

# PROJELPI



Razafindrakoto

## Table des matières

Introduction .....	2
Mise en place.....	3
Installation GLPI .....	3
Installation MariaDB .....	6
Installation Interface Web.....	8
Installation Agent GLPI .....	14
Création des Utilisateurs .....	15
Création de tickets.....	16
RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI .....	20
BILAN.....	24

# Introduction

## **Travail à réaliser :**

Mettre en place une solution de gestion des biens et des configurations

Solution de gestion des incidents

## **Cahier des charges :**

### **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.
1. 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.

# Mise en place

Pour commencer il faut mettre à jour le système avec :

Apt update && apt full-upgrade

Et on installe apache2 :

Apt-get install apache php libapache-mod-php

## Installation GLPI

Nous allons **télécharger l'archive ".tgz"** qui contient les sources d'installation de GLPI. Il se situe dans le **GitHub de GLPI**. On se place dans le répertoire /tmp.

```
cd /tmp
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.9/glpi-
10.0.9.tgz
```

On décomprime l'archive de GLPI directement dans le répertoire par défaut du service web qui est /var/www/html :

```
tar -xvzf glpi-10.0.9.tgz -C /var/www/html
```

Rendez l'utilisateur des services web (nommé www-data) propriétaire de ces nouveaux fichiers :

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

Nous allons séparer une partie des fichiers de GLPI afin de sécuriser le tout un minimum. Créez un dossier nommé « glpi » dans /etc :

[REDACTED]

[REDACTED]

Y insérer le contenu suivant :

[REDACTED]

Déplacez le dossier « config » situé actuellement dans /var/www/html/glpi dans /etc/glpi :  
[REDACTED]

Rendez www-data propriétaire de /etc/glpi et de son contenu :

```
chown -R www-data /etc/glpi/
```

Création du répertoire /var/lib/glpi :

```
sudo mkdir /var/lib/glpi  
sudo chown www-data /var/lib/glpi/  
sudo mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

Ensuite nous allons préparer le dossier de logs de GLPI et rendre, une fois encore, l'utilisateur www-data propriétaire avec les 2 commandes suivantes :

```
mkdir /var/log/glpi  
chown www-data /var/log/glpi
```

Nous n'avons pas de dossier ou fichier à déplacer dans ce répertoire

Il va maintenant falloir faire comprendre à GLPI où il va devoir chercher les fichiers et ses configs.

Nous allons créer ce premier fichier :

```
nano /var/www/html/glpi/inc/downstream.php
```

Afin d'ajouter le contenu ci-dessous qui indique le chemin vers le répertoire de configuration :

```
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}
```

Ensuite, nous allons créer ce second fichier :

```
sudo nano /etc/glpi/local_define.php
```

Afin d'ajouter le contenu ci-dessous permettant de déclarer deux variables permettant de préciser les chemins vers les répertoires "files" et "log" que l'on a préparé précédemment.

```
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');
```

## Installation MariaDB

Connectez-vous à votre instance MariaDB :

Puis, nous allons exécuter les **requêtes SQL** ci-dessous pour **créer la base de données "db23\_glpi"** ainsi que **l'utilisateur "glpi\_adm"** avec le **mot de passe "MotDePasseRobuste"**. Cet utilisateur aura tous les droits sur cette base de données.

CREATE DATABASE db23\_glpi;

GRANT ALL PRIVILEGES ON db23\_glpi.\* TO glpi\_adm@localhost IDENTIFIED BY "MotDePasseRobuste";

FLUSH PRIVILEGES;

EXIT

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE db23_glpi;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_adm@localhost IDENTIFIED BY "MotDePasseRobustes";
Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)

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

MariaDB [(none)]> EXIT
Bye
root@debian:~#
```

...securing ... / ... mysql\_secure\_password...

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):  
OK, successfully used password, moving on...

Setting the root password or using the unix\_socket ensures that nobody  
can log into the MariaDB root user without the proper authorisation.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Switch to unix\_socket authentication [Y/n] n  
... skipping.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Change the root password? [Y/n] n  
... skipping.

By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone  
to log into MariaDB without having to have a user account created for  
them. This is intended only for testing, and to make the installation  
go a bit smoother. You should remove them before moving into a  
production environment.

Remove anonymous users? [Y/n] n  
... skipping.

Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This  
ensures that someone cannot guess at the root password from the network.

Disallow root login remotely? [Y/n] n  
... skipping.

By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can  
access. This is also intended only for testing, and should be removed  
before moving into a production environment.

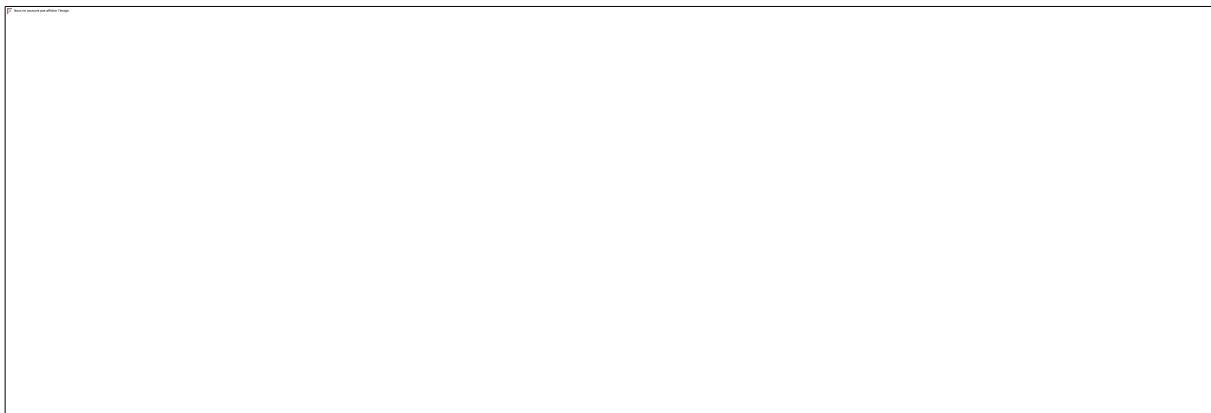
Remove test database and access to it? [Y/n] n  
... skipping.

Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far  
will take effect immediately.

Reload privilege tables now? [Y/n] n  
... skipping.

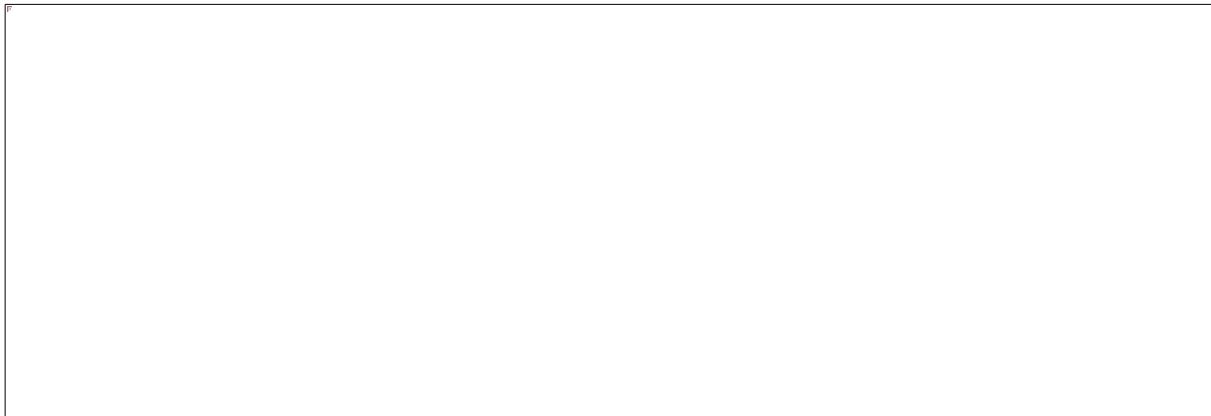
Cleaning up...





## Installation Interface Web

Nous pouvons lancer notre navigateur et nous connecter à partir de l'adresse ip local de notre machine :



Acceptez les conditions d'utilisation pour poursuivre :



## GLPI SETUP

### Licence

#### GNU GENERAL PUBLIC LICENSE

Version 3, 29 June 2007

Copyright (C) 2007 Free Software Foundation, Inc. <<https://fsf.org/>>  
Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies  
of this license document, but changing it is not allowed.

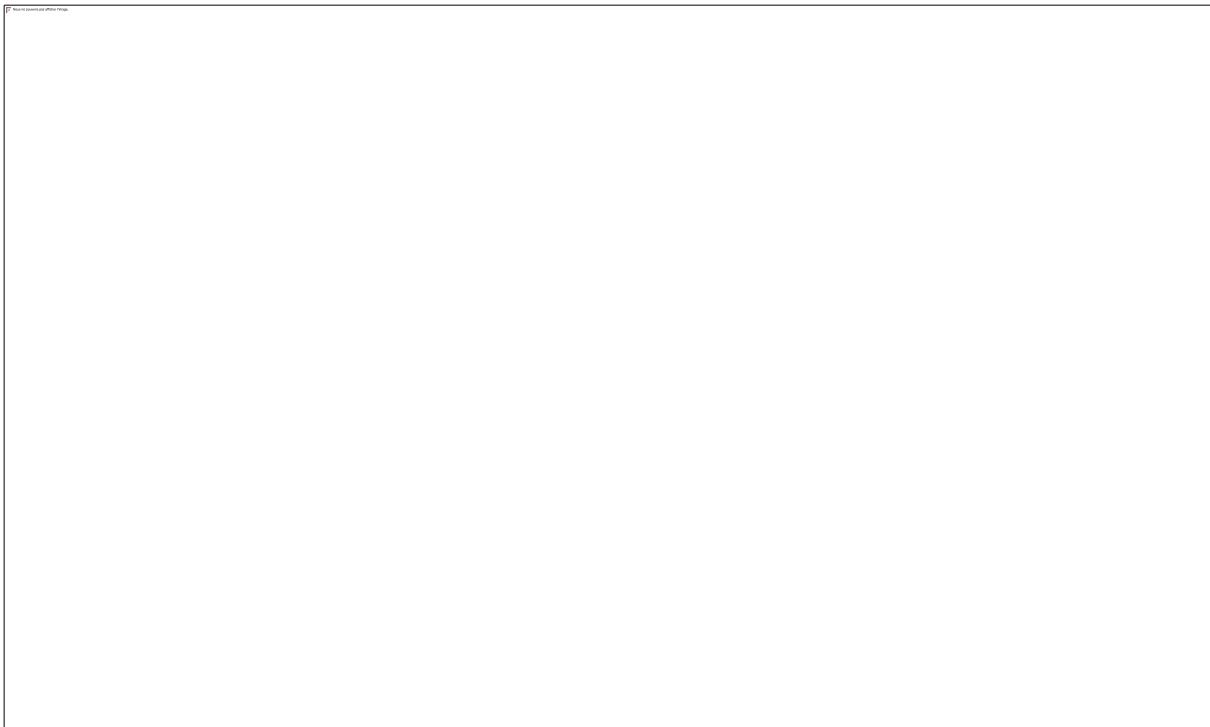
#### Preamble

The GNU General Public License is a free, copyleft license for  
software and other kinds of works.

