

# 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 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 "MotDePasseRobustes";
```

```
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:~#
```

##### MySQL #####

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.

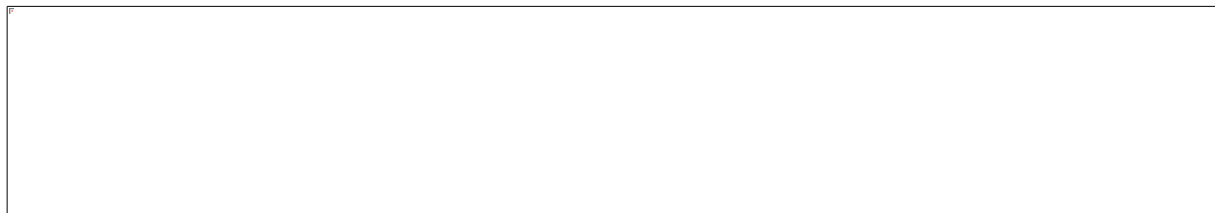
By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can  
access. This is also intended only for testing, and should be removed  
before moving into a production environment.

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...

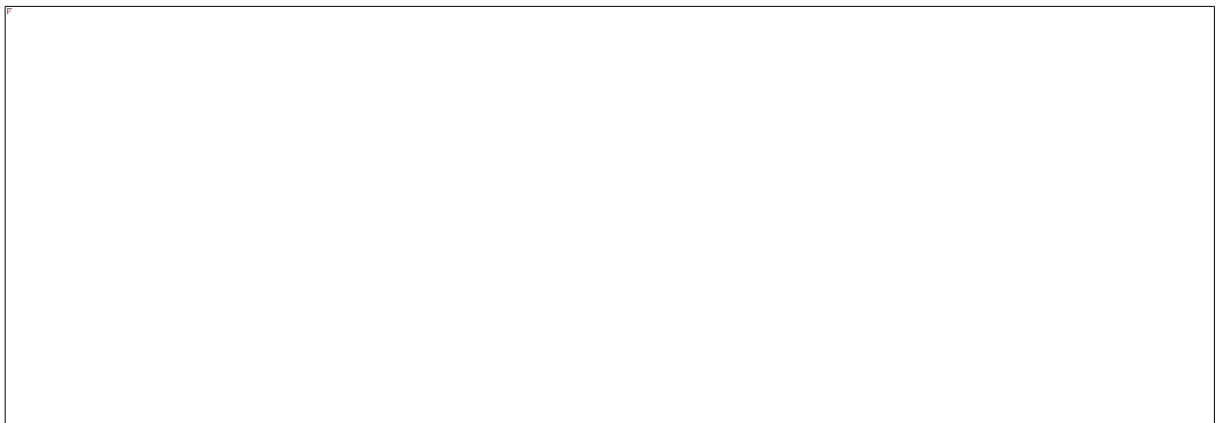




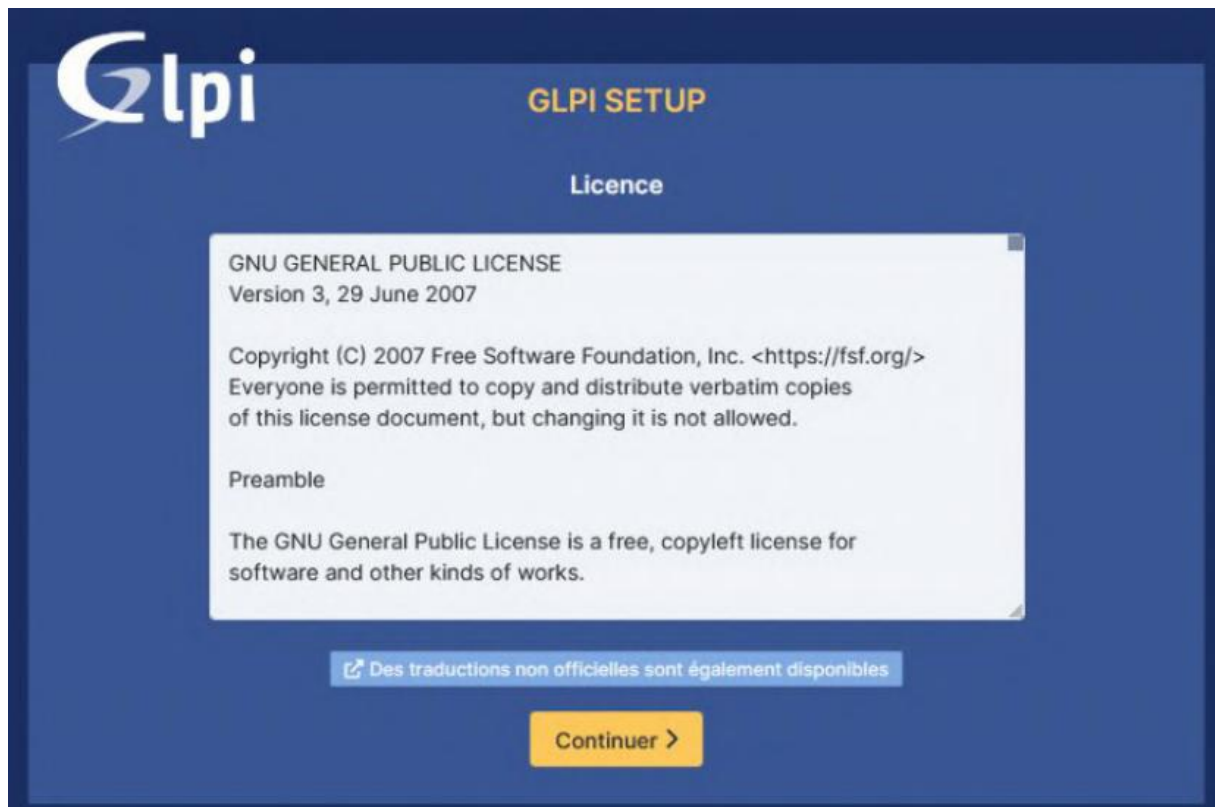


## Installation Interface Web

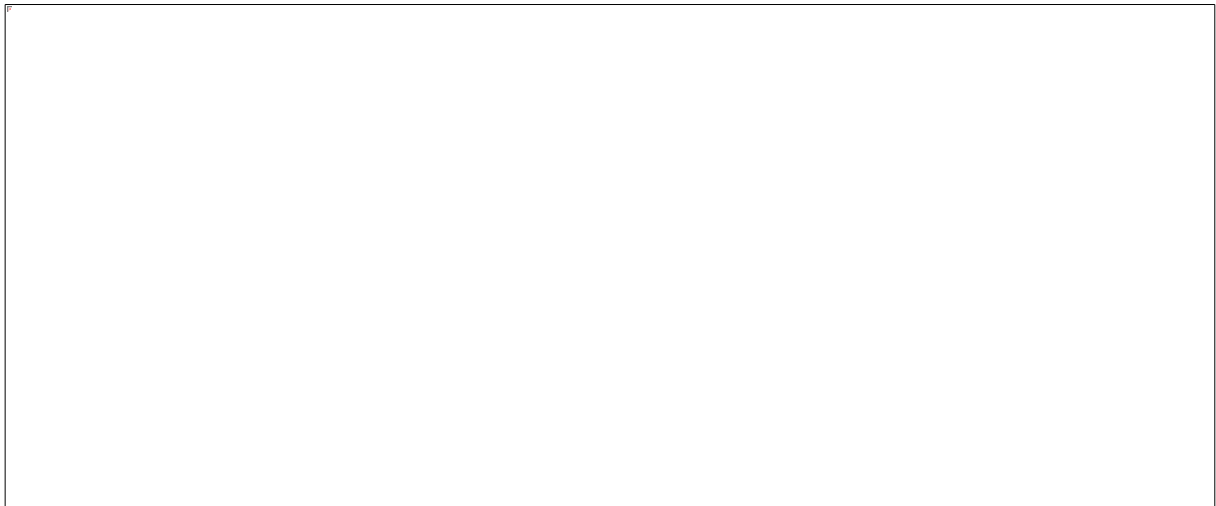
