

Activité GLPI / Document Technique



Equipe pour le projet **GLPI**

| Chef de projet | Equipe | Equipe |
|-----------------------|------------------|------------------|
| Thiebaut Hugo | Petrowick Nathan | Douillet Killian |

SOMMAIRE

| | |
|---------------------------|---------|
| Analyse & Objectifs..... | p.3 |
| Installation de GLPI..... | p.4-6 |
| Liste des users..... | p.7 |
| Les groupes..... | p.8-9 |
| Tâches à réaliser..... | p.10-12 |
| Problèmes rencontrés..... | p.13-15 |
| FusionInventory..... | p.16 |

Analyse & objectifs



L'objectif est de gérer les tickets d'incidents générées par les utilisateurs afin de répondre à leurs besoins.

L'objectif est aussi de faciliter la tâche des techniciens en mettant en place des droits qui leur permettront de répondre avec précision aux utilisateurs.

Création de niveaux pour les utilisateurs afin d'obtenir des demandes précises, si ils ont une simple question ou un incident.

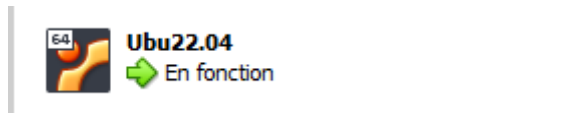
Mettre en place des groupes auxquels seront intégrés les différents profils afin de mettre les bonnes personnes dans leurs groupes respectifs.

Lors de la création de tickets, l'utilisateur pourra préciser d'où vient le problème dans la catégorie "Éléments" il pourra indiquer si le problème vient d'un téléphone, un ordinateur, ou un problème réseau, le but étant de faciliter le travail des techniciens afin qu'il ait en leur possession le maximum d'informations nécessaires.

Afin d'obtenir un suivi constant de son ticket, après la création de celui-ci un technicien traitera la demande. Lorsque le technicien aura pris en charge le ticket, l'utilisateur recevra un mail lui indiquant que son ticket a été pris en charge et que sa demande sera traitée dans un temps imparti. Lorsque le technicien aura résolu le problème du client, celui-ci sera de nouveau averti par mail que son problème a été résolu par le technicien. Ceci permet d'établir un suivi et d'anticiper les questions de l'utilisateur pour savoir l'avancement de son ticket.

Installation de GLPI

Tout d'abord, nous avons installer une version Ubuntu 22.04 sur une VM



Ensuite, on a installé les packages essentiels pour faire fonctionner l'interface GLPI en installant apache 2; php; libapache2.

```
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
```

L'installation de MariaDB Server

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

```
sudo mysql_secure_installation
```

Ensuite, l'installation des compléments pour GLPI

```
sudo apt-get install apcupsd php-apcu
```

On redémarre les services suivants

```
sudo systemctl restart apache2.service  
sudo /etc/init.d/mysql restart
```

Création de la base de données

```
sudo mysql -u root -p  
create database glpidb;  
grant all privileges on glpidb.* to  
glpiuser@localhost identified by "glpi";  
quit
```

Ensuite l'équipe à installer une version de GLPI en 10.0.3

extension code blocks

Nouvelle version GLPI 10.0.3 disponible !

Sep 14, 2022 | Actualités, Blog FR

GLPI 10.0.3 disponible.

Cette version corrige plusieurs problèmes de sécurité **critiques** qui ont été découverts récemment. La mise à jour est **fortement conseillée**!

L'archive de **GLPI version 10.0.3 est disponible** sur GitHub.

Exceptionnellement, comme nous avons des problèmes de sécurité critiques qui affectent GLPI 9.5, nous publions aussi une **archive GLPI 9.5.9**.