Des traductions non officielles sont également disponibles

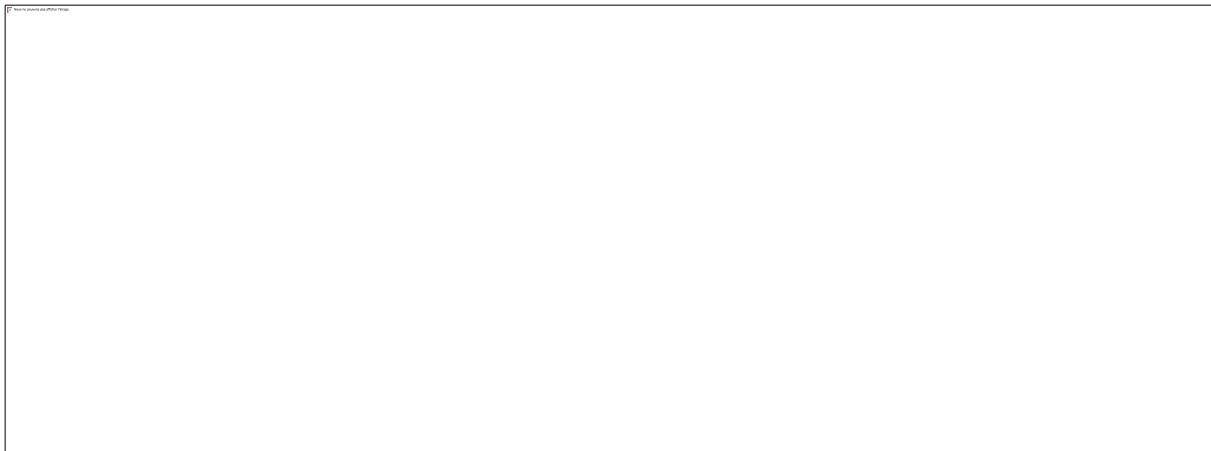
[Continuer >](#)

Cliquez sur le bouton Installer pour lancer le setup.



Nous venons sélectionner notre base de données souhaité.





Choisissez d'envoyer ou pas des statistiques sur votre utilisation de GLPI à l'équipe qui gère le projet et poursuivez :

The screenshot shows the GLPI Setup process, specifically Step 4: Récolter des données (Collect data). The page features the GLPI logo and the title "GLPI SETUP". The main content area includes a checkbox for "Envoyer 'statistiques d'usage'" (Send usage statistics), a note about GLPI needing user data to improve the software, and a paragraph explaining the Telemetry feature. It also encourages users to share their usage with GLPI and provides a link to see what data would be sent. At the bottom, there's a section titled "Référez votre GLPI" (Refer your GLPI) with a note about referencing the organization and a link to the registration form. A yellow "Continuer >" button is at the bottom left.

GLPI SETUP

Étape 4

Récolter des données

Envoyer "statistiques d'usage"

Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télématrice. Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins !

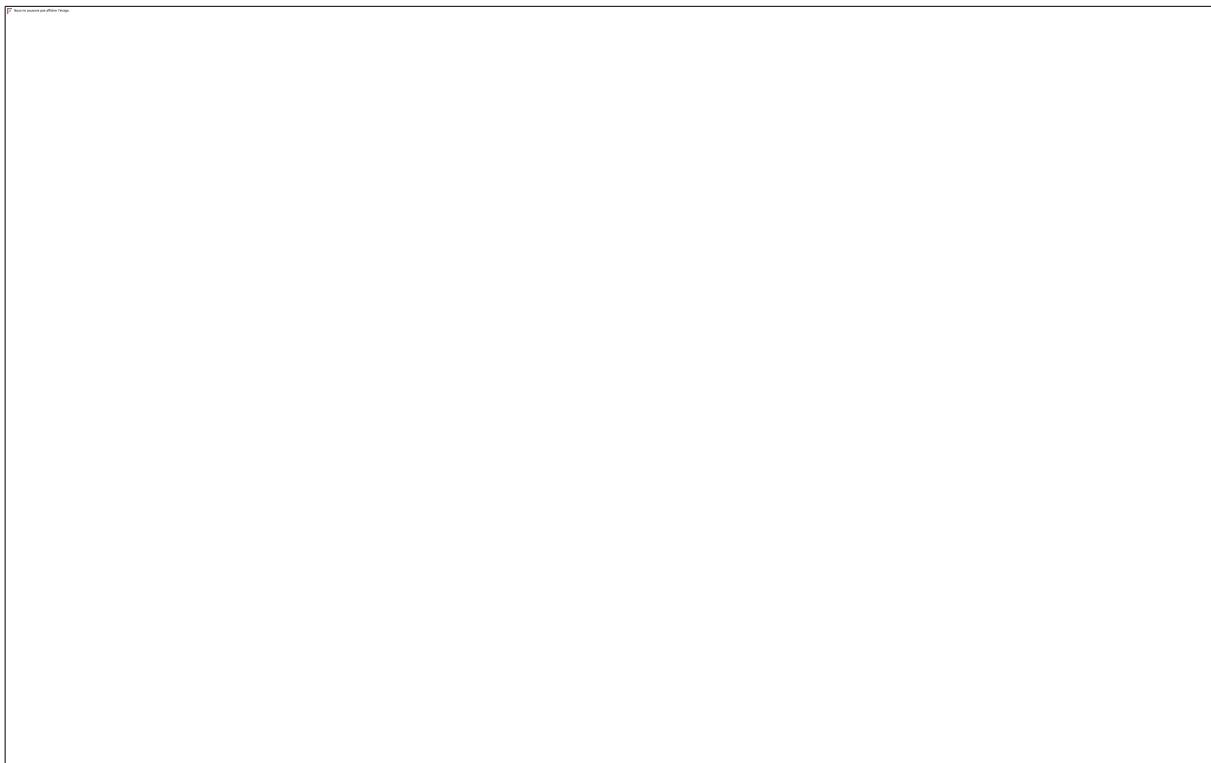
Voir ce qui sera envoyé...

