

TP GLPI

Partie I :

1) Réseau

Questions :

1. Qu'est-ce qu'une VLAN ?
2. Sur un équipement réseau de type switch L2 managé, quels sont les deux modes applicables aux ports physiques pour assurer la commutation des paquets ? Décrivez le fonctionnement de ces deux modes.
3. Qu'est-ce qu'une liaison trunk ?
4. Définissez le terme "VLAN native".

1. VLAN est l'acronyme de « Virtual Local Area Network ». Comme son nom l'indique, c'est une technologie dite de réseaux locaux virtuels où l'utilisateur peut créer plusieurs réseaux indépendants. En effet, les VLAN sont des réseaux informatiques logiques indépendants et peuvent coexister sur un Switch. Concrètement, les VLAN permettent aux administrateurs réseaux de déplacer les périphériques d'un VLAN sans avoir à recâbler le réseau. Également, les VLAN sont une valeur sûre en termes de sécurité pour les entreprises car ils permettent de surmonter les problèmes de goulets d'étranglement en réduisant le trafic au niveau de couche Layer 2.

En bref, il évident de dire que les VLAN sont une «réelle révolution numérique» car ils apportent du confort et de la sécurité.

2. Les deux modes sont le mode truck et le mode spanning tree. Le mode trunk est utilisé dans le cas où plusieurs vlans doivent circuler sur un même lien. C'est par exemple le cas de la liaison entre deux switchs ou bien le cas d'un serveur ayant une interface appartenant à plusieurs vlans. Un trunk est un lien entre deux équipements, le plus souvent entre deux switchs, configuré de telle sorte que l'on peut y faire circuler des trames ethernet modifiées comportant des informations relatives au VLAN sur lequel elles transitent.

Le spanning tree permet de déterminer une topologie réseau sans boucle (appelée algorithme de l'arbre recouvrant) dans les LAN avec ponts. Les réseaux doivent avoir un unique chemin entre 2 points, cela s'appelle une topologie sans boucle. En effet, la présence de boucle génère des Broadcast Storm (tempête de diffusion) qui

paralysent le réseau. Cependant, un bon réseau doit aussi inclure une redondance des matériels pour fournir un chemin alternatif en cas de panne. L'algorithme de "spanning tree minimum" garantit l'unicité du chemin entre 2 points du réseau en affectant un port dédié (root port), celui qui a le chemin le plus court vers le root bridge, à chaque segment du Lan (domaine de collision).

3. Comme vu à la question 2, une liaison trunk ou un lien trunk est ce qui permet de faire transiter plusieurs VLANs sur un seul lien physique.

4. Évoqué avec le mode trunk à la question 2, le VLAN natif se charge des trames non taggués.

2) Protocoles

Questions :

1. Expliquez la différence entre les protocoles UDP et TCP
2. Expliquez le fonctionnement du protocole DHCP
3. Expliquez le fonctionnement du protocole DNS

1. Les deux protocoles présentent de nombreuses divergences. Le TCP permet aux systèmes de contrôler les livraisons des paquets de plusieurs manières différentes:

1) Le TCP numérote chaque paquet de manière à ce que le point de terminaison cible les rende dans le bonne ordre.

2) Mécanisme s'assurant de la bonne destination de chaque paquet données dans le point de terminaison cible.

3) Après réception, le destinataire renvoie un message à l'expéditeur pour accuser de réception de la livraison. Si l'expéditeur ne reçoit pas le message, il retransmet le paquet jusqu'à ce que le point de terminaison le reçoive avec succès.

Nous constatons que le TCP est un protocole fiable car il est plus sûr avec sa protection contre les données corrompues.

Cependant, le protocole TCP présente de la surcharge qui se traduit par un nombre beaucoup trop important de transmission, de demande de la bande passante du réseau et un ralentissement général du traitement.

A la différence du TCP, l'UDP est beaucoup plus souple en délaissant les contrôles et se focalise uniquement sur la transmissions des données. Concrètement, l'UDP n'a pas de numérotation de paquets, de vérification d'erreur ou encore d'accusés de réception.

Le choix entre les deux protocoles se fait en fonction du besoin et de l'utilisation de logiciels : Il serait plus cohérent d'utiliser l'UDP pour les contenus vidéographiques comme les jeux vidéo, les films car les pertes de paquets ne sont pas graves. Tandis que pour la bureautique comme les mails ou le domaine téléphonique, le protocole TCP serait le plus approprié.

Également, il est intéressant de dire que le protocole UDP est utilisé pour d'autres protocoles comme DNS, DHCP, VOIP, RIP. Le protocole TCP est quant à lui utiliser pour les protocoles HTTP, HTTPS, SMTP ou encore FTP.

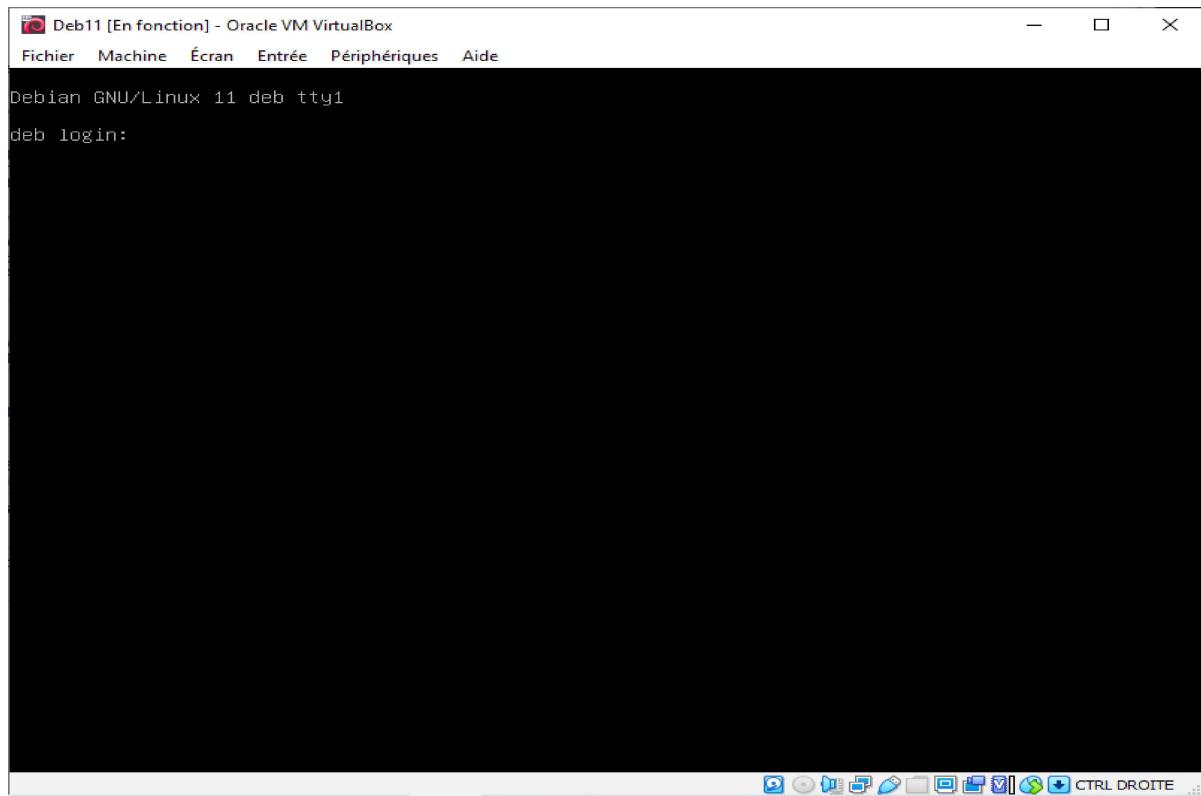
2. DHCP est l'acronyme de « Dynamic Host Configuration Protocol ». C'est un protocole permettant à un ordinateur connecté sur un réseau local d'obtenir dynamiquement et automatiquement sa configuration IP. L'objectif étant la simplification de l'administration d'un réseau. Précisement, le protocole DHCP fournit automatiquement un hôte IP (Internet Protocol) avec son adresse IP et d'autres informations de configuration associées, telles que le masque de sous-réseau et la passerelle par défaut.