Nous pouvons lancer notre navigateur et nous connecter à partir de l'adresse ip local de notre machine :

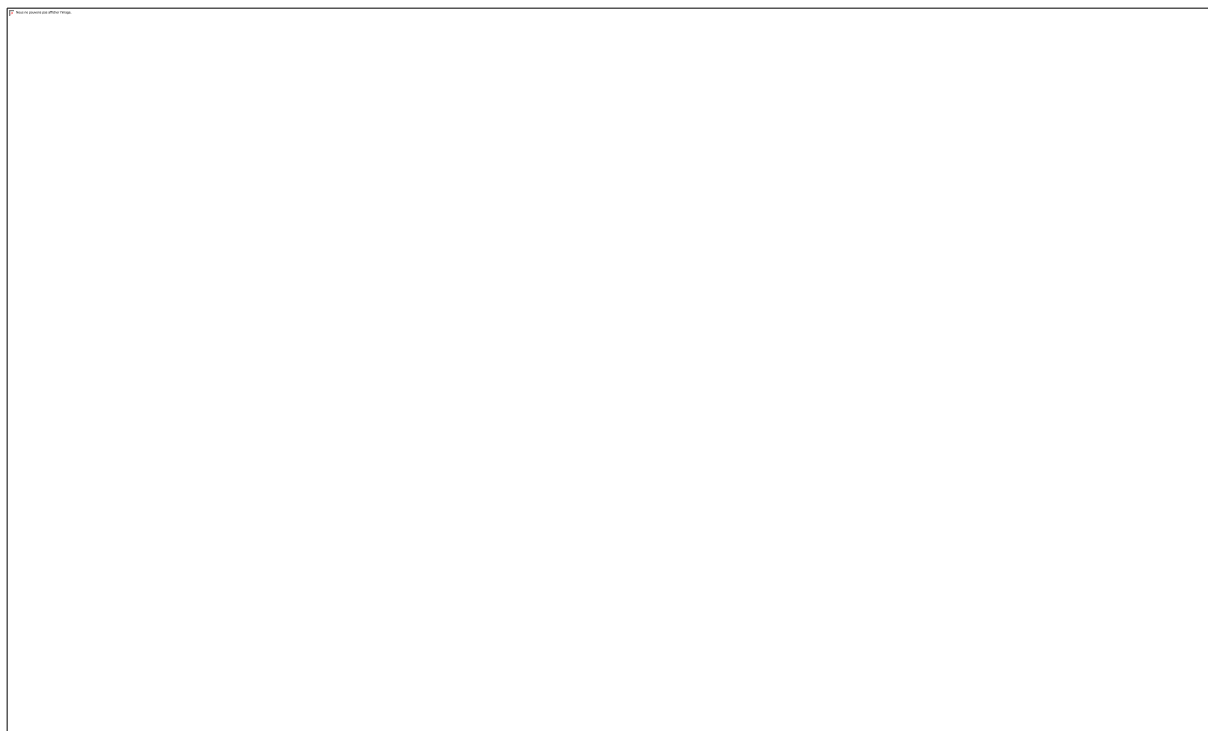


Acceptez les conditions d'utilisation pour poursuivre :



Cliquez sur le bouton Installer pour lancer le setup.





Nous venons sélectionner notre base de données souhaité.

