



*Mise en place d'un outil de gestion de parc
et de suivi des incidents*

Choix de la solution : GLPI
Choix de l'OS : Debian

Alexandre Boyer

Table des matières

I.	Gestion de parc	3
A.	Installation de GLPI sous Debian.....	3
B.	Installation du plug in Fusion inventory :.....	10
C.	Inventarisation d'un PC dans l'inventaire de parc GLPI.....	13
II.	Gestion des incidents.....	15
A.	Création d'utilisateur ayant un profil technicien	15
B.	Création d'utilisateurs ayant un profil permettant la création de ticket d'incident	16
C.	Création de tickets avec les utilisateurs Jean et Jeanne	17
D.	Se connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et l'attribuer au technicien	19
E.	Résolution et clôture de l'incident pour l'ajouter dans la base de connaissances.....	22

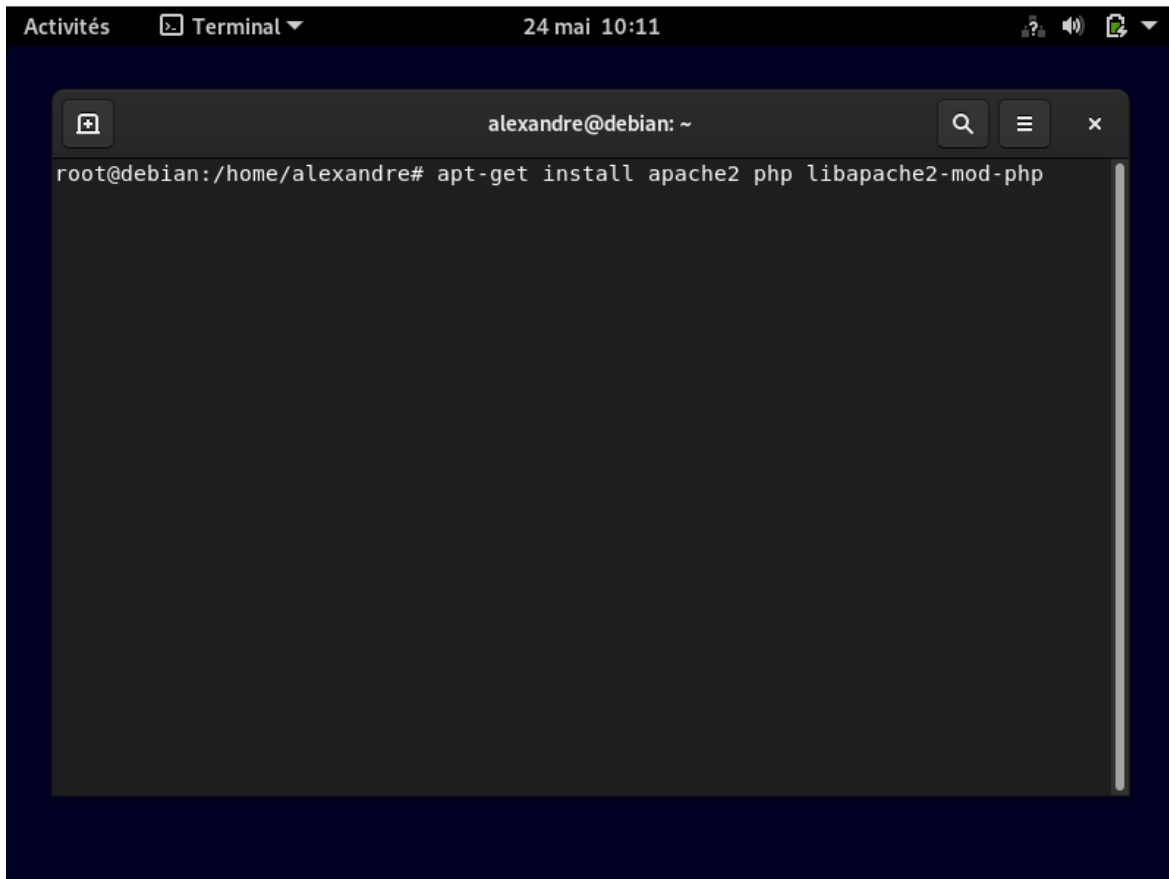
Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

I. Gestion de parc

A. Installation de GLPI sous Debian

Avant d'installer GLPI il nous faudra des prérequis

Tout d'abord il nous faudra installer apache

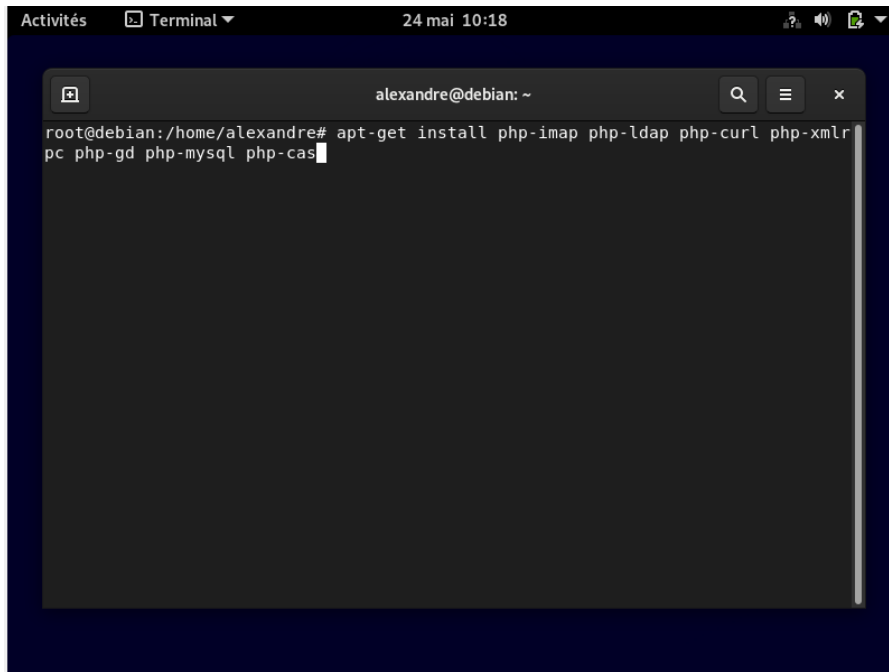


The screenshot shows a terminal window titled 'Terminal' with the date and time '24 mai 10:11'. The terminal prompt is 'alexandre@debian: ~'. The command entered is 'apt-get install apache2 php libapache2-mod-php'. The output of the command is not visible in the screenshot.

```
alexandre@debian: ~  
root@debian:/home/alexandre# apt-get install apache2 php libapache2-mod-php
```

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

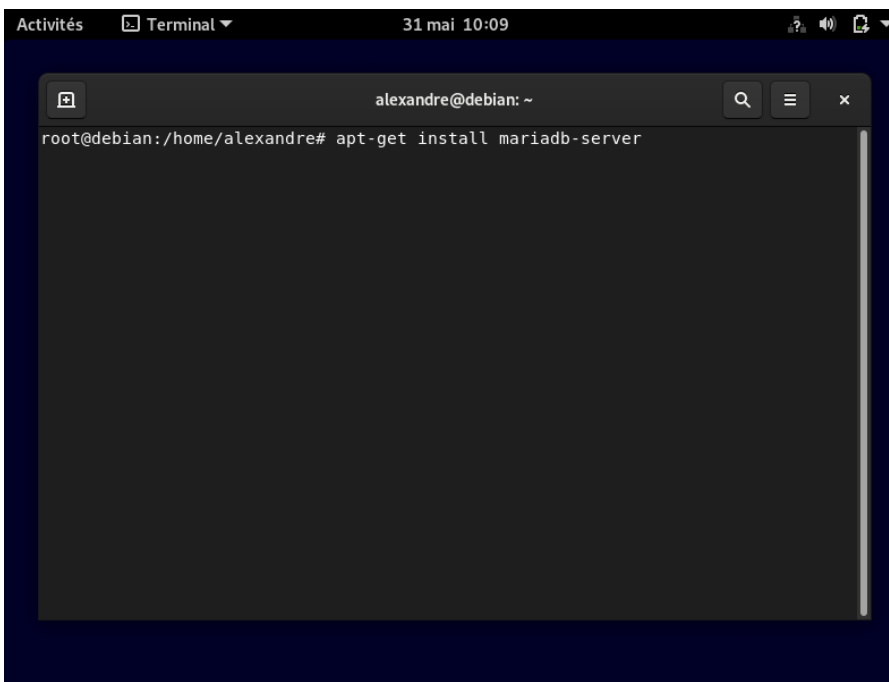
Puis il nous faudra installer PHP



A terminal window titled 'alexandre@debian: ~' with a search icon, menu icon, and close button. The terminal shows the command `apt-get install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas` being entered. The window is part of a desktop environment with a top bar showing 'Activités', 'Terminal', and the date '24 mai 10:18'.

```
alexandre@debian: ~  
root@debian:/home/alexandre# apt-get install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas
```