3. Le DNS (Domain Name System, système de nom de domaine) est en quelque sorte le répertoire téléphonique d'Internet. Les utilisateurs accèdent aux informations en ligne via des noms de domaines, tandis que les navigateurs interagissent par le biais d'adresses IP. Le DNS traduit les noms de domaine en adresses IP afin que les navigateurs puissent charger les ressources web.

PARTIE II : Gestion de parc informatique

Ouvrir votre machine virtuel avec les pré-configurations nécessaires :

- Mettre l'image debian 11
- Mettre accès par pont
- Mettre une capacité de stockage suffisamment grande
- Lancer Debian11
- Connectez vous en root.



```
Debian GNU/Linux 11 deb tty1
deb login:
```

Etape Fondamentale : Se connecter en mode root/Superutilisateur.

Maintenant, nous pouvons entamer la préparation à l'installation de glpi.

Préparation :

Nous allons procéder dans la machine virtuelle à la rentrée de commandes essentielles à l'installation du glpi :

→ Apt update && apt upgrade

Cette manœuvre permet de vérifier si il y a des mises à jours.

```
Debian GNU/Linux 11 deb tty1
deb login: root
Password:
Linux deb 5.10.0-20-amd64 #1 SMP Debian 5.10.158-2 (2022-12-13) x86_64

The programs included with the Debian GNU/Linux system are free software;
the exact distribution terms for each program are described in the
individual files in /usr/share/doc/*/*copyright.

Debian GNU/Linux comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY, to the extent
permitted by applicable law.
Last login: Sun Jan  8 17:46:33 CET 2023 on tty1
root@deb:~# apt update && apt upgrade
```

```
root@deb:~# apt update && apt upgrade
Atteint :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@deb:~#
```

→ Apt install apache2

Nous devons maintenant installer Apache.

```
root@deb:~# apt install apache2
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
apache2 est déjà la version la plus récente (2.4.54-1~deb11u1).
apache2 passé en « installé manuellement ».
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
```

→ Apt install apache2 php libapache2-mod-php

Après avoir installé Apache, nous installons ses composants.

```
apt install apache2 php libapache2-mod-php_
```

```
Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/tokenizer.ini with new version
Paramétrage de php7.4-readline (7.4.33-1+deb11u1) ...

Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/readline.ini with new version
Paramétrage de php7.4-opcache (7.4.33-1+deb11u1) ...

Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/opcache.ini with new version
Paramétrage de php7.4-json (7.4.33-1+deb11u1) ...

Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/json.ini with new version
Paramétrage de php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
update-alternatives: utilisation de « /usr/bin/php7.4 » pour fournir « /usr/bin/php » (php) en mode automatique
update-alternatives: utilisation de « /usr/bin/phar7.4 » pour fournir « /usr/bin/phar » (phar) en mode automatique
update-alternatives: utilisation de « /usr/bin/phar.phar7.4 » pour fournir « /usr/bin/phar.phar » (phar.phar) en mode automatique

Creating config file /etc/php/7.4/cli/php.ini with new version
Paramétrage de libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...

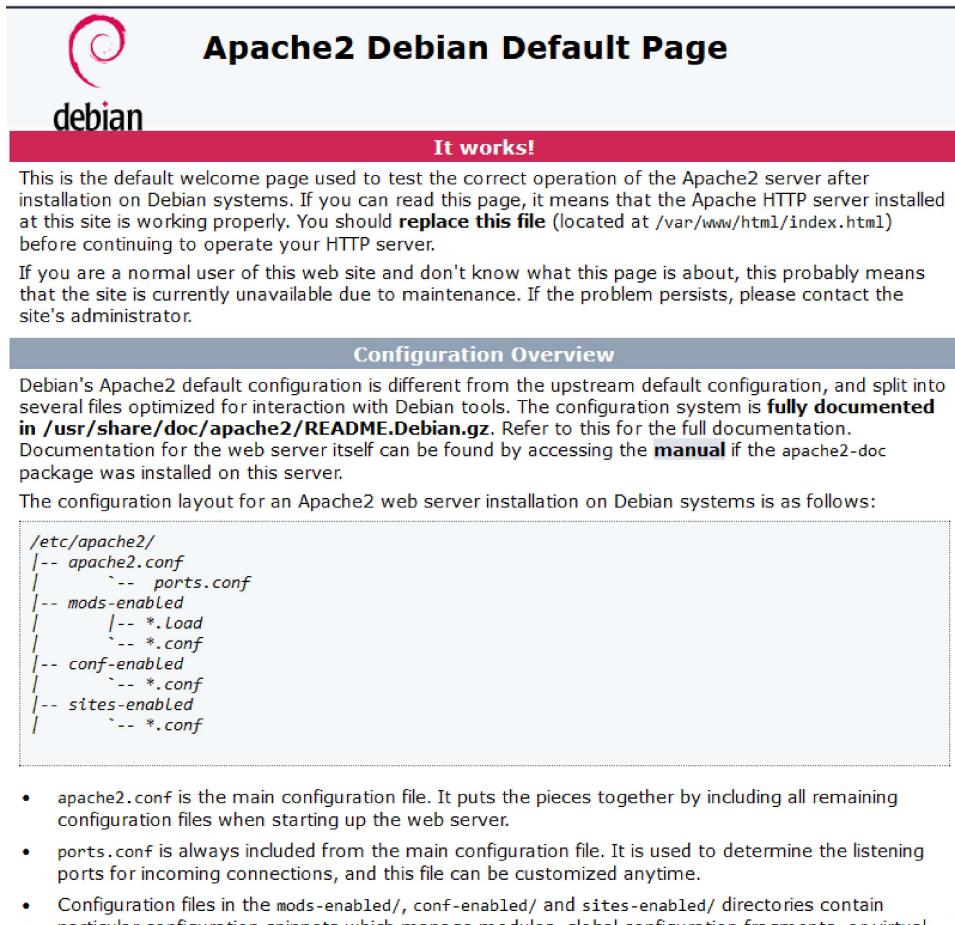
Creating config file /etc/php/7.4/apache2/php.ini with new version
Module mpm_event disabled.
Enabling module mpm_prefork.
apache2_switch_mpm Switch to prefork
apache2_invoke: Enable module php7.4
Paramétrage de php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Paramétrage de libapache2-mod-php (2:7.4+76) ...
Paramétrage de php (2:7.4+76) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libc-bin (2.31-13+deb11u5) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
```

→ systemctl status apache2

Nous pouvons d'ores et déjà vérifier le statut d'Apache.

```
root@deb:~# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Sun 2023-01-08 18:05:15 CET; 5min ago
    Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 7414 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 7418 (apache2)
    Tasks: 6 (limit: 4085)
   Memory: 12.4M
      CPU: 57ms
     CGroup: /system.slice/apache2.service
             ├─7418 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─7420 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─7421 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─7422 /usr/sbin/apache2 -k start
             ├─7423 /usr/sbin/apache2 -k start
             └─7424 /usr/sbin/apache2 -k start

janv. 08 18:05:15 deb systemd[1]: Starting The Apache HTTP Server...
janv. 08 18:05:15 deb apachectl[7417]: AH00558: apache2: Could not reliably determine the server's
janv. 08 18:05:15 deb systemd[1]: Started The Apache HTTP Server.
lines 1-20/20 (END)
```



The screenshot shows the Apache2 Debian Default Page. At the top, there is a logo for "debian" and the text "Apache2 Debian Default Page". Below this, a red bar contains the text "It works!". The main content area contains text explaining that this is the default welcome page for testing the Apache2 server. It encourages users to replace the file at `/var/www/html/index.html`. It also notes that if the site is unavailable, it might be due to maintenance and suggests contacting the administrator. A "Configuration Overview" section provides details about the configuration layout, mentioning the `/etc/apache2/` directory structure and the main configuration file `apache2.conf`. A list of bullet points at the bottom explains the structure of the configuration files.

It works!

This is the default welcome page used to test the correct operation of the Apache2 server after installation on Debian systems. If you can read this page, it means that the Apache HTTP server installed at this site is working properly. You should **replace this file** (located at `/var/www/html/index.html`) before continuing to operate your HTTP server.

