

Gestion des incidents-GLPI

I.Installation et configuration du serveur GLPI

En premier lieu, il faut décompresser l'archive obtenue au téléchargement :

```
tar -xvzf glpi-10.0.7.tgz
```

on déplace le répertoire dans /var/www :

```
mv glpi /var/www/
```

on change le propriétaire du répertoire:

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

on copie le fichier de configuration en se déplaçant dans le répertoire /apache2/sites-available sur un nouveau fichier nommé glpi.conf:

```
cd /etc/apache2/sites-available cp 000-default.conf glpi.conf
```

on modifie ensuite le chemin du site glpi :

```
ServerAdmin webmaster@localhost
DocumentRoot /var/www/glpi
```

Enfin, on active le serveur glpi et on désactive le serveur par défaut. Une fois la configuration changée, on redémarre le serveur apache :

```
root@debian:/etc/apache2/sites-available# a2dissite 000-default.conf
Site 000-default disabled.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@debian:/etc/apache2/sites-available# a2ensite glpi.conf
Enabling site glpi.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@debian:/etc/apache2/sites-available# systemctl restart apache2
root@debian:/etc/apache2/sites-available# _
```

Pour commencer l'installation du serveur, on se rend à l'adresse ip de notre serveur (ici 192.168.1.173).

Nous choisissons le français comme langue (ici c'est le choix par défaut).



On sélectionne Installer.



Le service nécessite l'installation de l'extension intl de php, on effectue donc cette commande afin d'installer l'extension.

```
root@debian:~# apt install php-intl
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 :
  libapache2-mod-php7.4 php7.4-cli php7.4-common php7.4-curl php7.4-gd php7.4-intl php7.4-json
  php7.4-mbstring php7.4-mysql php7.4-opcache php7.4-readline php7.4-soap php7.4-xml php7.4-zip
Paquets suggérés :
  php-pear
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  php-intl php7.4-intl
Les paquets suivants seront mis à jour :
  libapache2-mod-php7.4 php7.4-cli php7.4-common php7.4-curl php7.4-gd php7.4-json php7.4-mbstring
  php7.4-mysql php7.4-opcache php7.4-readline php7.4-soap php7.4-xml php7.4-zip
13 mis à jour, 2 nouvellement installés, 0 à enlever et 77 non mis à jour.
Il est nécessaire de prendre 4 995 ko dans les archives.
Après cette opération, 508 ko d'espace disque supplémentaires seront utilisés.
Souhaitez-vous continuer ? [O/n]
```

Nous sommes prêts à effectuer l'installation. On clique sur continuer sur cette page.



GLPI SETUP

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysqli extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Suggéré Emplacement sécurisé pour les dossiers de données <i>Les dossiers de données de GLPI devraient être placés en dehors du dossier racine web. Ceci peut être effectué en redéfinissant les constantes correspondantes. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails. Les dossiers suivants devraient être placés en dehors de "/var/www/glpi": - "/var/www/glpi/files" ("GLPI_VAR_DIR") - "/var/www/glpi/config" ("GLPI_CONFIG_DIR") Vous pouvez ignorer cette recommandation si vous êtes certain que ces dossiers ne sont pas accessibles depuis votre serveur web.</i>	⚠
Suggéré Configuration de sécurité pour les sessions <i>Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée. La directive PHP "session.cookie_httponly" devrait être définie à "on" pour prévenir l'accès aux cookies depuis les scripts côté client.</i>	⚠
Suggéré exif extension <i>Renforcer la sécurité de la validation des images.</i>	✓
Suggéré ldap extension <i>Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant. L'extension ldap n'est pas présente.</i>	⚠
Suggéré openssl extension <i>Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.</i>	✓
Suggéré zip extension <i>Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.</i>	✓
Suggéré bz2 extension <i>Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace. L'extension bz2 n'est pas présente.</i>	⚠
Suggéré Zend OPcache extension <i>Améliorer les performances du moteur PHP.</i>	✓
Suggéré Extensions émülées de PHP <i>Améliorer légèrement les performances.</i>	✓
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace <i>Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.</i>	✓

Voulez-vous continuer ?

Continuer > Réessayer ↺

On commence par configurer la connexion à la base de données.