Et enfin MariaDB pour la base de données



A terminal window titled 'alexandre@debian: ~' with a search icon, menu icon, and close button. The terminal shows the command `apt-get install mariadb-server` being entered. The window is part of a desktop environment with a top bar showing 'Activités', 'Terminal', and the date '31 mai 10:09'.

```
alexandre@debian: ~  
root@debian:/home/alexandre# apt-get install mariadb-server
```

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Puis il faudra installer tous les modules complémentaires de GLPI :

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

Redémarrer les services

```
# /etc/init.d/apache2 restart  
# /etc/init.d/mysql restart
```

Créez la base de données qui permettra d'installer GLPI :

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

```
MariaDB [(none)]> create database glpidb;
```

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpidb.* to  
glpiuser@localhost identified by "votre-mot-de-passe";
```

* « votre-mot-de-passe » étant le mot de passe root créer lors de l'installation de MariaDB

```
MariaDB [(none)]> quit
```

Ensuite il faudra installer phpmyadmin pour gérer la base de données plus facilement :

```
# apt-get install phpmyadmin
```

Maintenant que votre serveur est fonctionnel, nous allons pouvoir procéder à l'installation de GLPI :

Une première installation en ligne de commande nous permet de **récupérer les paquets GLPI** sur le serveur miroir. Pour cela, entrez les 3 commandes suivantes :

```
# cd /usr/src/
```

```
# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.3.3/glpi-9.3.3.tgz
```

