

**Mise en place d'une solution de Ticketing
GLPI/FusionInventory sous Windows Server 2019 pour la
Mairie de Rampillon (Fictif)**

Compte Rendu

BECHARD Thibault
2021/2022



Table des matières

Cahier des charges _____

Présentation du projet _____

Expression du contexte et des besoins _____

Finalité du projet _____

Ressources nécessaires à la réalisation _____

Coûts financiers _____

Mise en œuvre _____

Caractéristiques de GLPI _____

Contraintes observées _____

Présentation du projet

Dans une entreprise l'informatique et le système d'information sont pratiquement indispensable et au centre de l'activité de différentes entités métiers. Les services mis en place doivent fonctionner pleinement et en permanence pour garantir l'efficacité de l'entreprise.

Durant cette situation professionnelle, Nous souhaitons faciliter la maintenance du parc informatique de la mairie de Rampillon en Seine Seine-et-marne Marne, il se doit donc de mettre en place une solution de gestion libre de parc informatique via GLPI et l'extension FusionInventory relié à un Active directory.

Je vais mettre en service un serveur GLPI sous Windows Server 2019. Afin d'améliorer la supervision et la gestion des postes informatiques et des tickets d'incident. Je vais ajouter le plugin Fusion Inventory afin de dresser un inventaire du parc informatique. GLPI sera relié à l'active directory de la Mairie, afin que les utilisateurs puissent ouvrir un ticket en cas de problème.

Le gestionnaire de parc Informatique GLPI, fonctionne sous Windows Serveur 2019, l'adressage IP est effectué par le routeur Draytek. Pour permettre l'installation de GLPI, j'ai installé la fonctionnalité IIS de Windows Serveur, ainsi que l'extension PHP. Pour permettre le fonctionnement de la base de données de GLPI, j'ai installé la solution MYSQL Serveur. Après avoir configuré l'interface de GLPI, j'ai installé Fusion Inventory, et configuré l'agent client sur les postes. Le réseau est géré par un routeur Draytek, avec la possibilité de se connecter en tunnel SSL VPN.

Ressources nécessaires et coûts financiers

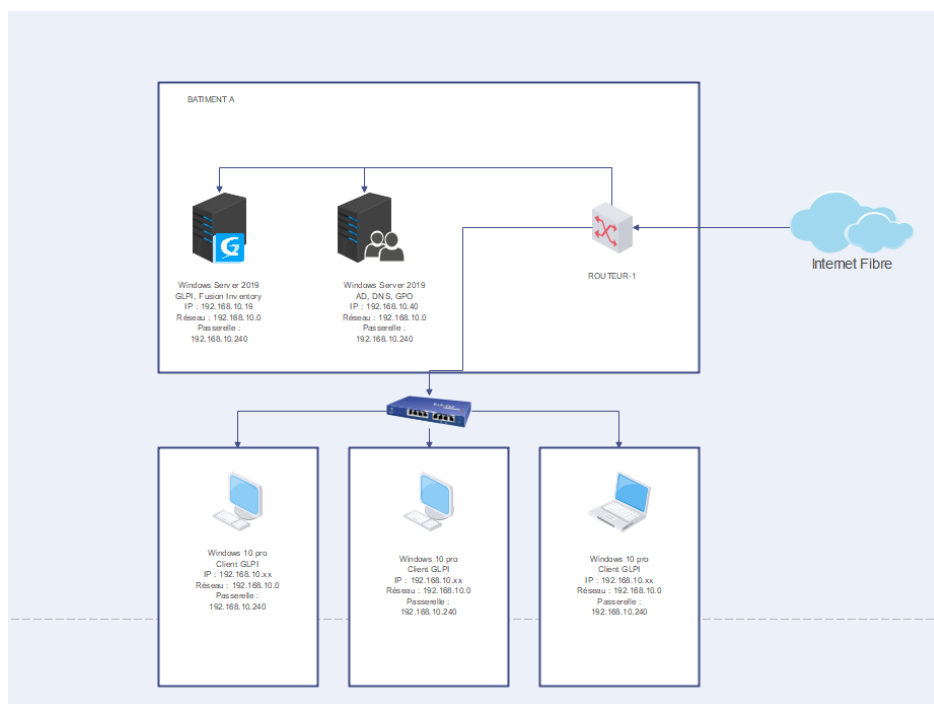
J'ai sélectionné la solution GLPI, je dois donc au préalable installer les solutions suivantes :

- Un système d'exploitation Windows Server 2019
- L'installation de la fonctionnalité IIS de Windows Server.
- L'installation de l'extension IIS PHP et PHP Manager.
- La configuration d'un serveur MYSQL

Pour cette solution de projet, j'ai utilisé l'environnement et le matériels réseau à ma disposition soit :

