apporte des correctifs notamment sur la cybersécurité.

Architecture du produit :

GLPI est basé sur une architecture client-serveur, avec une interface web et une base de données. Il utilise du PHP. Il supporte les bases de données MySQL, MariaDB... Il peut être déployé sur un serveur local, sur un cloud...

Découverte de GLPI

1. Prérequis

Après installation et démarrage du .ova du fichier Debian12.0.0CLI, je vais commencer par me mettre en ssh.

Ensuite je vais procéder à l'installation des dépendances de GLPI avec les commandes ci-dessous :

```
apt update -y && apt upgrade -y
```

```
sudo apt-get install apache2 php mariadb-server
```

```
apt-get install php-xml php-common php-json php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-intl  
php-zip php-bz2 php-imap php-apcu
```

pour la sécurité on va installer mysql comme ceci :

```
mysql_secure_installation
```

On accède à mySQL :

```
mysql -u root -p
```

mot de passe : **root**

```
create database glpi;
```

```
grant all privileges on glpi.* to 'user'@'localhost' identified by 'root';
```

```
flush privileges;
```

```
exit;
```

on se met dans le dans le répertoire `"/tmp"` :

```
cd tmp
```

On va récupérer le fichier de GLPI :

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.11/glpi-10.0.11.tgz
```

```
tar -xvzf glpi-10.0.11.tgz -C /var/www/
```

Je met des permissions et créer les dossiers nécessaire :

```
chown www-data /var/www/glpi/ -R
```

```
mkdir /etc/glpi
```

```
chown www-data /etc/glpi/
```

```
mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
```

```
mkdir /var/lib/glpi
```

```
chown www-data /var/lib/glpi/
```

```
mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

```
mkdir /var/log/glpi
```

```
chown www-data /var/log/glpi
```

Création du fichier de conf :

```
nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
```

```
<?php  
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');  
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {  
    require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';  
}
```

```
nano /etc/glpi/local_define.php
```

```
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

```
nano /etc/apache2/sites-available/support.it-connect.tech.conf
```

```
<VirtualHost *:80>
    ServerName support.it-connect.tech

    DocumentRoot /var/www/glpi/public

    # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is serving multiple
    applications),
    # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST NOT target the
    GLPI directory itself.
    # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"

    <Directory /var/www/glpi/public>
        Require all granted

        RewriteEngine On

        # Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
        RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
        RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
    </Directory>
</VirtualHost>
```

```
systemctl restart apache2
```

```
a2ensite support.it-connect.tech.conf
```

```
a2dissite 000-default.conf
```

```
a2enmod rewrite
```

```
systemctl restart apache2
```

```
apt-get install php8.2-fpm
```

```
systemctl restart apache2
a2enmod proxy_fcgi setenvif
a2enconf php8.2-fpm
systemctl reload apache2
systemctl restart apache2
```