The screenshot shows the GLPI Setup interface. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text "GLPI SETUP" is displayed in orange. Below this, "Étape 1" is centered, followed by "Configuration de la connexion à la base de données". The form contains three input fields: "Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)" with the value "localhost", "Utilisateur SQL" with the value "root", and "Mot de passe SQL" with the value "P@ssw0rd". At the bottom of the form is an orange button labeled "Continuer >".

On créer la base de données glpi



The screenshot shows the GLPI Setup interface for Step 2. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text "GLPI SETUP" is displayed in orange. Below this, "Étape 2" is centered, followed by "Test de connexion à la base de données". A green checkmark icon is followed by the text "Connexion à la base de données réussie". Below this, the text "Veuillez sélectionner une base de données :" is displayed. There are three radio button options: "Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :" (selected), "glpi", "fouilles", and "ocsweb". At the bottom of the form is an orange button labeled "Continuer >".

Le service confirme la création de la base de données.



L'installation est terminée



NOTE : Mdp glpi et autres utilisateurs = bonjour

Afin de sécuriser l'application il y a plusieurs actions à réaliser :

Tout d'abord, supprimer le fichier install.php situé dans /Var/www/glpi/install :

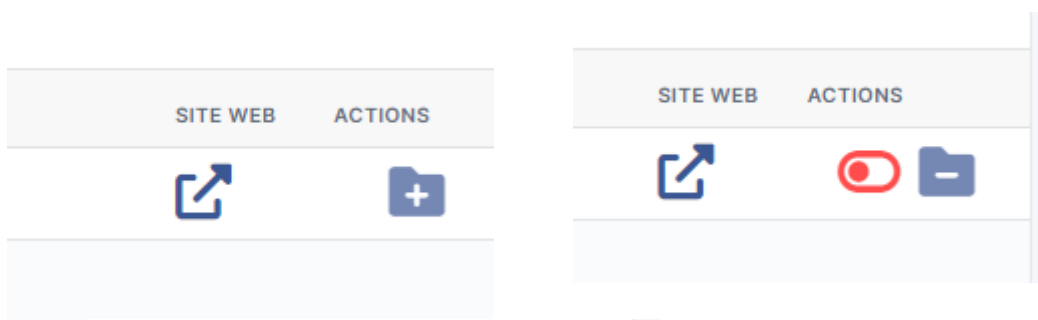
Nom de fichier	Taille de fi...
..	
update.php	8 471
index.php	1 187
empty_data.php	344 181
mysql	
migrations	

Ici, il a été supprimé.

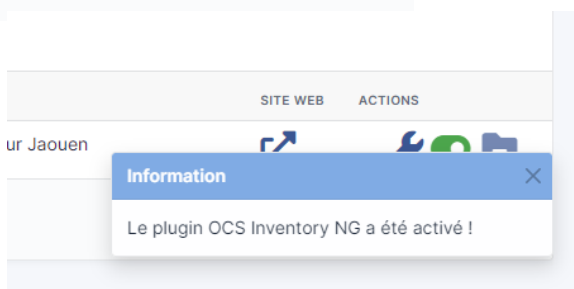
II.Synchronisation avec ocs

A.Installation du plugin

Une fois le répertoire installé on clique sur le bouton de la case action pour ajouter le plugin au gestionnaire de glpi



Ensuite, on clique sur le switch rouge pour l'activer.



Le service est maintenant activé

B. Création et configuration du serveur OCSNG

Après avoir effectué les étapes de configuration demandées, le serveur est opérationnel.

The screenshot shows the 'Serveur OCSNG - Serveur OCS' configuration page. On the left is a sidebar with menu items: 'Serveur OCSNG', 'Tester', 'Données à importer', 'Options d'importation', 'Historique général', 'Historique' (with a count of 1), and 'Tous'. The main content area has a header 'Connexion à la base de données'. Below it, a blue message box states: 'Connexion à la base de données réussie' and 'Version et Configuration OCSNG valide'. At the bottom of the message box, there are two red buttons: 'AJAX DEBUG' and 'Display only tab for debug'. A top right button labeled 'Actions' is also visible.

Configurations requises pour que le serveur fonctionne correctement.

