

Documentation

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

1. [Collecter, suivre et orienter des demandes](#)
2. [Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs](#)
3. [Traiter des demandes concernant les applications](#)

Collecter, suivre et orienter des demandes

L'outil utilisé pour ce point est GLPI, qui est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (*issue tracking system* et *ServiceDesk*). Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL.

Pour l'installer il a fallu vérifier que l'OS, Debian11, soit bien à jour

```
root@debian:~# apt update && apt upgrade
Atteint :1 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :2 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Réception de :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease [44,1 kB]
44,1 ko réceptionnés en 0s (157 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.
```

Ensuite j'ai installé ses dépendances, c'est à dire apache2, mariadb et php pour le serveur LAMP, et perl et des extensions php pour GLPI directement

Apache2:

```
root@debian:~# sudo apt install apache2 apache2-utils -y
```

MariaDB:

```
root@debian:~# sudo apt install mariadb-server -y
```

PHP:

```
root@debian:~# sudo apt install php php-cli php-mysql libapache2-mod-php php-gd php-xml php-curl php-common -y
```

Perl et extension PHP:

```
root@debian:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli php-mbstring phpcurl php-gd php-simplexml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

Pour que le serveur LAMP fonctionne, il faut activer MariaDB et Apache2:

```
root@debian:~# sudo systemctl enable apache2
```

```
root@debian:~# sudo systemctl enable mariadb
```

Ensuite vient le téléchargement et l'extraction de GLPI, pour moi la version 10.0.0.

```
root@debian:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

```
root@debian:~# tar -xvzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
```

La commande tar permet de décompresser un fichier.

```
x: permet d'extraire certains fichiers d'une archive  
z: décompacte l'archive avec l'utilitaire gzip  
f: extrait un fichier donné (ici le fichier est nom_du_fichier.tar.gz)
```

v: est le mode "verbose", qui affiche les noms des fichiers tel qu'ils ont été archivés à l'origine

Il est possible d'ajouter l'option -C pour définir un dossier d'extraction

Afin que le serveur LAMP puisse avoir accès à GLPI, j'ai dû changer les permissions sur son dossier:

```
root@debian:~# chown -R www-data /var/www/html
root@debian:~# chmod -R 775 /var/www/html
```

Ensuite est venue l'installation propre de GLPI sur le serveur:

J'ai premièrement choisi la langue d'installation et accepté les conditions d'utilisation



The image displays two screenshots of the GLPI Setup interface. The top screenshot shows the 'GLPI SETUP' screen with the title 'Sélectionnez votre langue'. A dropdown menu is open, showing 'Français' as the selected language. Below the menu is an 'OK >' button. The bottom screenshot shows the 'GLPI SETUP' screen with the title 'Licence'. It displays the 'GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991' text. Below the license text is a 'Preamble' section. At the bottom, there are two radio buttons: the first is selected and labeled 'J'ai lu et ACCEPTE les termes de la licence énoncés ci-dessus.', and the second is labeled 'J'ai lu et N'ACCEPTE PAS les termes de la licence énoncés ci-dessus.'. Below the radio buttons is a 'Continuer >' button.

Ensuite j'ai choisi l'option d'installation et vérifier la compatibilité de GLPI avec mon environnement



Requis gd extension	
Requis pour le traitement des images.	
Requis intl extension	✓
Requis pour l'internationalisation.	
Requis libxml extension	✓
Requis pour la gestion XML.	
Requis zlib extension	✓
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.	
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille	✓
Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour le répertoire des données variables	✓
Suggéré Accès protégé au répertoire des fichiers	⚠
L'accès Web aux répertoires GLPI var doit être désactivé afin d'empêcher tout accès non autorisé à ceux-ci. L'accès web au dossier "files" ne devrait pas être autorisé Vérifier le fichier .htaccess et la configuration du serveur web	
Suggéré exif extension	✓
Renforcer la sécurité de la validation des images.	
Suggéré ldap extension	✓
Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	
Suggéré openssl extension	✓
Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	
Suggéré zip extension	✓
Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.	
Suggéré bz2 extension	✓
Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.	
Suggéré Zend OPcache extension	✓
Améliorer les performances du moteur PHP.	
Suggéré Extensions émulées de PHP	✓
Améliorer légèrement les performances.	
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace	✓
Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.	

Voulez-vous continuer ?