```
# tar -xvzf glpi-9.3.3.tgz -C /var/www/html
```

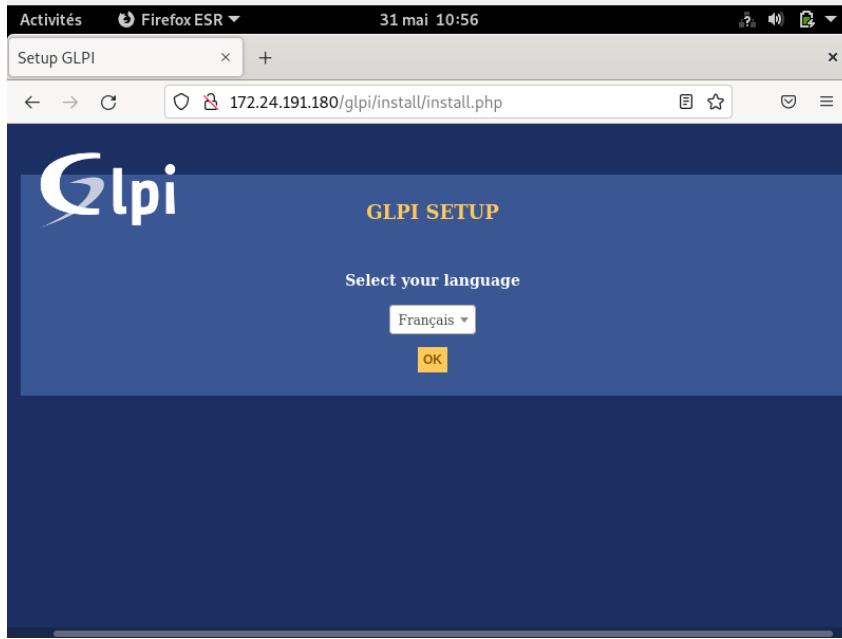
Une fois téléchargé et décompressé ces paquets, nous attribuons les droits au serveur LAMP d'agir sur les fichiers, et nous pourrions enchaîner sur l'installation graphique. Pour cela, entrez la commande suivante :

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

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Une fois l'installation en commande terminée, il faut désormais ouvrir un navigateur internet et taper dans la barre d'adresse : l'IP de la machine, suivie de /glpi.

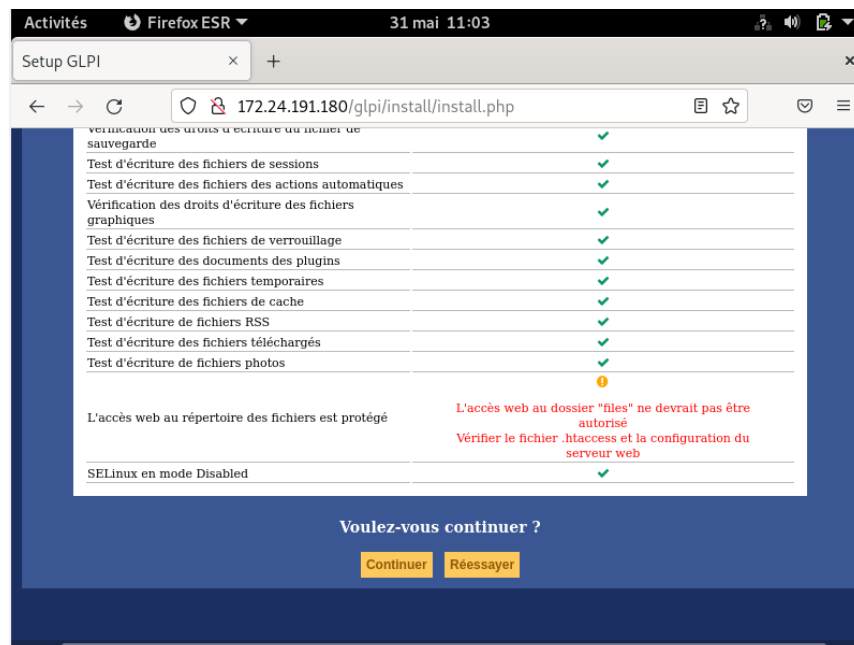
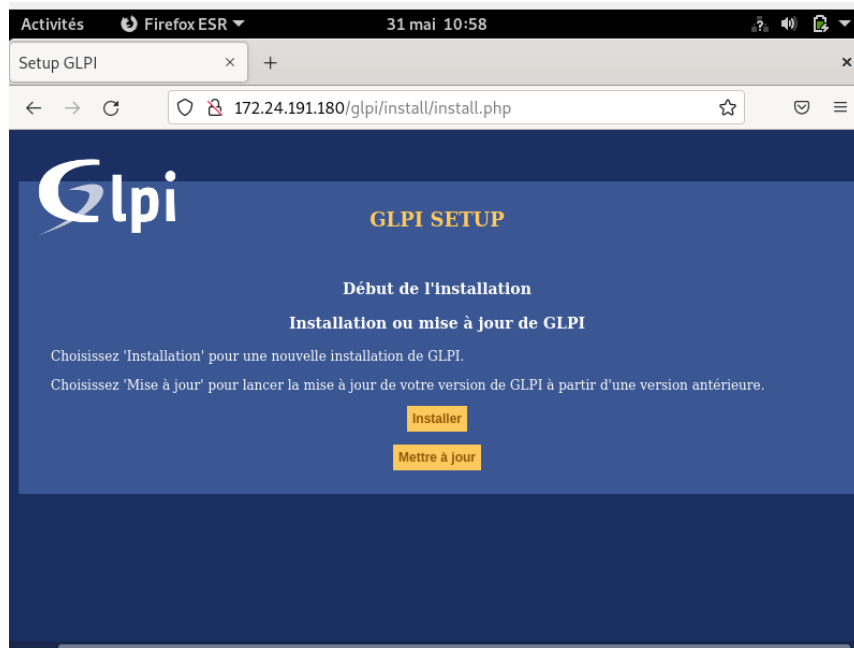
Dans mon exemple, je suis en 172.24.191.180, donc j'utilise l'adresse : « <http://172.24.191.180/glpi> »



- Maintenant il vous faut choisir le langage de votre choix
- Puis il vous faudra cliquer sur « OK »
- Ensuite accepter les CGU

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Vous arriverez sur cette page ci-dessous, il vous suffira de cliquer sur « Installer »



Sur ce menu, nous vérifierons que tous les paquets sont correctement installés.

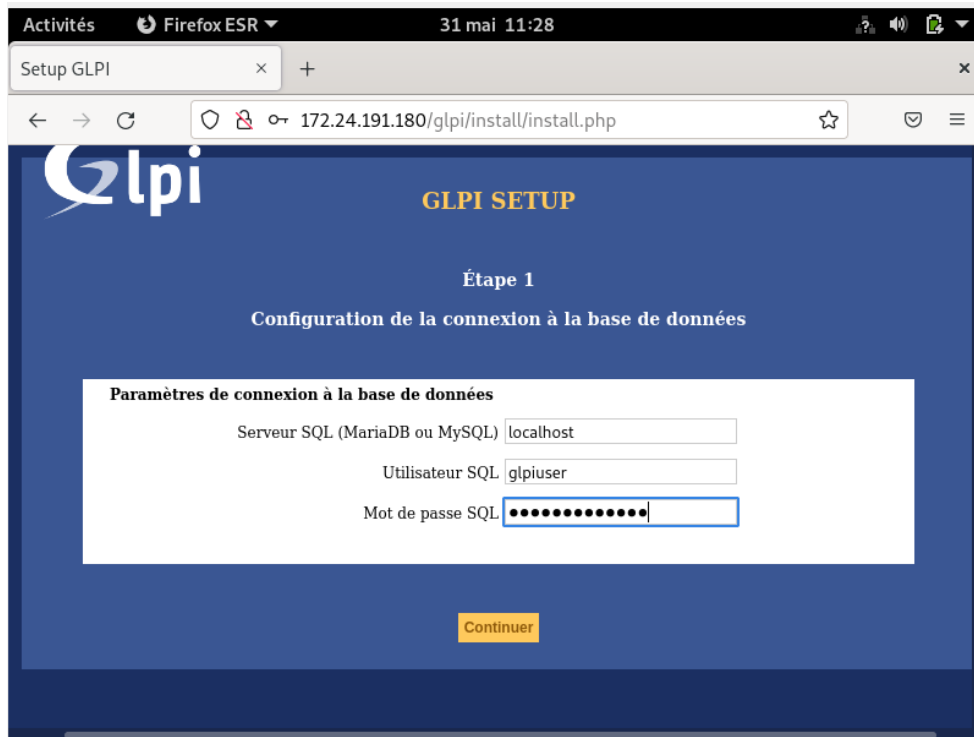
Si il n y a pas de paquets manquant (non cochés) on peut cliquer sur « Continuer ».

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Sur cette fenêtre, nous allons associer GLPI à sa base de données créée précédemment sur MariaDB.

Les informations sont les suivantes :

- serveur SQL (MariaDB ou MySQL) → localhost ;
- utilisateur SQL → glpiuser ;
- mot de passe SQL → Le mot de passe que l'on a défini précédemment

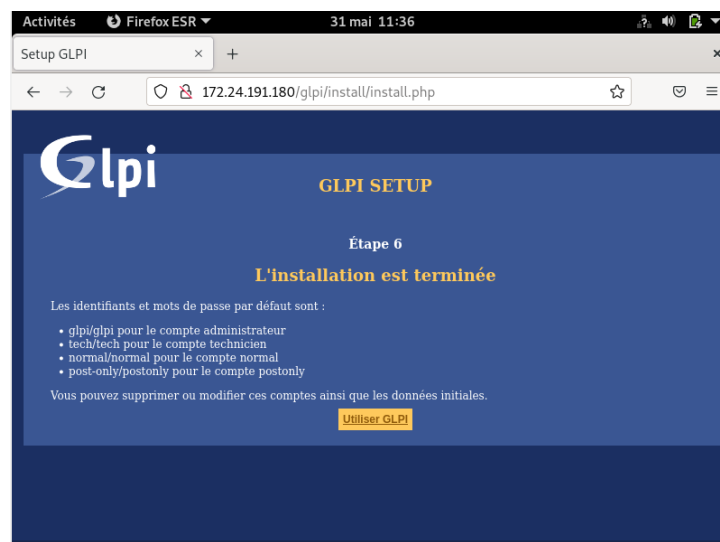
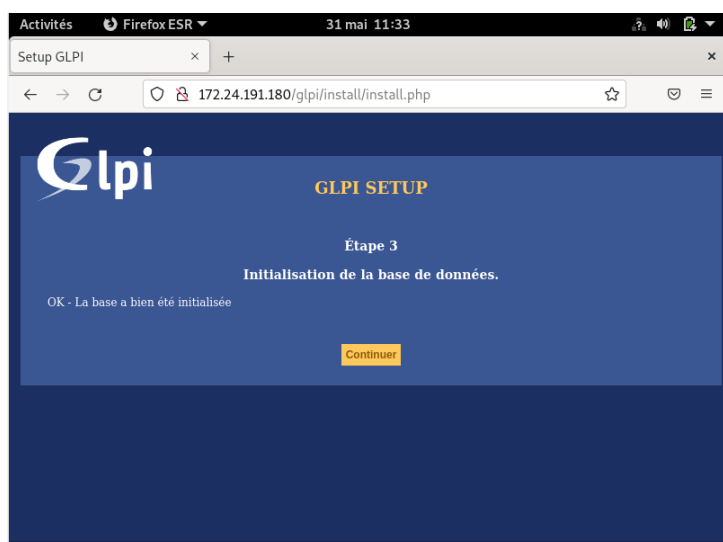


The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying '172.24.191.180/glpi/install/install.php'. The page has a blue header with the GLPI logo and the text 'GLPI SETUP'. Below the header, it says 'Étape 1' and 'Configuration de la connexion à la base de données'. The main content area is a white box titled 'Paramètres de connexion à la base de données' containing three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpiuser', and 'Mot de passe SQL' with masked characters. A yellow 'Continuer' button is located at the bottom of the form.

On clique ensuite sur [Continuer].

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Si tout est OK, on devra voir la fenêtre suivante avec la base de données "glpidb" que nous avons créé précédemment apparaître. On va la sélectionner pour la suite.



Et après l'initialisation de la base de données, il vous suffira de cliquer sur « Continuer », d'accepter ou non l'envoi de diagnostics (étape 4), faire un don ou non à l'éditeur de GLPI (étape 5) ; puis CA Y EST !

GLPI est enfin installé !

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

B. Installation du plug in Fusion inventory :

Maintenant que GLPI est bien installé, il faut pouvoir inventorier nos machines (PC, imprimantes etc...).

C'est donc le plug in Fusion inventory qui va le permettre. Celui s'installe d'abord sur notre machine Debian hébergeant le serveur GLPI. Puis l'on installe l'agent Fusion inventory sur les machine que l'on veut faire remonter dans l'inventaire de GLPI.

Commençons donc par :

- Aller dans le répertoire des sources et téléchargez le plugin FusionInventory :

```
# cd /usr/src
```

```
# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/archive/glpi9.3+1.3.tar.gz
```