If you are a normal user of this web site and don't know what this page is about, this probably means that the site is currently unavailable due to maintenance. If the problem persists, please contact the site's administrator.

Configuration Overview

Debian's Apache2 default configuration is different from the upstream default configuration, and split into several files optimized for interaction with Debian tools. The configuration system is **fully documented in `/usr/share/doc/apache2/README.Debian.gz`**. Refer to this for the full documentation. Documentation for the web server itself can be found by accessing the **manual** if the `apache2-doc` package was installed on this server.

The configuration layout for an Apache2 web server installation on Debian systems is as follows:

```
/etc/apache2/
|-- apache2.conf
|   '-- ports.conf
|-- mods-enabled
|   '-- *.Load
|   '-- *.conf
|-- conf-enabled
|   '-- *.conf
|-- sites-enabled
|   '-- *.conf
```

- `apache2.conf` is the main configuration file. It puts the pieces together by including all remaining configuration files when starting up the web server.
- `ports.conf` is always included from the main configuration file. It is used to determine the listening ports for incoming connections, and this file can be customized anytime.
- Configuration files in the `mods-enabled/`, `conf-enabled/` and `sites-enabled/` directories contain particular configuration snippets which manage modules, global configuration fragments, or virtual

→ Apt install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas
php-intl php-memcache php-mbstring php-xml php-zip php-json

Cette ligne de commande permet d'installer l'ensemble des composants php. Ils contribueront à la bonne exécution de notre serveur glpi. Concrètement, il y a 2 types de composants : les composants majeurs (messages d'erreur en rouge) et mineurs (messages d'erreur en jaunes).

```
root@deb:~# apt install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas php-intl php-memcache php-mbstring php-xml php-zip php-json
```

```
root@deb:~# apt install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas php-intl php-memcache php-mbstring php-xml php-zip php-json
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
php-cas est déjà la version la plus récente (1.3.8-1).
php-curl est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-gd est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-imap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-intl est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-json est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-ldap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-mbstring est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-mysql est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-xml est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-xmlrpc est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-zip est déjà la version la plus récente (2:7.4+76).
php-memcache est déjà la version la plus récente (8.0+4.0.5.2+3.0.9~20170802.e702b5f9-3).
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
```

→ Apt install mariadb-server

Maintenant que les composants ont bien été tous installés, nous devons mettre en place notre base de données avec cette ligne de commande.

```
root@deb:~# apt install mariadb-server
```

```
Depaquetage de mariadb-server (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libconfig-inifiles-perl (3.000003-1) ...
Paramétrage de galera-4 (26.4.11-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libfcgioldbi:amd64 (2.4.2-2) ...
Paramétrage de gawk (1:5.1.0-1) ...
Paramétrage de libclone-perl (0.45-1+b1) ...
Paramétrage de libhtml-tagset-perl (3.20-4) ...
Paramétrage de liblup-mediatypes-perl (6.04-1) ...
Paramétrage de libfcgi-bin (2.4.2-2) ...
Paramétrage de libencode-locale-perl (1.05-1.1) ...
Paramétrage de libsnappyv5:amd64 (1.1.8-1) ...
Paramétrage de socat (1.7.4.1-3) ...
Paramétrage de libio-html-perl (1.004-2) ...
Paramétrage de libmariadb3:amd64 (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libtimedate-perl (2.3300-2) ...
Paramétrage de libfcgi-perl:amd64 (0.79+ds-2) ...
Paramétrage de libterm-readkey-perl (2.38-1+b2) ...
Paramétrage de liblallo1:amd64 (0.3.112-9) ...
Paramétrage de liburi-perl (5.08-1) ...
Paramétrage de libdbi-perl:amd64 (1.643-3+b1) ...
Paramétrage de rsync (3.2.8-4+deb11u1)
Created symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/rsync.service → /lib/systemd/system/rsync.service.
Paramétrage de mariadb-server-core-10.5 (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libhttp-date-perl (6.05-1)...
Paramétrage de libdbd-mariadb-perl (1.21-3)...
Paramétrage de mariadb-client-core-10.5 (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Paramétrage de mariadb-client-10.5 (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libhtml-parser-perl (3.75-1+b1) ...
Paramétrage de libhttp-message-perl (6.28-1) ...
Paramétrage de libcgi-pm-perl (4.51-1)...
Paramétrage de libhtml-template-perl (2.97-1.1) ...
Paramétrage de mariadb-server-10.5 (1:10.5.18-0+deb11u1) ...
Created symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/mariadb.service → /lib/systemd/system/mariadb.service.

Progression : [ 95%] [########################################....]
```

→ **Mysql_secure_installation**

Maintenant que la base de données est installée, nous allons mettre les modules de sécurisation de la BDD (acronyme de base de données). Une série de questions se présentera lors de l'installation et il faudra répondre par oui (Y) ou par non (N). Si vous voulez changer de mot de passe root faites Y à « Change the root password . ». Ensuite, il est important de répondre Y à tous les autres questions.

```
root@deb:~# mysql_secure_installation
```

```
Remove anonymous users? [Y/n] Y
... Success!

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] Y
... Success!

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] Y
- Dropping test database...
... Success!
- Removing privileges on test database...
... Success!

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

Reload privilege tables now? [Y/n] Y
... Success!

Cleaning up...

All done! If you've completed all of the above steps, your MariaDB
installation should now be secure.

Thanks for using MariaDB!
```

→ **Apt install apcupsd php-apcu**

Nous allons maintenant télécharger ses fichiers spécifiques pour le bon fonctionnement de glpi.

```
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  apcupsd-doc php-apcu-bc s-mail
Paquets suggérés :
  apcupsd-cgi default-mta | mail-transport-agent
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  apcupsd apcupsd-doc php-apcu php-apcu-bc s-mail
0 mis à jour, 5 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
Il est nécessaire de prendre 1 261 ko dans les archives.
Après cette opération, 3 010 ko d'espace disque supplémentaires seront utilisés.
Souhaitez-vous continuer ? [0/n] _
```

→ **mysql -u root -p**

Nous devons dès à présent créer une nouvelle base de donnée qui va interagir avec notre site glpi.

```
root@deb:~# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 40
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]>
```

→ Création de la bdd_glpi et créer un administrateur en lui donnant les privilèges

- **create database bdd_glpi;**

```
MariaDB [(none)]> create database bdd_glpi;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
```

- **create user 'adminglpi'@'localhost' identified by 'mdpadmin' ;**

```
MariaDB [(none)]> create user 'adminglpi'@'localhost' identified by 'mdpadmin';
Query OK, 0 rows affected (0,002 sec)
```

- **grant all privileges on bdd_glpi.*to adminglpi@localhost ;**

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on bdd_glpi.*to adminglpi@localhost;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)
```

- **flush privileges ;**

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

- **exit**

→ Apt install phpmyadmin

Cette ligne de commande est indispensable si vous voulez gérer votre BDD en interface graphique. Mettre non pour configurer les BDD de phpmyadmin avec dbconfig-common