**GLPI** **GLPI SETUP**

Étape 2

Test de connexion à la base de données

✓ Connexion à la base de données réussie

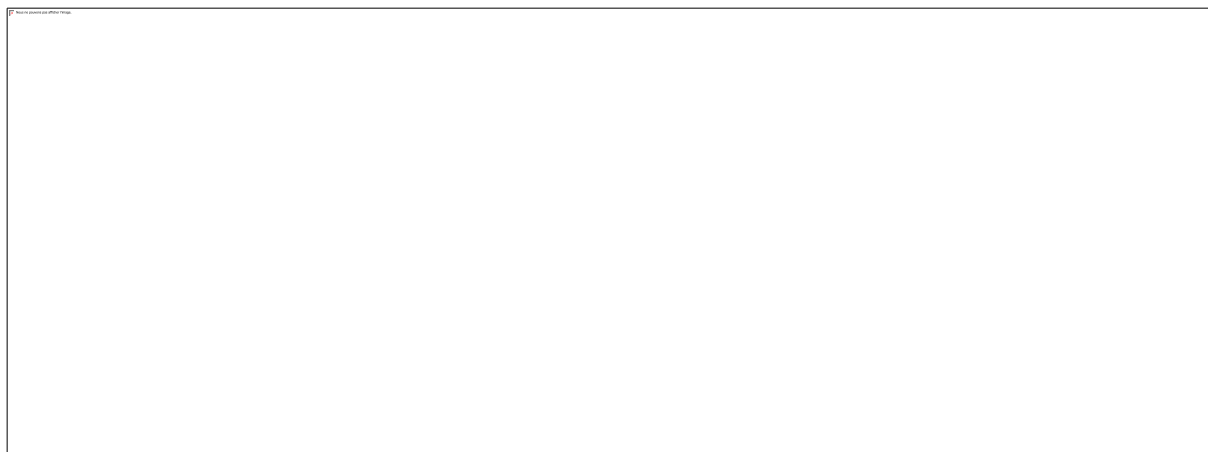
Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☒

☐ db23\_glpi

Continuer >



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

**GLPI**

**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 télémétrie. 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 serait envoyé...](#)

**Référez votre GLPI**

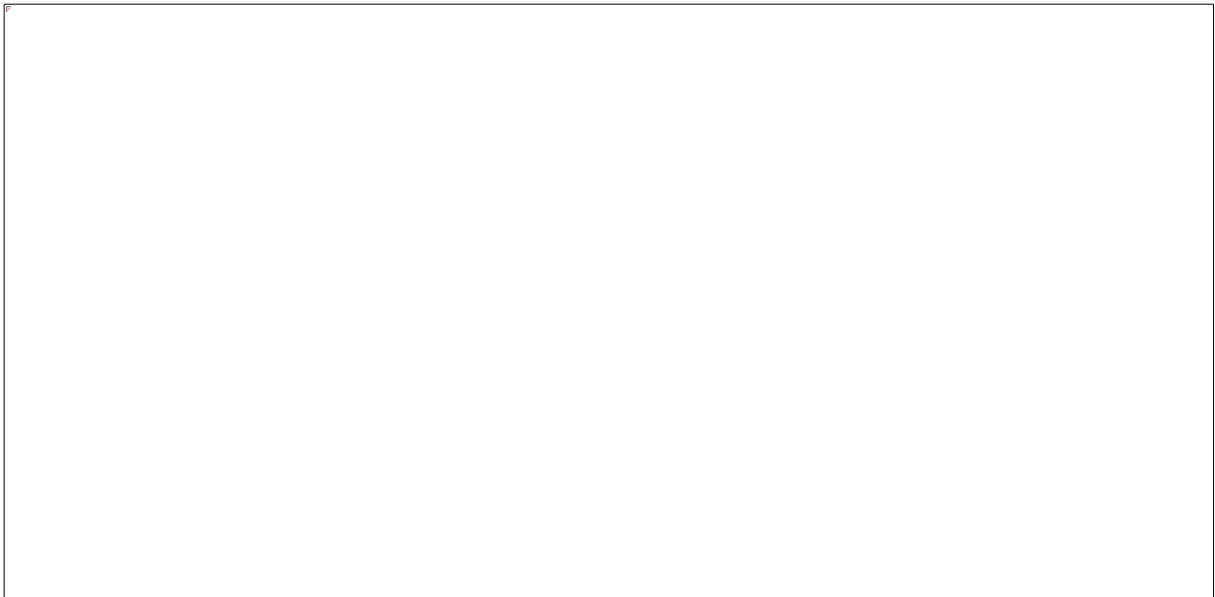
Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant [Le formulaire d'inscription](#)

[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.



