

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 évidant 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 tologie sans boucle. En effet, la présence de boucle génère des Broadcast Storm (tempête de diffusion) qui

paralyse 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 bon 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 transmission 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 utilisé pour les protocoles HTTP, HTTPS, SMTP ou encore FTP.

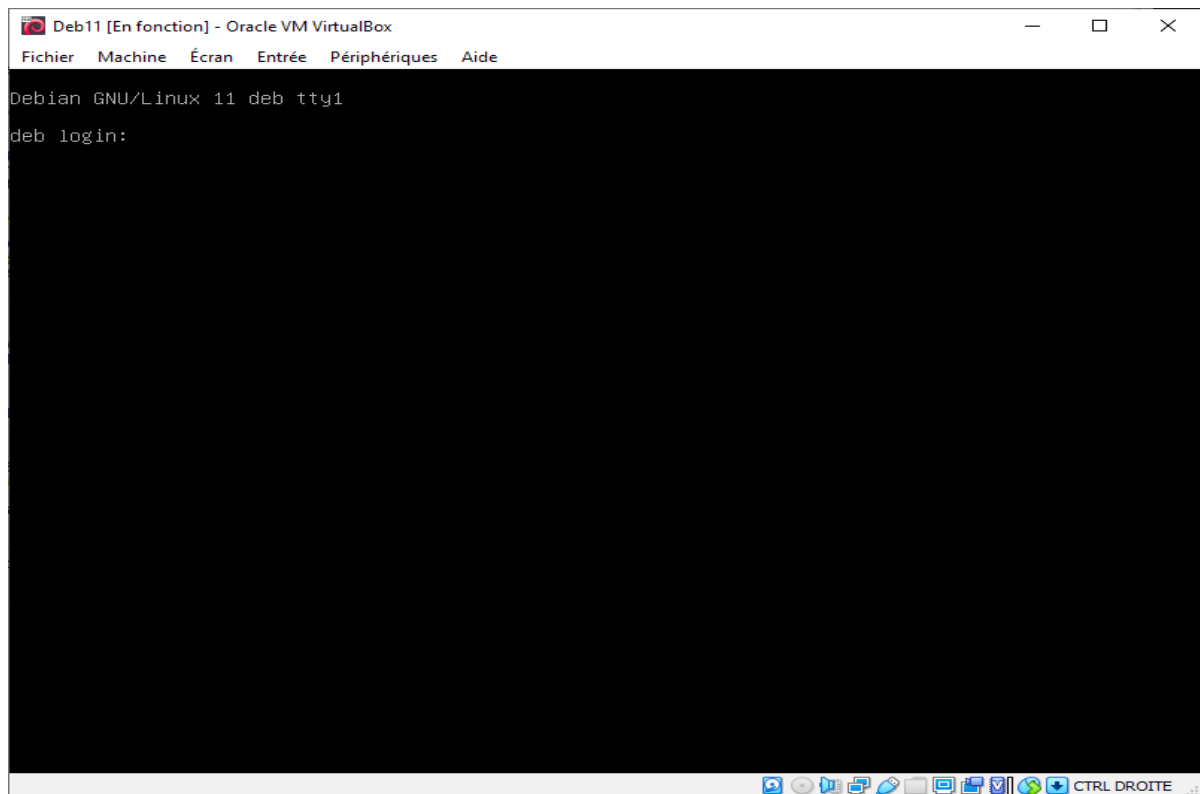
2. DHCP est l'acronyme de « Dynamic Host Configuration Protocol ». C'est un protocole permettant à un ordinateur connecté sur un réseau local d'obtenir dynamiquement et automatiquement sa configuration IP. L'objectif étant la simplification de l'administration d'un réseau. Précisément, le protocole DHCP 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.



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-openssl (7.4.33-1+deb11u1) ...