```
apt install phpmyadmin_
```

```
Creating config file /etc/dbconfig-common/phpmyadmin.conf with new version
Creating config file /etc/phpmyadmin/config-db.php with new version
dbconfig-common: flushing administrative password
apache2_invoke: Enable configuration phpmyadmin
Traitement des actions différentes (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...
Traitement des actions différentes (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...
Traitement des actions différentes (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
```

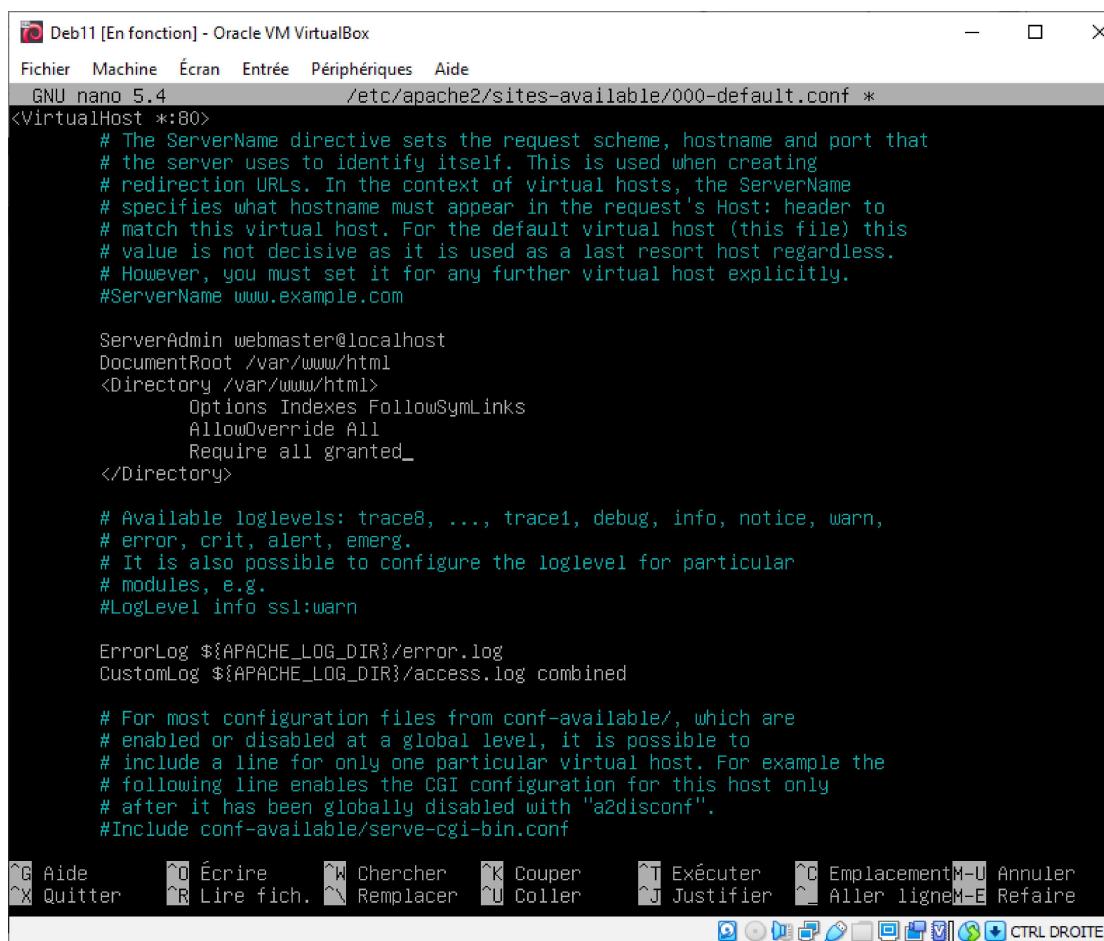
Installation :

lien glpi:<https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz>

Ils existent plusieurs manieurs d'installer glpi. Nous allons prendre la méthode la plus rapide.

- **nano /etc/apache2/sites-available/000-default.conf**

Nous allons modifier les fichiers de configurations de apache.



```
Deb11 [En fonction] - Oracle VM VirtualBox
Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide
GNU nano 5.4          /etc/apache2/sites-available/000-default.conf *
<VirtualHost *:80>
    # The ServerName directive sets the request scheme, hostname and port that
    # the server uses to identify itself. This is used when creating
    # redirection URLs. In the context of virtual hosts, the ServerName
    # specifies what hostname must appear in the request's Host: header to
    # match this virtual host. For the default virtual host (this file) this
    # value is not decisive as it is used as a last resort host regardless.
    # However, you must set it for any further virtual host explicitly.
    #ServerName www.example.com

    ServerAdmin webmaster@localhost
    DocumentRoot /var/www/html
    <Directory /var/www/html>
        Options Indexes FollowSymLinks
        AllowOverride All
        Require all granted_
    </Directory>

    # Available loglevels: trace8, ..., trace1, debug, info, notice, warn,
    # error, crit, alert, emerg.
    # It is also possible to configure the loglevel for particular
    # modules, e.g.
    #LogLevel info ssl:warn

    ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/error.log
    CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/access.log combined

    # For most configuration files from conf-available/, which are
    # enabled or disabled at a global level, it is possible to
    # include a line for only one particular virtual host. For example the
    # following line enables the CGI configuration for this host only
    # after it has been globally disabled with "a2disconf".
    #Include conf-available/serve-cgi-bin.conf

^G Aide      ^O Écrire      ^W Chercher      ^K Couper      ^T Exécuter      ^C Emplacement M-U Annuler
^X Quitter   ^R Lire fich.  ^L Remplacer   ^U Coller       ^J Justifier   ^_ Aller ligne M-E Refaire
CTRL DROITE
```

Remarque : Il est toujours bien de redémarrer apache en faisant `systemctl restart apache2` et de vérifier son statut en faisant `systemctl status apache2`.

```
root@debian:~# systemctl restart apache2
root@debian:~# systemctl status apache2
```

Active: **active (running)**

- **cd /tmp**

Nous nous positionnons sur le répertoire.

```
:~# cd /tmp
./tmp#
```

- **wget "lien installation glpi donné au début"**

Maintenant que nous sommes placé au bon répertoire, nous pouvons exécuter l'installation de glpi avec cette commande.

```
root@deb:/tmp# wget "https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz"
--2023-01-13 15:23:17-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz
```

```
root@deb:/tmp# wget "https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz"
--2023-01-13 15:25:23-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.3
Connexion à github.com (github.com) |140.82.121.3|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182759278e289-8b05-449d-b395-7e22dfcbc7?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AIIAIWNJYAXSVEH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T142523Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=a5cf1eec2116f7b2eda70b34d9cee99aacf137f0bccfa8f5c2624495a2b2005&X-Amz-SignedHeaders=st&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.3.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2023-01-13 15:25:23-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e6e/39182755/9278e289-8b05-449d-b395-7e22dfcbc7?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AIIAIWNJYAXSVEH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T142523Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=a5cf1eec2116f7b2eda70b34d9cee99aacf137f0bccfa8f5c2624495a2b2005&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.3.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.9.109.133, 185.199.110.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com) |185.199.108.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 59087820 (56M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.3.tgz »

glpi-10.0.3.tgz          100%[=====] 56,35M 1,70MB/s   ds 33s
2023-01-13 15:25:57 (1,69 MB/s) - « glpi-10.0.3.tgz » sauvegardé [59087820/59087820]
```

Remarque : Nous pouvons vérifier que l'installation a bien eu lieu au bon répertoire en tapant **ls**.

```
root@deb:/tmp# ls
glpi-10.0.5.tgz
```

- **tar xvf glpi-10.0.3.tgz**

Le fichier étant compressé, nous allons le décompressé afin de finaliser l'installation de glpi.

```
root@deb:/tmp# tar xvf glpi-10.0.3.tgz_
```

```
glpi/ajax/dropdownMassiveActionOs.php
glpi/ajax/dropdownMassiveActionField.php
glpi/ajax/dropdownMassiveActionAuthMethods.php
glpi/ajax/dropdownMassiveActionAddValidator.php
glpi/ajax/dropdownMassiveActionAddActor.php
glpi/ajax/dropdownMassiveAction.php
glpi/ajax/dropdownLocation.php
glpi/ajax/dropdownItilActors.php
glpi/ajax/dropdownInstallVersion.php
glpi/ajax/dropdownFieldsBlacklist.php
glpi/ajax/dropdownDelegationUsers.php
glpi/ajax/dropdownConnectNetworkPortDeviceType.php
glpi/ajax/dropdownConnectNetworkPort.php
glpi/ajax/dropdownConnect.php
glpi/ajax/dropdownAllItems.php
glpi/ajax/domainrecord_data_form.php
glpi/ajax/displayMessageAfterRedirect.php
glpi/ajax/dcroom_size.php
glpi/ajax/dashboard.php
glpi/ajax/compareKbRevisions.php
glpi/ajax/common.tabs.php
glpi/ajax/comments.php
glpi/ajax/central.php
glpi/ajax/cable.php
glpi/ajax/agent.php
glpi/ajax/actors.php
glpi/ajax/actorinformation.php
glpi/SUPPORT.md
glpi/SECURITY.md
glpi/README.md
glpi/LICENSE
glpi/INSTALL.md
glpi/CONTRIBUTING.md
glpi/CHANGELOG.md
glpi/.htaccess
```

- **Étape finale**

Nous allons préparer les dossiers glpi et supprimer le fichier index.html (la page test apache) puis nous allons copier les contenus du dossier glpi dans le répertoire www-data /var/www/html.

Les commandes à tapées sont les suivantes :

1. shopt -s dotglob
2. rm /var/www/html/index.html
3. cp -r glpi/* /var/www/html
4. chown -R www-data /var/www/html

