

# GLPI – Gestion de parc et suivi des incidents



Cédric Le Meur – Mai 2024

BTS SIO1

# Sommaire

<b>Travail à réaliser.....</b>	<b>3</b>
Solution.....	3
Prérequis.....	4
Configuration IP.....	5
 <b>Installation de GLPI.....</b>	 <b>6</b>
Création Utilisateurs.....	8
 <b>Installation de GLPI Agent.....</b>	 <b>10</b>
 <b>Gestion des incidents.....</b>	 <b>13</b>
Création de tickets.....	13
Résolution de tickets.....	16
 <b>Bilan.....</b>	 <b>18</b>

## Travail à réaliser :

Mettre en place une solution de gestion des Biens et des configurations (Gestion de parc)

Une solution de gestion des incidents

### Gestion de parc

- ✓ Installer et configurer un logiciel de gestion de parc – Détailler la procédure d'installation du logiciel de gestion de parc et d'incidents dans l'environnement choisi (Windows ou Linux)
- ✓ Montrer l'installation des éventuels agents sur un poste client et vérifier que le poste est bien répertorié dans le logiciel de gestion de parc.

### Gestion des incidents

- ✓ Créer 2 utilisateurs, **Pierre & Pierrot** ayant un profil de **technicien** (notion de profil **utilisateur**)
- ✓ Créer 2 utilisateurs, **Jean & Jeanne** ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.
- ✓ Créer des tickets dans différentes **catégories (Internet, accès aux ressources, impression etc.)** par les utilisateurs Jean et Jeanne
- ✓ Se connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et les affecter aux techniciens Pierre et/ou Pierrot chargés de les résoudre.
- ✓ Clore un incident (gestion et suivi des incidents) et le mettre dans **une base de connaissance**

## Solution :

Pour notre solution de gestion de parc, nous allons utiliser GLPI sur une VM Debian 12, puis une VM Windows 10 pro sur laquelle sera installé GLPI Agent pour nos tests. Nous allons donc séparer notre démonstration en 3 parties : Installation et configuration de GLPI, Installation et configuration de GLPI Agent, puis nos tests de gestion des incidents.

## Prérequis :

Pour commencer, nous allons installer toutes les dépendances requises pour notre projet, sur notre VM Debian. Nous installons donc apache, mariadb, et toutes dépendances php pour pouvoir utiliser GLPI.

```
nox44@debian:~$ sudo apt install apache2 mariadb-server php php-mysql php-gd php-xml php-curl php-mbstring php-intl php-zip -y
```

Ensuite, nous installons MySQL Secure :

```
nox44@debian:~$ sudo mysql_secure_installation
```

```
NOTE: RUNNING ALL PARTS OF THIS SCRIPT IS RECOMMENDED FOR ALL MariaDB
SERVERS IN PRODUCTION USE! PLEASE READ EACH STEP CAREFULLY!
```

```
In order to log into MariaDB to secure it, we'll need the current
password for the root user. If you've just installed MariaDB, and
haven't set the root password yet, you should just press enter here.
```

```
Enter current password for root (enter for none):
```

Nous créons la base de données "glpidb", notre utilisateur administrateur "glpi" et nous lui donnons le mode de passe "admin" :

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpidb;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> CREATE USER glpi;
Query OK, 0 rows affected (0,010 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO glpi IDENTIFIED BY 'admin';
Query OK, 0 rows affected (0,002 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> EXIT;
Bye
```

```
nox44@debian:~$
```

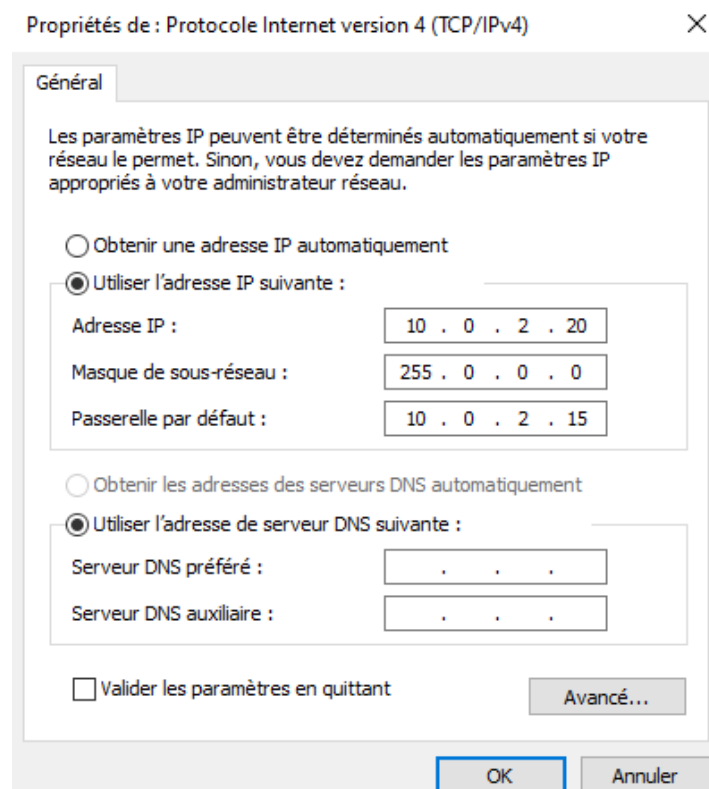
## Configuration IP sur Server/Client :

Nous allons donc paramétrer notre adressage IP pour que notre serveur GLPI et notre client puissent communiquer.

Sur notre VM Debian nous allons paramétrer notre carte réseau enp0s3 en statique avec l'adresse IP **10.0.2.15** :