Creating config file /etc/php/7.4/mods-available/openssl.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)
```



debian

Apache2 Debian Default Page

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 libfontconfig-config-perl (3.000003-1) ...
Paramétrage de galera-4 (26.4.11-0+deb11u1) ...
Paramétrage de libfcgi0ldbl: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 liblwp-mediatypes-perl (6.04-1) ...
Paramétrage de libfcgi-bin (2.4.2-2) ...
Paramétrage de libencode-locale-perl (1.05-1.1) ...
Paramétrage de libsnappy1v5: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 libaio1:amd64 (0.3.112-9) ...
Paramétrage de liburi-perl (5.08-1) ...
Paramétrage de libdbi-perl:amd64 (1.643-3+b1) ...
Paramétrage de rsync (3.2.3-4+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 a « Change the root password . ». Ensuite, il est important de répondre Y a 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-nail
Paquets suggérés :
  apcupsd-cgi default-mta | mail-transport-agent
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  apcupsd apcupsd-doc php-apcu php-apcu-bc s-nail
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 ? [O/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 différées (« triggers ») pour libapache2-mod-php7.4 (7.4.33-1+deb11u1) ...  
Traitement des actions différées (« triggers ») pour man-db (2.9.4-2) ...  
Traitement des actions différées (« triggers ») pour php7.4-cli (7.4.33-1+deb11u1) ...
```

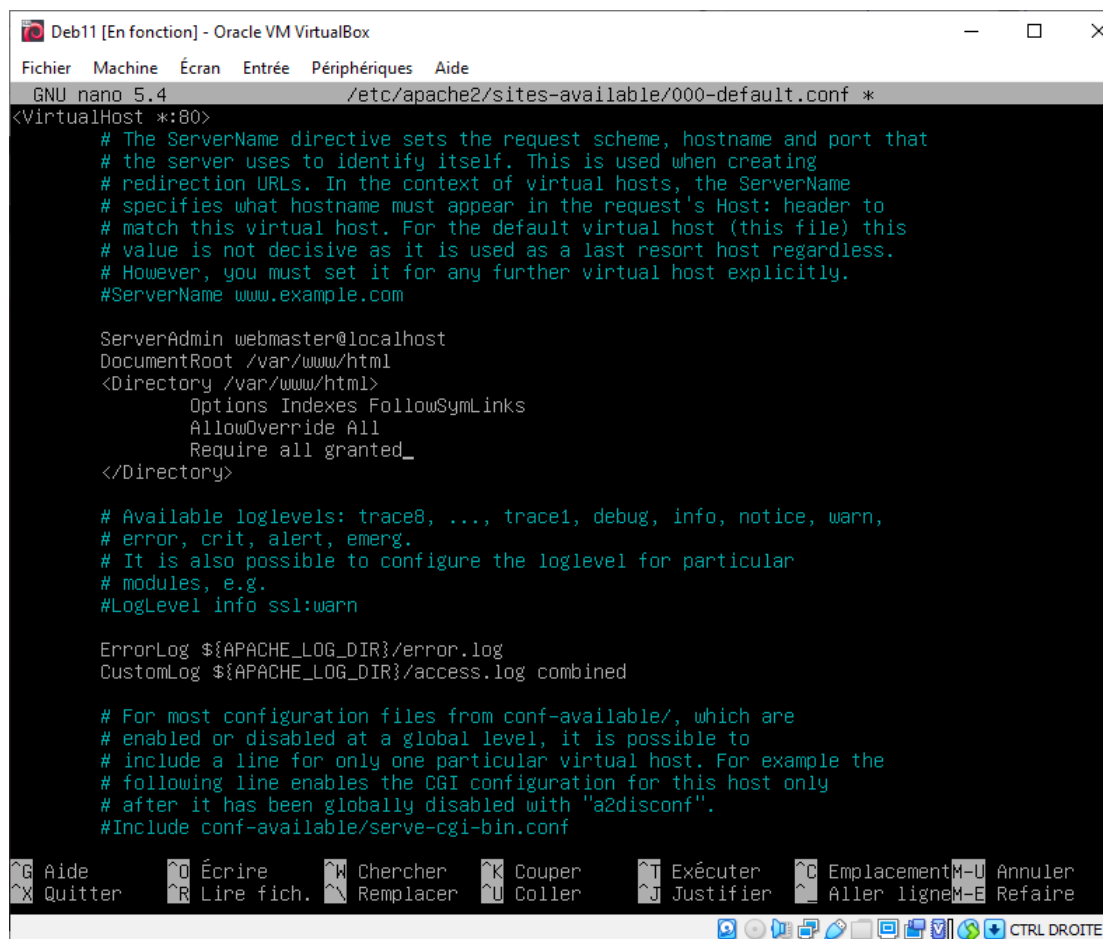
Installation :

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

Ils existent plusieurs manières 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