This screenshot displays the 'Informations générales' (General Information) section of the OCSNG configuration. An orange warning box at the top states: 'Attention : les règles d'affectation d'un élément à une entité dépendent des champs sélectionnés'. Below this, there are several rows of configuration options, each with a label, a dropdown menu (mostly set to 'Oui'), and an information icon 'i'. The options include: 'Nom', 'Système d'exploitation', 'Numéro de série du système d'exploitation', 'Numéro de série', 'Modèle', 'Fabricant', 'Type', 'Domaine', 'Commentaires', 'UUID', and 'IP'. A section titled 'Informations sur l'utilisateur' (User Information) follows, containing options for 'Usager', 'Lier à l'utilisateur', 'Affecter le groupe par défaut de l'utilisateur par défaut', and 'Affecter le lieu de l'utilisateur par défaut'. The 'Lier à l'utilisateur' option has a dropdown menu with 'Depuis l'identifiant utilisateur / contact' selected.

This screenshot shows the 'Composants' (Components) section of the OCSNG configuration. It features a table of hardware components, each with a label, a dropdown menu (mostly set to 'Oui'), and an information icon 'i'. The components listed are: 'Processeur', 'Mémoire', 'Disque dur', 'Carte réseau', 'Carte graphique', 'Carte son', 'Lecteurs', 'Modems', 'Ports', 'Bios', 'Carte mère', 'Contrôleurs', and 'Autre composant'. The 'Carte mère' dropdown is set to 'i'.

Serveur OCSNG - Serveur OCS

Actions

Tous

Informations générales

Composants

Objets liés

Périphériques	Import global	Moniteurs	Import unique sur numéro de série
Commentaires Moniteurs	Non	Imprimantes	Import global
Logiciels	Import unique	Volumes	Oui
Base de registre	Oui	Machines virtuelles	Non

Pas d'import : GLPI n'importera pas ces éléments

Import global : tout est importé mais le matériel est géré de manière globale (sans doublons)

Import unique : tout est importé tel quel

Serveur OCSNG - Serveur OCS

Actions

Tous

Informations générales

Composants

Objets liés

Plugins OCS Inventory NG

Licences Microsoft Office	Non	i	Antivirus	Non	i
Durée de fonctionnement	Non	i	Statut Windows Update	Non	i
Teamviewer	Non	i	Paramètres du proxy	Non	i
Utilisateurs de Windows	Non	i	Informations sur l'OS	Non	i
Lecteurs réseaux	Non	i	Service	Non	i
Processus en cours	Non	i	Customapp	Non	i
Bitlocker	Non	i			

Serveur OCSNG - Serveur OCS

Actions

Tous

Informations générales

Composants

Objets liés

Plugins OCS Inventory NG

Informations administratives OCSNG

Numéro d'inventaire	HARDWARE_ID	Lieu	TAG
Groupe	Pas d'import	Usager numéro	Pas d'import
Réseau	Pas d'import	Date de mise en service	Pas d'import

De plus, la configuration serveur d'OCS doit être modifiée. La ligne TRACE_DELETED doit être positionnée sur ON.

TRACE_DELETED

Deletion logging functionality (needed by GLPI)

ON

OFF

On ajoute également la règle rootEntityOcs.

RootEntityOcs

TAG OCSNG

est

*

Entité

Assigner

Entité racine

Serveur OCSNG

est

Serveur OCS

La règle contient les critères suivants :

Critères			
<input type="checkbox"/>	Critère	Condition	Motif
<input type="checkbox"/>	TAG OCSNG	est	*
<input type="checkbox"/>	Serveur OCSNG	est	Serveur OCS

Résultat de l'importation de la base de données du serveur OCS.

Voir 25 entrées

Rechercher:

Importer ou lier des ordinateurs

Tous	Nom	Numéro de série	Fabricant	Modèle	Informations	Date dernier inventaire OCSNG	TAG OCSNG
Pas de données disponibles							