```
2: enp0s3: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc fq_codel state UP group default qlen 1000
    link/ether 08:00:27:5a:02:f4 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    inet 10.0.2.15/24 brd 10.0.2.255 scope global enp0s3
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 2a01:e0a:44e:5030:a00:27ff:fe5a:2f4/64 scope global dynamic mngtmpaddr
        valid_lft 86161sec preferred_lft 86161sec
    inet6 fe80::a00:27ff:fe5a:2f4/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
nox44@debian:~$
```

Sur notre VM Client, nous allons définir l'IP de notre carte réseau sur **10.0.2.20**, avec 10.0.2.15 comme passerelle :



**Installation de GLPI :**

Nous allons donc télécharger l'archive de glpi10.0.15 sur le github du projet GLPI, puis nous allons le décompresser :

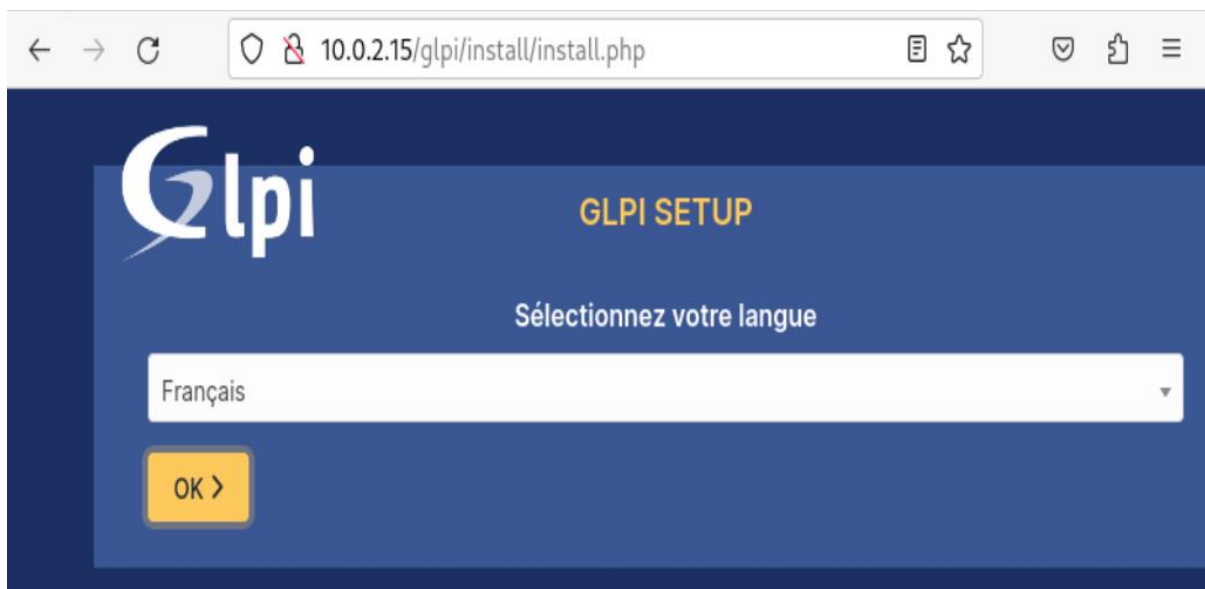
```
nox44@debian:~$ wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.15/glpi-10.0.15.tgz
```

```
nox44@debian:~$ tar -xvzf glpi-10.0.15.tgz
```

Ensuite, nous allons donner les permissions d'accès au dossier contenant GLPI:

```
nox44@debian:~$ sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html
nox44@debian:~$ sudo chmod -R 755 /var/www/html
```

Nous pouvons maintenant nous rendre sur "10.0.2.15/glpi" dans le navigateur pour procéder à l'initialisation de GLPI.



Pendant l'installation, plusieurs informations seront demandées.

Pour le Server SQL : **Localhost** (Ou autre selon ce qui a été configuré pendant la création de la BDD). L'utilisateur SQL est : **glpi**, notre mot de passe SQL : **admin**, puis pour terminer : **glpidb** pour la sélection de la base de données.



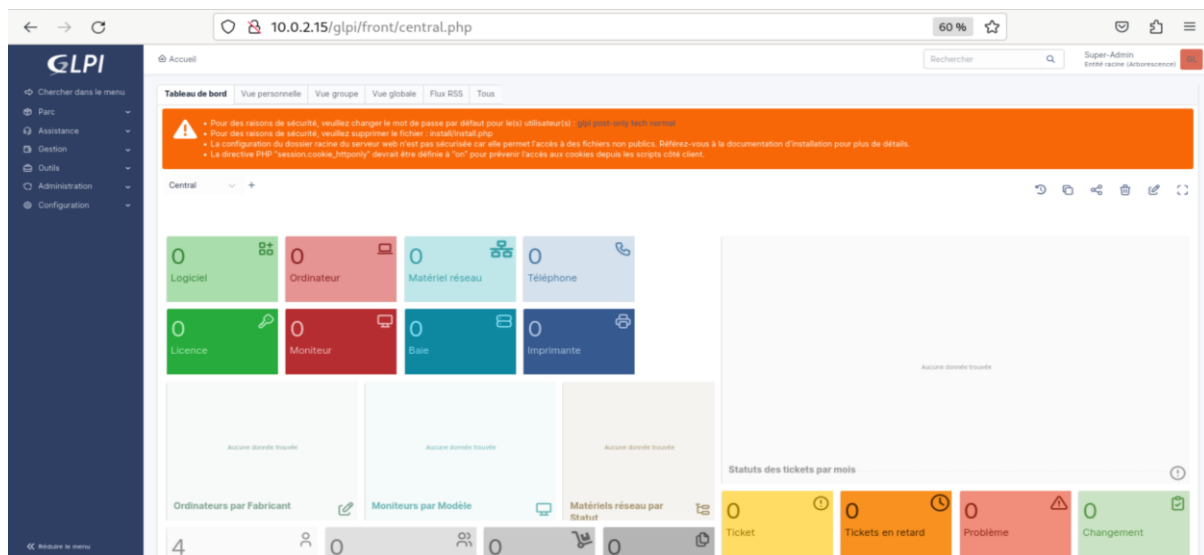
Une fois l'installation terminée, nous pouvons voir les utilisateurs qui ont été créés automatiquement.



Pour la première connexion, il faut utiliser les logs glpi/glpi :

User : glpi

Password: glpi



Nous voici donc sur le dashboard de GLPI. Notre installation s'est donc correctement déroulée.

## Création utilisateurs :

Désormais, nous pouvons nous rendre dans le menu de gauche, Administration > Utilisateurs pour effectuer la création de nos utilisateurs. Il faut cliquer sur le bouton “ + Ajouter ” situé en haut de la page, puis remplir les informations utilisateurs tel que le nom, prénom, identifiant et mot de passe. Les autres informations sont facultatives pour notre démonstration.

Nous allons donc créer nos 4 utilisateurs :

- Pierre : Technicien
- Pierrot : Technicien
- Jean : Utilisateur
- Jeanne : Utilisateur



**GLPI**

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration**
  - Utilisateurs**
  - Groupes
  - Entités
  - Règles
  - Dictionnaires
  - Profils
  - File d'attente des notifications
  - Journaux
  - Inventaire
  - Configuration

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

### Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: pierrot

Nom de famille: Pierrot

Prénom: Pierrot

Mot de passe: ●●●●●●

Confirmation mot de passe: ●●●●●●

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exéc

Actif: Oui

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre: ----- i +

#### Habilitation

Profil: Self-Service

Ensuite, nous devons ajouter nos utilisateurs à un profil, afin de définir quels sont leurs droits respectifs. Pierre et Pierrot auront comme profil “Technician”, qui par défaut leurs donne le droit de traiter des tickets utilisateurs.