Aide  Écrire  Chercher  Couper  Exécuter  Emplacement  Annuler
Quitter Lire fich. Remplacer Coller  Justifier  Aller ligne  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
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/3918275/9278e289-8b05-449d-b395-7e22dfcbbcb7?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAXSVEH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T142523Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=a5cf1eec2116f7b2eda70b34d9cee99aacf137f0bbccfa8f5c2624495a2b2005&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 [suivant]
--2023-01-13 15:25:23-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/9278e289-8b05-449d-b395-7e22dfcbbcb7?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAXSVEH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T142523Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=a5cf1eec2116f7b2eda70b34d9cee99aacf137f0bbccfa8f5c2624495a2b2005&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, 185.19.109.133, 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/dropdownMassiveAction0s.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 a 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 :

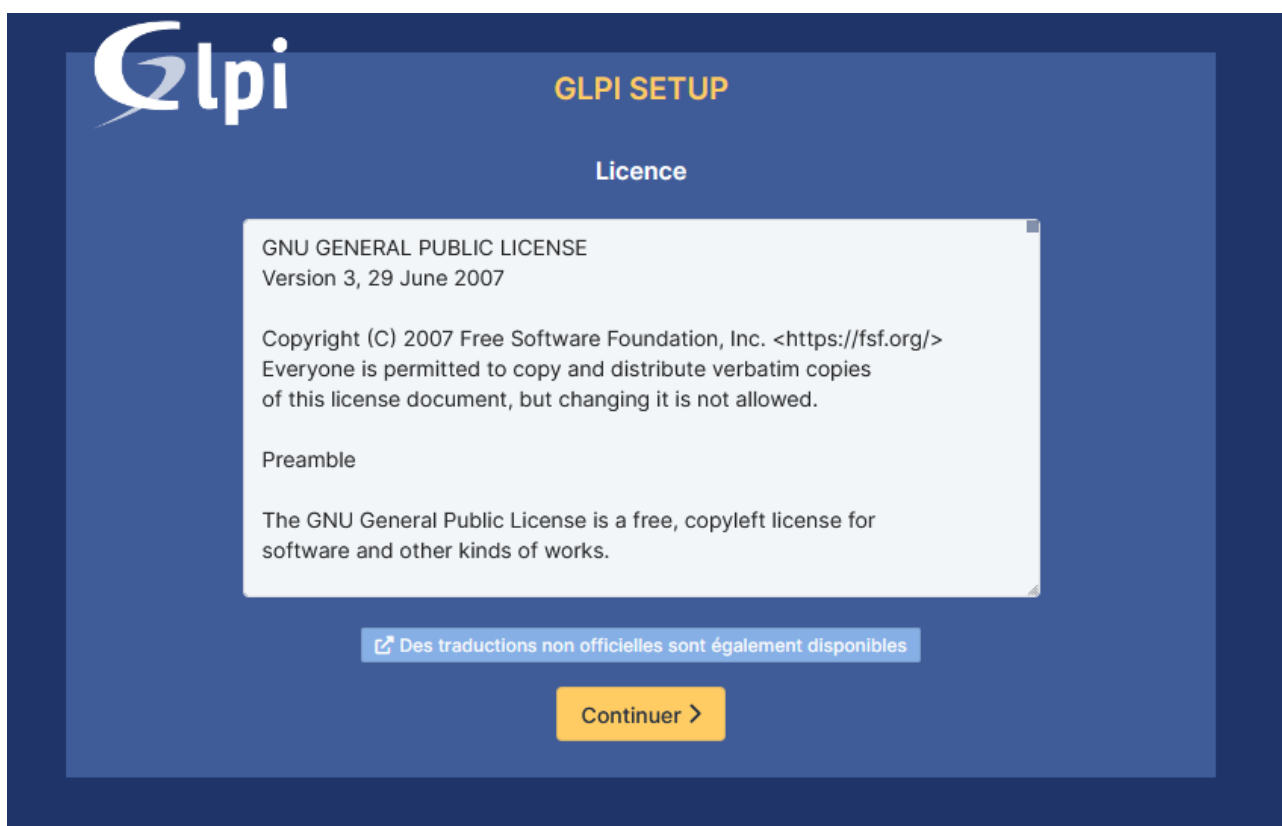
La configuration est le passage obligatoire pour pouvoir utiliser glpi dans les bonnes conditions.

