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 gestions 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 décompresse l'archive de GLPI directement dans le répertoire par défaut du service web qui est /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 :

Y insérer le contenu suivant :

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

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 a 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

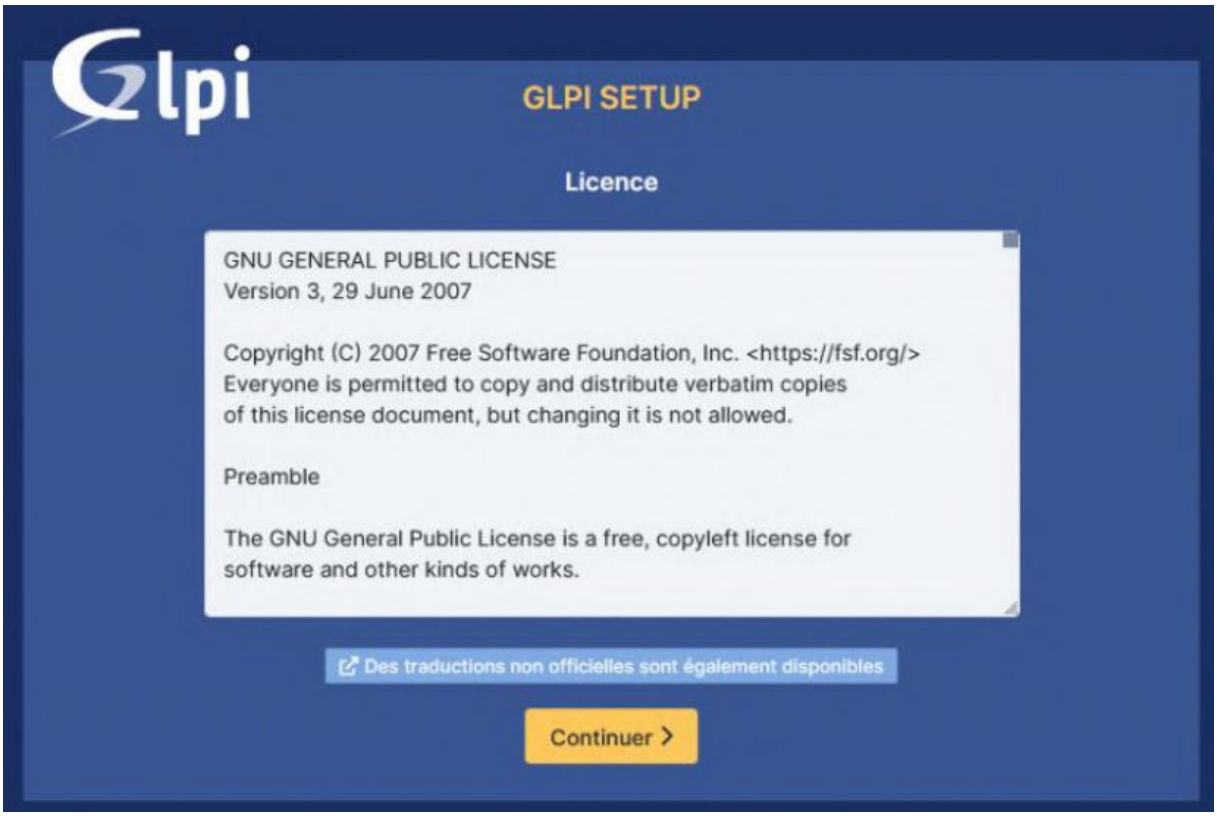