Utilisateur - Pierre Pierre

Utilisateur

**Habilitations** 1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique 4

Tous

### Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine i +

Profil: Technician

Actions

Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récursif)
<input type="checkbox"/> Entité racine	Technician
<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récursif)

Actions

Pour Jean et Jeanne, nous leur attribueront le profil “Self-Service”, qui par défaut n’octroie que la création de ticket, et le suivis de nos propres tickets. Cependant, nous aurions pu créer un nouveau profil directement.

The screenshot shows the GLPI user management interface. The breadcrumb trail is 'Accueil / Administration / Utilisateurs'. The main header shows '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. The left sidebar contains links for 'Utilisateur', 'Habilitations' (selected), 'Groupes', 'Préférences', 'Éléments utilisés', 'Éléments gérés', 'Tickets créés', 'Problèmes', and 'Changements'. The main content area is titled 'Ajouter une habilitation à un utilisateur' and shows the user 'Jean Jean' with the 'Self-Service' profile. Below this, there are two sections for 'Entités' (Entities) with checkboxes and a 'Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)' dropdown menu.

Dans la configuration des profils, nous pouvons voir que “Self-Service” n’octroie aucun autre droit que la création et le fait de pouvoir voir nos propres tickets.

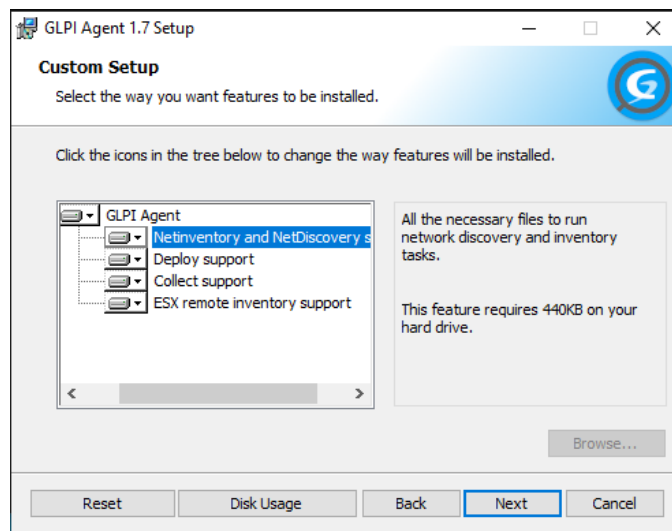
The screenshot shows the 'Profil - Self-Service' configuration page. It features a table with permissions for various actions. The table has columns for 'VOIR MES TICKETS', 'VOIR LES PUBLICS', 'ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)', 'CRÉER', 'AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)', 'VOIR TICKETS DES GROUPES', 'AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)', 'CRÉER POUR UNE DEMANDE', 'VALIDER UNE DEMANDE', 'VALIDER UN INCIDENT', 'AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)', and 'CRÉER POUR UN INCIDENT'. The rows represent different actions: 'Tickets', 'Suivis', 'Tâches d'un ticket', 'Validations', and 'Sélectionner/désélectionner tout'.