Voir 0 à 0 de 0 entrées

0 lignes sélectionnées

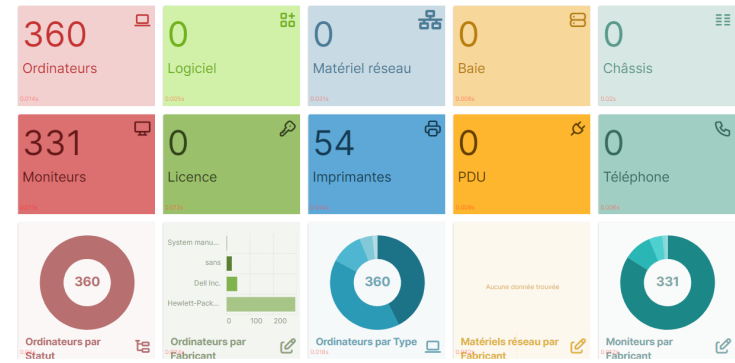
Précédent

Suivant

Importer ou lier des ordinateurs

Statistiques concernant la liaison OCSNG

Ordinateurs importés	295
Ordinateurs synchronisés	0
Ordinateurs liés	0
Ordinateurs non mis à jour	0
Ordinateurs ne vérifiant aucune règle	0
Ordinateurs en doublon	0
Ordinateurs dont l'import est refusé par une règle	0



Finalement, on vérifie que la programmation de l'exécution du script est configurée pour être automatique.

« < [] Actions 8/20 > »

Action automatique

Nom: Ocsinventoryng - ocsng

Description: OCSNG - Lancement du script de synchronisation OCSNG

Fréquence d'exécution: 5 minutes

Statut: Programmée

Mode d'exécution: GLPI

Plage horaires d'exécution: 0 -> 24

Temps de conservation des journaux (en jours): 30

Commentaires: []

Dernière exécution: Jamais

Prochaine exécution: Dès que possible

Exécuter

Sauvegarder

AJAX DEBUG Display only tab for debug

III.Travail sur l'inventaire

1. Créez une arborescence de localisation pour la salle 311.

Ajout de l'arborescence pour la salle 311.

Lieu

Nom: 311

Comme enfant de: B2 > E1

Code postal: []

État: []

Numéro du bâtiment: []

Emplacement sur la carte: [Map]

Longitude: []

Latitude: []

Altitude: []

Commentaires: []

Supprimer définitivement

Sauvegarder

AJAX DEBUG Display only tab for debug

2. Ajoutez un nouveau matériel réseau : switch 24 port CISCO et connectez les machines de la salle 311 sur celui-ci.

Création du switch et ajout dans la salle 311.

Matériel réseau

Analyse d'impact

Systèmes d'exploitation

Logiciels

Composants

Volumes

Ports réseau

Noms réseau

Connecteurs

Gestion

Contrats

Documents

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens

Notes

Réservations

Certificats

Domaines

Applicatifs

Historique

Debug

Tous

Nom

Switch 24 ports CISCO

Lieu

B2 > E1 > 311

Responsable technique

tech

Groupe technique

Usager numéro

Usager

Sysdescr

Utilisateur

normal

Groupe

Commentaires

Source de mise à jour

Statut

Type de matériel réseau

Switch

Fabricant

Cisco, Inc

Modèle

Numéro de série

Numéro d'inventaire

Identifiant SNMP

Réseau

311

UUID

Mémoire (Mio)

0

Mettre à la corbeille

Sauvegarder

Créé le 2023-04-18 11:11

Dernière mise à jour le 2023-04-18 11:24

AJAX DEBUG

Display only tab for debug

Le switch est bien ajouté dans l' inventaire.

<input type="checkbox"/> NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	FIRMWARE	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/> Switch 24 ports CISCO		Cisco, Inc	B2 > E1 > 311	Switch			2023-04-18 11:41

3. Associez aux ordinateurs de la salle 311 un document technique qui répertorie le système et les applications installées.

On crée l'arborescence vers la documentation.

Nom

Documentation technique

Commentaires

Icône

pdf-dist.png

Téléchargement autorisé

Non

Extension

Type MIME

+ Ajouter

AJAX DEBUG

Display only tab for debug

On ajoute un filtre de sélection pour sélectionner les machines de la salle 311. Ensuite on sélectionne toutes les machines de la salle en cliquant sur “nom”.

Actions									
NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
311-03		Hewlett-Packard	CZC7350ZC1	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professional	B2 > E1 > 311	2023-04-18 11:22	
311-04		Hewlett-Packard	CZC7350ZD6	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professional	B2 > E1 > 311	2023-04-18 11:22	
311-05		Hewlett-Packard	CZC7350ZFC	Mini Tower	HP Compaq dc7700 Convertible Minitower	Microsoft Windows XP Professional	B2 > E1 > 311	2023-04-18 11:22	

500 lignes / page De 1 à 3 sur 3 lignes

Dans le champ actions, on sélectionne Ajouter un document puis le chemin vers la documentation. On clique sur Ajouter.