```
nano /etc/php/8.2/fpm/php.ini
```

Trouver la ligne :

session.cookie_httponly
et la mettre sur : **on**

systemctl restart php8.2-fpm.service

nano /etc/apache2/sites-available/support.it-connect.tech.conf

mettre ceci a la suite de </Directory> :

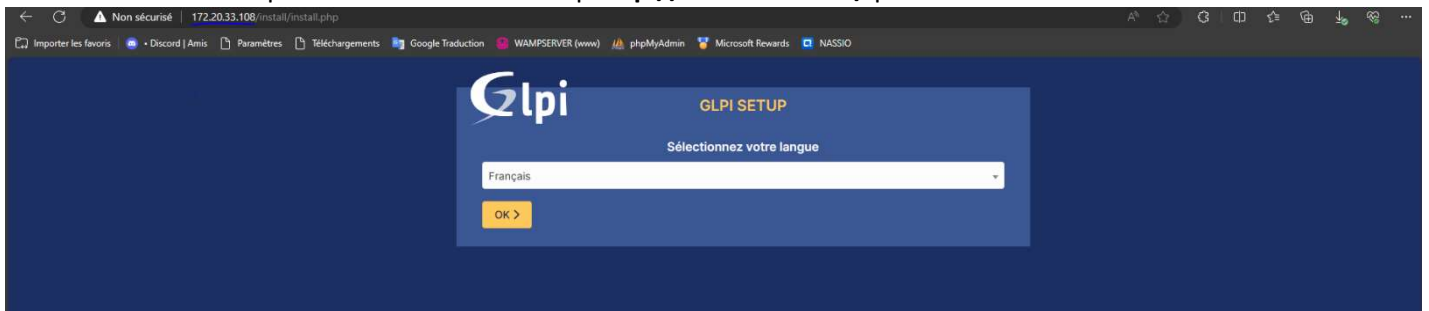
<FilesMatch \.php\$>

SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock|fcgi://localhost/"
</FilesMatch>

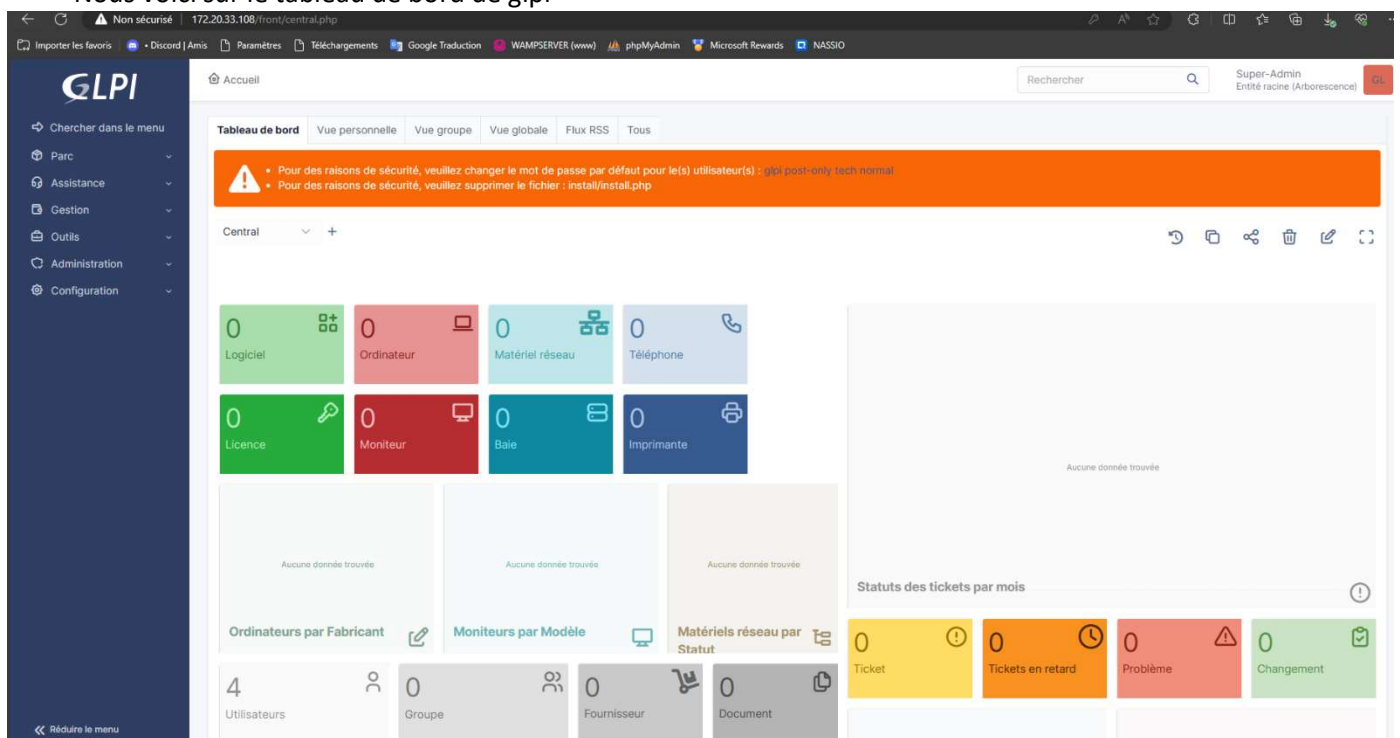
systemctl restart apache2

2. Installation

Je me rend à présent sur mon adresse ip **http://172.20.33.108/** pour arriver sur l'installation :



A la fin le mot de passe et utilisateur par défaut est **glpi**
Nous voici sur le tableau de bord de glpi



3. Configuration

Pour commencer il faut régler les erreurs affichées ici



- Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