Référez votre GLPI

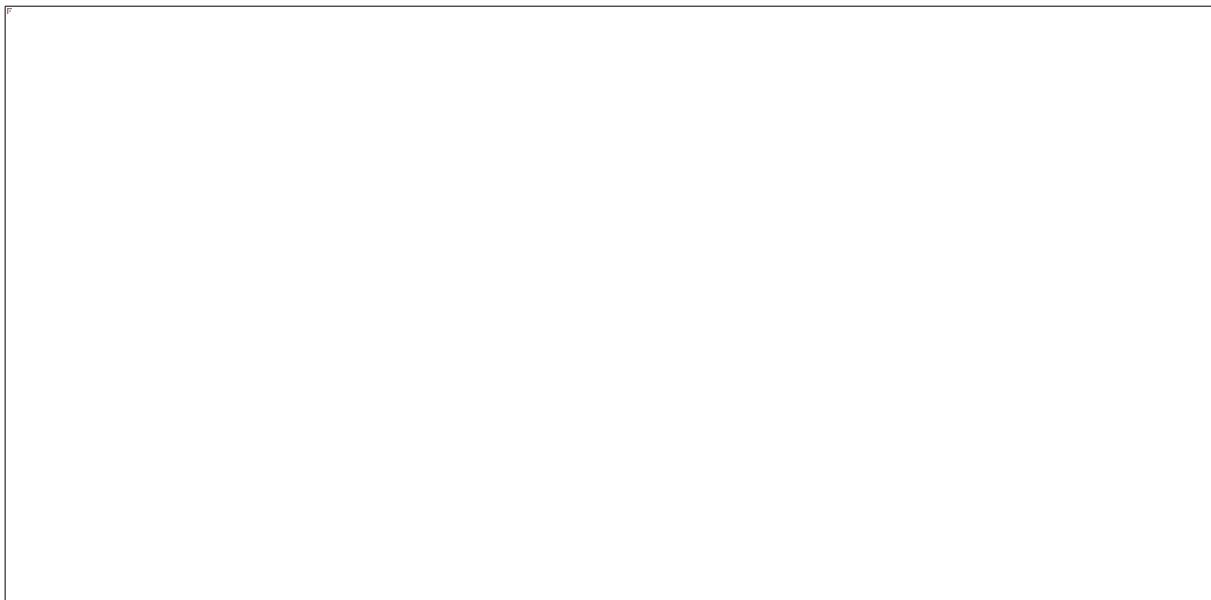
Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant : [Le formulaire d'inscription](#)

Continuer >

On vous informe ensuite qu'il existe une version commerciale de GLPI avec un service support dédié. Vous pouvez également si vous le souhaitez faire un don. Cliquez sur Continuer :



L'installation est terminée. Notez bien les identifiants par défaut qui permettront de rentrer dans l'interface web de GLPI.



Nous pouvons donc nous connecter à l'interface de GLPI :

Connectez-vous avec les identifiants par défaut du compte GLPI qui est le super-administrateur.



**Connexion à votre compte**

Identifiant

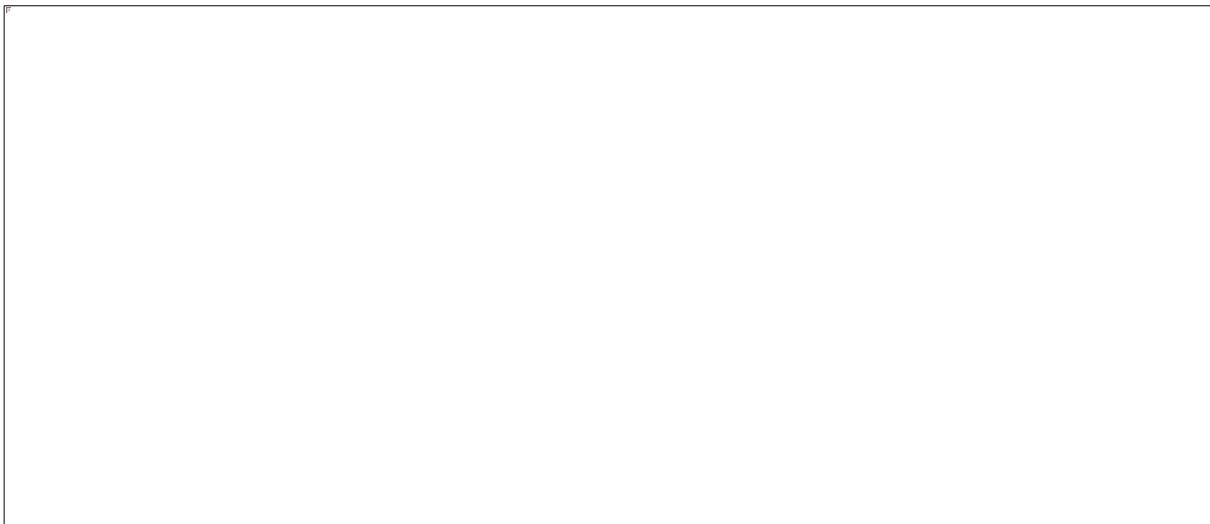
Mot de passe

Source de connexion

Se souvenir de moi

**Se connecter**

Vous voilà maintenant connecté au tableau de bord de votre outil GLPI :