Actions

Action

Ajouter un document

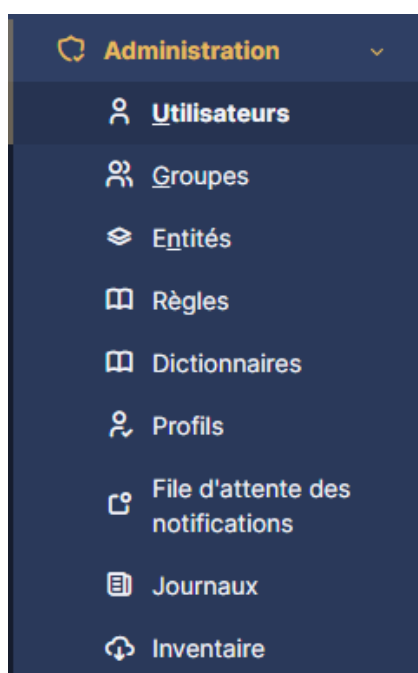
Documentation technique HP

i

Ajouter

4. Créez un nouvel utilisateur Imct65 auquel vous affecterez un matériel de la salle 311 qui fera l'objet d'un incident

Tout d'abord, afin de créer un utilisateur on se rend dans l'onglet Administration > Utilisateurs.



Puis ajouter

Identifiant

lmct65

Nom de
famille

65

Prénom

lmct

Mot de
passe

.....

Confirmation
mot de
passe

.....

Une fois sur la page d'ajout, on entre les informations de l'utilisateur puis on valide.

En regardant la liste des utilisateurs, on voit que "lmct65" a été ajouté.

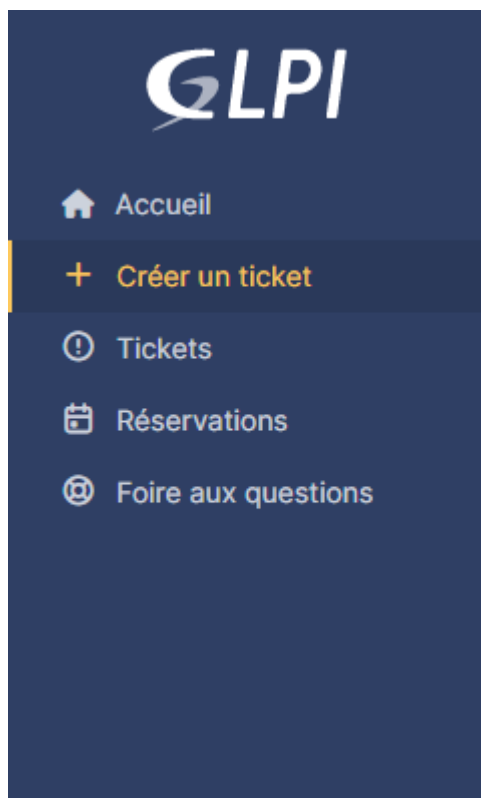
<input type="checkbox"/> IDENTIFIANT ^	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/> glpi					Oui
<input type="checkbox"/> glpi-system	Support				Oui
<input checked="" type="checkbox"/> lmct65	lmct65				Oui
<input type="checkbox"/> normal					Oui
<input type="checkbox"/> post-only					Oui
<input type="checkbox"/> tech					Oui

On attribut ensuite le poste 05 de la salle 311 a notre utilisateur.

Nom	<input type="text" value="311-05"/>		
Lieu	<input type="text" value="B2 > E1 > 311"/>	▼	
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/>		▼
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/>		▼
Usager numéro	<input type="text"/>		
Usager	<input type="text" value="lmct65"/>		
Utilisateur	<input type="text" value="-----"/>		▼
Groupe	<input type="text" value="-----"/>		▼
Commentaires	<input type="text" value="Swap : 2404"/>		

Dernière date de démarrage

**5. Créez un ticket d'incident que vous attribuerez au technicien.
Procédez à un suivi cohérent de ticket puis fermer celui-ci après
résolution de l'incident.**



Pour créer un ticket, l'utilisateur se connecte à sa session, et se rend dans l'onglet "Créer un ticket".