```
rm /var/www/glpi/install/install.php
```

et changer le mot de passe

Voilà glpi de base est prêt

4. Déploiement d'un poste par agent

On fait une installation de l'agent en mode complet sur un poste windows avec l'installateur.

Après un temps d'attentes glpi détecte le poste

The screenshot shows the GLPI interface for configuring a computer (Ordinateur - a3308). The interface includes a sidebar with navigation links, a top header with search and user information, and a main content area with various configuration fields and a table of inventory information.

Configuration Fields:

- Nom: a3308
- Lieu: -----
- Technicien responsable: -----
- Groupe responsable: -----
- Usager numéro: -----
- Usager: Ethan Lacomme@a3308/sio1@a3308
- Utilisateur: -----
- Groupe: -----
- Commentaires: -----
- Dernière date de démarrage: 2024-01-16 10:19:12

Inventory Information Table:

Agent	UserAgent	Tag d'inventaire
a3308-2024-01-22-08-55-27	GLPI-Agent_v1.71	GLPIEthan
Adresse publique de contact	Dernier contact	Dernière mise à jour de l'inventaire
172.20.33.8	2024-01-22 07:56	2024-01-22 07:56

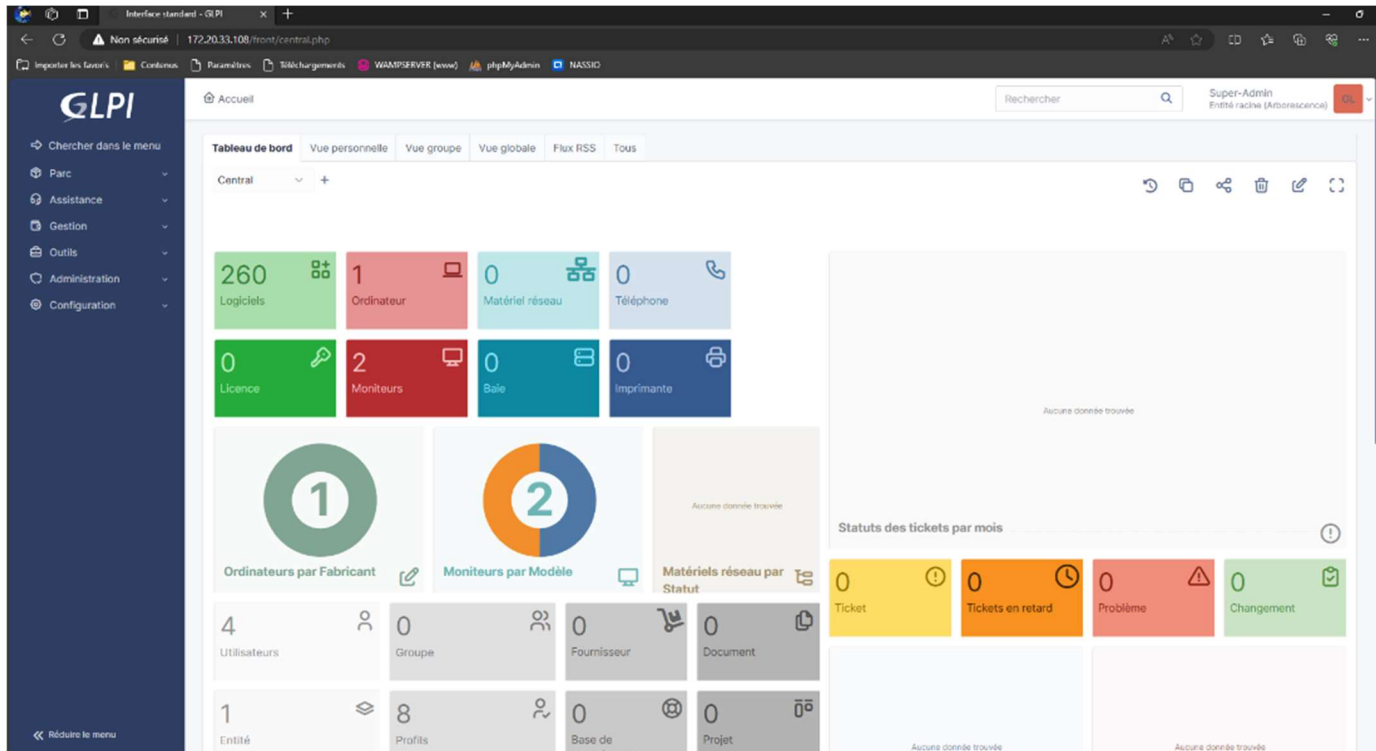
Mode opératoire - Tickets

1. Connexion à GLPI

Ouvrez votre navigateur web et accédez à l'URL de votre instance GLPI.

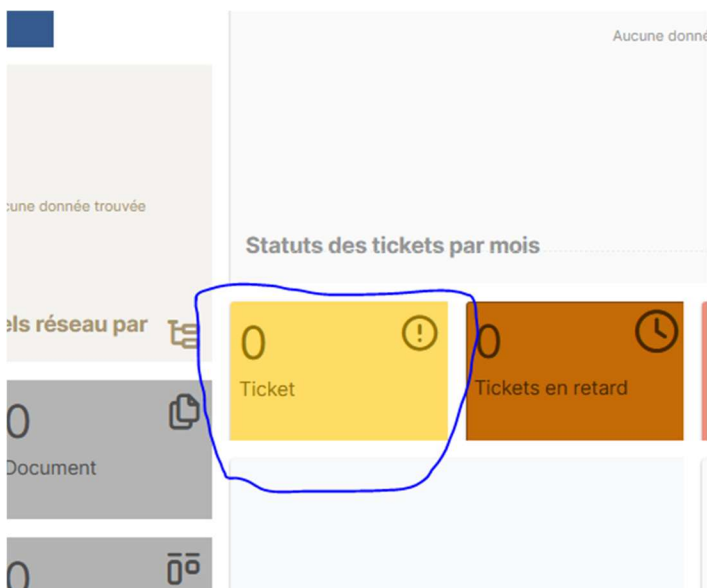
Ici ce sera : <http://172.20.33.108/front/central.php>

Connectez-vous avec vos identifiants si demandés



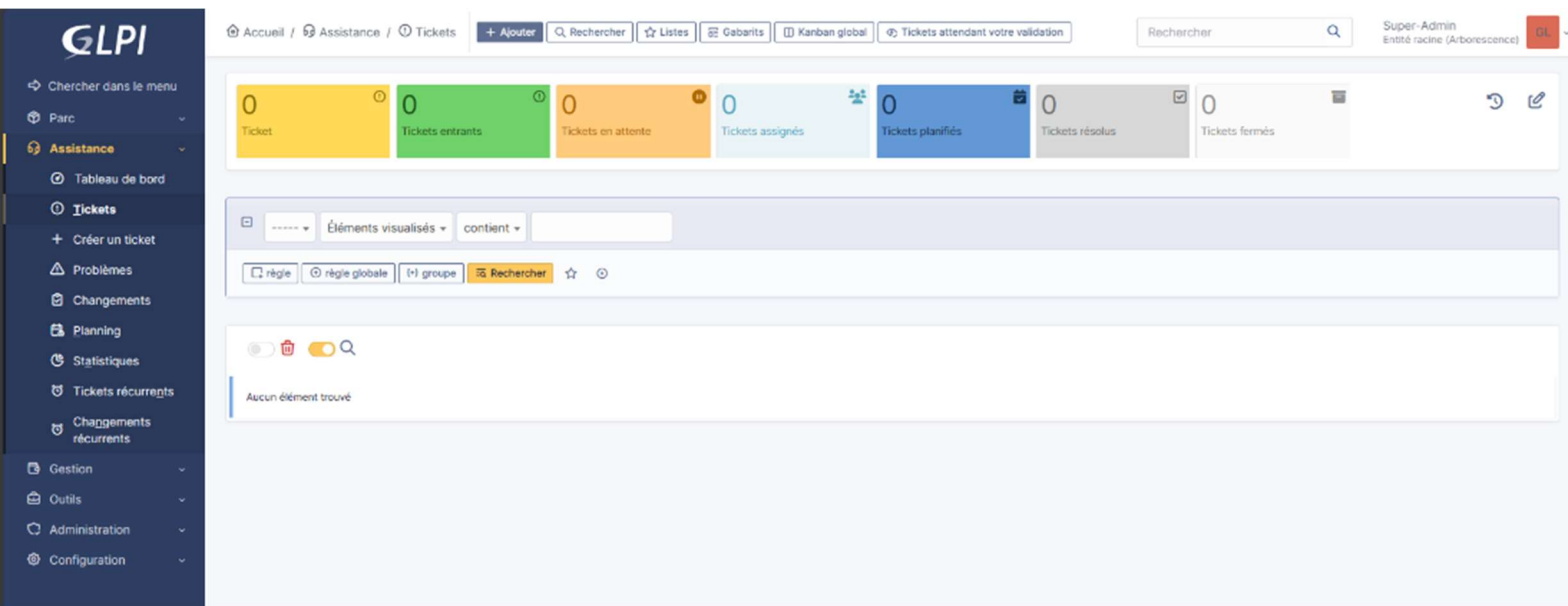
2. Accès aux Tickets

Une fois connecté, cliquez sur le module "Tickets" dans le menu principal.

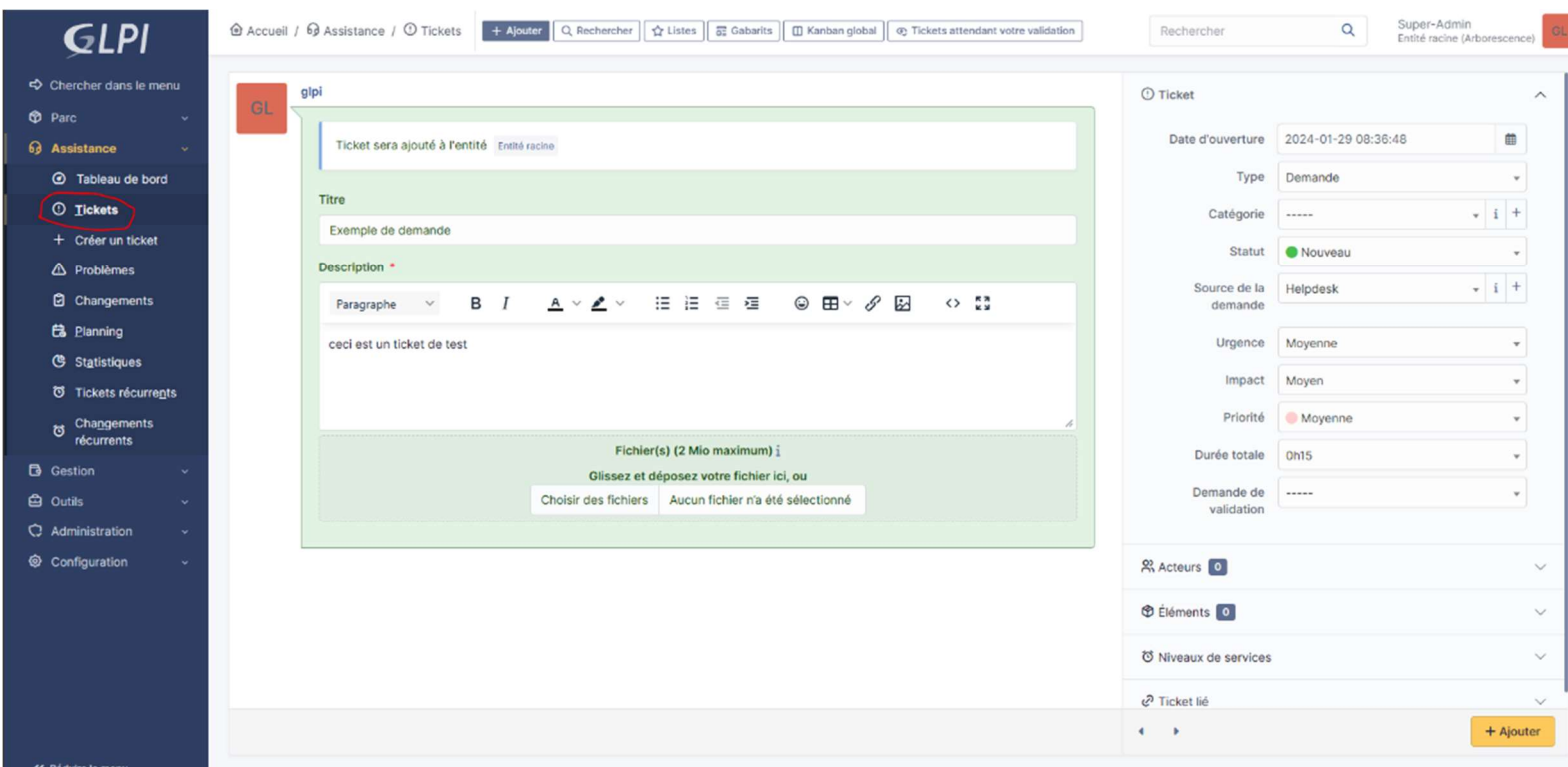


3. Analyse du Ticket

Nous sommes à présent sur cette interface



On pourra parcourir la liste des tickets pour identifier celui sur lequel on peut intervenir, pour le moment c'est vide donc il faut en créer en allant sur tickets



Il y a des options pour le mettre dans une catégorie, type de demande, définir son urgence/priorité, sa durée, impact... nous verrons cela plus tard.