```
# tar -zxvf glpi9.3+1.3.tar.gz -C /var/www/html/glpi/plugins
```

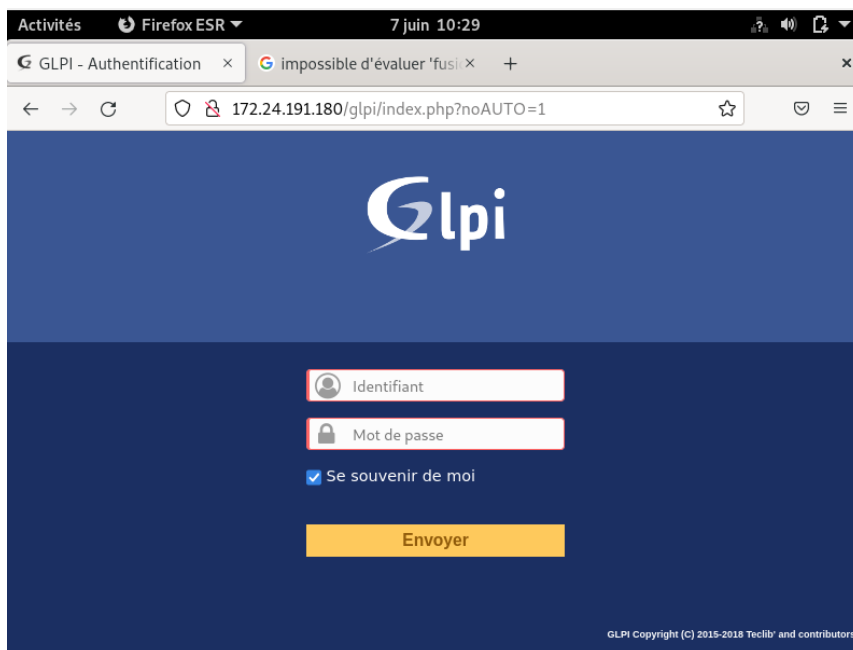
- Attribuez les droits d'accès au serveur web :