```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE db23_glpi;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_adm@loclahost IDENTIFIED BY "MotDePasseRob
ustes";
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:~#
```

```
root@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):
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 :

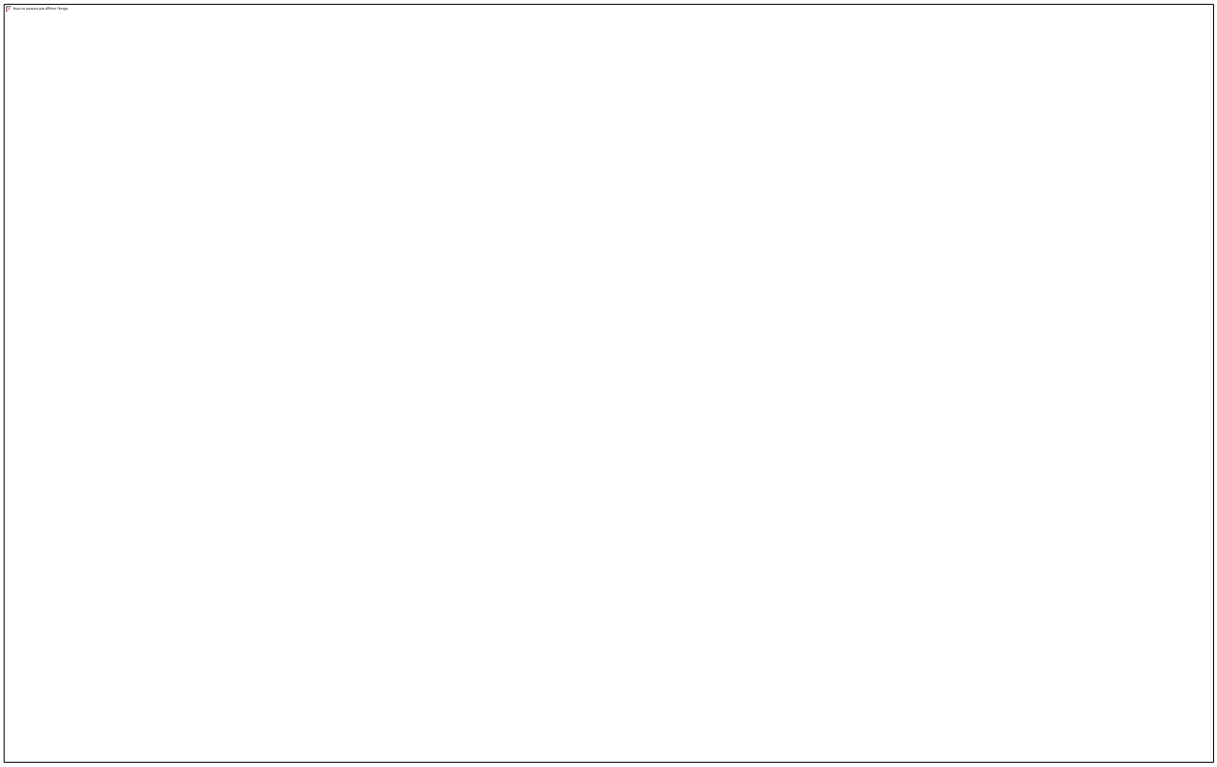


Cliquez sur le bouton Installer pour lancer le setup.

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 :

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.

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