```
root@deb:/tmp# shopt -s dotglob
root@deb:/tmp# rm /var/www/html/index.html
root@deb:/tmp# cp -r glpi/* /var/www/html
root@deb:/tmp# chown -R www-data /var/www/html
```

Enfin, tapez l'adresse ip de la VM sur la bar de navigation. Le résultat attendu est le suivant :

Remarque : Pour connaître l'adresse ip de la VM, il faut taper ip a.

L'adresse ip qui nous intéresse est une adresse privée et elle est toujours structurée de cette manière **dans un réseau domestique** :

192.168.1.x

```
root@debian:/tmp# ip a
```

L'installation de glpi étant terminée, nous pouvons maintenant se focaliser sur sa configuration.

Configuration :

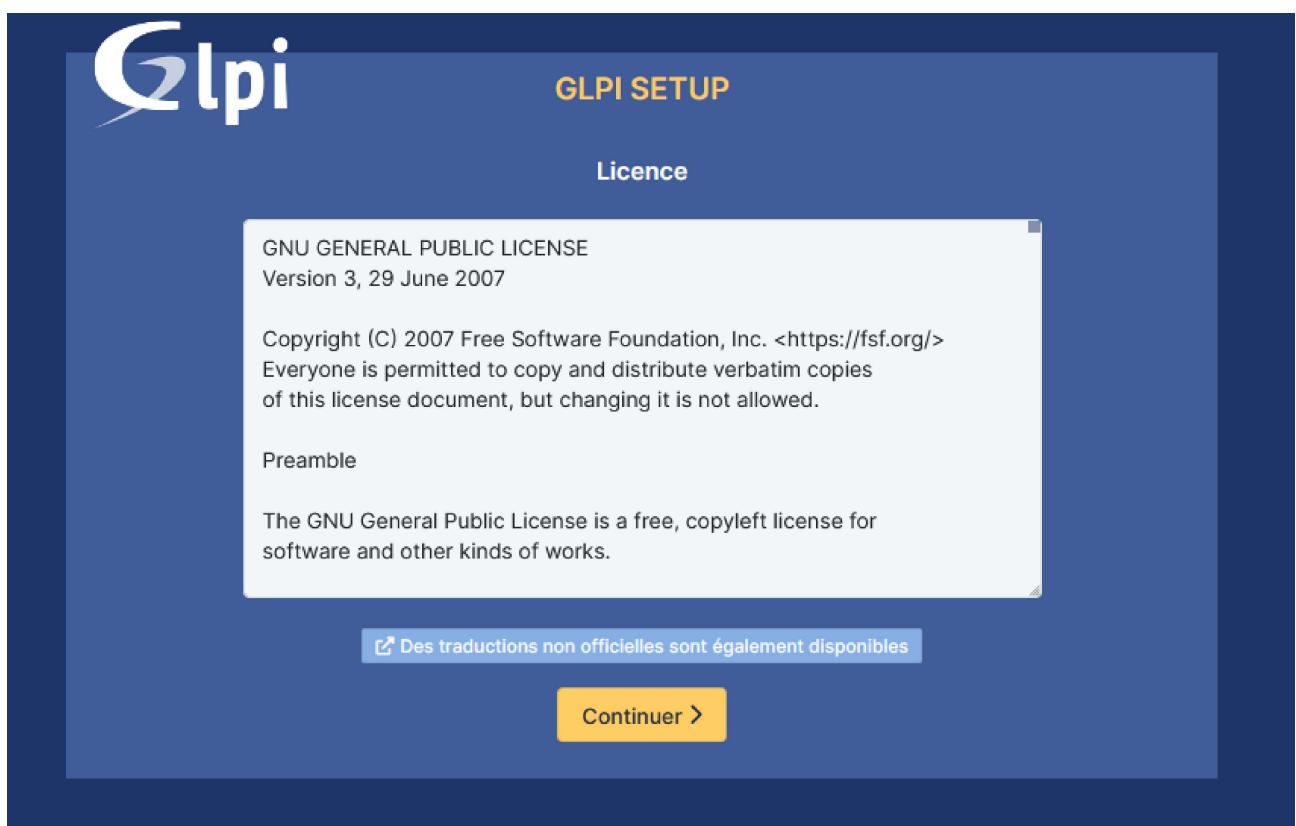
La configuration est le passage obligatoire pour pouvoir utiliser glpi dans les bonnes conditions.

Sur firefox, tapez l'adresse ip de votre VM et vous accéderez à la page principale de GLPI si vous avez bien respectez les étapes d'installation.

Vous allez dans un premier temps choisir la langue.



Ensuite, vous appuyez sur continuer en prenant compte des conditions d'utilisations de GLPI.



Maintenant, vous entamez votre installation en appuyant sur Installer.



L'installation nous amène à une « grille d'évaluation de l'état de l'ensemble des composants (mineurs et majeurs) ». Quand une erreur survient à un élément majeur, un symbole rouge s'affiche et il est impossible de continuer tant que l'erreur n'est pas réglée. Quand une erreur survient à un composant mineur, un symbole jaune s'affiche et l'erreur peut rester en suspend car il ne cause pas de grosses perturbations dans le bon fonctionnement de GLPI.

The screenshot shows the "Étape 0" (Step 0) screen of the GLPI Setup. The title "GLPI SETUP" is at the top, followed by "Étape 0". Below this, the heading "Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI" is displayed. The main content is a table titled "TESTS EFFECTUÉS" (Tests performed) and "RÉSULTATS" (Results). The table lists various PHP extensions and their compatibility status. Most items have a green checkmark in the results column, indicating they are compatible. Some rows include descriptive text below the test name.

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysqli extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <small>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</small>	✓
Requis gd extension <small>Requis pour le traitement des images.</small>	✓
Requis intl extension <small>Requis pour l'internationalisation.</small>	✓
Requis libxml extension <small>Requis pour la gestion XML.</small>	✓
Requis zlib extension <small>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</small>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <small>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</small>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓

Quand tout est réglé nous pouvons continuer et nous accedons à l'étape 1 de l'installation de GLPI où il est demandé de rentrer des coordonnées bien précises :

Serveur SQL (Maria DB ou MySQL) : localhost

Utilisateur SQL : votre identifiant

Mot de passe SQL : votre mot de passe

Après, faites continuer.



The screenshot shows the first step of the GLPI setup process, titled "GLPI SETUP" and "Étape 1". The title "GLPI SETUP" is at the top center in yellow. Below it, "Étape 1" is centered. The main heading "Configuration de la connexion à la base de données" is in bold blue text. There are three input fields: "Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)" containing "localhost", "Utilisateur SQL" containing "adminglpi", and "Mot de passe SQL" which is empty. A yellow "Continuer >" button is at the bottom left.

GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

adminglpi

Mot de passe SQL

Continuer >

A l'étape 2, il est possible soit de créer une nouvelle base de donnée ou soit d'utiliser une base de donnée déjà existante. Dans ce cas vu qu'on travaille sur la base de donnée « bdd_glpi », nous n'allons pas créer une nouvelle base de donnée mais choisir la base de donnée qu'on a créée pour le TP.



A l'étape 3, GLPI initialise la base de données puis un message disant «OK – La base a bien été initialisée » apparaît signe que le processus à bien fonctionné.



Arrivée à l'étape 4, GLPI nous propose en cochant la case d'envoyer nos statistiques d'usage de manière anonyme afin d'étudier l'utilisation générale des utilisateurs de leur plateforme. Il n'est pas obligatoire de cocher.

Ensuite, faites continuer.

The screenshot shows the GLPI Setup process at Step 4, titled "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 >

A l'étape 5, GLPI nous avertit de leur service proposant un espace dans le cas de résolutions de problèmes que vous n'arrivez pas à corriger seul.

Après avoir pris conscience de cela, faites continuer.

The screenshot shows the GLPI Setup interface at step 5. The title 'GLPI SETUP' is at the top right. Below it, 'Étape 5' and 'Une dernière chose avant de démarrer' are centered. A text block asks if you want help integrating GLPI into your SI, fixing bugs, or using pre-configured rules/dictionaries. It mentions 'services.gipi-network.com' and GLPI-Network's commercial support level 3. Another text block encourages contacting an official partner for integration help. At the bottom left is a yellow button labeled 'Continuer >'. The background is dark blue.

A la dernière étape, nous sommes à la fin de l'installation et GLPI nous fait part des coordonnées par défaut de chacun des rôles : administrateur, technicien, utilisateur normal, post-only.

Après avoir pris conscience de ces informations, faites continuer.

The screenshot shows the GLPI Setup interface at step 6. The title 'GLPI SETUP' is at the top right. Below it, 'Étape 6' and 'L'installation est terminée' are centered. A text block states that default login credentials are provided. A bulleted list lists four accounts: 'glpi/glpi' for administrator, 'tech/tech' for technician, 'normal/normal' for normal user, and 'post-only/postonly' for post-only user. Another text block says you can delete or modify these initial accounts. At the bottom left is a yellow button labeled 'Utiliser GLPI' with a thumbs-up icon. The background is dark blue.

Si vous avez bien suivis la procédure, vous vous trouvez redirigé sur la page de connexion GLPI. C'est votre première connexion et vous avez la possibilité de vous connecter pour les 4 rôles. Pour cette première connexion, nous allons nous connecter en administrateur avec les coordonnées de connexion donnée à la dernière étape de configuration GLPI.



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

GLPI est maintenant installé, félicitation !

Partie II- Gestion du Parc Informatique :

2.1 Inventaire manuel :

Tout d'abord, ajouter un appareil. Pour cela, il faut aller dans Accueil > Parc > Ordinateurs puis cliquer sur le petit plus.



Après avoir appuyez sur le bouton ajouter avec le (+), vous rentrez les informations de la machine que vous voulez connecter à votre BDD.

This screenshot shows the 'Nouvel élément - Ordinateur' (New element - Computer) form. It contains various input fields grouped into two columns. The left column includes fields for Nom (Name), Lieu (Location), Responsable technique (Technical responsible), Groupe technique (Technical group), Usager numéro (User number), Usager (User), Utilisateur (User), Groupe (Group), and Commentaires (Comments). The right column includes fields for Statut (Status), Type (Type), Fabricant (Manufacturer), Modèle (Model), Numéro de série (Serial number), Numéro d'inventaire (Inventory number), Réseau (Network), UUID (Universally Unique Identifier), and Source de mise à jour (Source of update). Each field has a dropdown arrow, an information icon ('i'), and a plus icon ('+') to its right. At the bottom right of the form is a yellow 'Ajouter' (Add) button.

Quand tout cela est fait, faites ajouter et vous devriez voir une alerte nous avertissant de la création d'une nouvelle machine. Nous pouvons retrouver la liste des machines dans Accueil > parc > Ordinateur .

The screenshot shows the FusionInventory software interface. At the top, a blue header bar says "Information". Below it, a red circle highlights the text "Elément ajouté : Ordinateur - ID 1". The main area is a table listing devices. A red arrow points to the first row of the table, which contains the value "(1)".

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
(1)								2023-01-13 15:46	

Remarque : Les appareils sont rangés dans des onglets en fonction de leur type.

2.2. Installation et découverte de FusionInventory

On va installer FusionInventory, un logiciel servant à l'inventaire et la maintenance d'un parc informatique à l'aide d'autres logiciels de ce type comme GLPI.

Pour ce faire, il faut rentrer plusieurs lignes de commande afin d'installer correctement le logiciel.

Lien : <https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2>

- **Apt update & apt upgrade**

Comme pour l'installation de glpi, il est essentiel de faire cette étape là pour savoir si des mises à jours sont à faire.

- **cd/usr/src**

Nous devons nous positionner dans l'endroit optimal pour l'installation du logiciel, dans le dossier source.