	VOIR MES TICKETS	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	CRÉER	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	VOIR TICKETS DES GROUPES	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	CRÉER POUR UNE DEMANDE	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)	CRÉER POUR UN INCIDENT
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>						
Suivis		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>	
Tâches d'un ticket		<input checked="" type="checkbox"/>										
Validations								<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>										

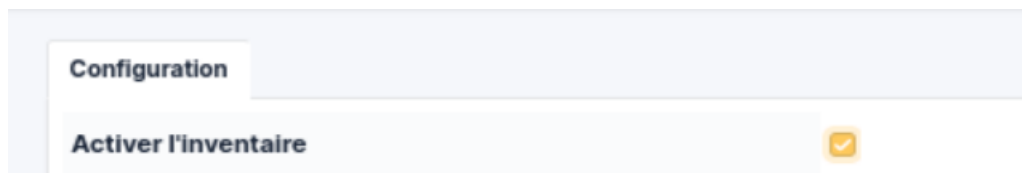
## Installation de GLPI Agent :

Nous allons donc passer à l’installation de GLPI Agent sur notre VM Client. L’agent GLPI nous permettra de récupérer directement les informations du poste sur lequel l’utilisateur se connecte, et de l’ajouter à l’inventaire des postes, et de pouvoir le manager à distance.

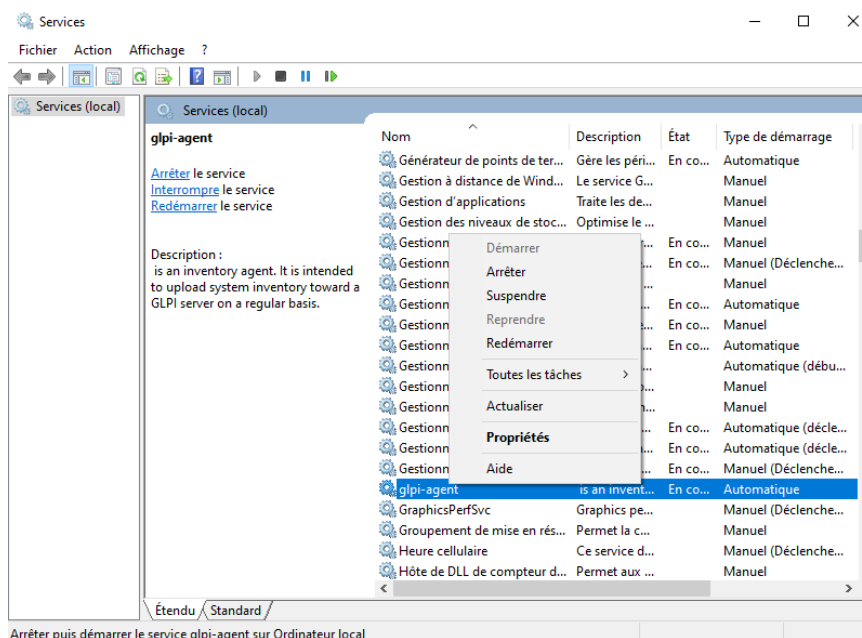
Nous pouvons donc télécharger GLPI Agent sur le github de GLPI, et l’installer directement sur notre VM. Je recommande d’effectuer l’installation complète afin d’inclure l’”inventory remote” et le NetInventory.



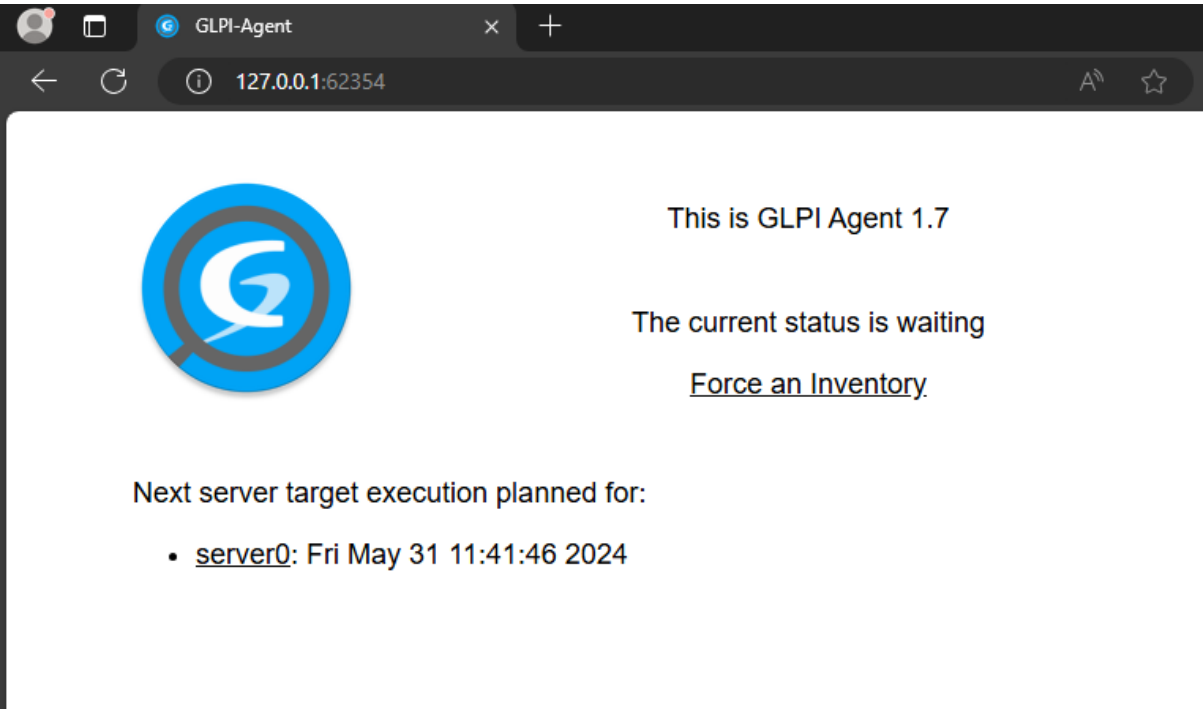
Une fois l'installation effectuée, il faut penser à activer l'inventaire dans Administration>Inventaire, sur la page super admin de GLPI.



Nous devons ensuite nous rendre dans les services Windows, et redémarrer le service "gipi-agent"



Ensuite, il faut se rendre sur notre ip locale “ 127.0.0.1:62354 ” pour effectuer l’ajout à l’inventaire, qui par défaut est en attente :



Il suffit de cliquer sur “Force an inventory” pour ajouter le poste à l’inventaire de glpi.  
Désormais, nous pouvons voir que le poste a bien été ajouté dans l’inventaire de GLPI :  
Parc>Ordinateurs :

Accueil / Parc / Ordinateurs

+ AjouterRechercherListesGabarits

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

----- Éléments visualisés - contient -

régle règle globale (+) groupeRechercher

Actions