Sur firefox, tapez l'adresse ip de votre VM et vous accéderez à la page principale de GLPI si vous avez bien respecté 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.

GLPI SETUP

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

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 <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
Requis zlib extension <i>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.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
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 GLPI Setup interface. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text "GLPI SETUP" is displayed in orange. Below this, "Étape 1" (Step 1) is centered, followed by "Configuration de la connexion à la base de données" (Configuration of the database connection). The form contains three input fields: "Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)" with the value "localhost", "Utilisateur SQL" (SQL User) with the value "admin@glpi", and "Mot de passe SQL" (SQL Password) which is currently empty. At the bottom left of the form is a yellow button labeled "Continuer >" (Continue >).

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 créé pour le TP.



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 2

Test de connexion à la base de données

✓ Connexion à la base de données réussie

Veillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☐

☒ bdd_glpi

Continuer >

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.



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >

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.



 **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 améliorions 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 avertis 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.




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.



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

☐ 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 :

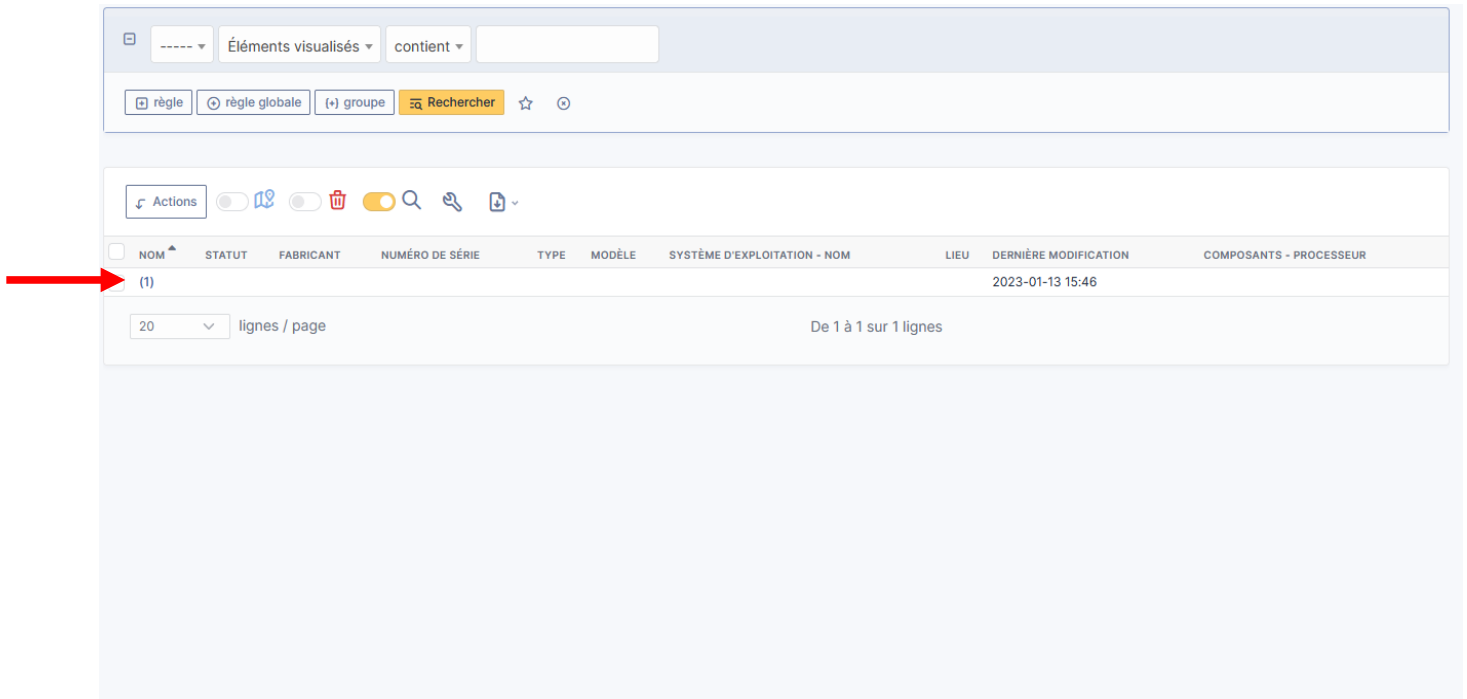
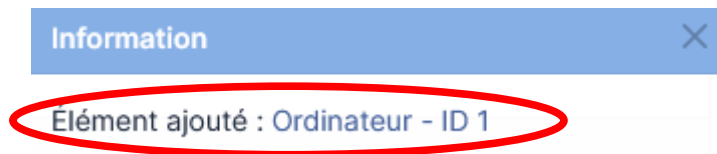
Tout d'abord, ajouter un appareil. Pour cela, il faut aller dans Accueil > Parc > Ordinateurs puis cliquer sur le petit plus.



