

E4 : GLPI INSTALLATION ET GESTION DES TICKETS

Informations :

Dans le contexte de l'E4, vous avez un point important : **'Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution'** qui contient trois points à valider :

- Collecter, suivre et orienter des demandes. (1)
- Traiter les demandes concernant les services réseau et système, applicatif. (2)
- Traiter les demandes concernant les applications. (3)

Le premier point consistera à expliquer comment vous avez collecté, suivi et orienté des demandes clients ou techniques. Pour cela vous allez devoir installer GLPI.

Pour les points 2 et 3, il s'agit de l'explication de la résolution d'une demande orientée réseau (2) et d'une demande orientée dev (3).

Dans cet exercice vous allez devoir :

- Réaliser une VM debian.
- Installer tous les composants nécessaires à la mise en place du projet (apache2, php et ses dépendances, GLPI).
- Mettre en place GLPI sur votre VM.
- Comprendre l'interface GLPI.
- Résoudre des tickets réseaux et/ou dev.

TIPS : A partir de la question 3 : écrivez ou mieux : faites des captures d'écrans pour chaque question. Cela vous permettra de faciliter la réalisation de la/les documentations !

INSTALLATION VM DEBIAN

- 1- Installer VirtualBox (si vous ne l'avez pas) et chercher un ISO debian 11.
- 2- Installer Debian (avec interface graphique genre GNOME) sur une machine virtuelle dans virtualbox.

Installation GLPI

- 3- Quand vous arrivez sur votre machine : lancer le terminal mettez-vous en administrateur (root).
- 4- Mettez à jour votre système (commande du terminal)
- 5- Installez un serveur LAMP (apache2, mariadb-server et php). Puis activez apache2 et mariadb au démarrage de la machine (commande systemctl).
- 6- Pour l'installation de glpi, on aura également besoin de perl et d'extension php : veuillez les installer via la commande :
`apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y`

7- Recharger apache2 pour que les modifs soient prisent en compte.

8- Télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github (avec la commande wget). Puis décompressez ce fichier dans le dossier /var/www/html.

9- Donner les permissions sur le dossier glpi afin que notre serveur puissent y accéder commande chown puis chmod).

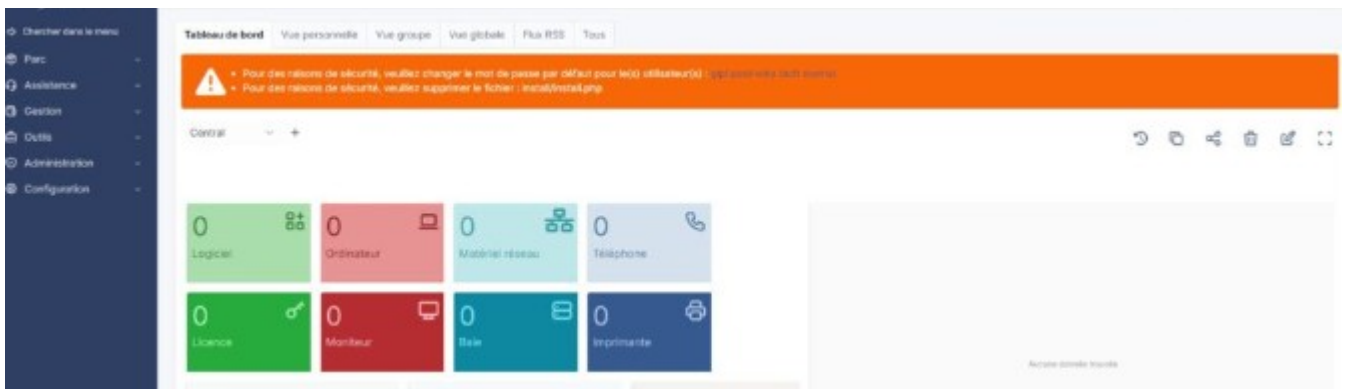
Mysql

10- Vous avez installé précédemment mysql connectez vous avec la commande : 'mysql -u root' puis créer la base de données glpi et créez un utilisateur pour glpi et donner lui TOUT les privilèges sur la base de données glpi.

Mise en place de GLPI v10

11- rendez sur votre serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glpi>) puis finalisez l'installation (attention ici, faites une capture d'écran par page afficher pour votre documentation).

12- Une fois l'installation terminée, connectez vous à glpi, vous arriverez sur une page comme celle-ci :



Corriger les erreurs se trouvant dans la bannière orange.

Collecter, suivre et orienté les demandes sur GLPI

13- Vous allez créer deux utilisateurs :

- un utilisateur qui aura pour profil technicien (celui qui répond aux problèmes).
- un utilisateur qui aura le profil self-service (utilisateur ne pouvant pas résoudre de ticket, un client).

14- Une fois les deux clients créés, connectez vous avec votre utilisateur self-service puis créer un ticket comme ceci :

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Haute
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	Machine non fonctionnel
Description *	Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume même pas.

Une fois le ticket créé, partez sur votre utilisateur admin qui pourra assigner le ticket à un utilisateur (ici il sera assigné à notre technicien créé à la question précédente. Puis connectez-vous avec votre compte technicien et changez l'état du ticket tout en posant une question à l'utilisateur self-service du genre « est-ce que votre alimentation est bien branchée ? ».

15- Reconnectez-vous avec le self-service pour répondre que la question posée par le technicien était bien le problème. Retournez sur le technicien pour fermer le ticket.

Traiter les demandes concernant les services réseau et système, applicatif sur GLPI

16- Réalisez une situation où un client/collègue vient vous voir avec un problème/incident qui aurait un rapport avec les services réseau et système ou applicatif. **Attention : il faut que les échanges et les solutions soient logiques et que la solution ne soit pas trouvée forcément de suite.**

ex:(je n'ai plus d'internet, mon vpn ne fonctionne plus, j'ai une fenêtre me demandant de l'argent sur ma machine, j'ai plus de carte son, etc.).

Traiter les demandes concernant les applications sur GLPI

17- Réalisez une situation où un client/collègue vient vous voir avec un problème/incident qui aurait un rapport avec une application (web, bureautique, mobile). **Attention : il faut que les échanges et les solutions soient logiques et que la solution ne soit pas trouvée forcément de suite.**

Ex:(Je n'arrive pas à me connecter au site web avec mes identifiants, l'URL du site internet ne fonctionne pas, je n'arrive pas à ajouter un nouveau produit sur mon application, .etc..).