```
# chown -R www-data /var/www/html/glpi/plugins
```

- Préparez la compatibilité du répertoire pour être visible dans GLPI :

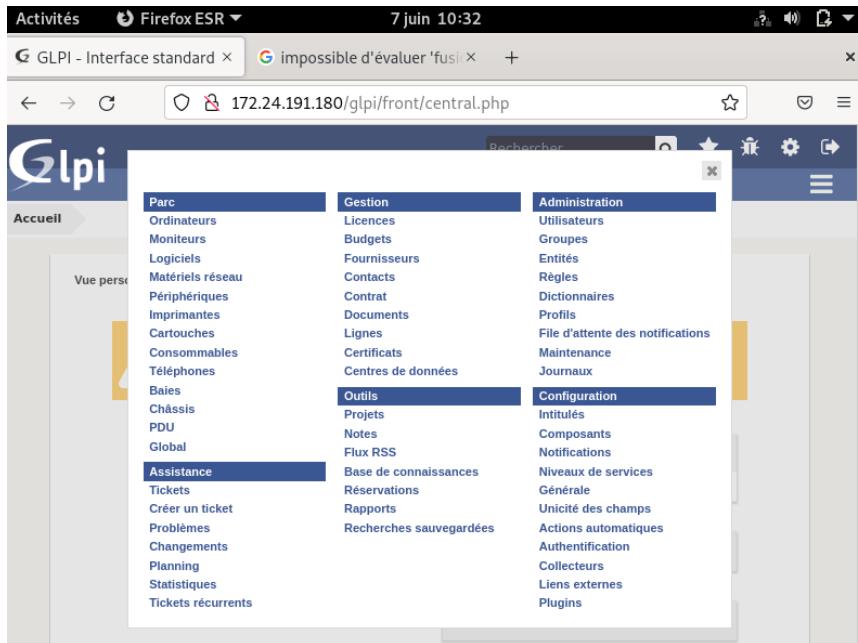
```
# cd /var/www/html/glpi/plugins  
# mv fusioninventory-for-glpi-glpi9.3-1.3/ fusioninventory/
```

Puis reconnecter vous sur GLPI en mode super admin :

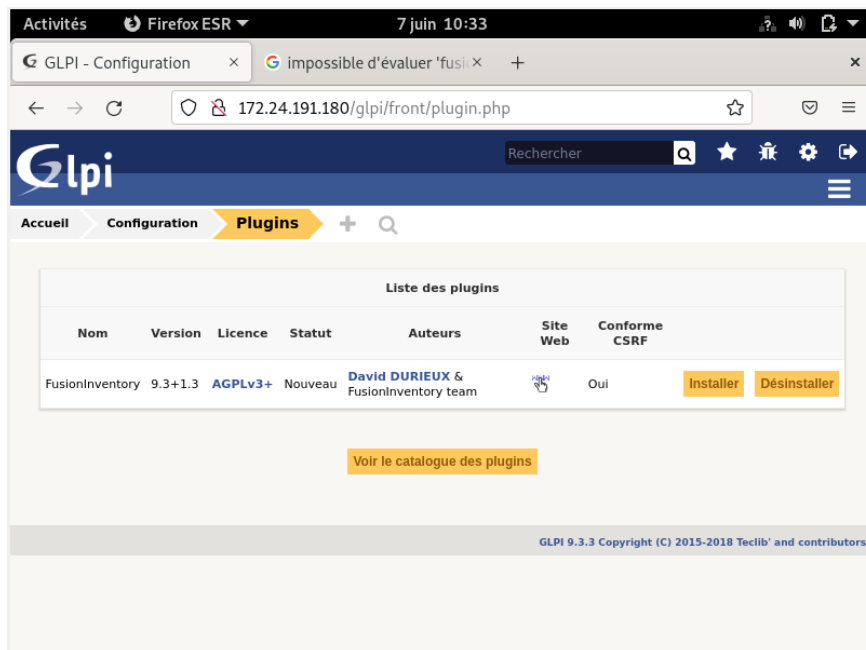


Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Puis rendez-vous dans la sections plug in en bas à gauche du menu.



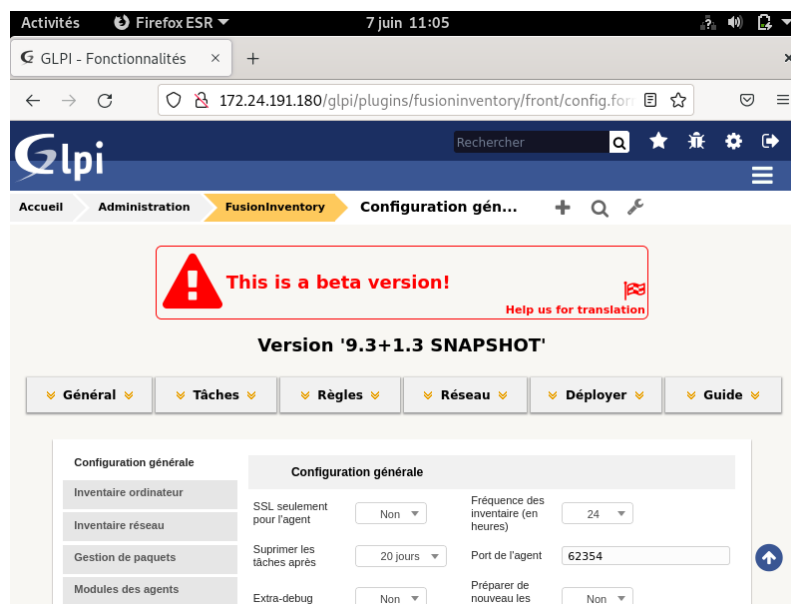
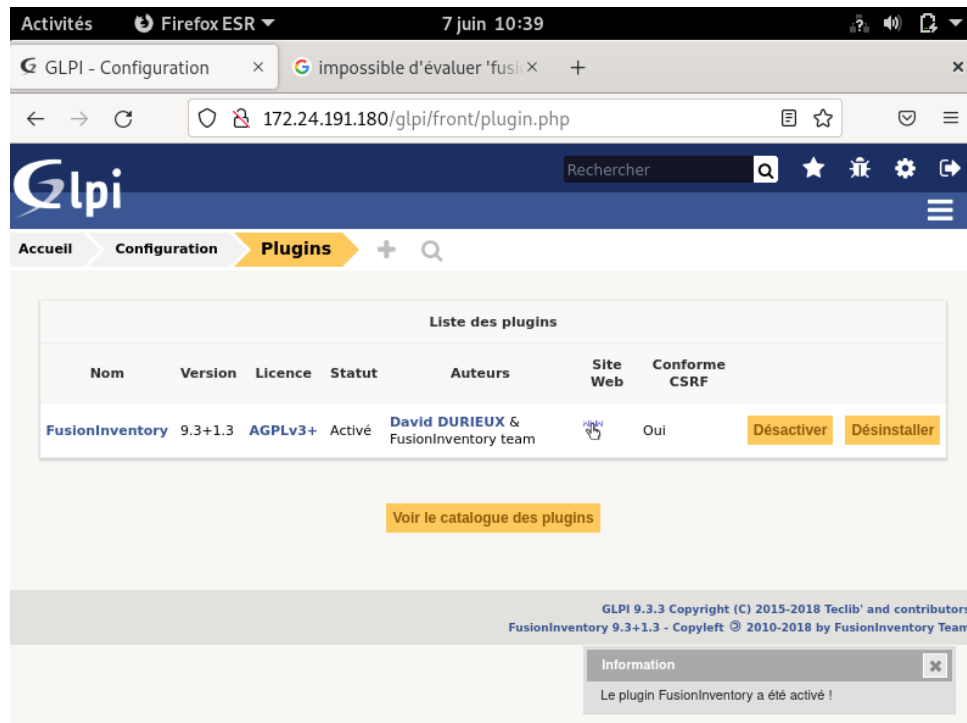
Et si tout a été fait correctement le plug in devrait s'afficher



Le plugin FusionInventory est donc prêt à être installé dans GLPI. Cliquez sur [Installer] pour continuer.

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Dès que l'opération sera fini, le bouton [Installer] se sera changé en [Activer]. Vous pouvez cliquer maintenant sur le bouton [Activer].



Ca y est le plug in FusionInventory est installé sur le serveur GLPI

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

C. Inventarisation d'un PC dans l'inventaire de parc GLPI

Maintenant que le plug in est installé et fonctionnel sur le serveur, il nous faut pouvoir faire remonter un appareil comme un ordinateur sur GLPI en installant sur celui l'agent FusionInventory.

L'agent pour Windows se télécharge sur internet via le lien ci-après :

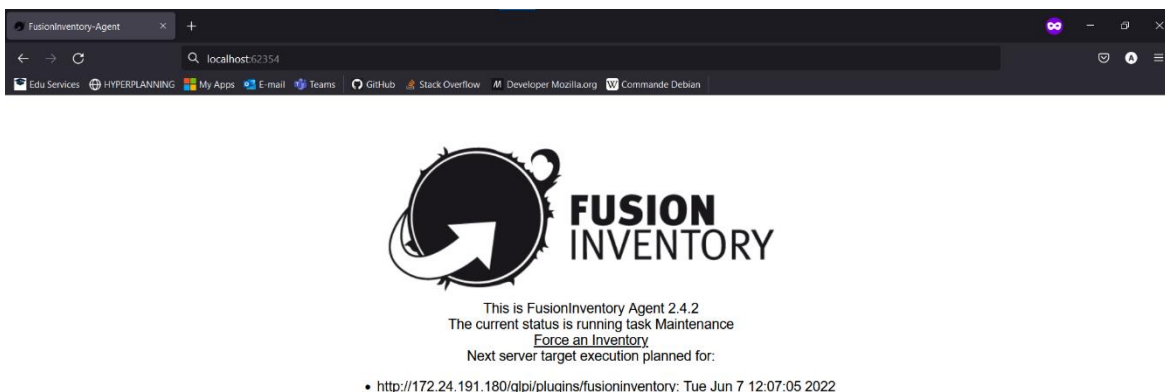
https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.4.2/fusioninventory-agent_windows-x64_2.4.2.exe

Pour l'installer il faut procéder à une exécution en tant qu'administrateur en cliquant droit sur le fichier.

Pour tester l'installation, nous allons vérifier que la synchronisation avec GLPI via le plugin FusionInventory s'effectue correctement.

Une fois votre agent installé, ouvrez un navigateur web sur le client et tapez l'adresse **http://localhost:62354**

Si votre agent est correctement installé, vous devriez voir un résultat similaire apparaître :



Pour tester la remontée de notre PC, nous allons forcer l'inventaire en cliquant sur « Force an inventory » (Le PC utilisé est un MSI Modern MS-1551).

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

On revient sur notre serveur GLPI et allons dans notre inventaire de notre parc.

Et voilà ! Notre PC remonte bien avec sa référence et toutes les infos qui lui sont associé.

The screenshot shows the GLPI web interface in a Firefox ESR browser. The address bar shows the URL `172.24.191.180/glpi/front/computer.php`. The page title is "GLPI - Ordinateurs". The main navigation bar includes "Accueil", "Parc", and "Ordinateurs". The "Ordinateurs" section is active, showing a search bar with "Rechercher" and a "Rechercher" button. Below the search bar, there are filters for "Éléments visualisés" (set to 20) and "contient". The "Actions" button is visible. The table below lists the computer assets:

	Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
<input type="checkbox"/>	MSI		Micro-Star International Co., Ltd.	957155136637ZL8000024	Notebook	Modern 15 A10M	Windows		2022-06-07 11:24	Intel(R) Core(TM) i5-10210U CPU @ 1.60GHz

Voilà donc comment installer GLPI ainsi que son plug in FusionInventory et faire remontés tout les machines de son parc informatique sur son serveur Debian

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

II. Gestion des incidents

A. Création d'utilisateur ayant un profil technicien

Création des profils technicien Pierre et Pierrot :

The screenshot shows the GLPI user creation form for a user named 'Pierre'. The form is titled 'GLPI - Utilisateurs' and is accessed via the URL '172.24.191.180/glpi/front/user.form.php'. The form fields include:

- Nom de famille: Pierre
- Prénom: Pierre
- Mot de passe: [masked]