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-LFT04A5		innotek GmbH	Offee93a-b479-4c11-9096-ae920fa01839	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel		2024-05-31 09:49	11th Gen Intel Core i5-1135G7 @ 2.40GHz

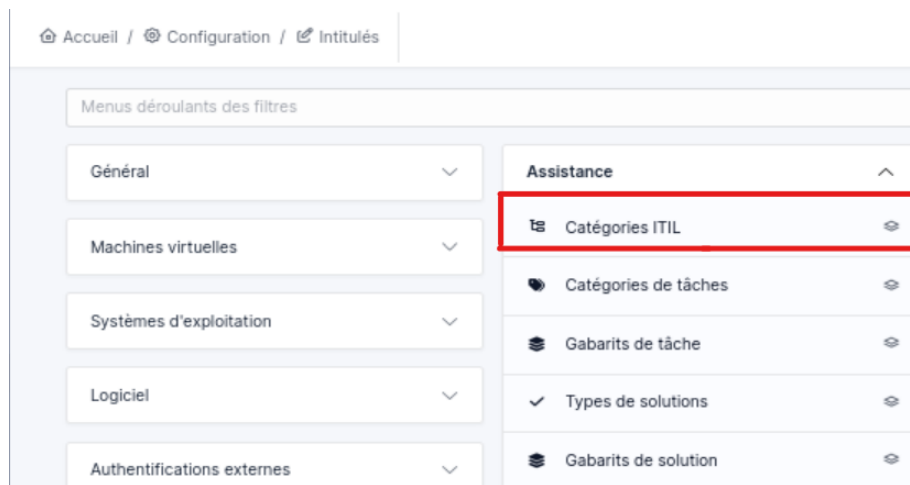
20 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Gestion des incidents :

Création des catégories ITL :

Notre server GLPI et notre poste client étant bien configuré, il nous reste encore à créer les catégories d'incidents pour nos tickets, puis de tester les différents accès et autorisations des techniciens et des utilisateurs sous profil "Self-Service".

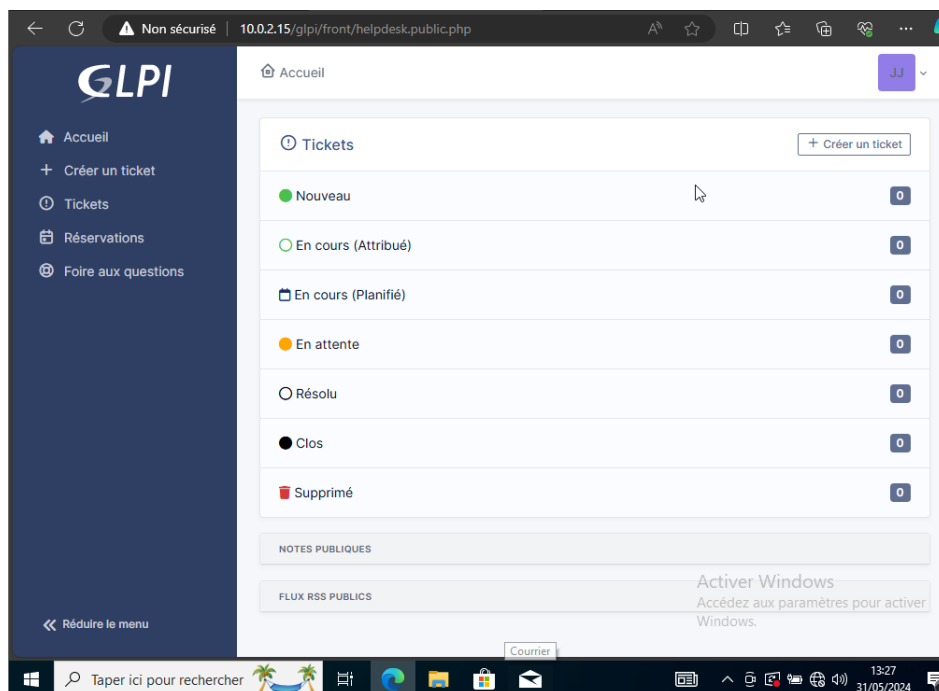


Il suffit d'aller dans Configuration>Intitulés>Assistance>Catégories ITL.

Nous allons donc créer différentes catégories (Accès aux ressources, Problèmes matériel, paramétrage imprimante etc....).

Création de tickets par Jean et Jeanne :

Nous allons donc créer deux tickets avec nos utilisateurs Jean et Jeanne.



Avant tout, nous pouvons également vérifier que l'attribution des profils (Ici Self-Service) est fonctionnelle, car l'utilisateur Jean ne peut pas faire plus que créer des tickets et les suivre.

Depuis notre poste client, nous allons donc sur "Créer un ticket" depuis l'utilisateur Jean Jean :

10.0.2.15/glipi/front/tracking.injector.php

Accueil

JJ

JEAN JEAN

- Self-Service <
- Entité racine
- Français
- Aide
- À propos
- Mes préférences
- Déconnexion

Type: Incident

Catégorie: Accès aux ressources

Urgence: Basse

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre: Demande d'accès boîte mail partagé

Description \*

Paragraphe

B I ...

Bonjour,

J'aurais besoin d'un accès à la boîte mail partagée de l'entreprise.

Merci,

Cordialement.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fic...électionné

Activer Windows

Accédez aux paramètres pour activer Windows.

Jean dépose donc un ticket de demande d'accès. Jeanne, elle va déposer un ticket de demande de dépannage matériel.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. The user is Jeanne Jeanne, logged in as 'JJ'. The form fields are as follows:

- Type: Incident
- Catégorie: Dépannage matériel
- Urgence: Moyenne
- Éléments associés: +
- Observateurs: (empty)
- Titre: Demande de dépannage ordinateur