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz
```

Interface GLPI

<http://10.1.3.97/glpi>

Connexion à distance :

Sur putty :

Login : nathan

Mot de passe : nathan

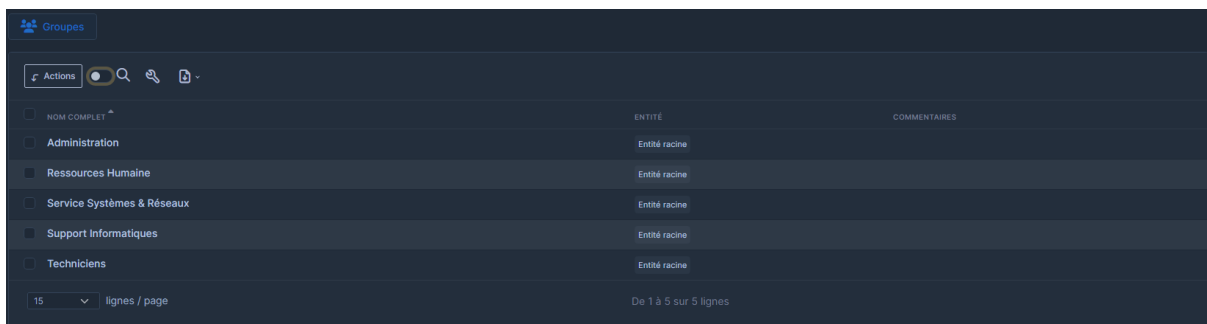
Liste des utilisateurs :

Actions

Login / Mot de passe

glpi / glpi
H.T / hugo
K.D / killian
N.P / nathan
normal / normal
post-only / post-only
tech / tech
RH / RH

Les groupes



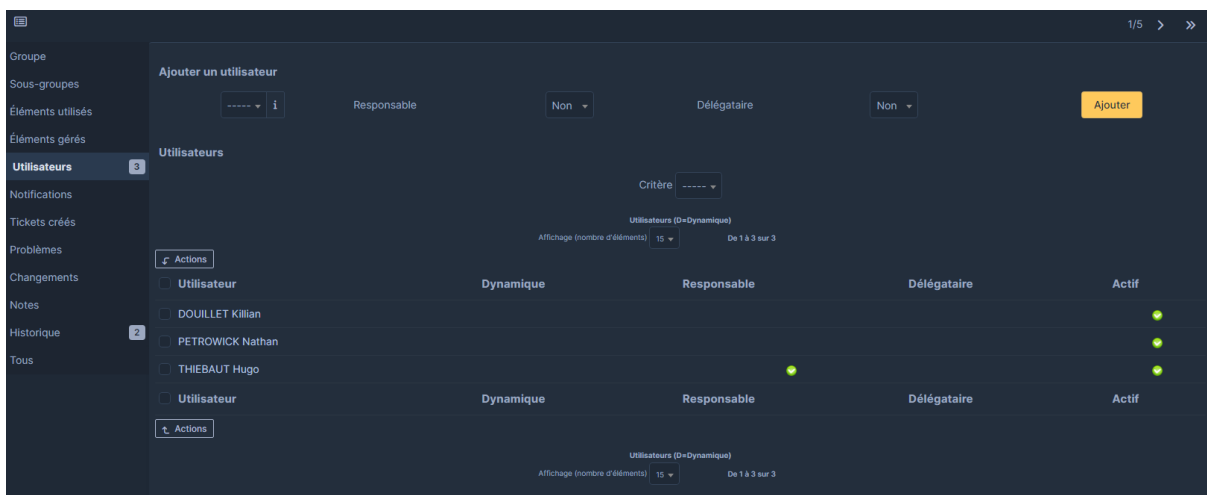
| Actions | NOM COMPLET | ENTITÉ | COMMENTAIRES |
|--------------------------|----------------------------|---------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Administration | Entité racine | |
| <input type="checkbox"/> | Ressources Humaine | Entité racine | |
| <input type="checkbox"/> | Service Systèmes & Réseaux | Entité racine | |
| <input type="checkbox"/> | Support Informatiques | Entité racine | |
| <input type="checkbox"/> | Techniciens | Entité racine | |

Groupe Administration : Ce groupe est disponible pour les personnes qui doivent administrer et gérer les droits et veiller au bon fonctionnement de GLPI. Les personnes qui sont dans ce groupe sont :

Douillet Killian

Petrowick Killian

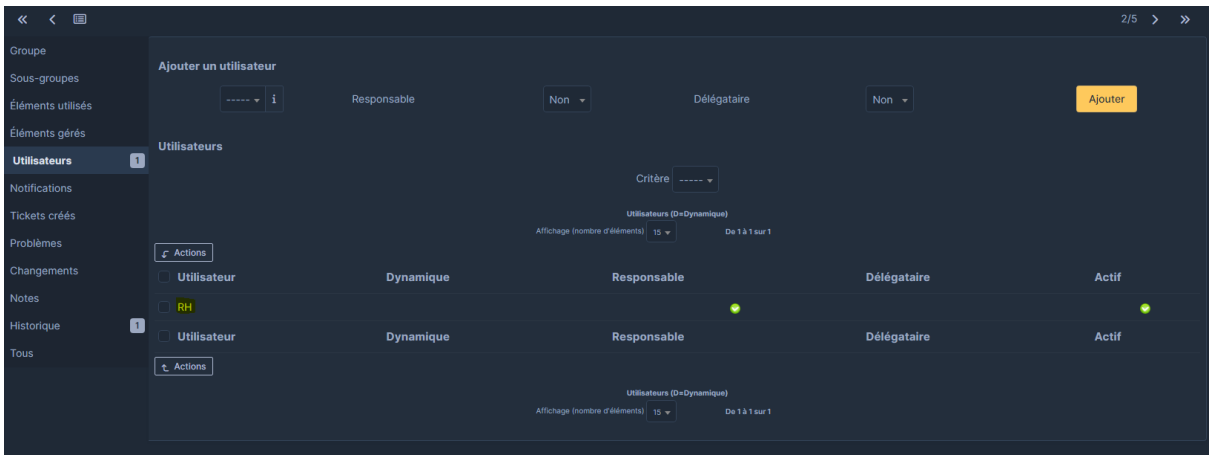
Thiebaut Hugo



| Actions | Utilisateur | Dynamique | Responsable | Délégataire | Actif |
|--------------------------|------------------|-----------|-------------------------------------|-------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | DOUILLET Killian | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | PETROWICK Nathan | | | | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | THIEBAUT Hugo | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> |

Groupe Ressources Humaines : Le groupe de RH est disponible pour rajouter des nouveaux utilisateurs. Son but est typiquement de gérer le personnel présent pour assurer un bon fonctionnement de l'organisation.

L'utilisateur RH est intégré dans le groupe et s'occupe de ceci.



Groupe Service Systèmes & Réseaux : Ce groupe permet aux techniciens de gérer le réseau & le parc informatique

Tâches réalisées

| Hugo | Nathan | Killian |
|--|---|---|
| <p>Création du dossier technique en cours de finalisation</p> <p><u>Intégration des utilisateurs dans leurs groupes respectifs</u></p> <p><u>Groupe administration :</u> <i>Killian, Hugo, Nathan</i></p> <p><u>Groupe Ressources Humaines :</u> <i>Sandrine (Employée)</i></p> <p><u>Groupe Services Systèmes & Réseaux :</u> <i>Maxime</i></p> <p><u>Groupe Support Informatique :</u> <i>Eliot</i></p> <p><u>Groupe Techniciens :</u> <i>Antoine</i></p> | <p>Installation et configuration de GLPI en version 10.0.3</p> <p>Installation de FusionInventory & réglage du message cron (outil qui permet d'exécuter des logiciels où commande à un moment spécifique)</p> <p>Ajout de l'agent fusioninventory</p> <p><u>Créations des groupes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Administration</u> • <u>Ressources Humaines</u> • <u>Service Systèmes & Réseaux</u> • <u>Support Informatique</u> • <u>Techniciens</u> • <u>Developpement</u> <p><u>Installation de postfix</u></p> <p>Configuration du fichier de configuration main.cf situé dans /etc/postfix/, et du fichier de configuration sasl_passwd. Ajout et activation du certificat, redémarrage du service et test d'envoi de mail.