- Confirmation mot de passe: [masked]
- Actif: Oui
- Adresses de messagerie: pierre@pierre.com
- Valide depuis: 2022-06-07 00:00
- Valide jusqu'à: 2022-07-07 00:00
- Téléphone: 0606060606
- Téléphone mobile: 0606060606
- Téléphone 2: [empty]
- Matricule: [empty]
- Titre: [empty]
- Catégorie: [empty]
- Commentaires: [empty]
- Habilitation: [empty]
- Récursif: Non
- Profil: Technician
- Entité: Root entity

The screenshot shows the GLPI user creation form for a user named 'Pierrot'. The form is titled 'GLPI - Utilisateurs' and is accessed via the URL '172.24.191.180/glpi/front/user.form.php'. The form fields include:

- famille: Pierrot
- Prénom: Pierrot
- Mot de passe: [masked]
- Confirmation mot de passe: [masked]
- Actif: Oui
- Adresses de messagerie: pierrot@pierrot.com
- Valide depuis: 2022-06-07 00:00
- Valide jusqu'à: 2022-07-07 00:00
- Téléphone: 0606060606
- Téléphone mobile: 0606060606
- Téléphone 2: [empty]
- Matricule: [empty]
- Titre: [empty]
- Catégorie: [empty]
- Commentaires: [empty]
- Habilitation: [empty]
- Récursif: Non
- Profil: Technician
- Entité: Root entity

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

B. Création d'utilisateurs ayant un profil permettant la création de ticket d'incident
Création des profils utilisateurs Jean et Jeanne

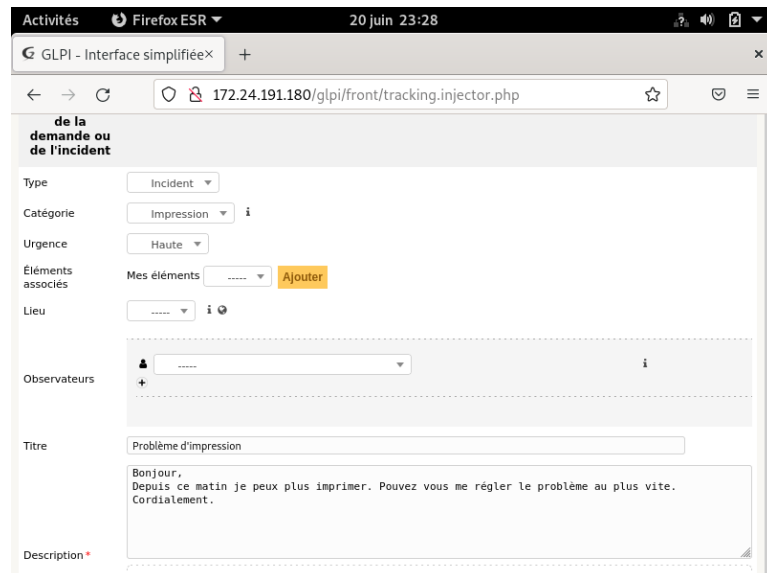
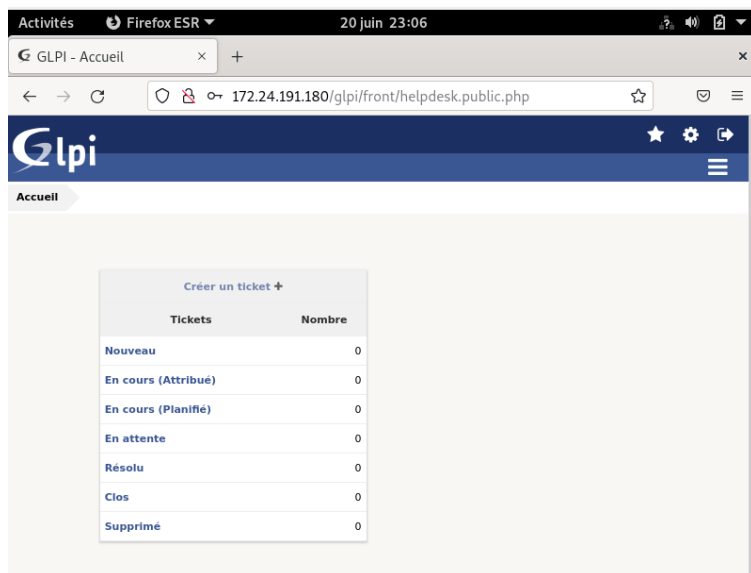
The screenshot shows the GLPI user creation form in a Firefox ESR browser window. The browser's address bar shows the URL `172.24.191.180/glpi/front/user.form.php`. The form is titled "GLPI - Utilisateurs". The user's name is "Jean". The password is masked with dots. The user is active ("Oui"). The email address is "jean@jean.com". The user is valid from "2022-06-07 00:00" to "2022-07-07 00:00". The telephone number is "0606060606". The category is "-----". The user's profile is "Self-Service". The user's entity is "Root entity". The user's role is "Non". The user's title is "-----". The user's comments are empty.

The screenshot shows the GLPI user creation form in a Firefox ESR browser window. The browser's address bar shows the URL `172.24.191.180/glpi/front/user.form.php`. The form is titled "GLPI - Utilisateurs". The user's name is "Jeanne". The password is masked with dots. The user is active ("Oui"). The email address is "jeanne@jeanne.com". The user is valid from "2022-06-20 00:00" to "2022-07-20 00:00". The telephone number is "0606060606". The category is "-----". The user's profile is "Self-Service". The user's entity is "Root entity". The user's role is "Non". The user's title is "-----". The user's comments are empty.

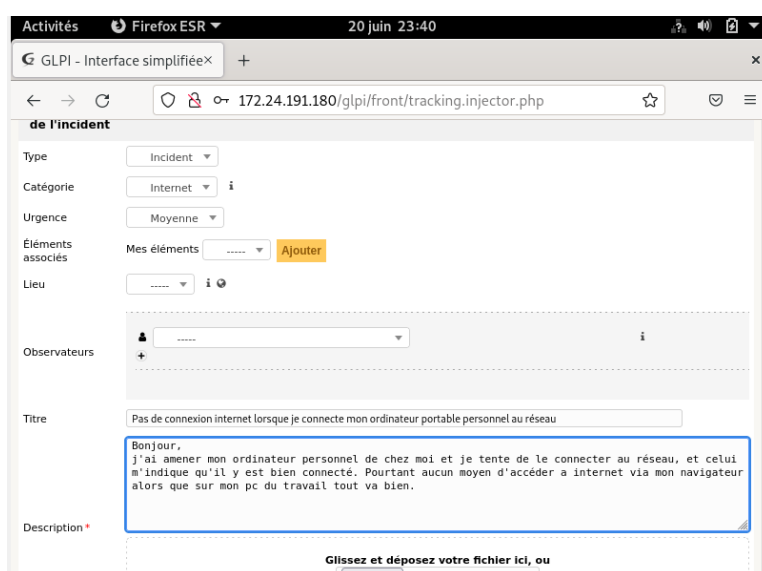
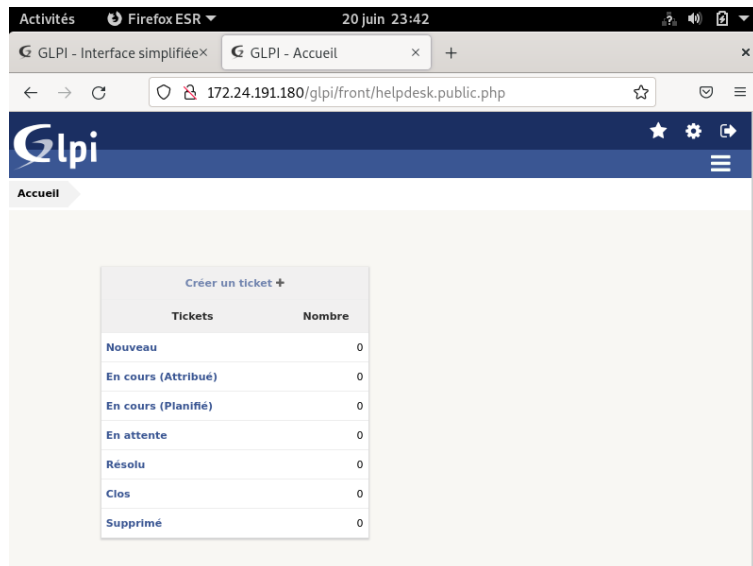
Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

C. Création de tickets avec les utilisateurs Jean et Jeanne

Création de ticket avec l'utilisateur Jean :



Création de ticket avec l'utilisateur Jeanne:



Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Lorsque l'on crée un ticket l'utilisateur peut choisir :

- le type (incident ou demande) dans notre cas c'est un incident.
- On peut l'associer à une catégorie, qui a déjà été créée par l'admin (nous en avons donc créé 3 préalablement).
- On peut choisir les éléments associés au problème ainsi que le lieu (eux-même aussi créés par l'admin).
- Mettre des utilisateurs en observateurs qui pourront suivre le déroulé du ticket.
- Décrire le problème avec un titre et une description.
- Ajouter des fichiers pour agrémenter notre description

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

D. Se connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et l'attribuer au technicien

Activités Firefox ESR 21 juin 10:10

GLPI - Utilisateurs

172.24.191.180/glpi/front/user.form.php

Prénom: superviseur