On peut maintenant le voir ici

The dashboard displays the following ticket counts:

- Ticket: 1
- Tickets entrants: 0
- Tickets en attente: 0
- Tickets assignés: 1
- Tickets planifiés: 0
- Tickets résolus: 0
- Tickets fermés: 0

Below the counts, there are filters for 'Caractéristiques - Statut' (est, En cours (Attribué)) and a search bar. The 'Actions' menu includes options like 'règle', 'règle globale', 'groupe', and 'Rechercher'. The table below shows a list of tickets:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Exemple de demande	En cours (Attribué)	2024-01-29 07:43	2024-01-29 08:42	Moyenne	glpi	glpi		

4. Prise en Charge du Ticket

Cliquez sur le ticket pour ouvrir les détails et examiner la demande d'assistance.

The ticket details view for 'Exemple de demande (1)' shows the following information:

- Ticket Summary:**
 - Créé : il y a 6 minutes par glpi
 - Exemple de demande
 - ceci est un ticket de test
- Task Summary:**
 - Créé : il y a 6 minutes par glpi
 - Tâche créée automatiquement
 - 15 minutes 0 secondes
- Ticket Details (Right Panel):**
 - Date d'ouverture: 2024-01-29 08:42:59
 - Type: Demande
 - Catégorie: -----
 - Statut: En cours (Attribué)
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Moyenne
 - Impact: Moyen
 - Priorité: Moyenne
 - Validation: Non soumis à validation
- Acteurs:** 2
- Éléments:** 0
- Niveaux de services:**
- Ticket lié:**

At the bottom, there is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.

Il est possible de répondre au ticket par message (centre de l'image), modifier certaines informations sur le ticket, notamment son statut.

Il est censé être géré par rapport à sa priorité et son attribution a une catégorie qui sera orienté pour les personnes de l'assistance spécifié sur cette dernière.

5. Communication et résolution du problème du demandeur

On peut communiquer avec le demandeur et fournir des mises à jour régulières sur l'avancement de la résolution du problème.