## Installation Agent GLPI

<http://192.168.222.134/front/inventory.php>

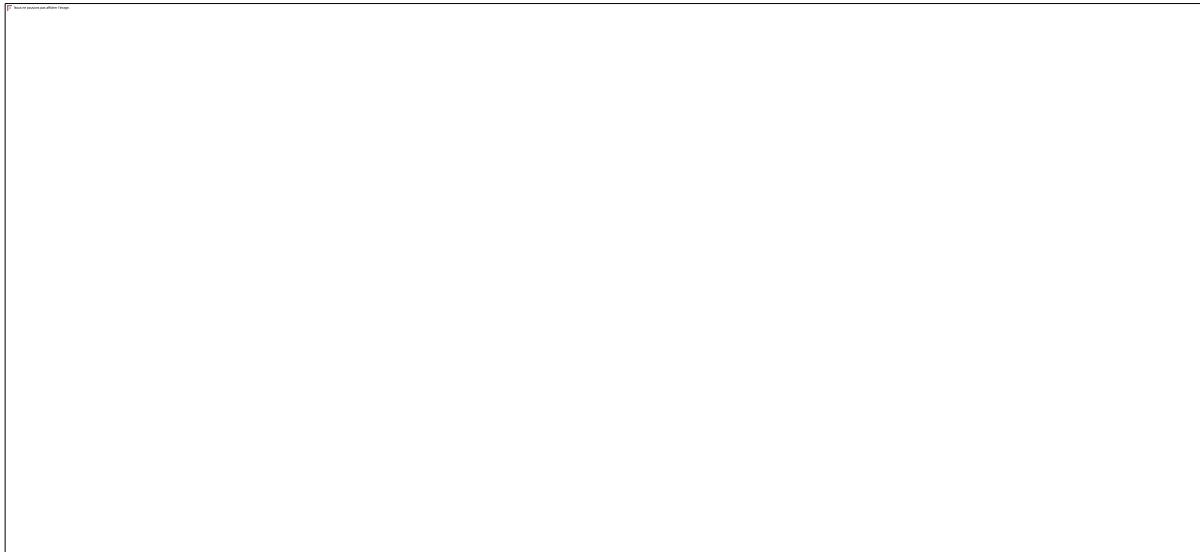
Pour forcer l'installation de l'agent nous devons nous rendre sur ce lien :

<http://127.0.0.1:62354>



## Création des Utilisateurs

Nous allons créer 2 utilisateurs **Pierre & Pierrot**, ayant un profil technicien.



The screenshot shows the 'Utilisateur - Pierre' creation form in the GLPI application. The form is divided into several sections:

- Identifiant:** Pierre
- Nom de famille:** [empty input field]
- Prénom:** Pierre
- Mot de passe:** [empty input field]
- Confirmation mot de passe:** [empty input field]
- Fuseau horaire:** Actif (radio button selected)
- Validé depuis:** Oui (radio button selected)
- Téléphone:** [empty input field]
- Téléphone mobile:** [empty input field]
- Téléphone 2:** [empty input field]
- Matricule:** [empty input field]
- Titre:** [empty input field]
- Lieu:** [empty input field]
- Profil par défaut:** [empty input field]
- Groupe par défaut:** [empty input field]
- Clef d'accès distant:** Jeton d'API [empty input field]
- Image:** [Empty image preview area with a 'P' placeholder]
- Fichier(s) (2 Mo maximum):** Gérez et déposez votre fichier ici ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.
- Actions:** Actions - 4/7 > >>
- Buttons:** Mettre à la corbeille, Sauvegarder

Par la suite nous allons créer 2 utilisateurs, **Jean & Jeanne** ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents (Utilisateur).