Mot de passe: [masked]

Confirmation mot de passe: [masked]

Actif: Oui

Adresses de messagerie: superviseur@superviseur.com

Valide depuis: [calendar icon]

Valide jusqu'à: [calendar icon]

Téléphone: [input]

Téléphone mobile: [input]

Téléphone 2: [input]

Matricule: [input]

Titre: [input]

Commentaires: [text area]

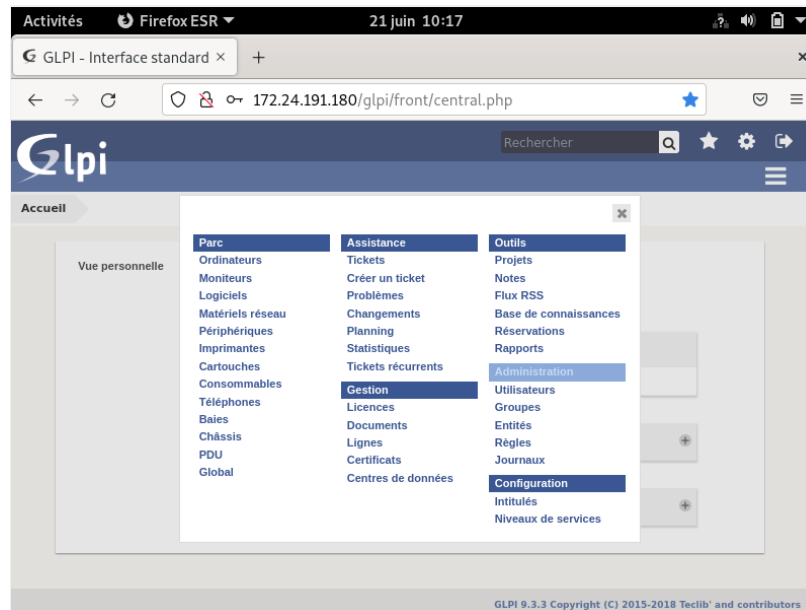
Habilitation: Supervisor

Récursif: Non

Entité: Root entity

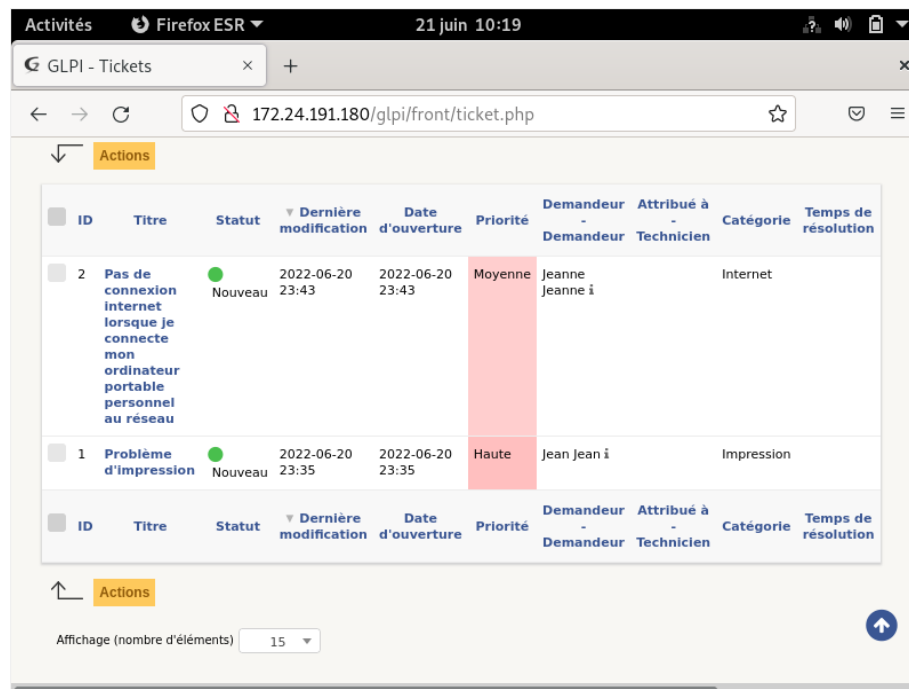
Ajouter

Tout d'abord il faudra créer un utilisateur Supervisor (superviseur) pour affecter les tickets aux techniciens



On s'y connecte et on va dans le menu Assistance>Tickets

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

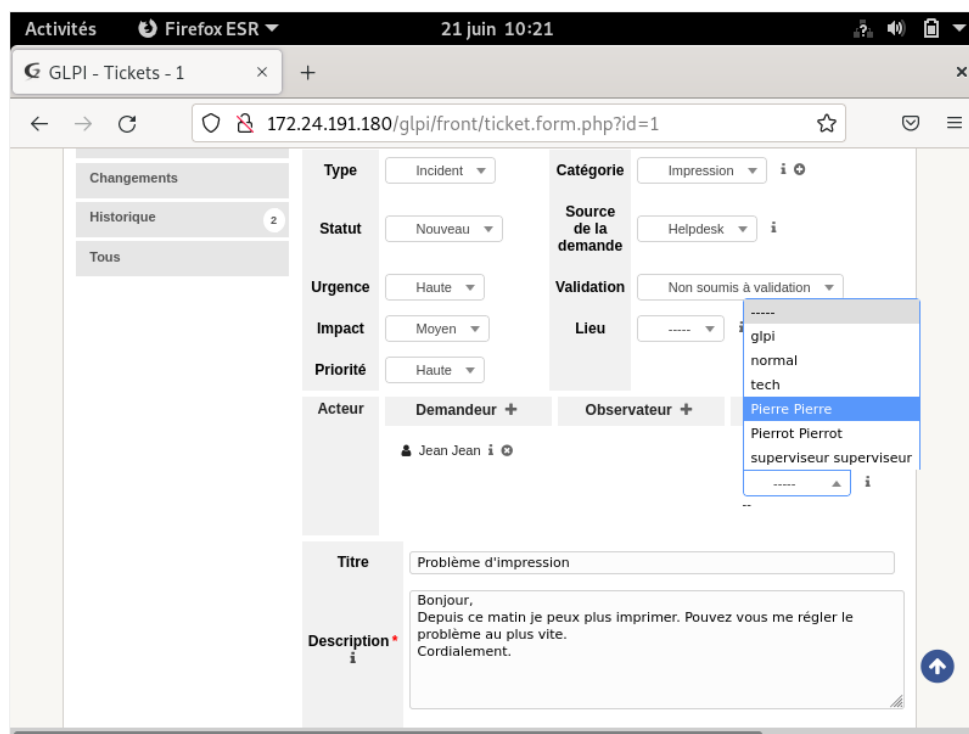


The screenshot shows the GLPI Tickets interface in a Firefox ESR browser. The address bar displays the URL `172.24.191.180/glpi/front/ticket.php`. The interface features a table of tickets with the following columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Attribué à, Catégorie, and Temps de résolution. Two tickets are visible:

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à	Catégorie	Temps de résolution
2	Pas de connexion Internet lorsque je connecte mon ordinateur portable personnel au réseau	Nouveau	2022-06-20 23:43	2022-06-20 23:43	Moyenne	Jeanne Jeanne i		Internet	
1	Problème d'impression	Nouveau	2022-06-20 23:35	2022-06-20 23:35	Haute	Jean Jean i		Impression	

Below the table, there is a search bar and a dropdown menu for "Affichage (nombre d'éléments)" set to 15.

Ici on voit tous les tickets créés par nos utilisateurs Jean et Jeanne



The screenshot shows the GLPI Tickets interface in a Firefox ESR browser, displaying the details of ticket number 1. The address bar displays the URL `172.24.191.180/glpi/front/ticket.form.php?id=1`. The interface is divided into several sections:

- Left sidebar:** Contains links for "Changements", "Historique" (with a count of 2), and "Tous".
- Main form:** Contains fields for "Type" (Incident), "Statut" (Nouveau), "Urgence" (Haute), "Impact" (Moyen), "Priorité" (Haute), "Acteur" (Demandeur: Jean Jean i), "Catégorie" (Impression), "Source de la demande" (Helpdesk), "Validation" (Non soumis à validation), and "Lieu".
- Description:** A text area containing the message: "Bonjour, Depuis ce matin je peux plus imprimer. Pouvez vous me régler le problème au plus vite. Cordialement."

A dropdown menu is open for the "Acteur" field, showing a list of users: "glpi", "normal", "tech", "Pierre Pierre", "Pierrot Pierrot", and "superviseur superviseur". The user "Pierre Pierre" is selected.

On ouvre le ticket numéro 1 (celui de Jean)

Et on l'attribue à l'utilisateur technicien voulu, dans notre cas je vais l'attribuer à Pierre

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Activités Firefox ESR 21 juin 10:27

GLPI - Tickets - 2

172.24.191.180/glpi/front/ticket.form.php?id=2

Éléments
Coûts
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Historique 2
Tous

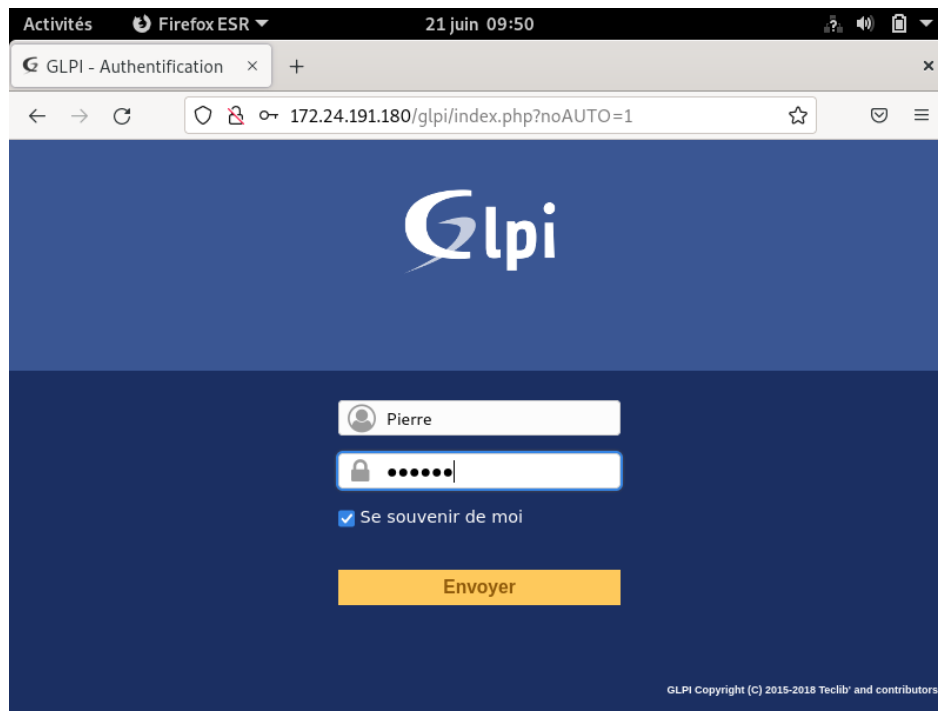
prise en charge
Type Incident
Statut Nouveau
Urgence Moyenne
Impact Moyen
Priorité Moyenne
Acteur Demandeur + Observateur +
Jeanne Jeanne
Titre Pas de connexion internet lorsque je connecte mon ordinateur portabl

résolution
Temps interne de prise en compte
Temps interne de résolution
Catégorie Internet
Source de la demande Helpdesk
Validation Non soumis à validation
Lieu -----
glpi
normal
tech
Pierre Pierre
Pierrot Pierrot
superviseur superviseur

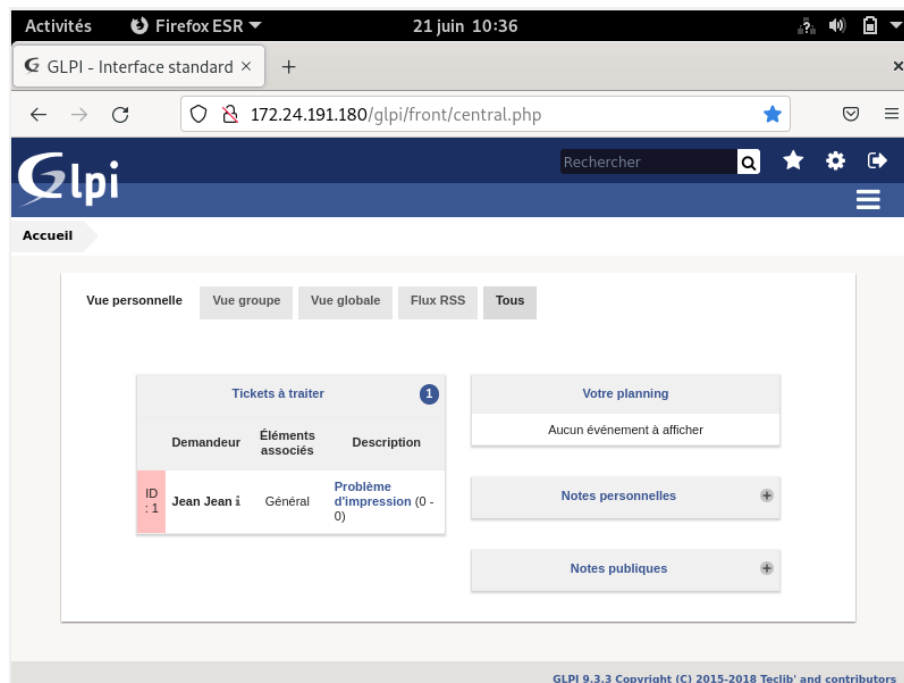
Pareil pour le ticket 2, sauf que on l'attribue a Pierrot

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

E. Résolution et clôture de l'incident pour l'ajouter dans la base de connaissances



Connexion sur le compte Technicien Pierre