The screenshot shows two task notifications in the GLPI interface. The first notification is orange and states 'Créé : il y a 30 minutes par glpi' and 'Tâche créée automatiquement' with a duration of '15 minutes 0 secondes'. The second notification is grey and states 'Créé : Maintenant par glpi' and 'Bonjours, voila ma réponse ... c'est fonctionnel maintenant ?' with a 'Helpdesk' link.

Il est possible de faire une demande de validation à l'utilisateur pour qu'il confirme si son problème est résolu ou non

The screenshot shows the 'Demande de validation' form in the GLPI interface. The form includes fields for 'Demandeur' (glpi), 'Valideur' (Utilisateur), and 'Commentaire'. The 'Commentaire' field has a rich text editor with options for paragraph, bold, italic, and text color. Below the text area is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a button to 'Choisir des fichiers' and a status 'Aucun fichier sélectionné'. At the bottom of the form is a '+ Ajouter' button.

GL

Créé : Maintenant par glpi

Demande de validation → glpi

Commentaire

Paragraphe ▼

B *I* A ▼ ▼

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

Approuver

Refuser

Imaginons pour l'exemple qu'il n'approuve pas, nous allons mettre son ticket dans une catégorie que nous allons créer avec une priorité qui montera d'un cran

Accueil / Assistance / Tickets

Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Exemple de demande (1)

1/1

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

Tous

GL

Créé : il y a 37 minutes par glpi Dernière mise à jour : Maintenant par glpi

Exemple de demande

ceci est un ticket de test

GL

Créé : il y a 37 minutes par glpi

Tâche créée automatiquement

15 minutes 0 secondes

GL

Créé : il y a 7 minutes par glpi

Bonjours, voila ma réponse ... c'est fonctionnel maintenant ?

Helpdesk

GL

Créé : il y a 2 minutes par glpi

Demande de validation → glpi

GL

Créé : Maintenant par glpi