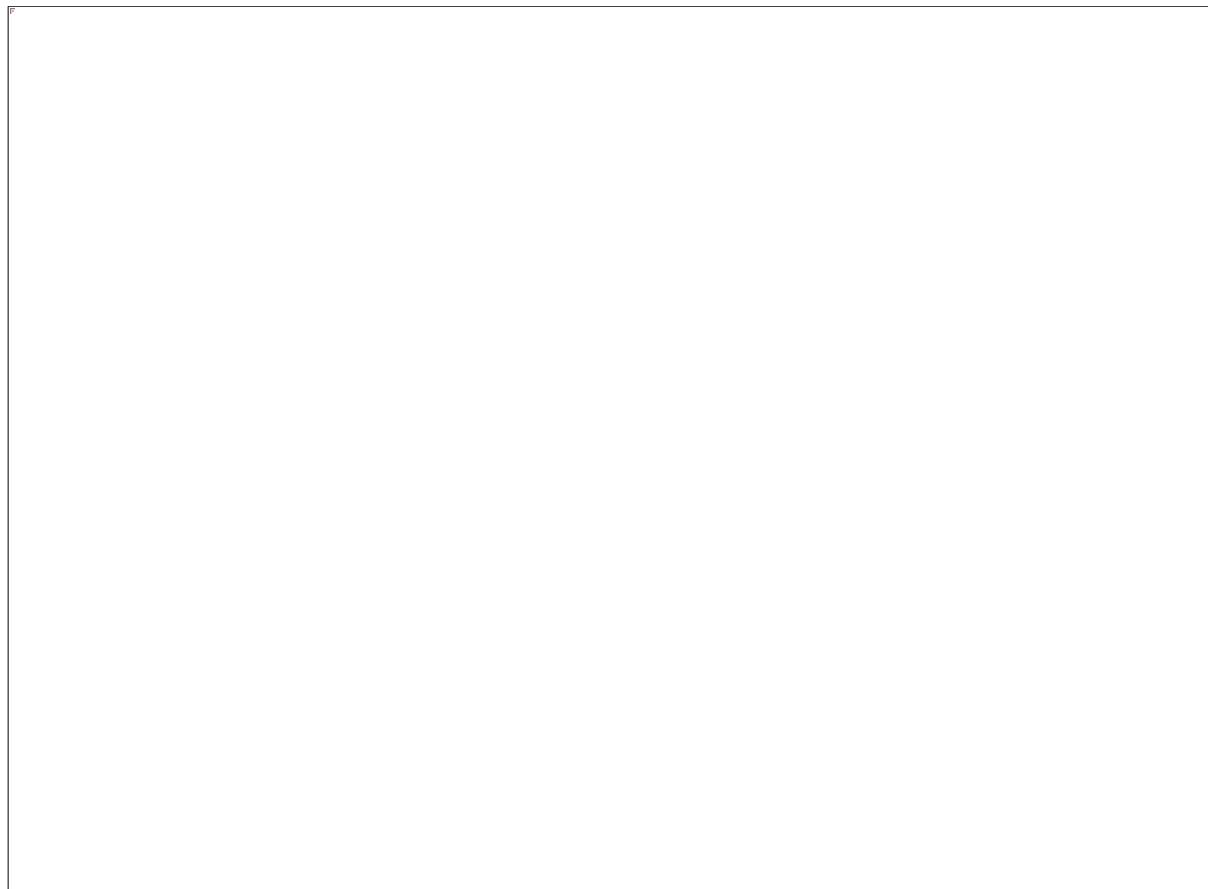
Nouvel élément - Profil

Utilisateur

Profil destiné uniquement à la création de ticket d'incident.

+ Ajouter

## Création de tickets



Nous allons créer différentes catégories Internet, accès aux ressources, impression etc. Les catégories permettent d'évaluer sur quel composant de l'infrastructure se situe l'incident. Si le technicien n'a pas la compétence ou la capacité à résoudre l'incident, cette catégorisation permet d'identifier le groupe de support vers lequel l'incident sera à diriger : Internet.

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Imprimante	Commentaires	Problème Imprission CORN_IMP01 & CORN_IMP02
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

[+ Ajouter](#)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Accès Internet	Commentaires	Contient de nombreux éléments qui entraînent des interruptions de connexion internet
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

[+ Ajouter](#)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Accès Ressources	Commentaires	Il contient les ressources accessibles par les différents pôles de l'entreprise. C'est à la fois un outil de traçabilité et de gestion des ressources, car on y retrouve des informations généralement importantes pour toute nouvelle recrue.
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

[Mettre Gabarits de changement](#)

[+ Ajouter](#)

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Matériel HS	Commentaires	Il révèle l'ensemble du matériel au sein de l'infrastructure, qui est généralement défectueux ou voir obsolète.
Comme enfant de	-----	Responsable technique	-----
Groupe technique	-----	Base de connaissances	-----
Code représentant la catégorie de tickets		Visible dans l'interface simplifiée	Oui
Visible pour un incident	Oui	Visible pour une demande	Oui
Visible pour un problème	Oui	Visible pour un changement	Oui
Gabarit pour une demande	-----	Gabarit pour un incident	-----
Gabarit pour un changement	-----	Gabarit pour un problème	-----

[+ Ajouter](#)

## **Création des tickets par Jeanne**

Nous allons créer des tickets dans différentes catégories (Accès Internet, Accès Ressources, Impression et Matériel HS) par les utilisateurs Jean et Jeanne.

Ticket sera ajouté à l'entité [Entité racine](#)

**Titre**  
Demande de dépannage pour souris et clavier

**Description \***

Paragraphe B I ▲ ▼ H1 H2 H3 Liste Image Code Code

Bonjour,  
Ma souris et mon clavier ne fonctionnent plus. Pourriez-vous, s'il vous plaît, m'en dépanner un autre ?  
Je vous remercie d'avance pour votre aide  
Cordialement,

Fichier(s) (2 Mo maximum)  
Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Date d'ouverture

Type	Incident
Catégorie	Matériel HS
Status	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

**Acteurs**

Demandeur X Jeanne △ 3

Observateur

Attribué à X Admin △ 2

**Éléments** + Ajouter

Date d'ouverture

Type	Incident
Catégorie	Accès Ressources
Status	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

**Acteurs**

Demandeur X Jeanne △ 3

Observateur

Attribué à X Admin △ 2

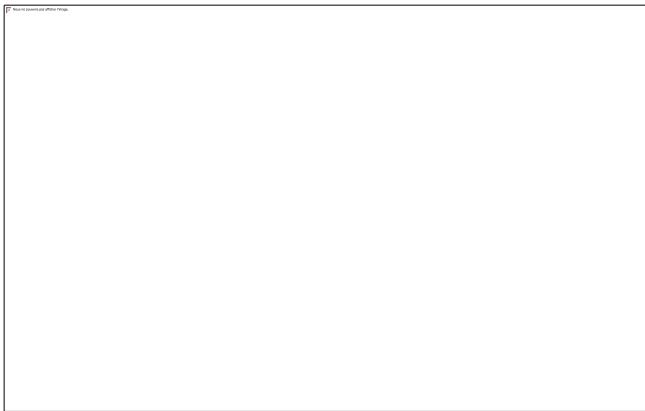
**Éléments** + Ajouter

## **RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI**

Nous allons nous connecter avec un profil autorisé à gérer les tickets et les affecter aux techniciens Pierre et/ou Pierrot chargés de les résoudre.

Attribution des tickets par l'administrateur

Nous allons sélectionner l'ensemble des tickets et leurs ajouter un acteur. Nous allons ainsi les attribuer à Pierre qui aura la charge de les résoudre.



Screenshot of a ticket management system interface showing ticket statistics and a list of open tickets.