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

The image shows the 'Nouvel élément - Ordinateur' form in the GLPI interface. The form is divided into two columns of input fields. The left column contains: 'Nom' (text input), 'Lieu' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Responsable technique' (dropdown with 'i' icon), 'Groupe technique' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Usager numéro' (text input), 'Usager' (text input), 'Utilisateur' (dropdown with 'i' icon), 'Groupe' (dropdown with 'i' and '+' icons), and 'Commentaires' (text area). The right column contains: 'Statut' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Type' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Fabricant' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Modèle' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'Numéro de série' (text input), 'Numéro d'inventaire' (text input), 'Réseau' (dropdown with 'i' and '+' icons), 'UUID' (text input), and 'Source de mise à jour' (dropdown with 'i' and '+' icons). At the bottom right of the form is a yellow '+ Ajouter' 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 .



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-gli/releases/download/gli10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2"

```

```

root@deb:/usr/src# wget "https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-gli/releases/download/gli10.0.3%2B1.0/fusioninventory-10.0.3+1.0.tar.bz2"
--2023-01-13 15:53:03-- https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-gli/releases/download/gli10.0.3%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=AKIAIWNJYAX4CSV
EH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T145303Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=03e2c72b88a61f440263896b76ccc00f005cfe2cdd88f95e0f4f2c3e69ebc5e8X-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=AKIAIWNJYAX4CSV
EH53A%2F20230113%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230113T145303Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=03e2c72b88a61f440263896b76ccc00f005cfe2cdd88f95e0f4f2c3e69ebc5e8X-Amz-SignedH
eaders=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 suivi 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.

The screenshot shows the GLPI interface with the FusionInventory plugin details. The table lists the plugin name, version, license, and status. Below the table, the installation steps are listed: '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)', and 'Creation tables in database (1 seconde)'. A red circle highlights the 'ACTIONS' column, and a red arrow points to the '+' icon in the top right corner. An information box at the bottom states: 'Le plugin FusionInventory a été activé !'.

Plugin	Version	License	Status	Author
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)

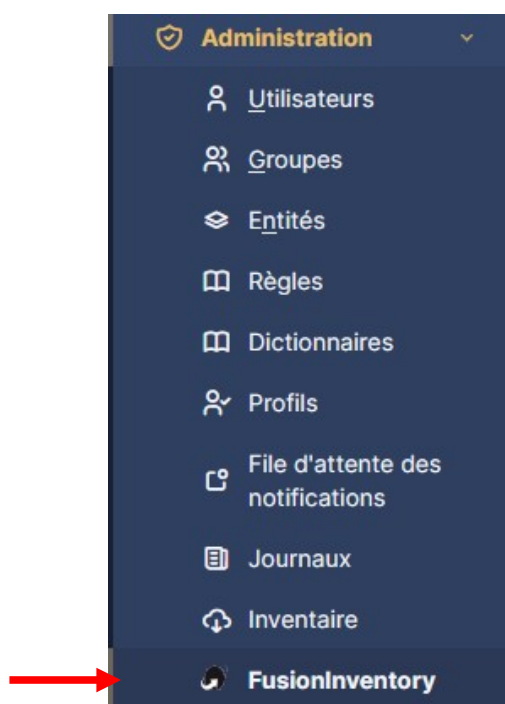
Clean rules from old installation of the plugin (1 seconde)

Creation tables in database (1 seconde)

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.



Il y a les options de configurations dans l'onglet Général.



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'exécute.

Le message d'erreur ne devrait plus être là.