```
→ root@deb:~# apt update && apt upgrade
Réception de :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease [48,4 kB]
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
48,4 ko réceptionnés en 0s (167 ko/s)
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
→ root@deb:~# cd /usr/src
root@deb:/usr/src# _
```

- **wget "lien installation de fusioninventory"**

Nous allons installer directement avec cette ligne de commande l'archive fusioninventory du lien donné au début (version 10.0.3).

```
root@debian:/usr/src# wget "https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2"
```

```
root@deb:/usr/src# wget "https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2"
--2023-01-13 15:53:03-- https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases/download/glpi10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.3
Connexion à github.com (github.com)|140.82.121.3|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse.. 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/618511/86c56ae9-a951-4a88-8caf-75b34c71dbec?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53Ax2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T14530328X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=03e2c72b88a61f440263896b76ccc000f005cf1e2cdd88f95e0f4f2c3e69ebc5e&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=618511&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dfusioninventory-10.0.3%2B1.0.tar.bz2&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2023-01-13 15:53:03-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/618511/86c56ae9-a951-4a88-8caf-75b34c71dbec?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53Ax2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T14530328X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=03e2c72b88a61f440263896b76ccc000f005cf1e2cdd88f95e0f4f2c3e69ebc5e&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=618511&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dfusioninventory-10.0.3%2B1.0.tar.bz2&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.109.133, 185.199.108.133, 185.199.110.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.109.133|:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse.. 200 OK
Taille : 4008116 (3,8M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2 »

fusioninventory-10.0.3+1 100%[=====] 3,82M 1,70MB/s ds 2,2s

2023-01-13 15:53:05 (1,70 MB/s) - « fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2 » sauvegardé [4008116/4008116]
```

- Tar -xf fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2 -C /var/www/html/plugins

ATTENTION ! → Le fichier est en .tar.bz2 donc la commande pour l'extraction du fichier n'est pas tar -zxvf (comme pour un fichier .tar.gz) mais -xf.

C'est avec cette commande que nous allons extraire le fichier fusioninventory au bon endroit.

```
root@deb:/usr/src# tar -xf "fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2" -C /var/www/html/plugins
```

Remarque : Nous pouvons constater que le fichier a réussi son extraction en faisant ls.

```
root@deb:/var/www/html/plugins# ls
fusioninventory remove.txt
```

- Chown -R www-data /var/www/html/plugins

Nous devons définir des propriétaires des fichiers.

```
root@deb:~# chown -R www-data /var/www/html/plugins
```

Si vous avez bien suivis le processus, vous devriez trouver le plugin dans GLPI en allant dans configuration > plugins. Si les versions sont compatibles entre fusioninventory et glpi, vous pouvez appuyer sur le dossier pour installer.

FusionInventory

fusioninventory

10.0.3+1.0

AGPLv3+

Non installé

David DURIEUX & FusionInventory team

Installation of plugin FusionInventory (1 seconde)

Clean data from old installation of the plugin (1 seconde)

Clean rules from old installation of the plugin (1 seconde)

Creation tables in database (1 seconde)

SITE WEB ACTIONS

Information

Le plugin FusionInventory a été activé !

Activer le plugin quand il a été installé pour qu'il soit **fonctionnel**.

Maintenant, nous configurons FusionInventory dans l'onglet administration.

The screenshot shows the GLPI administration interface. On the left, a sidebar lists various administration modules: Utilisateurs, Groupes, Entités, Règles, Dictionnaires, Profils, File d'attente des notifications, Journaux, Inventaire, and FusionInventory. A red arrow points to the FusionInventory item. The main content area is titled 'Administration' and shows a 'Général' tab selected. Under 'Général', there are sections for 'Gestion des agents', 'Ordinateurs' (with a count of 1), 'Groupe d'ordinateurs', and 'Configuration générale'. A second red arrow points to the 'Général' tab. The top navigation bar includes tabs for Tâches, Règles, Réseau, and Déploy.

On va s'occuper du problème de crontab. Pour cela nous allons devoir taper plusieurs lignes de commandes afin de régler ce problème.

- **crontab -u www-data -e**

Il faut taper cette ligne de commande et choisir 1.