The image shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the title "Connexion à votre compte" is centered. The form contains three input fields: "Identifiant" with the value "glpi", "Mot de passe" with masked characters "\*\*\*\*", and "Source de connexion" with a dropdown menu showing "Base interne GLPI". There is a checkbox labeled "Se souvenir de moi" which is checked. At the bottom, there is a yellow button labeled "Se connecter".

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

\*\*\*\*

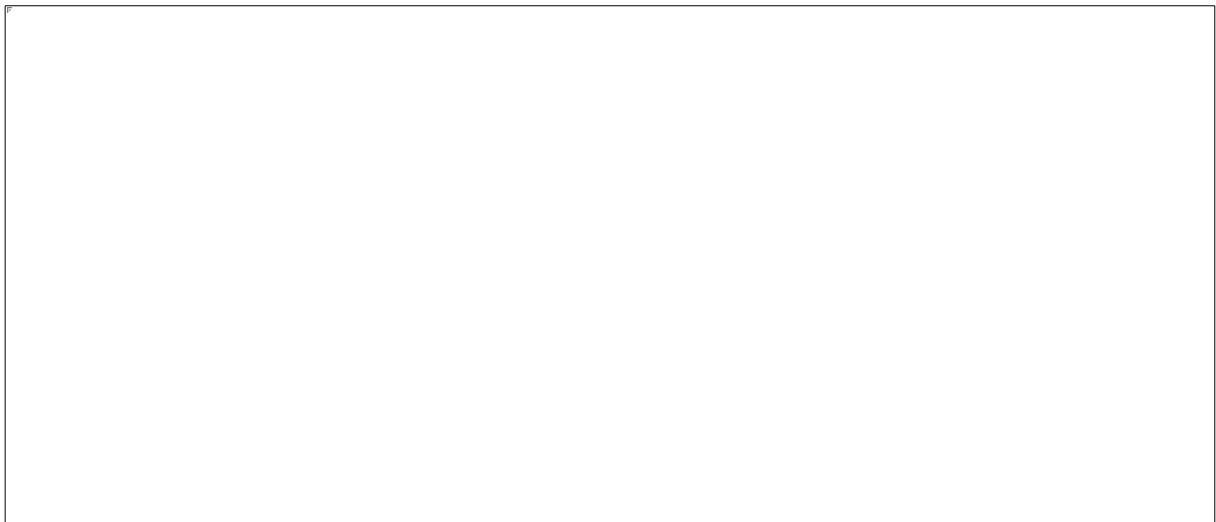
Source de connexion

Base interne GLPI

☒ 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>

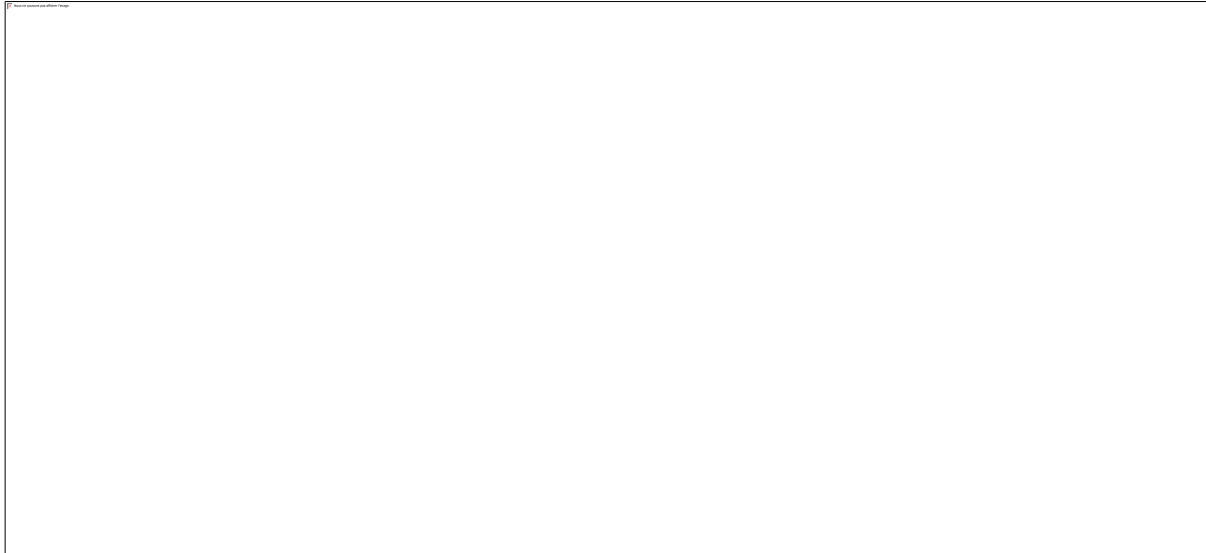
Pour forcer l'installation de l'agent nous devons nous rendre sur ce lien :

<http://127.0.0.1:62354>



## Création des Utilisateurs

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



102.168.1.128/front/user.form.php?id=7

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Super Admin

Utilisateur - Pierre

Actions

Utilisateur

Habitations

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réervations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique

Tous

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

Actif

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Groupe par défaut

Clés d'accès distant

Jeton d'API

Image

Fichier(s) (2 Mo maximum)

Gérez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...

Aucun fichier sélectionné.

Effacer

Courriels

Valide jusqu'à

Authentification

Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut

Responsable

Régénérer

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).

The screenshot shows a web application interface for creating a new profile. The top navigation bar includes a logo, a breadcrumb trail 'Accueil / Administration / Profils', and buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Liste'. A search bar and a user profile dropdown (Super-Admin) are also present. The main content area is titled 'Nouvel élément - Profil' and contains a form with the following fields:

- Nom:** A text input field containing the value 'Utilisateur'.
- Profil par défaut:** A dropdown menu with 'Utilisateur' selected.
- Interface du profil:** A dropdown menu with 'Interface simplifiée' selected.
- Mise à jour du mot de passe:** A checkbox that is checked.
- Formulaire de création de tickets à la connexion:** A checkbox that is checked.

On the right side of the form, there is a 'Commentaires' section with a text area containing the text 'Profil destinée uniquement à la création de ticket d'incident.' and a '+ Ajouter' button at the bottom right.

## Création de tickets

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the ticket creation process.

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 Impression CON_IMP01 & CON_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	Acces 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	Acces 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	-----

Montrer Gabarits de changement

+ Ajouter

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	Matériel HS	Commentaires	Il réveille 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.