Sur la page d'accueil, on nous indique que un ticket est à traiter

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

The screenshot shows the GLPI Tickets interface in a Firefox ESR browser. The address bar displays the URL `172.24.191.180/glpi/front/ticket.form.php?id=1`. The page title is "Problème d'Impression". The left sidebar contains a menu with items like "Ticket", "Statistiques", "Validations", "Base de connaissances", "Éléments", "Coûts", "Tâches de projet", "Problèmes", "Changements", "Historique", and "Tous". The main form area is titled "Ticket - ID 1" and contains the following fields:

- Date d'ouverture:** 2022-06-20 23:35
- Par:** Jean Jean
- Dernière modification:** 2022-06-21 10:25 par superviseur superviseur
- Temps de prise en charge:** [empty field]
- Temps de résolution:** [empty field]
- Temps interne de prise en compte:** [empty field]
- Temps interne de résolution:** [empty field]
- Type:** Incident
- Statut:** En cours (Attribué)
- Urgence:** Haute
- Catégorie:** Impression
- Source de la demande:** Helpdesk
- Validation:** Non soumis à validation

On accède donc au ticket créer par Jean, cette page nous indique les info principal sur le ticket : date de création, par qui il a été créer, le type (incident ou demande), la catégorie etc...

Pour résoudre ce ticket, si une solution a été trouvé, nous allons aller dans « Traitement du ticket » :

The screenshot shows the "Nouvel élément - Solution" form in the GLPI Tickets interface. The form is titled "Ajouter : Suivi Tâche Document Solution". The "Solution" tab is selected. The form contains the following fields:

- Gabarit de solution:** [empty field]
- Type de solution:** [empty field]
- Enregistrer et ajouter à la base de connaissances:** Oui
- Description:** [text area containing the following text: Bonjour, L'imprimante était en effet déconnecter du réseau du au fait que le technicien de surface a l'a déconnecter lors du nettoyage de la salle et ne l'a pas reconnecter. Pour la prochaine n'hésiter pas a vérifier si le câble Ethernet est bien branché a l'imprimante. Cordialement.]

At the bottom of the form, there is an "Ajouter" button and a "Filter Historique" button.

Mise en place d'un outil de gestion de parc et de suivi des incidents

Là on va choisir l'onglet « Solution ».

On peut choisir de l'ajouter à notre base de connaissance et écrire un message à l'utilisateur qui a créé le ticket pour l'informer de sa résolution avec une courte explication.

Quand on a fini on clique sur « Ajouter »

The screenshot shows a web browser window with the title 'GLPI - Tickets - 1'. The address bar shows the URL '172.24.191.180/glpi/front/ticket.form.php?id=1&_sol_to'. The page header includes the GLPI logo and a search bar. The main content area is titled 'Enregistrer la solution dans la base de connaissances'. It contains a form with the following fields:

- Catégorie :**
- Sujet**
Problème d'impression
- Contenu**
Bonjour,
L'imprimante était en effet déconnecter du réseau du au fait que le technicien de surface a l'a déconnecter lors du nettoyage de la salle et ne l'a pas reconnecter.
Pour la prochaine n'hésiter pas à vérifier si le câble Ethernet est bien branché à l'imprimante.
Cordialement.
- Rédacteur :** Pierre Pierre
Créé le 2022-06-21 10:59
Dernière mise à jour le 2022-06-21 10:59
- Non publié**
0 vue
Cet élément ne fait pas partie de la FAQ

At the bottom right, there is an 'Information' box showing 'Élément ajouté : Problème d'impression'.

Et voilà notre réponse a été envoyé à l'utilisateur et notre ticket a été résolu.

De plus la solution a été enregistré dans la base de connaissance car elle pourrait servir à d'autres utilisateurs qui rencontrent le même problème pour qu'ils n'aient pas à ouvrir un ticket à leurs tours.