**GestSup**

[Présentation](https://gestsup.fr/index.php?page=support#1)

Le logiciel GestSup, est un logiciel de GESTion de SUPport, il permet à des clients ou utilisateurs de déclarer des demandes et incidents, par l'intermédiaire de tickets de support. Ces tickets seront ensuite traités par les techniciens en charge, et permettrons d'échanger avec l'utilisateur jusqu'à la clôture de son ticket.

En termes de composants, l'application se base sur un modèle client / serveur 100% web, il fonctionne à l’aide des composants, Apache (serveur WEB), MySQL (Base de données), PHP (moteur PHP), portés par des systèmes Linux ou Windows. Les clients via leurs navigateurs interrogeront le serveur pour utiliser le logiciel.

Le serveur peut être hébergé dans votre structure en interne, ou bien être installé sur une plateforme d'hébergement externe.

[Fonctions clés](https://gestsup.fr/index.php?page=support#2)

* Support utilisateurs
* Gestion des équipements
* Base de connaissance
* Gestion multi-techniciens
* Gestion multi-langues
* Déclaration autonome des tickets par les utilisateurs, mails, interfaces web
* Liaison permanente avec vos collaborateurs, envoi de mails
* Mise en place rapide
* Prise en main rapide
* Reporting avec les statistiques
* Intégration avec l'annuaire d'entreprise, synchronisation, authentification
* Fonction de sondage
* Simplicité

[Pré-requis](https://gestsup.fr/index.php?page=support#3)

Les environnements serveurs Windows sont possibles mais non conseillés en production, ils peuvent être utilisés en phase de qualification.

[Clients](https://gestsup.fr/index.php?page=support#31)

* **Navigateur :** Chrome certifié et recommandé, Edge (Chromium) supporté, Firefox supporté, **Internet Explorer non supporté**.
* **Résolution minimale :** 1440x900

[Serveur](https://gestsup.fr/index.php?page=support#32)

* **OS :** Linux Debian 10
* **Web :** Apache 2.4
* **Base de données :** MariaDB 10.5
* **PHP :** PHP 7.4 (min PHP 7.3)

* **Processeur :** 2vCores ou Supérieur (Atom non supporté)
* **Mémoire :** 4GB
* **Disque :** 80GB

[Réseau](https://gestsup.fr/index.php?page=support#33)

* **Mise à jour FTP :** Autorisation du port **"21"** depuis votre serveur web vers **"ftp.gestsup.fr"**
* **Envoi de mails SMTP :** Autorisation du port **"25"** ou **"465"** ou **"567"** depuis votre serveur web vers votre **"serveur de messagerie"**
* **Réception de mails IMAP / POP :** Autorisation du port **"143**" ou **"110"** ou **"993"** depuis votre serveur web vers votre**"serveur de messagerie"**
* **Interface Web :** Autorisation du port **"80"** et **"443"** depuis votre serveur web vers **"Internet"** *(Cas de publication de l'application sur Internet, un certificat SSL est obligatoire dans ce cas)*

[Installation sur serveur Linux Debian 9](https://gestsup.fr/index.php?page=support#43)

* *Mise à jour de l'OS :*

apt update && apt upgrade -y && apt dist-upgrade -y

* *Installation des prés-requis :*

apt install apache2 php7.0 mysql-server libapache2-mod-php7.0 php7.0-mysql php7.0-xml php7.0-curl php7.0-mbstring php7.0-gd -y

* *Installation de PHPMyAdmin :*

apt install phpmyadmin -y

* *L'installateur demande votre serveur web sélectionnez apache*
* *L'installateur demande si vous souhaitez configurer PHPMyAdmin répondez oui*
* *L'installateur demande le mot de passe pour la base de données*
* *Création d'un nouvel utilisateur de base de données avec les droits associés*

mysql -u root

CREATE USER 'gestsup'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';

GRANT ALL PRIVILEGES ON \*.\* TO 'gestsup'@'localhost';

FLUSH PRIVILEGES;

exit

* *Configuration de PHP :*

nano /etc/php/7.0/apache2/php.ini

* *Modifier les paramètres suivants*

Max\_execution\_time = 240

File\_uploads = On

Memory\_limit = 512M

Upload\_max\_filesize = 10M

Post\_max\_size = 10M

Date.timezone= Europe/Paris

* *Installation des extensions PHP et packages additionnels :*

apt install php7.0-imap php7.0-ldap php7.0-zip unzip ntp -y

* *Télécharger Gestsup :*

wget -P /var/www/html https://gestsup.fr/downloads/versions/current/stable/gestsup\_3.X.X.zip