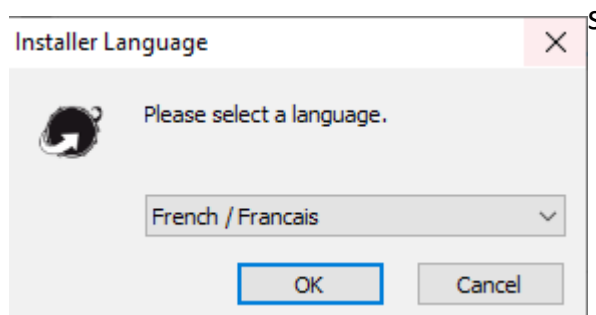
Remarque : Il se peut que la manœuvre ne semble pas fonctionner lors de l'édition du texte car tout simplement vous n'avez pas de problème crontab. Vous pouvez voir l'ensemble des tickets dans **configurations > actions automatiques**.

Installation de l'agent FusionInventory

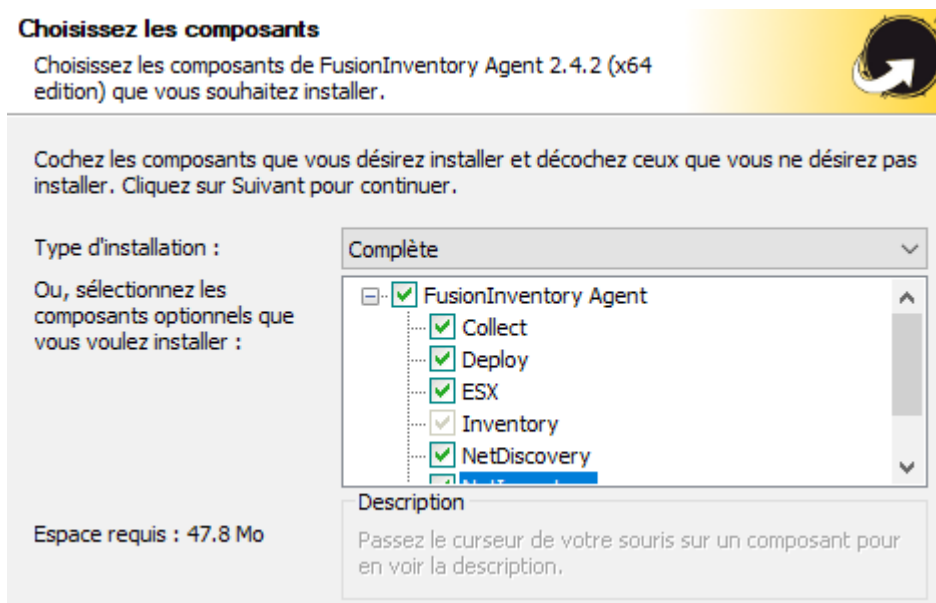
Lien : https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.4.2/fusioninventory-agent_windows-x64_2.4.2.exe

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

- Choisir la langue



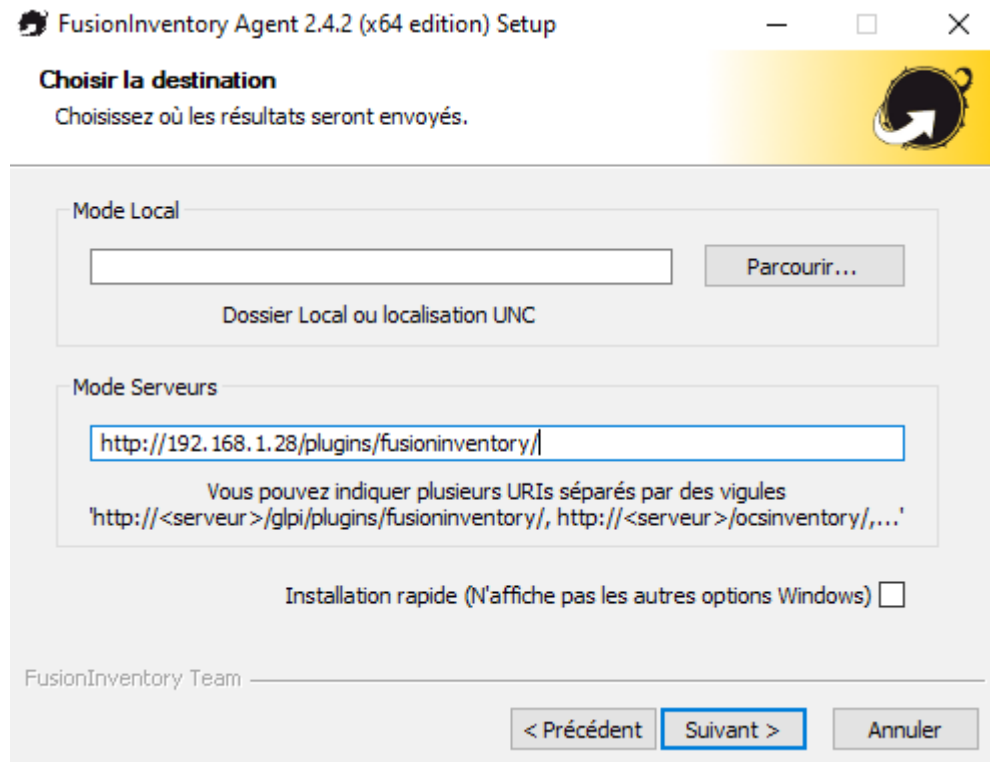
- Choisir tout les composants pour une installation complète