Réponse à une demande de validation : Refusée

99 cela n'est pas encore réglé, continuer à chercher

Ticket

Date d'ouverture2024-01-29 08:42:59

TypeDemande

Catégorie-----

StatutEn cours (Attribué)

Source de la demandeHelpdesk

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéHaute

ValidationRefusée

Acteurs2

Éléments0

Niveaux de services

Ticket lié

Réponse

Sauvegarder

Nous allons créer une catégorie pour les questions générales que nous allons attribuer à un technicien qui va s'en occuper

Accueil / Assistance / Tickets / Ajouter / Rechercher / Liste / Cohérence / Kanban global / Tickets attendant votre validation / Dashboard

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

Tous

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Commentaires
Catégorie questions général	
Comme enfant de	Technicien responsable
----	tech
Groupe responsable	Base de connaissances
----	----
Code représentant la catégorie de tickets	Visible dans l'interface simplifiée
	Oui
Visible pour un incident	Visible pour une demande
Oui	Oui

Acteurs 2

Ticket

Date d'ouverture 2024-01-29 08:42:59

Type Demande

Catégorie ...gorie questions général

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne




Impact Moyen

Priorité Haute


Validation Refusée

Nous attribuons le ticket à tech en plus de glpi qui pourra s'occuper du problème depuis sa propre session






Demandeur

x  glpi  1 

Observateur



Attribué à

x  glpi  1 x  tech  0 

6. Clôture du Ticket

Une fois que le problème est résolu et que le demandeur est satisfait, on peut à présent passer le ticket en statues résolus

Exemple de demande (1) 1/1

Ticket 0

Statistiques

Validations 2

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet


Problèmes

Changements


Contrats


Historique 16


Tous


GL Créé : il y a 21 minutes par  glpi

Bonjours, voila ma réponse ... c'est fonctionnel maintenant ?




GL Créé : il y a 17 minutes par  glpi


Demande de validation →  glpi