[illegible]

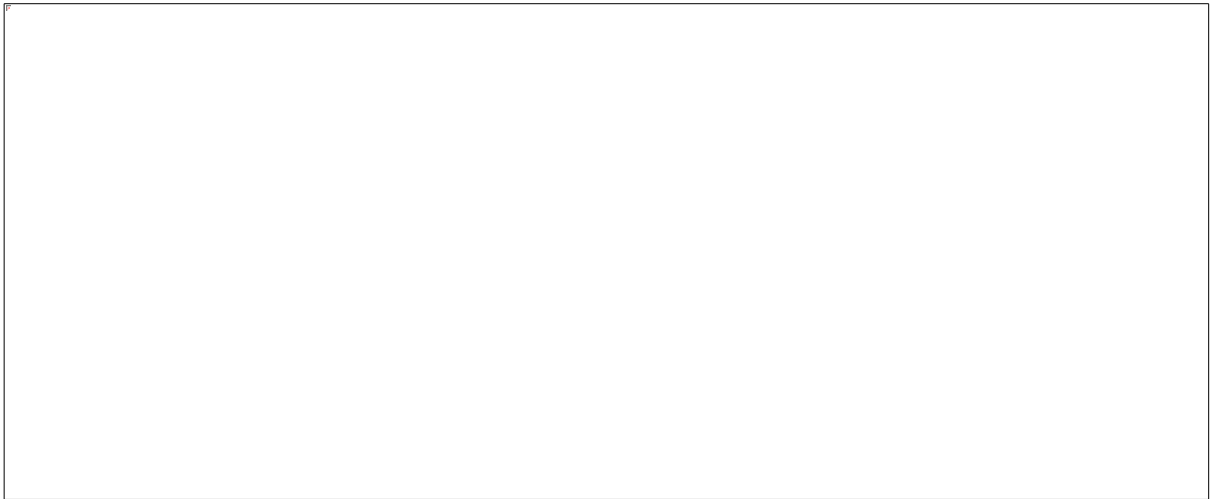
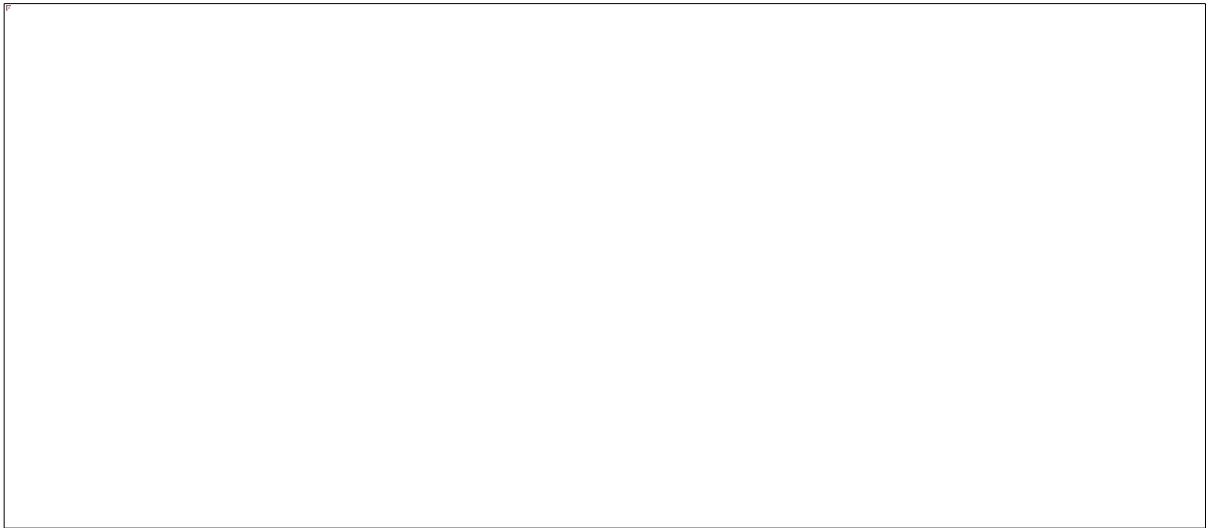
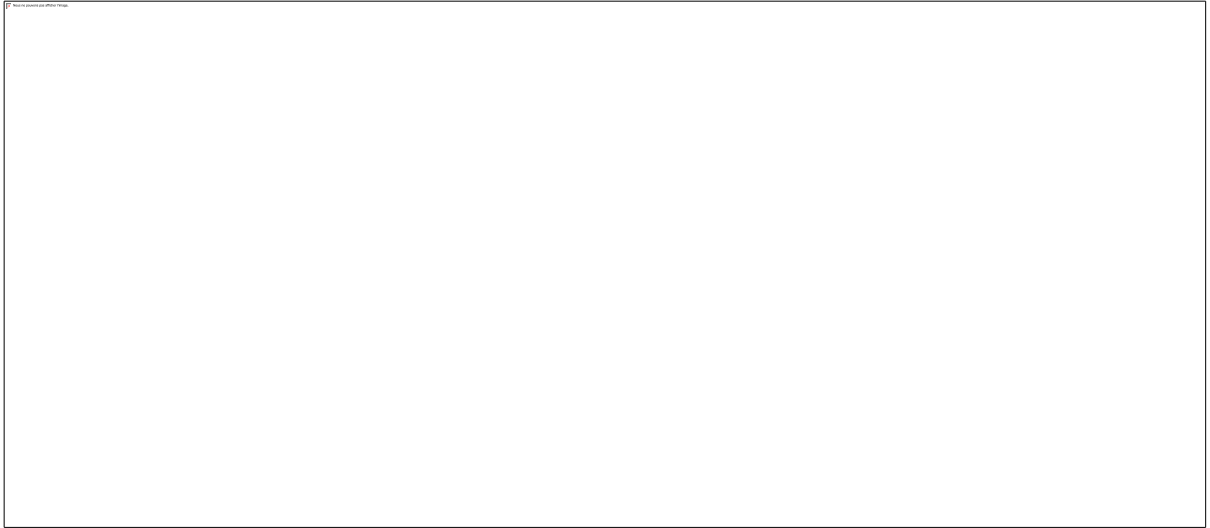
## RESOLUTION DES TICKET VIA GLPI

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.





Ticket

1

AD

Créé il y a 43 minutes par A. Admin

Dernière mise à jour il y a 1 jour

Maintenant par P. Pierre