</p> | <p>Création des utilisateurs administrateur & divers profils pour les intégrer dans leurs groupes</p> <p><u>Création de niveaux d'incidents ITIL avec 3 niveaux d'incidents différents :</u></p> <p><u>Niveau 1 > Demande</u> (Cette catégorie sert à poser une question que les technicien peuvent y répondre facilement car elle est connue)</p> <p><u>Niveau 1 > Incident</u> (Incident qui a déjà été constaté et résolu que les technicien peuvent facilement résoudre)</p> <p><u>Niveau 2 > Demande</u> (Cette catégorie sert à poser une question un peu plus technique que les technicien remonte à une autre personne plus qualifiée pour y répondre)</p> <p><u>Niveau 2 > Incident</u> (Incident qui a besoin de connaissance un peu plus poussé pour le résoudre qui sont généralement attribué à administrateur)</p> <p><u>Niveau 3 > Demande</u> (Demande très précise sur un sujet complexe que seul une personne qui des connaissances très poussé ou qui a accès à beaucoup d'information peut répondre)</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p><u>Configuration des notifications sur GLPI</u></p> <p>Ajout des notifications par mails sur GLPI, configuration des notifications par courriel, ajout du serveur de messagerie pour les notifications par courriels. Ajout des notifications concernant la prise en charge d'un ticket, la résolution d'un ticket et la clôture. Ajout des modèles de notifications.</p> <p><u>Configuration du collecteur</u></p> <p>Configuration du collecteur sur GLPI, ajout des options de connexions, du serveur, etc.</p> | <p>Niveau 3 > Incident (Incident qui est méconnu des technicien de niveau 1 et 2 et qu'ils n'arrivent pas à résoudre. Le technicien de niveau 3 fait alors des recherches pour résoudre cet incident et fait un compte rendu de comment c'est dérouler la résolution de l'incident pour que la prochaine fois cela soit résolu plus facilement par les technicien de niveau inférieur.)</p> <p>Mettre à disposition l'option d'ajouter différents matériels dans les ticket pour que cela soit plus clair sur l'incident</p> <p>Création d'un collecteur dans configuration -> collecteurs ajout d'address email créer pour celui-ci et configuration</p> |
|--|---|--|

Ticket

6

NA

Statistiques

Validations

1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

26

Tous

Créé : il y a 17 minutes par nathan.admin

Dernière mise à jour : il y a 4 minutes par nathan.admin

Problèmes réseau imprimante

Bonjour,

je souhaitais réaliser des photocopies, mais l'imprimante n'est plus connecté au réseau.

Pouvais-vous envoyer un technicien ?

Créé : il y a 17 minutes par nathan.admin

Demande de validation → killian.admin

Créé : il y a 14 minutes par killian.admin