```
root@deb:~# crontab -u www-data -e
no crontab for www-data - using an empty one

Select an editor. To change later, run 'select-editor'.
 1. /bin/nano      <---- easiest
 2. /usr/bin/vim.tiny

Choose 1-2 [1]: _
```

- « */1****/usr/bin/php5 /var/www/html/glpi/front/cront.php &>/dev/null

Editer le texte avec cette ligne à la fin.

Maintenant il faut aller sur la page glpi ensuite dans le menu configuration > actions automatique et on cherche l'action TaskScheduler et on l'execute.

Le message d'erreur ne devrait plus être là.

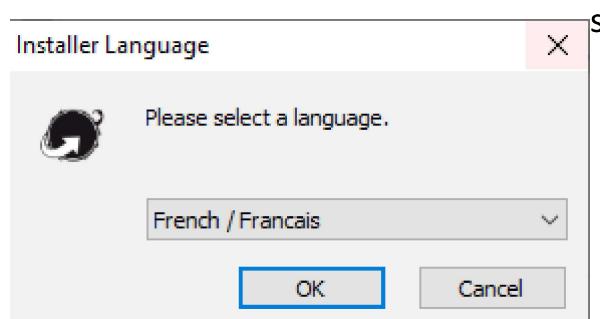
Remarque : Il se peut que la manœuvre ne semble pas fonctionner lors de l'édition du texte car tout simplement vous n'avez pas de problème crontab. Vous pouvez voir l'ensemble des tickets dans **configurations > actions automatiques**.

Installation de l'agent FusionInventory

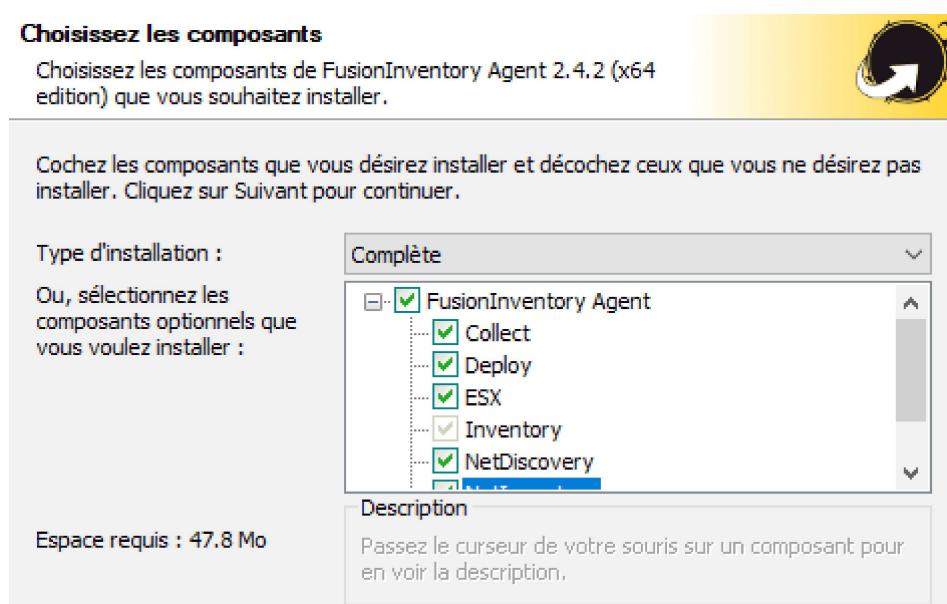
Lien : https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.4.2/fusioninventory-agent_windows-x64_2.4.2.exe

Lancer l'installation de l'agent en tant qu'administrateur.

- **Choisir la langue**



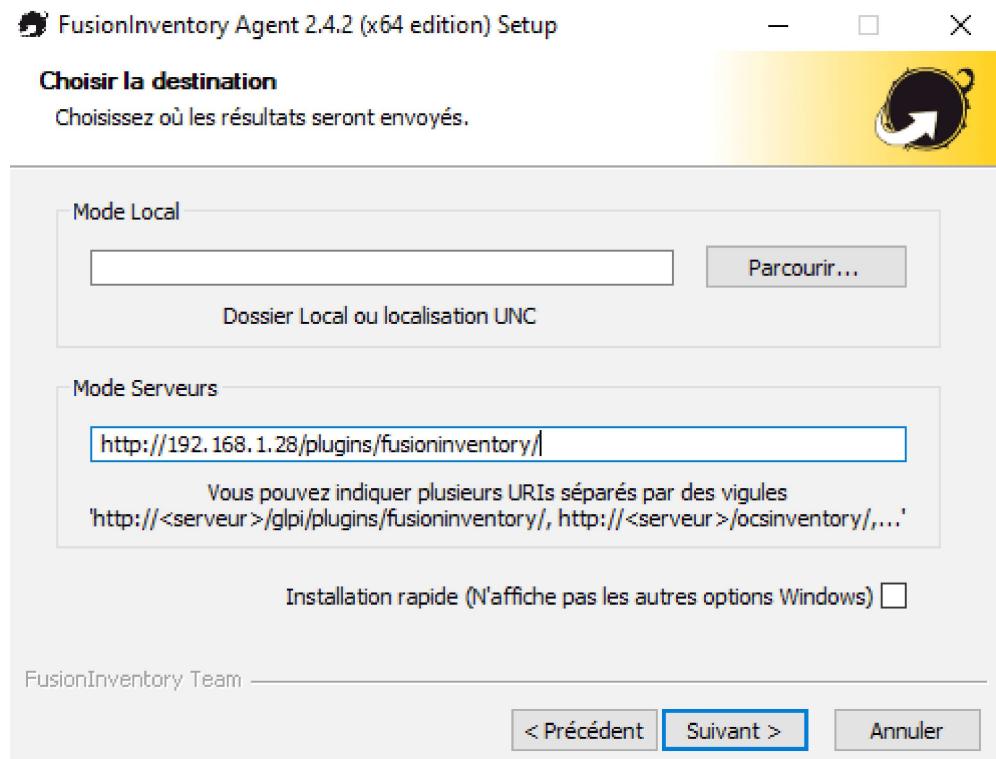
- **Choisir tout les composants pour une installation complète**



- Entrer l'adresse IP dans Mode Serveur

On met son adresse ip de la manière suivante, on coche installation rapide et un bouton Installater va s'afficher. Nous cliquons sur le bouton en question.

S



- <http://localhost:62354>

Tapez ce lien sur le navigateur et vous devrez avoir ce résultat :



- **Force an Inventory**

On clique sur le lien et si on devrait avoir « OK ».s

Force an Inventory



OK
Back

- **On vérifie si l'agent est bien présent**

On va dans l'onglet Administration > FusionInventory et dans le sous-menu Général > Gestion des Agents.s

Administration

- Utilisateurs
- Groupes
- Entités
- Règles
- Dictionnaires
- Profils
- File d'attente des notifications
- Journaux
- Inventaire
- FusionInventory**

Général

- Gestion des agents
- Groupe d'ordinateurs
- Configuration générale

On a la liste des agents :

Général

Actions	NOM	ENTITÉ	DERNIER CONTACT	VERROUILLÉ	DEVICE_ID	LIÉ À L'ORDINATEUR	VERSION	JETON
<input type="checkbox"/>	LAPTOP-OPC1U6M0-2023-01-13-20-59-22	Entité racine	2023-01-13 21:08	Non	LAPTOP-OPC1U6M0-2023-01-13-20-59-22	LAPTOP-OPC1U6M0	INVENTORY : v2.4.2	12345678

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Partie III : Assistance et réponse aux incidents :

3.1. Configuration de la matrice de priorités :

La matrice de priorité définit à l'avance des priorités internes pour des tickets du service de support qui indiquent des combinaisons données d'impact et d'urgence.

En image...

		Impact		
		élevé	moyen	faible
Urgence	élevée	1	2	3
	moyenne	2	3	4
	faible	3	4	5

Concrètement, pour configurer la matrice de priorité, il faut aller dans Configuration>Générale>Assistance.

Assistance

Pas pour les heures (en minutes)	5	Limite des horaires pour le planning	08:00 -> 20:00
Taille limite par défaut des fichiers importés par un collecteur mail	2 Mio	Rubrique par défaut pour les documents liés aux tickets	----- i +
Par défaut, un logiciel peut être associé à un ticket	Oui	Conserver les tickets à la purge d'un élément de l'inventaire	Non
Voir les informations personnelles lors de la création d'un ticket (interface simplifiée)	Non	Autoriser les ouvertures de tickets anonymes (helpdesk, collecteur)	Non
Autoriser les suivis anonymes (collecteur)	Non		
Planification des journées ouvrées	<input checked="" type="checkbox"/> Lundi <input checked="" type="checkbox"/> Mardi <input checked="" type="checkbox"/> Mercredi <input checked="" type="checkbox"/> Jeudi <input checked="" type="checkbox"/> Vendredi <input checked="" type="checkbox"/> Samedi <input checked="" type="checkbox"/> Dimanche		

Matrice de calcul de la priorité

	Impact	Très haut	Haut	Moyen	Bas	Très bas
Urgence		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Très haute	Oui	Très haute	Très haute	Haute	Moyenne	Basse
Haute	Oui	Très haute	Haute	Haute	Moyenne	Basse
Moyenne		Haute	Haute	Moyenne	Basse	Basse
Basse	Oui	Moyenne	Moyenne	Basse	Basse	Très basse
Très basse	Oui	Basse	Basse	Basse	Très basse	Très basse

C'est ici que l'on configure la disposition et la priorité des tickets.

Remarque : Si deux tickets ont la même priorité, ils sont réglé en fonction du premier arrivé premier parti.

3.2. Crédation d'un ticket d'incident

La plateforme GLPI nous permet de faire des tickets de trois manières différentes : par mail, par le biais d'une interface simplifiée de glpi ou d'une interface standard de glpi)

Concrètement, un ticket se crée dans Assistance > Créer un ticket.

The screenshot shows the 'Créer un ticket' (Create a ticket) page in the GLPI interface. The left sidebar is titled 'Assistance' and includes links for 'Tableau de bord', 'Tickets' (which is highlighted in orange), 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', and 'Changements récurrents'. The main area has a header 'GLPI' and 'Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine'. It features a 'Titre' field, a 'Description *' field, and a file upload section with a placeholder 'Fichier(s) (2 Mo maximum)'. Below the file upload are buttons for 'Parcourir...' and 'Aucun fichier sélectionné.'. To the right is a detailed configuration panel for the ticket, with sections for 'Ticket' settings like Date d'ouverture, Type (set to 'Incident'), and various status and priority levels. At the bottom right is a yellow 'Ajouter' (Add) button.

Tout d'abord il faut insérer les informations de bases :

- Date d'ouverture : laissez *la date et l'heure* renseignées par défaut.