- Entrer l'adresse IP dans Mode Serveur

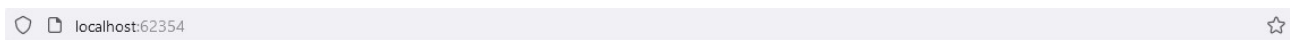
On met son adresse ip de la manière suivante, on coche installation rapide et un bouton Installer va s'afficher. Nous cliquons sur le bouton en question.

S



- <http://localhost:62354>

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



This is FusionInventory Agent 2.4.2
The current status is waiting
Force an Inventory
Next server target execution planned for:

- http://192.168.1.28/plugins/fusioninventory/: Fri Jan 13 21:40:08 2023

- **Force an Inventory**

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

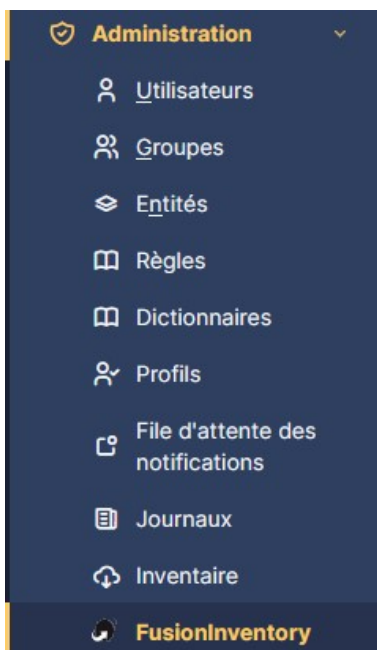
Force an Inventory



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



On a la liste des agents :

Général

Tâches

Règles

Réseau

Déployer

Guide

Éléments visualisés

contient

régle

(+) groupe

Rechercher

☆

⊙

Actions

NOM

ENTITÉ

Entité racine

DERNIER CONTACT

2023-01-13 21:08

VERROUILLÉ

Non

DEVICE_ID

LAPTOP-OPCIU6M0-2023-01-13-20-59-22

LIÉ À L'ORDINATEUR

LAPTOP-OPCIU6M0

VERSION

INVENTORY : v2.4.2

JETON

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

✕Lundi

✕Mardi

✕Mercredi

✕Jeudi

✕Vendredi

✕Samedi

✕Dimanche

Matrice de calcul de la priorité

Impact

Très haut

Haut

Moyen

Bas

Très bas

Urgence

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

Oui	Très haute	Très haute	Haute	Moyenne	Basse
Oui	Très haute	Haute	Haute	Moyenne	Basse
	Haute	Haute	Moyenne	Basse	Basse
Oui	Moyenne	Moyenne	Basse	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 réglés en fonction du premier arrivé premier parti.

3.2. Création 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 displays the GLPI 'Créer un ticket' (Create a ticket) interface. On the left, a dark sidebar contains the 'Assistance' menu with various options. The main area shows a form for creating a new ticket. The form includes fields for 'Date d'ouverture', 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie', 'Statut' (set to 'Nouveau'), 'Source de la demande' (set to 'Helpdesk'), 'Urgence' (set to 'Moyenne'), 'Impact' (set to 'Moyen'), 'Priorité' (set to 'Moyenne'), 'Durée totale', and 'Demande de validation'. There is also a 'Fichier(s)' section with a limit of 2 Mio maximum and a 'Parcourir...' button. A '+ Ajouter' button is at the bottom right.