Réponse à une demande de validation : Acceptée

99 vérifier d'abord que le câble est bien brancher.

Créé : il y a 13 minutes par nathan.admin

Le câble est effectivement bien branché.

Ticket

Date d'ouverture

2022-12-13 12:00:00

Date de résolution

2022-12-13 12:00:00

Date de fermeture

2022-12-13 12:00:00

Type

Incident

Catégorie

Problèmes Réseaux

i

+

Statut

Clos
 Rouvrir

Source de la demande

Helpdesk

i

+

Urgence

Basse

Impact

Bas

Priorité

Basse

Validation

Acceptée

Pour l'ajout d'info pour préciser quel matériel est visé en fonction de panne ou de simple demande il faut aller dans Administration -> Profils -> Ton profil -> Assistance -> Association et ajouter les matériels nécessaire et cocher la case "Liaison avec les matériels pour la création de tickets"

ASSOCIATION

Voir les matériels de mes groupes

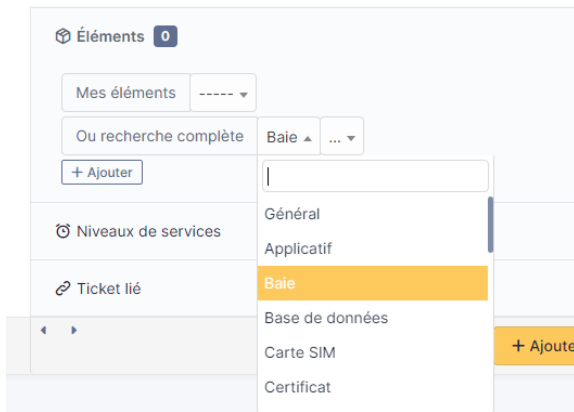
Liaison avec les matériels pour la création de tickets

Mes éléments
- Tous les éléments

Matériels associables à un ticket

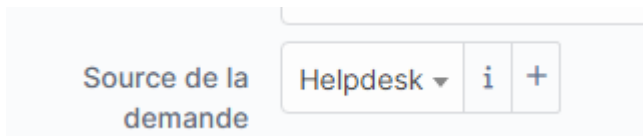
Ordinateur
Moniteur
Matériel réseau
Périphérique
Téléphone
Imprimante
Logiciel
Licence
Certificat
Ligne
Salle serveur
Baie
Châssis
Cluster
PDU

Domaine
Enregistrement de domaine
Applicatif
Carte SIM
Équipement passif
Instance de base de données
Base de données
Câble



Nous avons ensuite essayé de faire un ticket.

Problèmes rencontrés



| <input type="checkbox"/> | NOM | DOSSIER | VERSION | LICENCE | STATUT | AUTEURS | SITE WEB | ACTIONS |
|--------------------------|-----------------|-----------------|------------|---------|--------------|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | FusionInventory | fusioninventory | 10.0.3+1.0 | AGPLv3+ | Non installé | David DURIEUX & FusionInventory team | 🔗 | + |

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

FusionInventory n'était pas activé par défaut, il suffait de réaliser une petite manipulation

Catégories ITIL

Éléments visualisés

contient

règle

(+) groupe

Rechercher

☆

🕒

Actions

☐ NOM COMPLET

☐ Niveau 1

☐ Niveau 1 > Demande

☐ Niveau 1 > Incident

☐ Niveau 2

☐ Niveau 2 > Demande

☐ Niveau 2 > Incident

☐ Niveau 3

☐ Niveau 3 > Demande

☐ Niveau 3 > Incident

20

lignes / page

FusionInventory

Installer FusionInventory
puis activer dans configuration -> plugins

Actions

| <input type="checkbox"/> NOM * | DOSSIER | VERSION | LICENCE | STATUT | AUTEURS | SITE WEB | ACTIONS |
|--|-----------------|-----------|---------|--------|--------------------------------------|-------------------|--|
| <input type="checkbox"/> FusionInventory | fusioninventory | 10.0.3+10 | AGPLv3+ | Activé | David DURIEUX & FusionInventory team | 🔗 | <div><div></div><div></div><div></div></div> |

20

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Ensuite régler le problème de “cron”

sources


<https://openclassrooms.com/fr/courses/1730516-gerez-votre-parc-informatique-avec-glpi/5994176-installez-le-plugin-et-l-agent-fusioninventory>

Problèmes rencontrés