Continuer > Réessayer 

Ensuite il a fallu se connecter au serveur SQL



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 1'. The title is 'Configuration de la connexion à la base de données'. It contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL', and 'Mot de passe SQL'. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI

GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

Continuer >

Et choisir la base de donnée sur la quel glpi va fonctionner



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green success message 'Connexion à la base de données réussie' is displayed. Below, it asks to 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two options: 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :' (unselected) and 'glpi' (selected). A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI

GLPI SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données

✓ Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

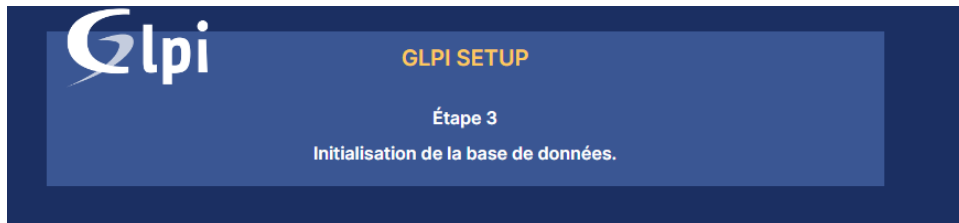
glpi

Continuer >

Cette base de donnée avait été crée au préalable accompagné par un utilisateur pour GLPI possédant tous les droits sur la base

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;  
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)  
  