- Description: A rich text editor containing the text: "Bonjour, J'émet cette demande car je rencontre un soucis avec mon ordinateur portable d'entreprise. En effet, il s'éteint tout seul après quelques minutes lorsque j'utilise Excel. Merci, Cordialement."

Below the description, there is a file upload section: "Fichier(s) (2 Mio maximum) i" and "Glissez et déposez votre fichier ici, ou".

On the right, a user menu for Jeanne Jeanne is visible, containing links for Self-Service, Entité racine, Français, Aide, À propos, Mes préférences, and Déconnexion.

Les utilisateurs peuvent donc suivre leurs tickets dans le menu "Tickets".

The screenshot shows the GLPI Tickets page. The left sidebar contains the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area shows the 'Tickets' view with a search bar and a list of tickets.

Search filters: Caractéristiques - Statut, est, Non clos.

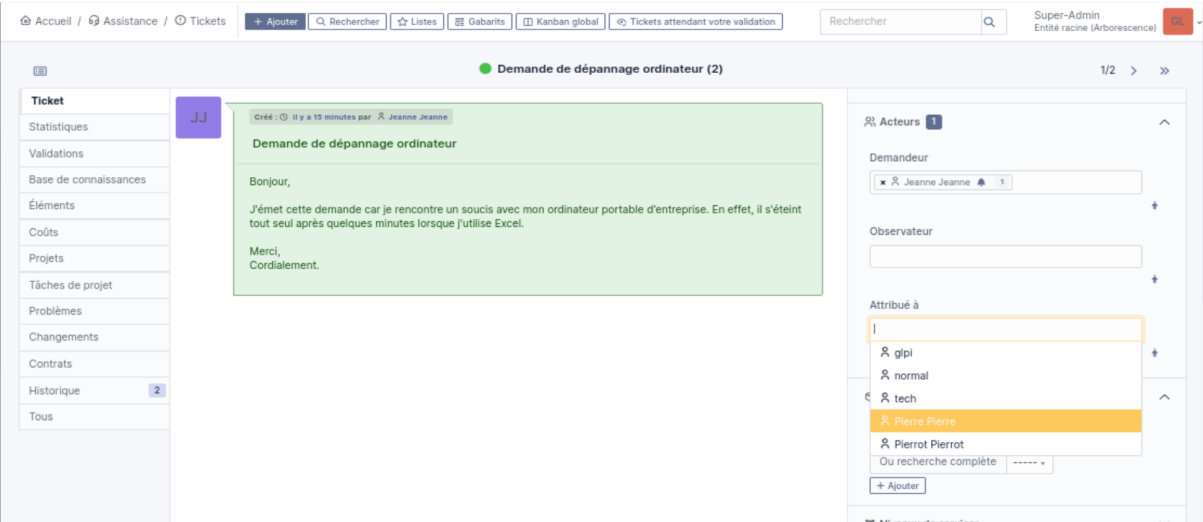
Buttons: règle, règle globale, (+) groupe, Rechercher, star, refresh.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	Demande de dépannage ordinateur	Nouveau	2024-05-31 12:25	2024-05-31 12:25	Moyenne	Jeanne Jeanne		Dépannage matériel	

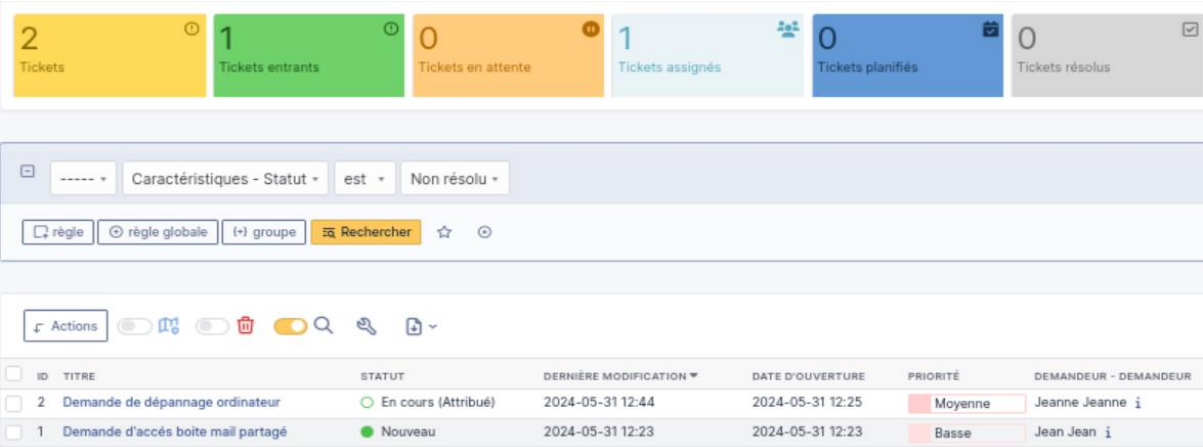
Page controls: 15 lignes / page, De 1 à 1 sur 1 lignes.

Résolution de tickets par Pierre et Pierrot :

Maintenant nous allons donc attribuer les tickets à nos techniciens afin qu’ils puissent les traiter. Pour cela nous nous connectons avec notre compte “Super-Admin”.



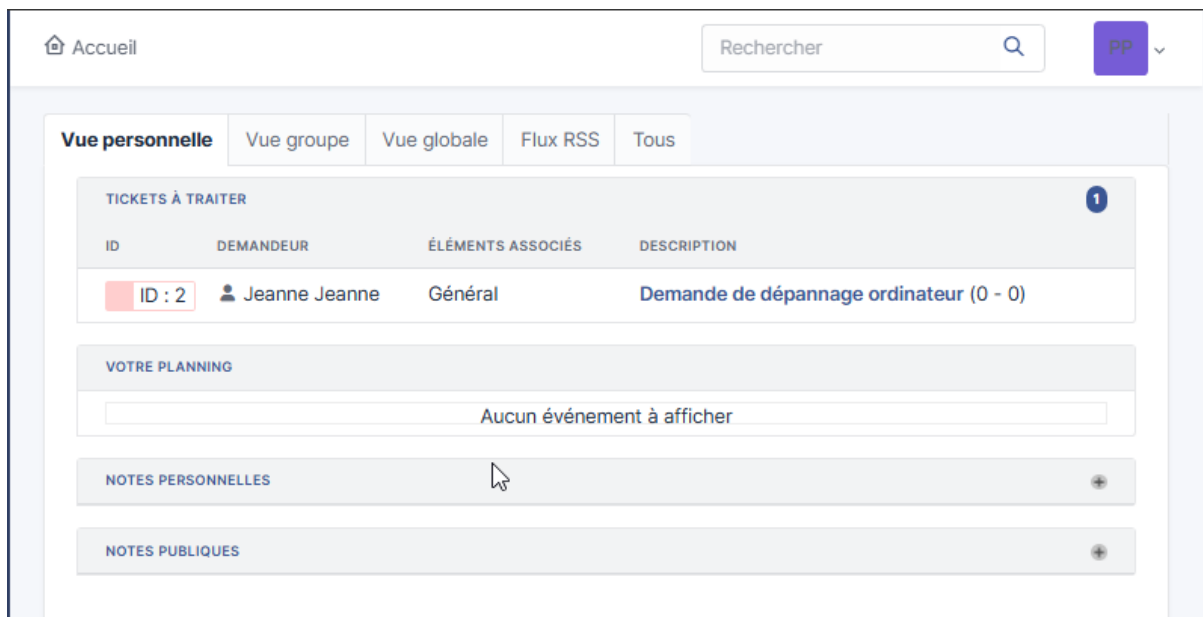
Nous pouvons décider d’attribuer le ticket à un technicien spécifique (Pierre ou Pierrot dans notre cas), ou directement au groupes “tech” auquel ils appartiennent. Nous allons les attribuer individuellement aux deux techniciens pour répartir le travail.



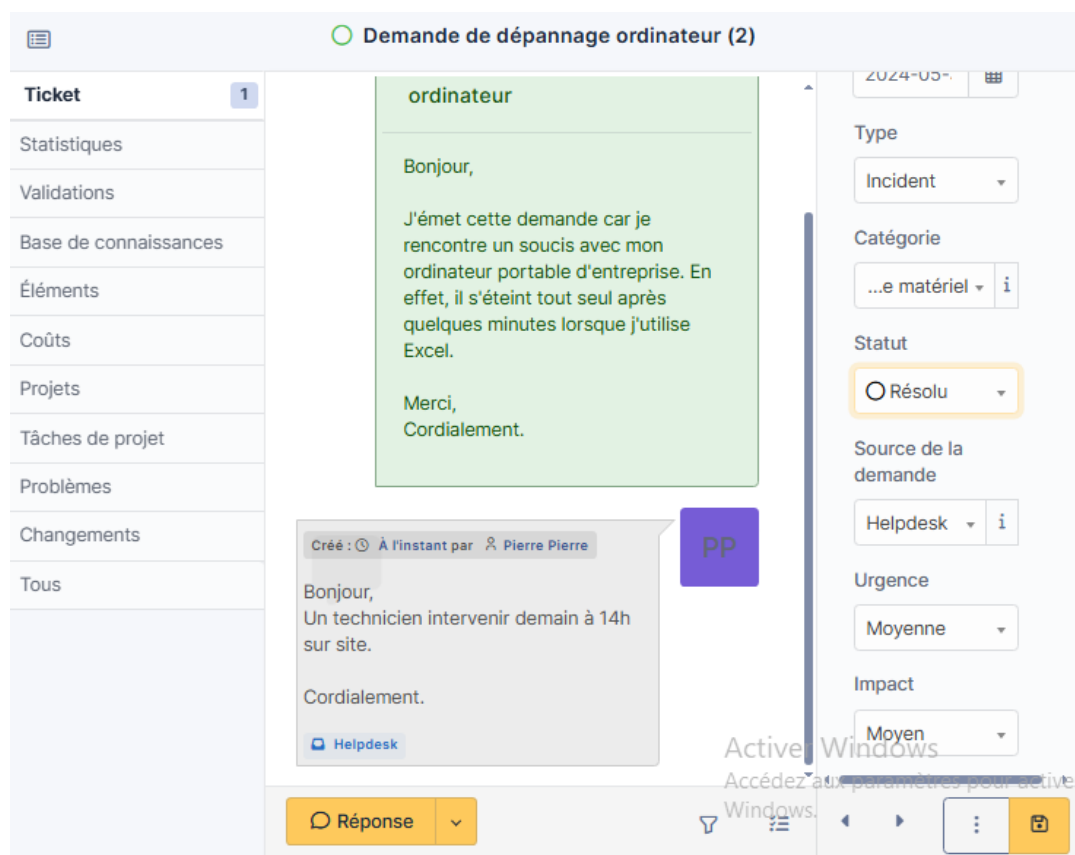
Nous pouvons voir que le ticket passe au statut “En cours (Attribué)” lorsqu’il a été attribué à un technicien.

Une fois connecté avec un technicien sur notre client, nous pouvons voir que sur le dashboard de celui-ci affiche maintenant le ticket à traiter.





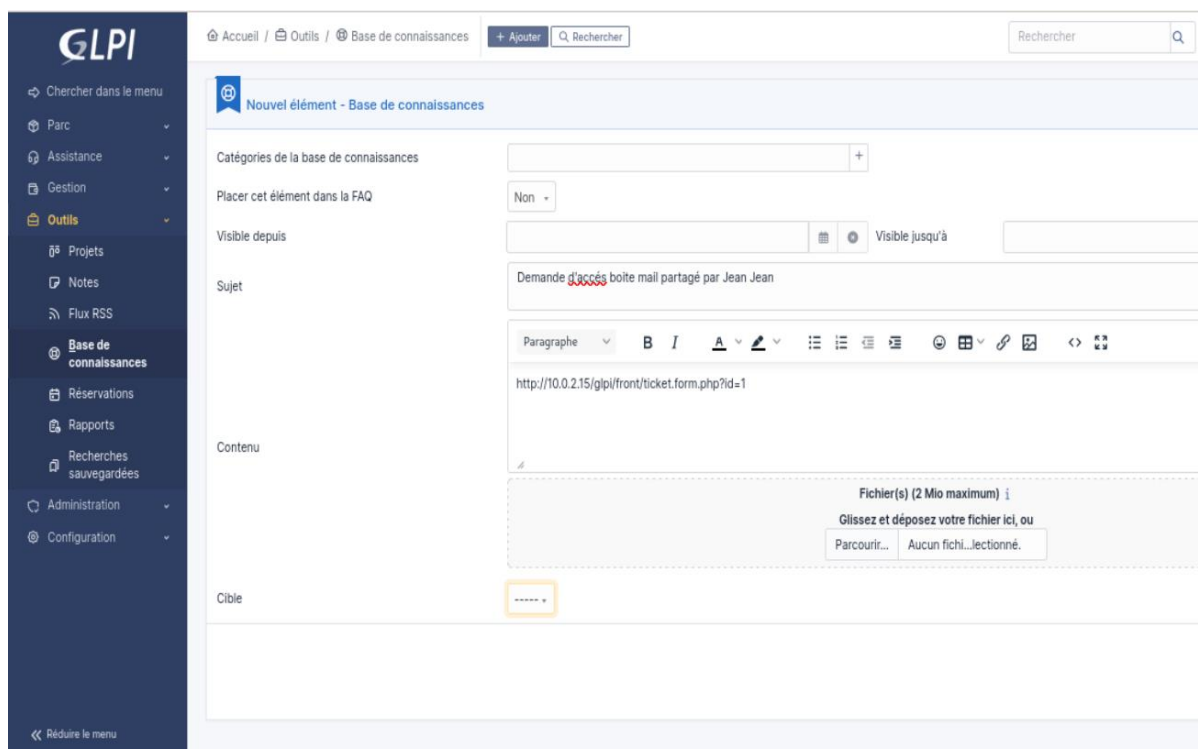
Le technicien peut donc poster une réponse, pour obtenir plus d'information sur l'incident, ou bien apporter une solution directement, puis changer le statut du ticket en "résolu".