```
eleve@ubu2204-server:~$ ll
total 64752
drwxr-x--- 8 eleve eleve 4096 déc. 12 15:27 ./
drwxr-xr-x 3 root root 4096 mai 2 2022 ../
drwx----- 2 eleve eleve 4096 mai 18 2022 AppliFrais-Pdo-ClasseStatique-Php7/
-rw----- 1 eleve eleve 3784 déc. 12 15:29 .bash_history
-rw-r--r-- 1 eleve eleve 220 janv. 6 2022 .bash_logout
-rw-r--r-- 1 eleve eleve 3771 janv. 6 2022 .bashrc
drwx----- 2 eleve eleve 4096 mai 2 2022 .cache/
drwxrwxr-x 5 eleve eleve 4096 mai 18 2022 frais/
drwxr-xr-x 22 eleve eleve 4096 sept. 14 12:27 glpi/
-rw-r--r-- 1 root root 59087820 sept. 14 12:28 glpi-10.0.3.tgz
-rw-rw-r-- 1 eleve eleve 7144431 déc. 12 14:59 glpi9.3+1.3.tar.gz
-rw-rw-r-- 1 eleve eleve 4759 déc. 1 2020 gsb_frais_donnees.sql
-rw-rw-r-- 1 eleve eleve 4674 oct. 14 2016 gsb_frais_structure.sql
drwxrwxr-x 3 eleve eleve 4096 mai 20 2022 .local/
-rw-r--r-- 1 eleve eleve 807 janv. 6 2022 .profile
drwx----- 2 eleve eleve 4096 mai 2 2022 .ssh/
-rw-r--r-- 1 eleve eleve 0 mai 2 2022 .sudo_as_admin_successful
-rw-rw-r-- 1 eleve eleve 209 déc. 12 15:20 .wget-hsts
eleve@ubu2204-server:~$
```

Help us for translation

Version '10.0.3+1.0 SNAPSHOT'

 Le cron de GLPI ne fonctionne pas, voir [documentation](#)

général ▼ Tâches ▼ Règles ▼ Réseau ▼ Déployer ▼ Guide ▼

automatique vs ajout manuel Inventaires d'ordinateurs durant les dernières heures Déploiement

Inventory : 0 ● Autres ordinateurs : 0

Préparé et en attente : 0 ● En cours : 0 ● Succès : 0 ● En erreur : 0

pour résoudre le fonctionnement de cron :