- Type : “*incident*” par exemple (concerne un dépannage).
- Demandeur : ex : M.Rocher
- Attribué à : laisser ce champ renseigné par défaut avec *votre nom*.
- Statut : *nouveau* .
- Source de la demande : *appel au centre de services*.
- Lieu : site, étage, n° de bureau....

Ensuite nous devons décrire l'incident avec le plus de détails possibles :

- Titre : résumez le dysfonctionnement en quelques mots
exemple: Problème de connexion à internet.
- Description : décrivez la situation de façon précise et détaillée.
M.Rocher tente de se connecter à internet mais le poste ne capte pas le wifi.
- Catégorie : Donnée permettant d'évaluer sur quel composant de l'infrastructure se situe l'incident et ainsi être résolu par les techniciens approprié à ce genre de situation. Dans ce cas : *Matériel*.

On saisie les champs de classification de l'incident afin d'évaluer la priorité de ce dernier

- **urgence** : l'urgence indique l'importance donnée par le demandeur au ticket. Plus ce problème prend du temps plus l'incident va des répercussions négatives sur les affaires. C'est le temps que peut mettre un incident à avoir des répercussions négatives sur les affaires. C'est donc la rapidité à laquelle l'entreprise a besoin d'une solution.
- **impact** : effet d'un incident sur l'activité, sur le business (risque sur le chiffre d'affaires ou sur les potentielles pertes financières). Les incidents qui affectent beaucoup d'utilisateurs ont un effet plus sensible sur l'activité de l'entreprise et doivent être résolus plus rapidement qu'un incident qui concerne peu d'utilisateurs.
- **priorité** : GLPI calcule la priorité selon l'urgence et l'impact que l'incident peut donner.
 - l'urgence est *haute* : plus on attend, plus l'impact sur les ventes et le chiffre d'affaires sera élevé,
 - l'impact est *moyen* : il ne s'agit que d'un seul vendeur qui est affecté par l'incident,
 - ainsi, la priorité qui découle d'urgence et impact est : *haute* (selon la matrice des priorités définie dans la section 3) ;

Exemple :

Urgence haute: Nous devons régler le problème de manière efficace et rapide pour limiter l'impact sur les ventes et le business.

Impact moyen : Un simple client qui est affecté par l'incident.

Priorité haute : calculer en fonction de la matrice des priorités.

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. On the left, there's a modal window for creating a new ticket. It has fields for 'Titre' (Title) containing 'Problème de connexion à Internet' and 'Description *' (Description) containing 'M.Rocher tente de se connecter à internet mais le poste ne capte pas le wifi.'. Below this is a file upload section for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' (Files (2 MiB maximum)) with a placeholder 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' (Drag and drop your file here, or) and buttons 'Parcourir...' (Browse...) and 'Aucun fichier sélectionné.' (No file selected.). On the right, the main ticket creation form is shown. It includes fields for 'Statut' (Status) set to 'Nouveau', 'Source de la demande' (Source of demand) with 'Phone' selected, 'Urgence' (Urgency) set to 'Haute', 'Impact' (Impact) set to 'Moyen' (highlighted in yellow), 'Priorité' (Priority) set to 'Haute' (highlighted in red), 'Durée totale' (Total duration) and 'Demande de validation' (Validation request) both set to '-----', and sections for 'Acteurs' (Actors) with 0 entries, 'Demandeur' (Requester) with 'glpi' and 'normal' selected, and 'Observateur' (Observer). A large 'Ajouter' (Add) button is at the bottom right.

3.3. Création d'un ticket récurrent

Un ticket récurrent est ouvert pour que GLPI crée automatiquement un ticket d'incident « juste avant » que l'incident prévu ne soit effectif.

La création d'un ticket récurrent se passe dans Assistance > Tickets récurrents.

The screenshot shows the GLPI interface with the sidebar open. The sidebar has the following items:

- Assistance
- Tableau de bord
- Tickets
- Créer un ticket
- Problèmes
- Changements
- Planning
- Statistiques
- Tickets récurrents

The main area is titled "Tickets récurrents". It contains a search bar with filters for "règle", "groupe", and "Rechercher". Below the search bar, it says "Aucun élément trouvé".

Cliquez sur ajouter puis dedans il faut :

- saisir le **nom du ticket récurrent** ex : Imprimante KDA2830 – Bourrage papier hebdo ;
- rendre ce ticket **actif** : cela permet de générer le ticket incident, selon les critères/éléments suivants :
 - **gabarit de ticket** : *Bourrage Papier*. C'est ce modèle de ticket qui sera utilisé pour créer le ticket incident,
 - **date de début et date de fin** de la création du ticket d'incident,
 - **périodicité** de création du ticket = A quel fréquence ? 7 jours dans notre cas.
 - **création anticipée** : 2 heures avant l'incident hebdomadaire,
 - **calendrier** : 2023 (permet de ne créer le ticket que sur les jours ouvrés de l'année 2023, et report à J+1 ouvré si le jour n'est pas ouvré) ;
- décrivez l'incident dans la zone **commentaires** : Lors de l'édition hebdomadaire des factures, l'imprimante KDA2830 est en bourrage papier à la moitié de l'impression des factures.



Nouvel élément - Tickets récurrents

Nom Imprimante HDA1983 – Bourrage papier hepdo

Commentaires

Lors de l'édition hebdomadaire des factures,
l'imprimante HDA1983 est en bourrage papier à
la moitié de l'impression des factures.

Actif Oui

Gabarit de ticket

Bourrage Papier

i

+

Date de début 2023-01-13 07:00:38

Date de fin

2023-12-31 23:55:59

Création anticipée

2h00

Périodicité 7 jours

Calendrier 2023

+ Ajouter

Après avoir rempli ce qu'il faut, cliquez sur ajouter.