GL Créé : il y a 14 minutes par  glpi


Réponse à une demande de validation : Refusée

?? cela n'est pas encore réglé, continuer à chercher

GL Créé : À l'instant par  glpi

Demande de validation →  glpi

?? et maintenant ?

GL Créé : Maintenant par  glpi

Réponse à une demande de validation : Acceptée

Ticket

Date d'ouverture 2024-01-29 08:42:59

Type Demande

Catégorie ...gorie questions général

Statut Résolu

Source de la demande Helpdesk



Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Haute

Validation ✓ Acceptée

Acteurs 2

Demandeur x  glpi  1

Observateur

Attribué à

On a possibilité s'il y a encore une question de mettre dans une sous-catégorie et de réouvrir le ticket

The screenshot shows the GLPI ticket form. The 'Catégorie' dropdown is open, showing the hierarchy: '...tégorie questions général' > '»Catégorie questions général' > '»question postes' (highlighted with a blue circle). The 'Statut' dropdown is set to 'En cours (Attribué)'.

Sinon on peut clôturer le ticket à partir du moment où l'utilisateur ne manifeste plus de demandes

The screenshot shows the ticket status bar. The 'Statut' is set to 'Clos' (indicated by a black dot icon). There is a 'Rouvrir' button next to it.

Il reste néanmoins la possibilité de le réouvrir si jamais l'utilisateur ou la personne le prenant en charge le demande.

Pour finir, on peut voir que sur la liste, le ticket est indiqué comme clos

1 Ticket	0 Tickets entrants	0 Tickets en attente	0 Tickets assignés	0 Tickets planifiés	0 Tickets résolus	1 Tickets fermés
----------	--------------------	----------------------	--------------------	---------------------	-------------------	------------------

-----	Éléments visualisés	contient	
régle	régle globale	(+) groupe	Rechercher

Actions									
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Exemple de demande	Clos	2024-01-29 08:47	2024-01-29 08:42	Haute	glpi i	glpi i	Catégorie questions général > question postes	