```
eleve@eleve:~$ sudo crontab -e
```

nous avons ensuite ajouter a la fin du fichier de configuration la ligne suivante

```
* * * * * cd /var/www/html/glpi/front/ && /usr/bin/php cron.php &>/dev/null
```

Niveau de service des techniciens

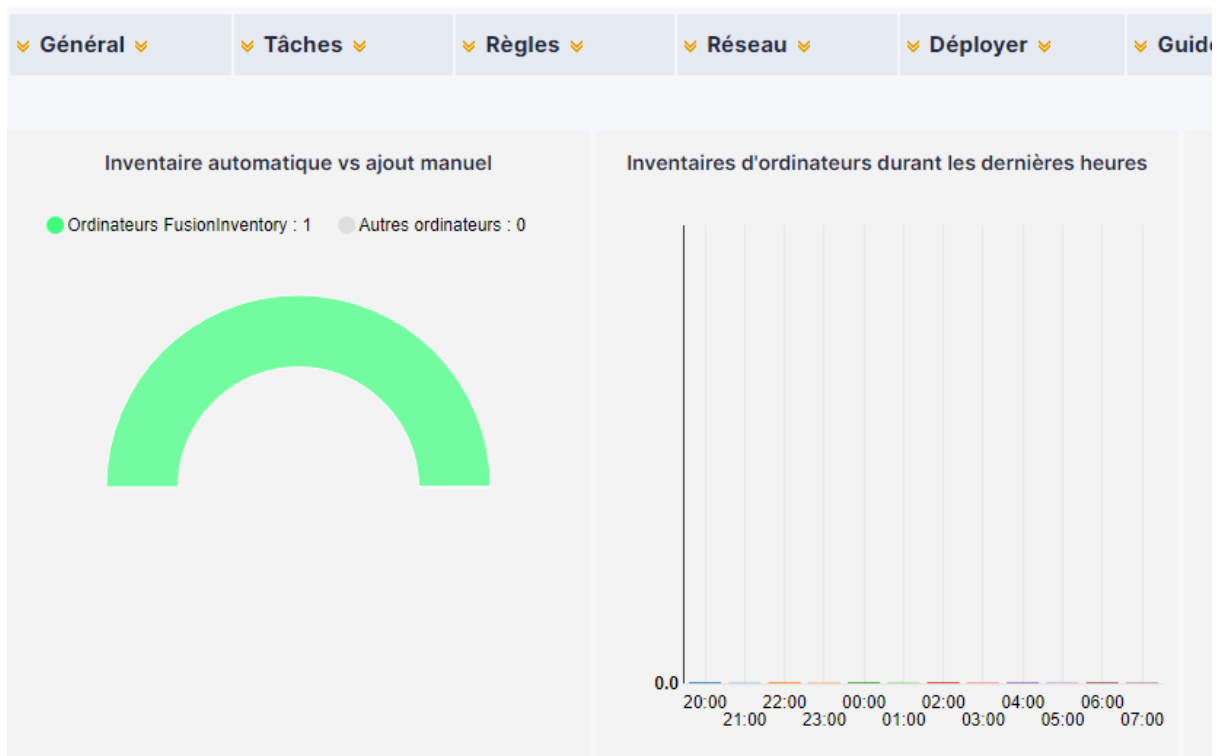
| | | | | |
|-----------------------------------|---|---|---|---|
| Actions |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> NOM ^ | | | | |
| <input type="checkbox"/> Niveau 1 | | | | |
| <input type="checkbox"/> Niveau 2 | | | | |
| <input type="checkbox"/> Niveau 3 | | | | |
| 50 | lignes / page | De 1 à 3 sur 3 lignes | | |

Téléchargement de l'agent fusioninventory

Afin que les postes que l'on souhaite remonter dans fusioninventory sur GLPI puissent être présent, il est impératif de télécharger l'agent disponible sur :




<https://fusioninventory.org/>

Télécharger l'agent sur le poste que vous souhaitez et suivez les instructions, lorsque vous l'avez téléchargé et avez suivi les instructions. Retourner sur votre interface GLPI dans Administration > Fusioninventory, vous devrez avoir l'écran suivant :



Le nombre d'ordinateurs augmenterait donc si vous veniez à installer l'agent sur plusieurs postes.

Le collecteur a été créé

| | | | | | | |
|--|--------------------------|---------|---------|---------|---------|--|
| Nom i | collecteur2000@gmail.com | | | | | |
| Actif | Oui ▾ | | | | | |
| Serveur | 10.1.3.21 | | | | | |
| Options de connexion | IMAP ▾ | ----- ▾ | ----- ▾ | ----- ▾ | ----- ▾ | ----- ▾ |
| Dossier des messages entrants (optionnel, souvent INBOX) | support | | | | |  |
| Port (optionnel) | | | | | | |
| Chaîne de connexion | {10.1.3.21/imap}support | | | | | |
| Identifiant | glpicollect | | | | | |
| Mot de passe | | | | | | <input type="checkbox"/> Effacer |
| Dossier d'archivage des courriels acceptés (optionnel) | support_ok | | | | |  |
| Dossier d'archivage des courriels refusés (optionnel) | support_non | | | | |  |
| Taille maximale des fichiers importés par le collecteur | 5 Mio ▾ | | | | | |
| Utiliser la date du courriel au lieu de celle de la collecte | Non ▾ | | | | | |