Une fois terminé, nous pouvons passer le ticket du statut Résolu à Clos.

Pour terminer, nous pouvons créer des nouveaux articles dans la base de connaissance, avec un lien vers les tickets et un commentaire, afin de garantir que les informations sur les tickets clos soient bien historisé, documentés, et accessibles à tout le monde. Nous pouvons également, au préalable, créer des catégories d'articles pour faciliter les prochaines historisations dans la base de connaissance.

Pour cela il suffit d'aller dans Outils>Base de Connaissance, puis d'ajouter un nouvel article.

The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new knowledge base article. The left sidebar contains the GLPI logo and a menu with categories like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Projets', 'Notes', 'Flux RSS', 'Base de connaissances', 'Réservations', 'Rapports', 'Recherches sauvegardées', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Nouvel élément - Base de connaissances'. It includes a search bar at the top right with a 'Rechercher' button. The form fields are: 'Catégories de la base de connaissances' (a dropdown menu), 'Placer cet élément dans la FAQ' (a dropdown menu set to 'Non'), 'Visible depuis' (a date and time picker), 'Visible jusqu'à' (a date and time picker), 'Sujet' (a text field containing 'Demande d'accès boîte mail partagé par Jean Jean'), 'Contenu' (a rich text editor with a toolbar and the URL 'http://10.0.2.15/glpi/front/ticket.form.php?id=1'), and 'Cible' (a dropdown menu). A file upload section is also present, indicating a 2 Mio maximum file size and providing a 'Parcourir...' button.

Nos tickets sont donc maintenant résolus, et notre système de gestion et de suivi des incidents est maintenant opérationnelle.

## Bilan :

Notre serveur GLPI est parfaitement fonctionnel et le cahier des charges a été respecté, puisque les informations du poste sont correctement remontées dans l'inventaire, les utilisateurs ont les accès liés à leurs profils, la création et la résolution de tickets est fonctionnelle, et nous pouvons correctement ajouter les tickets à la base de connaissance.

Cédric Le Meur – 2024.