**Ticket Statistics:**

4	0	0	4	0	0	0
Tickets	Tickets entrants	Tickets en attente	Tickets assignés	Tickets planifiés	Tickets résolus	Tickets fermés

**Search Filters:**

- Caractéristiques - Statut : En cours (Attribué)
- ET Caractéristiques - Date d'ouverture : après Spécifier une date : 2024-10-01 00:00
- ET Caractéristiques - Date d'ouverture : avant Spécifier une date : 2024-11-01 00:00

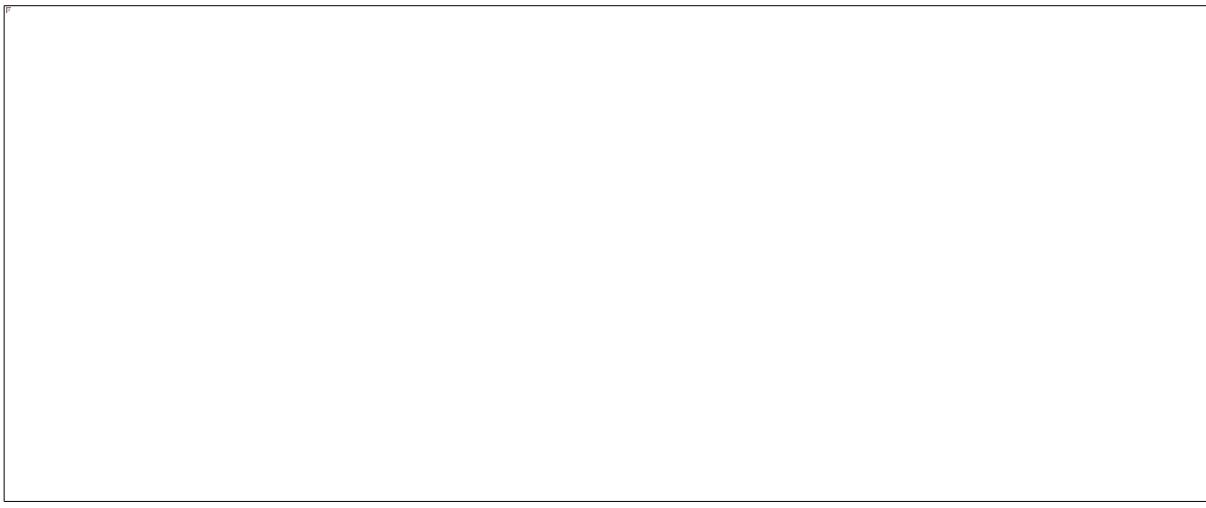
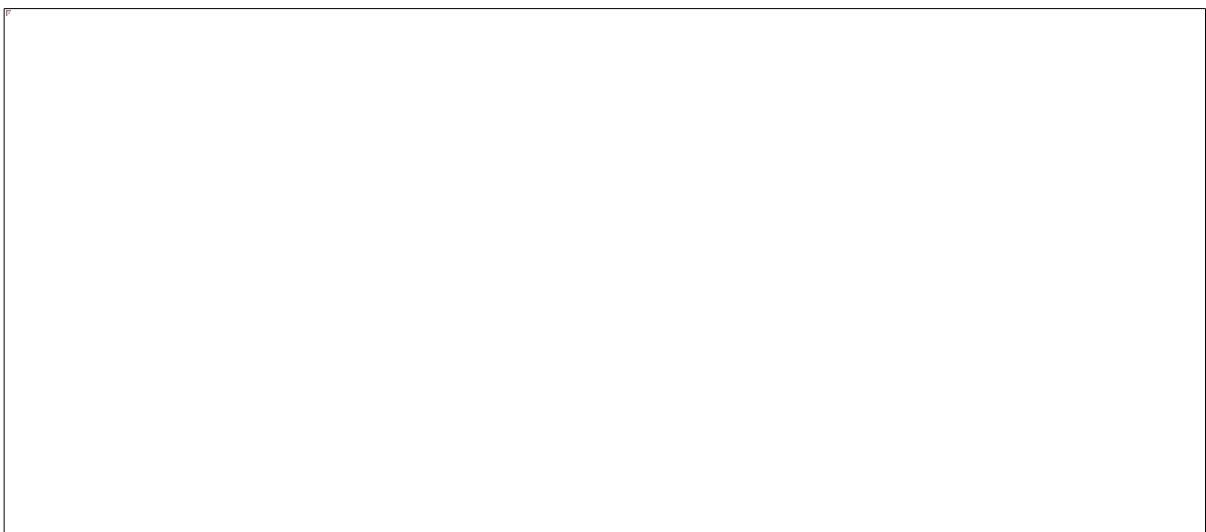
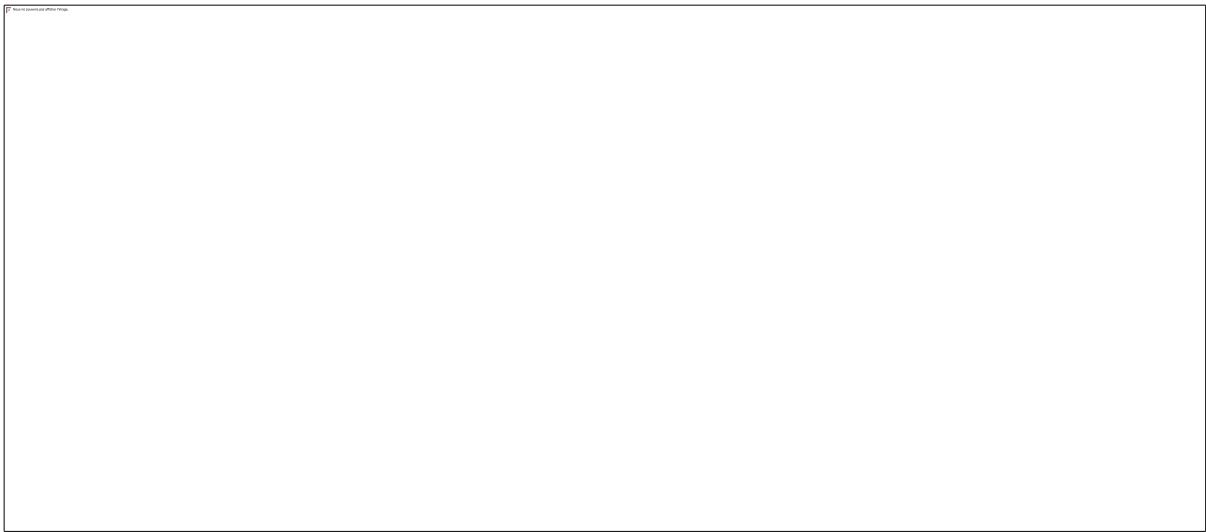
**List of Tickets:**