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'Respons11';  
Query OK, 0 rows affected (0,005 sec)
```

L'étape 3 est simplement l'initialisation de la BDD



L'étapes 4 est juste une demande de collectes de données



Et l'étape 5 donne des informations sur un espace de support mise en place par GLPI




L'étape 6 est la fin de l'installation mais elle nous donne aussi les mots de passes des utilisateurs pas défaut de GLPI.



Une fois l'installation terminée j'ai commencé par changer les mots de passe des utilisateurs ainsi que la création d'utilisateur supplémentaire

Mot de passe








••••••••










Confirmation mot de passe

••••••••|

Actions



IDENTIFIANT *	NOM DE FAMILLE	EMAILS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>  Bob - Tech					Oui
<input type="checkbox"/>  glpi					Oui
<input type="checkbox"/>  glpi-system	Support				Oui
<input type="checkbox"/>  normal					Oui
<input type="checkbox"/>  post-only					Oui
<input type="checkbox"/>  Rob - Client					Oui
<input type="checkbox"/>  tech					Oui

20

 lignes / page

De 1 à 7 sur 7 lignes

GLPI permet la création de ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

Urgence

Haute

Éléments associés

+

Observateurs

Titre

Machine Non Fonctionnel

Description

Ma machine ne fonctionne plus depuis hier.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No files selected.

+ Soumettre la demande

Leur attribution afin qu'il passe en traitement pas des techniciens

The screenshot shows a ticket form with three main sections:

- Demandeur:** A dropdown menu showing 'x Rob' with a bell icon.
- Observateur:** An empty dropdown menu with a person icon.
- Attribué à:** A dropdown menu showing 'x Bob' with a bell icon.

Ainsi, il permet une discussion entre la personne ayant une demande ou un incident (le demandeur) et la personne pouvant répondre à ses attentes (le technicien)

The screenshot shows a conversation thread for a ticket:

- Message 1 (R - Demandeur):** "Machine Non Fonctionnel". "Ma machine ne fonctionne plus depuis hier." (Created 2 minutes ago by Rob).
- Message 2 (B - Technicien):** "est ce que votre alimentation est bien branché?" (Maintained by Bob).

Jusqu'à ce que le demandeur soit satisfait et qu'il y ait fermeture du ticket

The screenshot shows a conversation thread and a sidebar with ticket details:

Conversation Thread:

- Message 1 (R - Demandeur):** "Machine Non Fonctionnel". "Ma machine ne fonctionne plus depuis hier." (Created 6 minutes ago by Rob).
- Message 2 (B - Technicien):** "est ce que votre alimentation est bien branché?" (Created 3 minutes ago by Bob).
- Message 3 (R - Demandeur):** "C'était effectivement le problème." (Created 1 minute ago by Rob).

Ticket Details (Sidebar):

- Ticket:**
 - Date d'ouverture: 2023-01-31 12:41:39
 - Type: Incident
 - Catégorie: -----
 - Statut: **Clos**
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Haute
 - Impact: Moyen
 - Priorité: Haute
 - Validation: Non soumis à validation
- Acteurs (1):**
 - Demandeur: [Empty]
 - Observateur: [Empty]
 - Attribué à: x Bob (1)

Traiter des demandes concernant les services réseau et systèmes, applicatifs

Dans le cadre de mon cursus et de mon alternance j'ai été amené à répondre à des tickets à travers l'outil GLPI en tant que technicien. GLPI est un outil ITSM (*IT Service Management*) qui centralise les informations de gestion de parc, notamment l'inventaire, le ticketing (orienté assistance aux utilisateurs) et de gestion administrative et financière.

Voici un exemple de ticket système que j'ai traité sur GLPI :

RV

Créé : ⌚ il y a 37 minutes par 👤 Vignet Rob - Client Dernière mise à jour : ⌚ il y a 17 minutes par 👤 Mollet William

Problème de driver de barrette RAM

Depuis que j'ai changé ma carte mère, j'ai régulièrement des crash écran bleu. D'après les recherches que j'ai fait sur Internet cela semble être un problème de driver.

Créé : ⌚ il y a 30 minutes par 👤 Mollet William

Bonjour Rob, si c'est juste un problème de driver, cela devrait être relativement rapide à régler.

J'imagine que vous avez déjà essayé de réinstaller les drivers de vos barrettes?

Si cela n'a pas marché, je vous conseille de potentiellement revenir sur des drivers plus vieux, les derniers pouvant contenir des bugs causant votre problème.

J'espère que cela règlera votre problème, et je vous invite à nous recontacter si le problème persiste.

WM

RV

Créé : ⌚ il y a 28 minutes par 👤 Vignet Rob - Client

Bonjour Jean, merci de vos conseils, mais mon problème persiste. J'ai essayé comme vous avez de rétrograder mes drivers, cela n'a pas fonctionné. J'ai aussi essayé de réinstaller les drivers avec les exécutables sans passer par Windows Update, un ami m'ayant dit que cela pouvait causer des problèmes, mais cela n'a pas fonctionné non plus.

Créé : ⌚ il y a 22 minutes par 👤 Mollet William

Dans ce cas là, je vous propose de faire une réparation/réinstallation Windows. Ne vous inquiétez pas, il y a une option pour ne pas perdre le contenu de votre disque dur.

De plus, si vous en avez la possibilité je vous conseille d'essayer vos barrettes sur une autre carte-mère (celle que vous avez changée par exemple si vous l'avez encore), afin de vérifier que l'erreur n'est pas matérielle.

WM

RV

Créé : ⌚ il y a 18 minutes par 👤 Vignet Rob - Client

Cela n'a pas fonctionné non plus. Les barrettes semblent fonctionnelles, n'ayant pas causé de problème quand installées sur mon serveur personnel.

Se pourrait-il qu'elles ne soient simplement pas compatibles avec ma carte-mère? Je n'ai pas pensé à vérifier si cela était un facteur à prendre en compte lors de l'achat de ma carte mère.

Créé : ⌚ il y a 17 minutes par 👤 Mollet William

Oui il y a de grandes chances que cela soit le problème. Vous trouverez sur Internet un grand nombre de comparateurs de compatibilité pour choisir de nouvelles barrettes. Bonne chance pour la suite.

WM

Traiter des demandes concernant les applications

Dans le cadre de mon cursus et de mon alternance j'ai été amené à répondre à des tickets à travers l'outil GLPI en tant que technicien. GLPI pour « Gestion Libre de Parc Informatique » est un outil ITSM (*IT Service Management*) qui centralise les informations de gestion de parc, notamment l'inventaire, le ticketing (orienté assistance aux utilisateurs) et de gestion administrative et financière.

Voici un exemple de ticket que j'ai traité sur GLPI :

RV

Créé : 14 minutes par Vignot Rob Dernière mise à jour : À l'instant par Vignot Rob

Vérification des Numéros dans mon formulaire.

Bonjour, cette requête fait suite à la mise en place du formulaire de contact sur notre site. J'ai remarqué que le champ pour le numéro de téléphone n'acceptait que des numéros du format 06XXXXXXX. Ça serait possible de permettre tous les formats?

Créé : 12 minutes par Mollet William

Bonjour, ça devrait être possible.

Vous avez une liste des formats sous la main?

WM

RV

Créé : 9 minutes par Vignot Rob

Oui, bien qu'elle soit non-exhaustive.
06XXXXXXX
06 XX XX XX XX
06.XX.XX.XX.XX
+336XXXXXXX
+33 6 XX XX XX XX
+33.6.XX.XX.XX.XX

Je crois qu'il y ait d'autre format, mais cela devrait suffire.

Créé : 5 minutes par Mollet William

Merci. J'ai fait la modification nécessaire. J'ai aussi effectué quelques tests. Pouvez me confirmer l'arrivée des mails de votre côté?

WM

RV

Créé : 5 minutes par Vignot Rob

Oui ils sont bien arrivés. Désolé de prendre plus de votre temps, mais pourquoi aviez-vous besoin d'une liste?

Créé : À l'instant par Mollet William

En programmation pour vérifier une chaîne de caractère, nous utilisons un outil qui s'appelle RegEx (Regular Expression).

Cet outil va comparer une chaîne de caractère (dans notre cas le numéro du formulaire) à une expression régulière, qui est une chaîne de caractère décrivant, selon une syntaxe précise, un ensemble de chaînes de caractère possible.

Est-ce plus clair?

WM

RV

Créé : À l'instant par Vignot Rob

Oui à peu près. Merci de votre temps.