Installation Agent GLPI

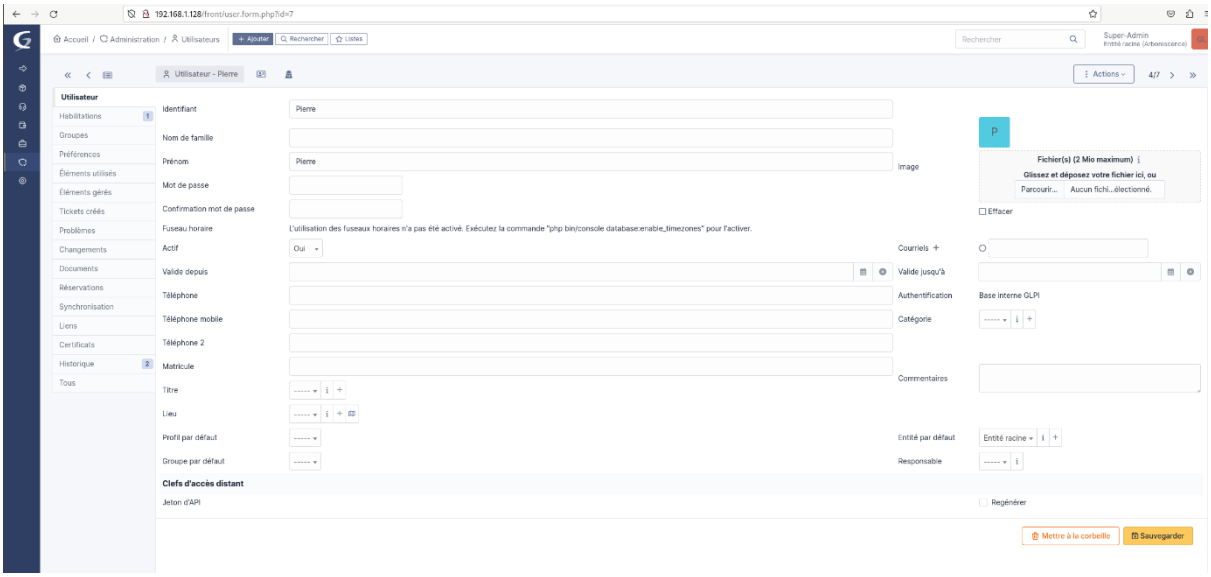
http://192.168.222.134/front/inventory.php

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

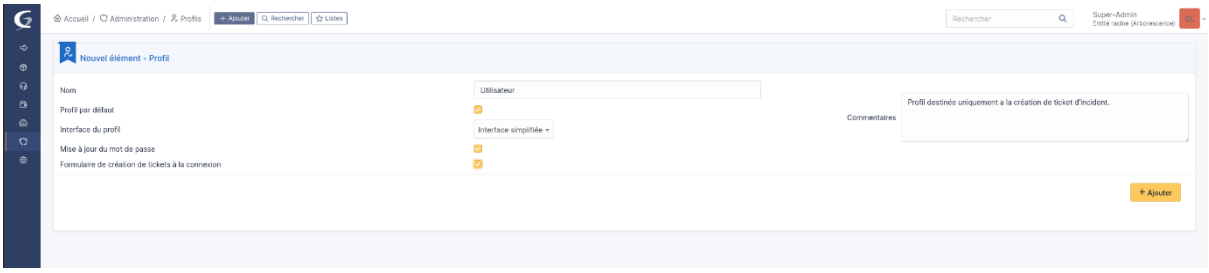
http://127.0.0.1:62354

Création des Utilisateurs

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

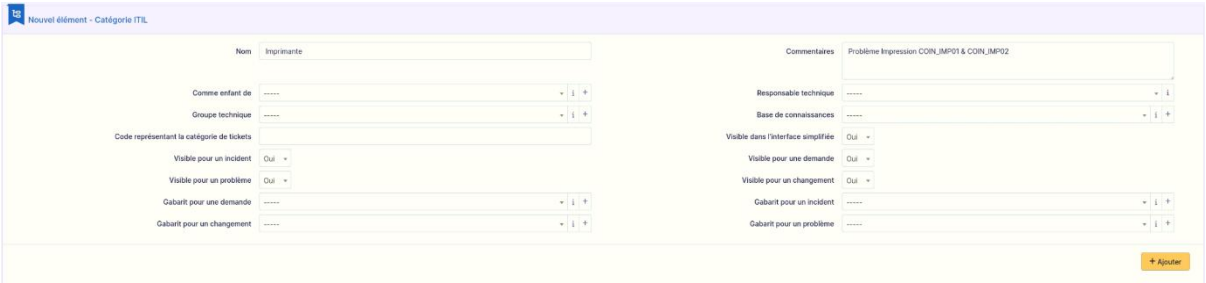


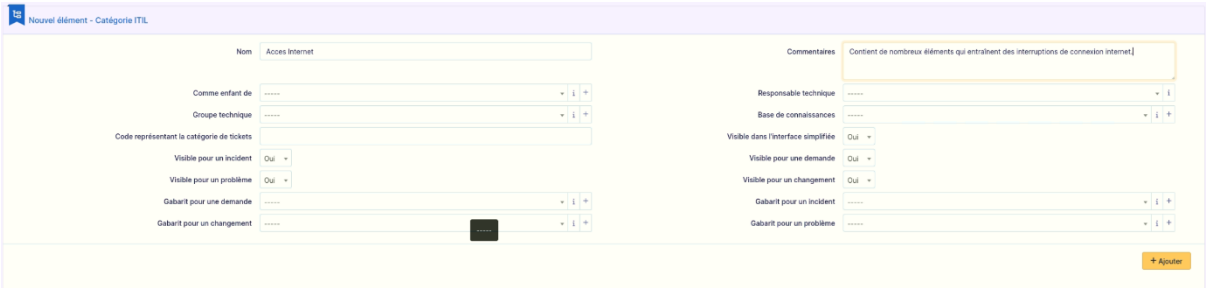
Par la suite nous allons créer 2 utilisateurs, **Jean & Jeanne** ayant un profil permettant uniquement de créer des tickets d'incidents (Utilisateur).