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 appropriés 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. The left sidebar contains the following fields:

- Statut**: Nouveau (green dot)
- Source de la demande**: Phone (dropdown), i (info icon), + (add icon)
- Urgence**: Haute (dropdown)
- Impact**: Moyen (dropdown, highlighted with a yellow border)
- Priorité**: Haute (dropdown, with a red dot icon)
- Durée totale**: ----- (dropdown)
- Demande de validation**: ----- (dropdown)
- Acteurs**: 0 (dropdown)
- Demandeur**: glpi (dropdown), normal (dropdown)
- Observateur**: (empty dropdown)

The main form area contains the following fields:

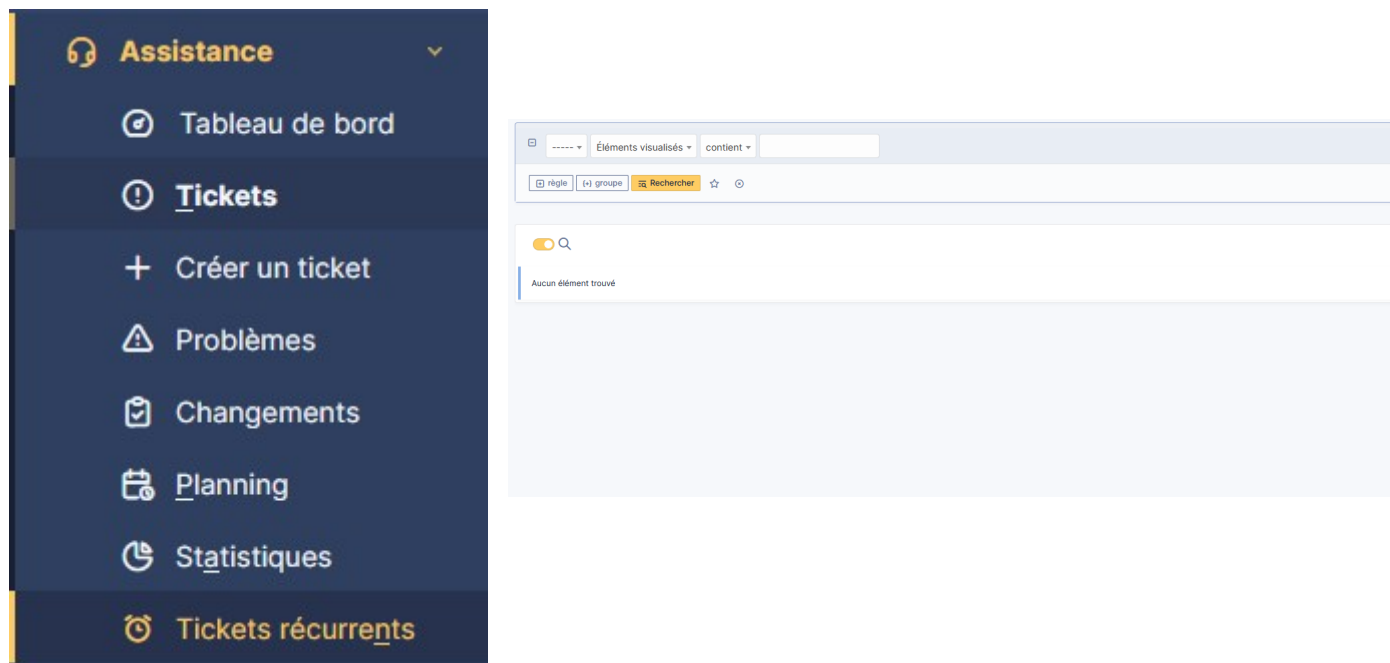
- Titre**: Problème de connexion à Internet
- Description**: M.Rocher tente de se connecter à internet mais le poste ne capte pas le wifi.
- Fichier(s)**: (2 Mio maximum) (dropdown)
- Glissez et déposez votre fichier ici, ou**: (text)
- Parcourir...**: (button)
- Aucun fichier sélectionné.**: (text)

At the bottom right, there is a yellow button labeled **+ Ajouter**.

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.



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 hebdo	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
Périodicité	7 jours	Création anticipée	2h00
Calendrier	2023 i +		

+ Ajouter

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