* *Extraire les fichiers :*

unzip /var/www/html/gestsup\_3.X.X.zip -d /var/www/html

* *Suppression des fichiers inutiles :*

rm /var/www/html/gestsup\_3.X.X.zip

rm /var/www/html/index.html

* *Modifier les droits pour l'installation :*

adduser gestsup --ingroup www-data

chown -R gestsup:www-data /var/www/html/

find /var/www/html/ -type d -exec chmod 750 {} \;

find /var/www/html/ -type f -exec chmod 640 {} \;

chmod 770 -R /var/www/html/upload

chmod 770 -R /var/www/html/images/model

chmod 770 -R /var/www/html/log

chmod 770 -R /var/www/html/backup

chmod 770 -R /var/www/html/\_SQL

chmod 660 /var/www/html/connect.php

* *Redémarrage du serveur :*

reboot

* *Lancer l'installation de GestSup : Depuis le navigateur web de votre client accédez à l'URL : http://monserveur/install et utiliser l'utilisateur de base de donnée gestsup avec son mot de passe*
* *Une fois terminée supprimez le répertoire d'installation :*

rm -rf /var/www/html/install/

* *Une fois terminée désactivez les utilisateurs de GestSup dont vous n'avez pas besoin : "Administration" > "Utilisateurs".*
* *Modifier les droits après l'installation :*

chmod 640 /var/www/html/connect.php

Sécurisation Apache :

* *Masquer la version d'Apache utilisée :*

nano /etc/apache2/conf-available/security.conf

ServerSignature Off

ServerTokens Prod

* *Bloquer le listing de répertoire et l'exécution de scripts CGI, dans la section "Directory /var/www/" :*

nano /etc/apache2/apache2.conf

Options -Indexes -ExecCGI

* + *Installer et configurer fail2ban* :

apt install fail2ban

nano /etc/fail2ban/jail.conf

destemail = yourmail@example.net

mta=mail #utilisateur postfix

[APACHE]

enabled=true

* + *Passer au HTTPS gratuitement avec Let’s Encrypt :  
    - Vérifier que votre serveur à accès à Internet sur le port 80 et 443.  
    - Vérifier qu'un enregistrement de type A est bien crée gestsup.mondomaine.fr > MON IP PUBLIQUE  
    - Vérifier que votre configuration apache dispose du nom gestsup.mondomaine.fr  
    - Vérifier que les modules: rewrite\_module et ssl\_module sont activés ("a2enmod ssl" et "a2enmod rewrite" si ce n'est pas le cas)*

apachectl -M

* + *- Crée un repertoire pour le programme*

mkdir /cert

* + *- Se placer dans le repertoire*

cd /cert

* + *- Télécharger certbot*

wget https://dl.eff.org/certbot-auto

* + *- Rendre executable le programme*

chmod a+x /cert/certbot-auto

* + *- Installation du certificat*

/cert/certbot-auto

* + *- Renouvellement automatique tous les mois*

echo "0 0 1 \* \* root /cert/certbot-auto renew && service apache2 reload" >> /etc/crontab && service cron reload

* + *Sécurisation de PHPMyAdmin*
  + *Restreindre l'accès à PHPMyAdmin à votre adresse IP uniquement:*

nano /etc/apache2/conf-enabled/phpmyadmin.conf

Order Allow,Deny

Allow from 127.0.0.1

Allow from MONIP

* + *Modifier l'alias par défaut:*

nano /etc/phpmyadmin/apache.conf

Alias /mon\_alias /usr/share/phpmyadmin

service apache2 reload

* + *Installer un antivirus*
  + *Installation ClamAV:*

apt install clamav -y

* + *Mise à jour manuelle:*

freshclam

*Scan tous les jours*:

echo "0 2 \* \* \* root clamscan -r /var/www -l /var/log/clamscan.log >/dev/null 2>&1 " >> /etc/crontab && service cron reload

[Mises à jour](https://gestsup.fr/index.php?page=support" \l "5)

[Avant toutes mise à jour réaliser une sauvegarde des fichiers et de votre base de données](https://gestsup.fr/index.php?page=support&item1=backup#8)  
Les patchs sont à installer un par un, ex: 3.1.45 puis 3.1.46 puis 3.1.47...  
Afin de faciliter l'installation de nouvelles versions de l'application ou de nouveaux patchs vous pouvez les installer de plusieurs manières :  
1- Complètement automatisés: Création d'une tâche planifiée sur le serveur pour lancer l'installation sans interaction utilisateur.  
2- Semi-automatisés: Depuis l'application un assistant vous guide pour lancer l'installation des mises à jour.  
3- Manuellement: Depuis le serveur vous exécutez manuellement les opérations de mises à jour de fichiers et de bases de données.