ID	TITRE	STATUS	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	Demandeur - Demandeur	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TIN
1	Demande impression COIN_IMPO1 & 02	En cours (Attribué)	2024-10-07 13:18	2024-10-07 12:56	Moyenne	Jeanne i	Pierre i	Imprimante	
2	Plus de connexion Internet	En cours (Attribué)	2024-10-07 13:18	2024-10-07 12:59	Haute	Jeanne i	Pierre i	Accès Internet	
3	Accès Dossier 05 & 06 du DATA01	En cours (Attribué)	2024-10-07 13:17	2024-10-07 13:02	Moyenne	Jeanne i	Pierre i	Accès Ressources	
4	Clavier et souris HS	En cours (Attribué)	2024-10-07 13:17	2024-10-07 13:13	Moyenne	Jeanne i	Pierre i	Matériel HS	

De 1 à 4 sur 4 lignes

## Résolution des tickets par Pierre

Nous pouvons ainsi vérifier que l'ensemble des tickets a été attribué à Pierre



The screenshot shows a ticketing system interface with a sidebar on the left and a main conversation area on the right.

**Left Sidebar:**

- Ticket (1)
- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Chargements
- Historique (19)
- Tous

**Main Area:**

**Message 1 (From AD to P):**

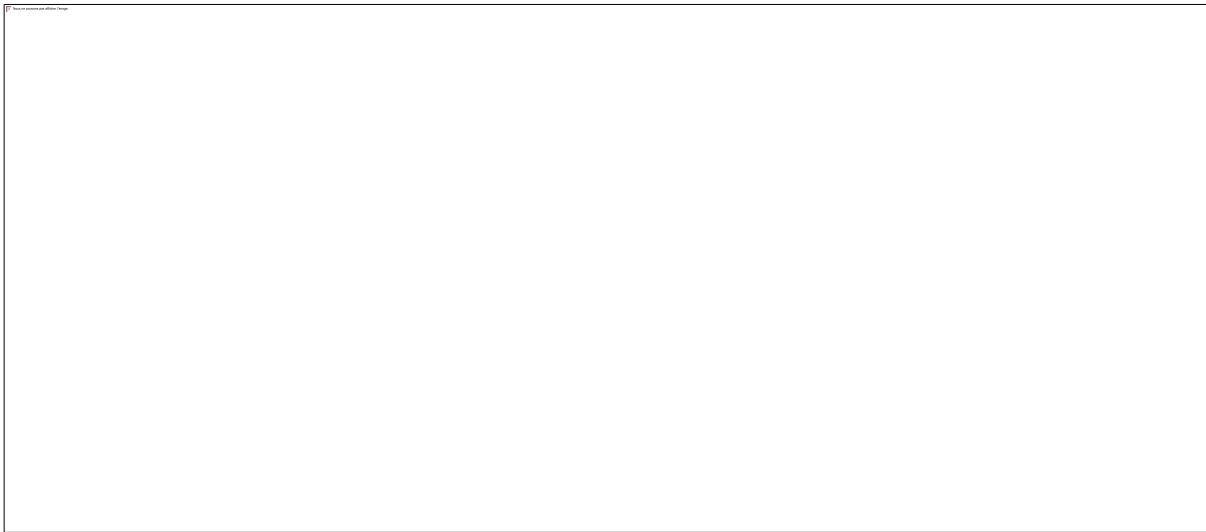
Clavier et souris HS (4)  
Créé : il y a 49 minutes par R. Admin | Dernière mise à jour : Maintenant par R. Pierre  
Clavier et souris HS

Bonjour,

**Message 2 (From P to AD):**

Créé : Maintenant par R. Pierre  
Bonjour,  
Oui, je peux vous remplacer celui-ci. Je vous ferai simplement une fiche de récupération de matériel en raison de l'obsolescence de l'ancien et de la remise du nouveau.  
Cordialement,  
Pierre, Technicien

Demande de validation des tickets par Pierre



L'ensemble des tickets ont bien été résolus par pierre puis clôturé après validation par d'administrateur.

## BILAN

Nous avons mis en place une solution de gestion des Biens et des configurations (Gestion de parc) et une solution de gestion des incident (Gestion des inciden

**Gestion de parc :**

- Nous avons ainsi installé et configuré un logiciel de gestion de parc et détailler la procédure d'installation du logiciel de gestions de parc et d'incidents dans l'environnement Linux
- Nous avons montré 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 :**

- Nous avons créé 2 utilisateurs, Pierre & Pierrot ayant un profil de technicien (notion de profil utilisateur).
- Nous avons créé 2 utilisateurs, Jean & Jeanne ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents.
- Nous avons créé des tickets dans différentes catégories (Internet, accès aux ressources, impression etc.) par l'utilisateur Jeanne.
- Nous nous sommes connectés avec un administrateur autorisé à gérer les tickets et les affecter au technicien Pierre chargé de les résoudre.
- Nous avons Clôturé un incident (gestion et suivi des incidents) et l'avons répertorié dans une base de connaissance.