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

10

Tous

Clavier et souris HS (4)

Clavier et souris HS

Bonjour,

Créé il y a 1 jour

Maintenant par P. 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

P

1

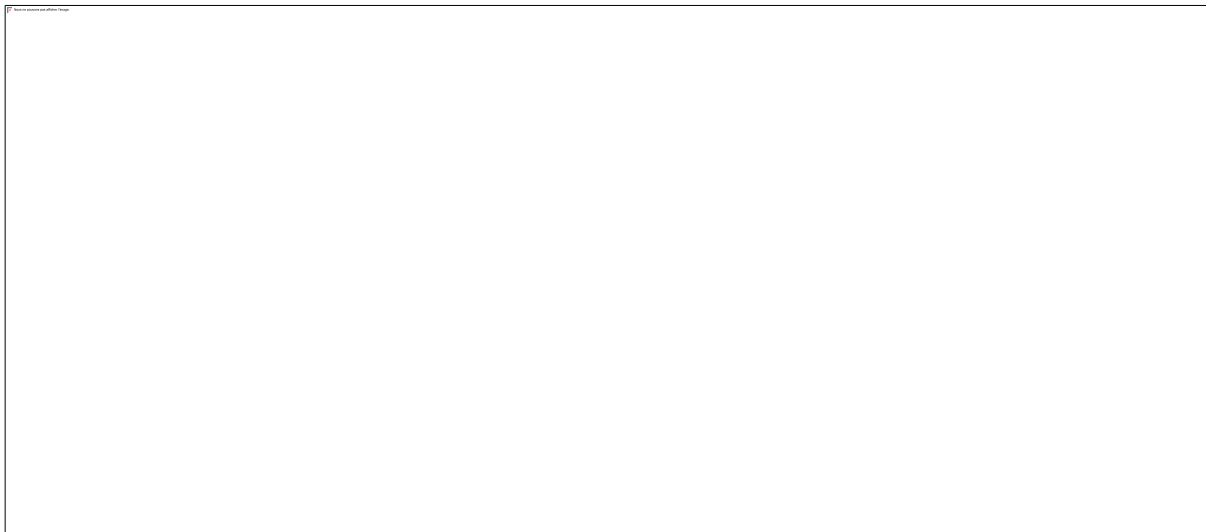
2

3

4

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.