Vous devez posséder une version de l'application supérieure ou égal à 3.1.10.

Dans l'application allez dans "Administration" > "Mise à jour", sélectionner le canal de mise à jour "Bêta" ou "Stable" que vous souhaitez

Dans l'application allez dans "Administration" > "Système", sélectionner et copier la clé privée serveur

Crée une tâche planifiée sur le serveur d'application en remplaçant YOURPRIVATEKEY par la clé précédemment copiée.

Pour Linux :

echo "0 0 \* \* 0 root php /var/www/html/admin/update.php autoinstall YOURPRIVATEKEY" | crontab

Pour Windows :

schtasks /create /tn "GS\_UPDATE" /sc weekly /tr "C:\wamp64\bin\php\phpX.X.X\php.exe -f C:\wamp64\www\admin\update.php -- autoinstall YOURPRIVATEKEY"

[Gestion des utilisateurs](https://gestsup.fr/index.php?page=support#64)

Depuis la liste des utilisateurs cliquez sur le bouton vert "Ajouter un utilisateur", le formulaire de création d'utilisateur s'affiche.  
Le nombre de champs disponibles dépend de si vous avez activé "la gestion des utilisateurs avancés" dans [les paramètres généraux](https://gestsup.fr/index.php?page=support&item1=config&item2=general&item3=users#616).  
L'interface permet de renseigner :

* **Prénom :** Le prénom de l'utilisateur.
* **Nom :** Le nom de l'utilisateur.
* **Identifiant :** Permettant à l'utilisateur de se connecter à l'application.
* **Mot de passe :** Permettant à l'utilisateur de se connecter à l'application.
* **Adresse mail :** Utilisée pour l'envoi de mail dans l'application.
* **Téléphone :** Permettant d'être affiché sur les tickets pour les utilisateurs ou dans les mails pour contacter un technicien.
* **FAX :** Numéro de fax de l'utilisateur
* **Service :** La liste des services disponible est administrable via la gestion des listes "Administration" > "Liste", elle est automatiquement alimentée depuis l'annuaire LDAP.
* **Société :** La liste des sociétés disponible est administrable via la gestion des listes "Administration" > "Liste", elle est automatiquement alimentée depuis l'annuaire LDAP.
* **Adresse :**
* **Ville :** La ville où est situé l'utilisateur.
* **Code postal :** le code postal de la ville dans laquelle l'utilisateur est situé.
* **Champ personnalisé 1 :** Champ pour des besoins spécifiques
* **Champ personnalisé 2 :** Champ pour des besoins spécifiques
* **Thème :** Il s'agit de définir un thème de l'application pour l'utilisateur, modification des couleurs de l'interface
* **Profil :** Permet de sélectionner le profil de l'utilisateur, permettant l'association de droits spécifique dans "Administration" > "Droits"
* **Forcer le changement du mot de passe :** Permet forcer l'utilisateur à changer de mot de passe à sa prochaine connexion à l'application
* **Vue Personnelle :** Permet de définir pour un utilisateur un nouveau menu de gauche, permettant d'avoir un raccourci vers une catégorie ou une sous-catégorie. (Exemple le technicien chargé du réseau peut voir directement sa catégorie réseau)

[Modification d'un utilisateur](https://gestsup.fr/index.php?page=support#643)

La modification d'un utilisateur permet d'ajouter des nouveaux paramètres :

* **Langue :** Permet de sélectionner la langue pour l'utilisateur, à noter la fenêtre de login est automatiquement traduite en fonction de la provenance géographique de l'utilisateur.
* **État personnel par défaut :** Disponible dans l'onglet paramètres il permet de définir en fonction d'un utilisateur, l'état sélectionné par défaut lors de la connexion à l'application.
* **Ordre de trie personnel par défaut :** Disponible depuis l'onglet paramètres, il permet de définir en fonction d'un utilisateur l'ordre de trie par défaut des tickets, ce paramètre surpassera celui définit dans les paramètres généraux de l'application
* **Rattachement à des utilisateurs :** Si vous modifier la fiche d'un technicien ou d'un administrateur, ce nouvel onglet apparaitra, permettant d'ajouter ou de supprimer des utilisateurs à un technicien pour une association automatique lors de la déclaration de ticket par l'utilisateur.