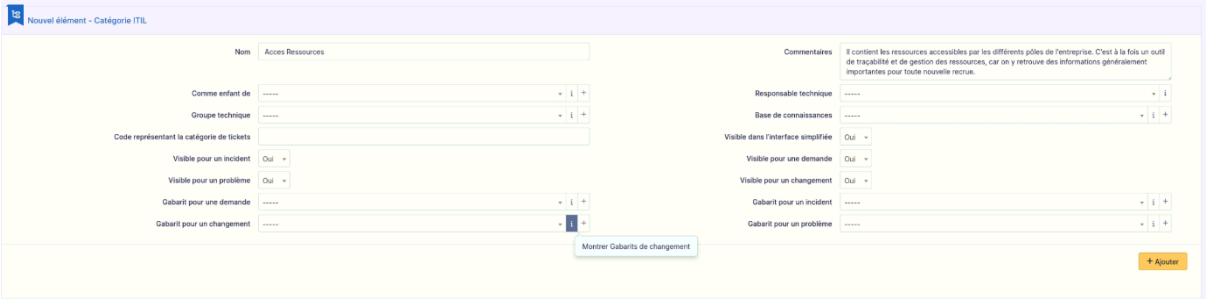


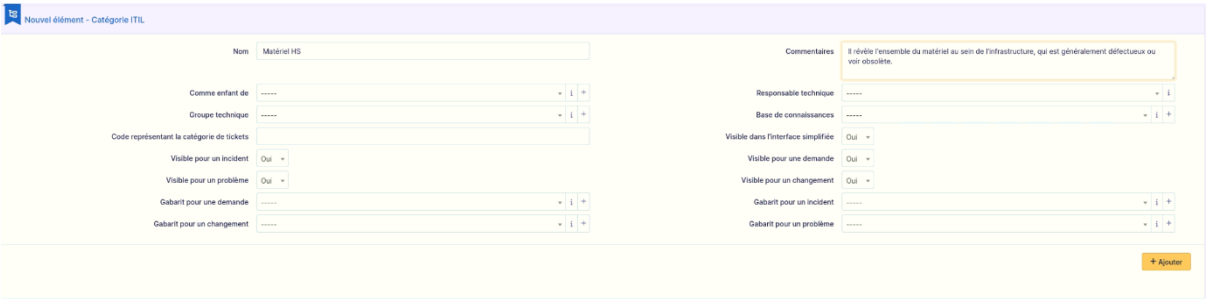
Création de tickets

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.









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

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 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Date d'ouverture	
Type	Incident
Catégorie	Matériel HS
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

Acteurs 0

Demandeur

Jeanne 3

Observateur

Attribué à

Admin 3

Éléments 0

+ Ajouter

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Acces Dossier 05 & 06 du DATA01

Description *

Paragraphe

Bonjour,

Je vous contacte car je n'est pas accès au dossier 05.Compta et 06.Formation sur le K:DATA01 sous demande de la direction.