Ensuite, il choisit quel type de ticket il a besoin d'ouvrir (ici un incident) et le niveau d'urgence du ticket ainsi que le titre et la description de celui-ci en précisant dans quel lieu il faut intervenir.

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie ----- i

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs x tech

Lieu B2 > E1 > 311 i

Titre Problème d'accès au navigateur

Description *

Paragraphe B I ...

Le navigateur indique qu'il est impossible de trouver le site recherché

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

L'utilisateur "tech" peut accéder à la liste des tickets créés. Ici, le ticket déposé par Imct65 apparaît.

LL

Créé : À l'instant par Imct65 Imct65

Problème d'accès au navigateur

Le navigateur indique qu'il est impossible de trouver le site recherché

Et il est marqué comme “nouveau”. Pour changer son statut, le technicien peut se rendre dans l’interface et sélectionner “Associate myself”. Ainsi, le ticket passera de “Nouveau” à “En cours”. De plus, la section “assigné à” indiquera “Tech”.

Ticket

Opening date

2023-04-18 14:23:29

Type

Incident

Category

i

Status

New

Request source

Helpdesk

i

Urgency

Medium

Impact

Medium

Priority

Medium

Location

B2 > E1 > 311

i

Approval

Not subject to approval

Actors

2

Requester

x

lmct65 lmct65

1

Observer

x

tech

1

Assigned to

Associate myself

Items

0

Ticket

Opening date

2023-04-18 14:23:29

Type

Incident

Category

i

Status

Processing (assigned)

Request source

Helpdesk

i

Urgency

Medium

Impact

Medium

Priority

Medium

Location

B2 > E1 > 311

i

Approval

Not subject to approval

Actors

3

Requester

x

lmct65 lmct65

1

Observer

x

tech

1

Assigned to

tech

1

Items

0

Le technicien peut alors répondre à l'utilisateur en lui proposant une solution simple, le statut du ticket passera à "en attente" le temps que Imct65 renvoie une réponse.

The screenshot displays a ticketing system interface. On the left, a conversation thread shows a user (LL) reporting a "Problème d'accès au navigateur" (Browser access problem) and a technician (TE) responding with a question about proxy settings. On the right, the "Ticket" details panel is visible, showing the ticket's metadata and assigned actors.

Conversation Thread:

- User (LL):** Created: 28 minutes ago by Imct65 Imct65. Last update: Just now by tech. **Problème d'accès au navigateur**. Le navigateur indique qu'il est impossible de trouver le site recherché.
- Technician (TE):** Created: Just now by tech. Avez vous vérifié si le proxy est défini sur 192.168.1.254 et le port sur 3128 ?

Ticket Details Panel:

- Opening date:** 2023-04-18 14:23:29
- Type:** Incident
- Category:** -----
- Status:** Pending
- Request source:** Helpdesk
- Urgency:** Medium
- Impact:** Medium
- Priority:** Medium
- Location:** B2 > E1 > 311
- Approval:** Not subject to approval
- Actors:**
 - Requester:** Imct65 Imct65
 - Observer:** tech
 - Assigned to:** tech

Ici la solution du technicien a suffi à résoudre le problème du ticket, étant donné que Imct65 a répondu, le statut du ticket repasse à "en cours".

The screenshot shows the same ticketing system interface as before, but with an updated conversation thread and a changed ticket status.

Updated Conversation Thread:

- User (LL):** Created: 32 minutes ago by Imct65 Imct65. Last update: Just now by Imct65 Imct65. **Problème d'accès au navigateur**. Le navigateur indique qu'il est impossible de trouver le site recherché.
- Technician (TE):** Created: 5 minutes ago by tech. Avez vous vérifié si le proxy est défini sur 192.168.1.254 et le port sur 3128 ?
- User (LL):** Created: Just now by Imct65 Imct65. En effet, le proxy n'était pas défini correctement, le navigateur fonctionne désormais normalement.

Ticket Details Panel:

- Status:** Processing (assigned)
- Actors:**
 - Requester:** Imct65 Imct65
 - Observer:** tech
 - Assigned to:** tech

Le ticket étant résolu, le technicien peut fermer le ticket sans nécessairement le mettre à “résolu”. Ici, le ticket a été fermé.

☐ 3 Problème d'accès au navigateur ● Closed 2023-04-18 14:58 2023-04-18 14:23 Medium Imct65 Imct65 i tech i