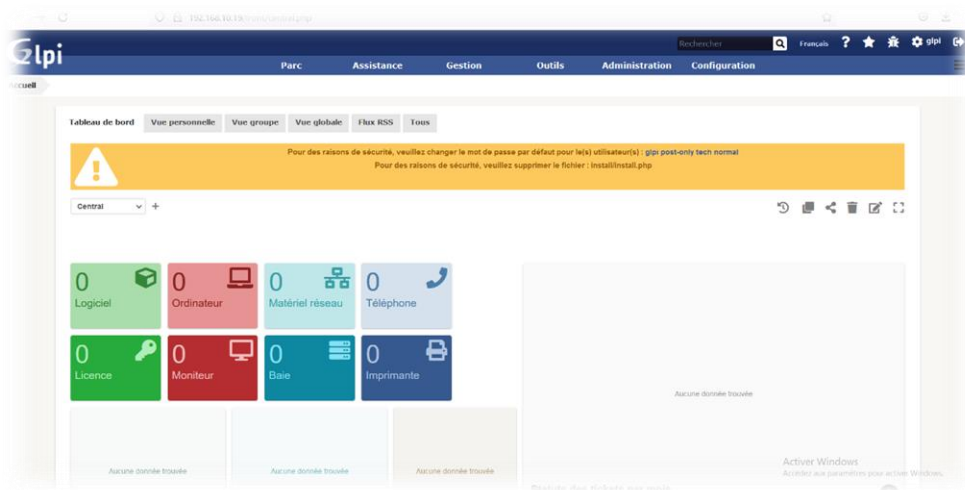
- Un ordinateur fixe (Serveur Windows, HYPER V) sous Windows Server 2019 pour la supervision et me permettre de faire des machines virtuelles.
- Une machine virtuelle, Windows server 2019 pour l'installation de IIS, MYSQL, PHP et GLPI et Fusion Inventor
- Une machine virtuelle, Windows Server 2019 pour mettre en place un Active Directory avec un domaine pour permettre une gestion des utilisateurs de l'infrastructure relié à GLPI.
- Un routeur Draytek Vigor 2926

GLPI est une solution Open Source et gratuite, Les seuls coûts sont ceux de l'acquisition du serveur et de ses différents composants ainsi que les licences Windows servers 2019.



Caractéristiques de la solution « GLPI »

La gestion de parc informatique permet l'administration et la supervision d'un parc informatique d'une infrastructure. Elle permet d'avoir l'accès au poste à distance dans certains cas. Elle nous indique les failles et les problèmes rencontrés sur certains postes. En conclusion elle est indispensable à une infrastructure pour un technicien informatique. Avec un logiciel de gestion de parc informatique, vous pouvez rapidement constater où se situe le problème afin de limiter au maximum l'impact de celui-ci. De plus les audits vous permettent d'avoir une vue claire sur l'état de votre service informatique et de prévenir quelques pannes. J'ai choisi l'outil GLPI, un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance (issue tracking system et ServiceDesk). Il est édité en PHP et distribué sous licence GPL. GLPI est une application web qui donne la possibilité de visualiser et gérer son système d'information de manière complète : inventaire de toutes les ressources de la société et gestion des tâches administratives et financières.





a. Windows Server 2019

Windows Server 2019 est un système d'exploitation énormément utilisé par les entreprises, celui-ci propose une variété de possibilité pour une infrastructure réseau complète et sécurisé.

Windows server 2019 est :

- Un système d'exploitation stable et développé par Microsoft
- Une vaste prise en charge matérielle

J'ai décidé d'inclure la solution GLPI sur Windows accompagné de l'agent FusionInventory, car il présente de nombreux avantages, notamment pour les grosses entreprises.

Le logiciel présente des avantages importants :

- Gestion rigoureuse des licences
- Réduction des couts par le fait que le logiciel est en open source
- Un inventaire de parc informatique automatisé et assisté par un agent client.

b. Service PHP

PHP est un langage de script généraliste et Open Source, spécialement conçu pour le développement d'applications web. Il peut être intégré facilement au HTML.



Les avantages de PHP :

Facile à apprendre, il possède une documentation complète

Faible cout, le programme est open-source

Il s'intègre au base de données MySQL, MariaDB, Oracle, Stbase, DB2...

Il est très utilisé par les plateformes dans le mondes.



b. Service MYSQL

MySQL est un système de gestion de base de données relationnelle open source.

Contraintes rencontrées

Afin de remplir les conditions pour la mise en place de ce projet j'ai été soumis à des contraintes, J'ai réalisé le projet à distance via une solution VPN pour garantir une performance du côté de la machine physique plutôt que sur mon ordinateur portable. Pour mettre en place une production notre infrastructure a été énormément limitée car les machines virtuelles ont demandé des ressources conséquentes pour fonctionner et communiquer en même temps. L'infrastructure réseau a dû totalement être imaginée pour l'accessibilité et la haute disponibilité d'une mairie.