Cordialement,

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Date d'ouverture	
Type	Incident
Catégorie	Acces Ressources
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

Acteurs 0

Demandeur

Jeanne 2

Observateur

Attribué à

Admin 2

Éléments 0

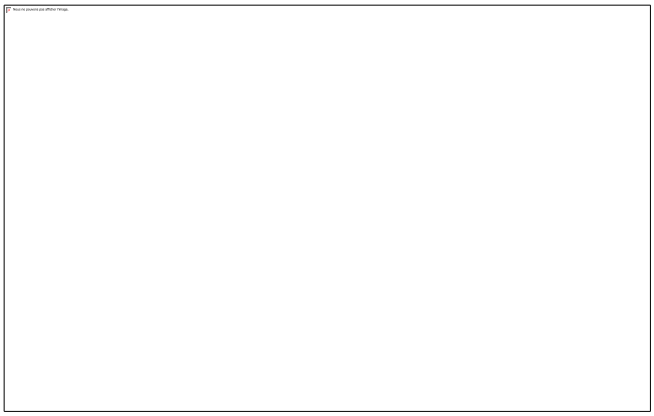
+ Ajouter

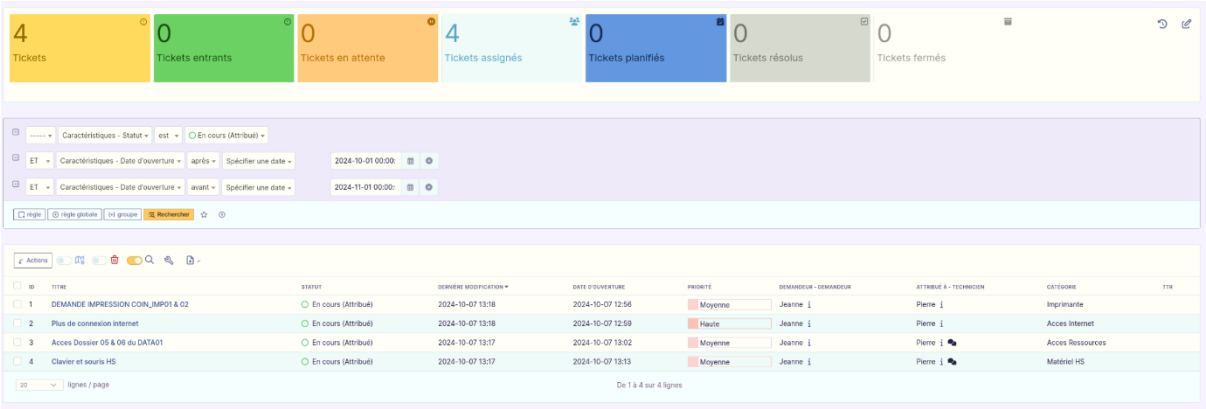
RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI

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.

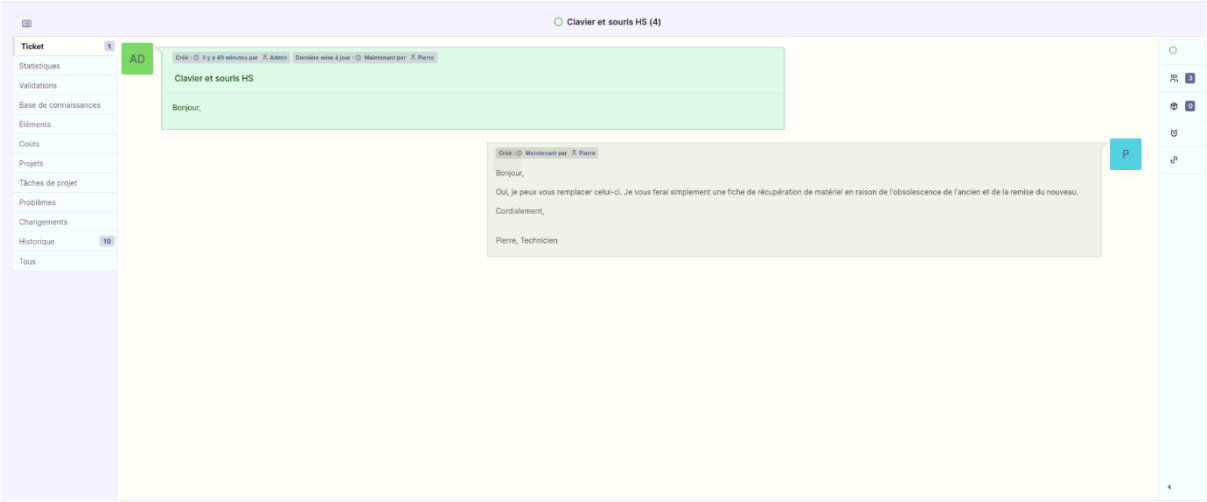




Résolution des tickets par Pierre

Nous pouvons ainsi vérifier que l’ensembles des tickets a été attribué à Pierre

Nous ne pouvons pas afficher l'image.



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.

<u>Gestion des incidents :</u>

- 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.

.