

chapitre 1 : Gestion d'un logiciel d'inventaire et d'incident sous Linux

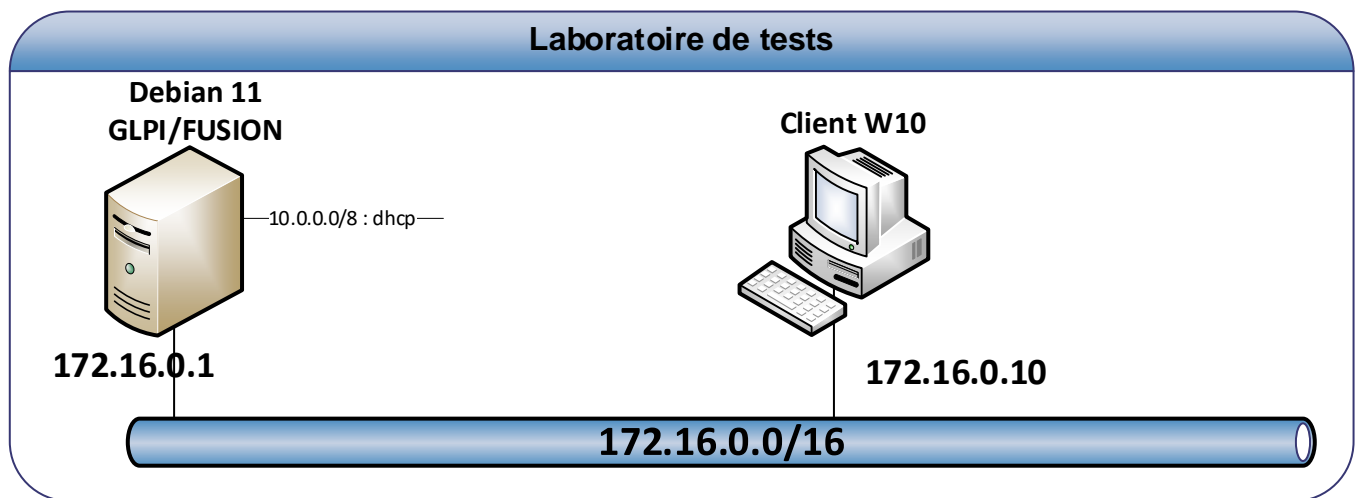
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Collecter, suivre et orienter des demandes

Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs

Traiter des demandes concernant les applications

Schéma du réseau :



Phase 1 : GLPI

I. Utilisation de GLPI

- Utiliser la machine virtuelle linux deb11.vdi, lui mettre un nom d'hôte. (compte root, mdp : root)
- Vérifier que vos 2 cartes réseau sont connectés(1 en mode **accès par pont (pour avoir l'accès internet)** et l'autre **réseau interne accès au windows 10**).
- Ouvrez une session dans un navigateur et allez à l'adresse suivante :
 - <http://@IP>
 - <http://NOM>
constat ?
- Tester avec le compte glpi et mot de passe glpi.

Phase 2 : Fusioninventory

I. A quoi sert FusionInventory ?

II. Installation de l'agent fusion sur votre client Windows 10.

- Installer l'agent sur le client Windows. A quoi sert-il ?
 - Installer le programme fusion inventory propre à Windows (A télécharger), l'installation par défaut
 - En mode serveurs, rentrer l'URL : <http://@IP> ou nom/plugins/fusioninventory
Suivant jusqu'à Options diverses, puis cocher lancer un inventaire immédiatement
 - Pour forcer l'inventaire, dans **FusionInventory Agent** -> **FusionInventory Agent Status**
Une page Web s'affiche. Cliquez sur **Force an Inventory**, puis sur **Back**
 - Patience une ou deux minutes avant la remontée complète de votre machine

III. Utilisation de Fusion Inventory

a) Dans GLPI, allez voir l'inventaire de votre parc et répondre aux questions suivantes :

1. Quelle est l'adresse MAC du poste CLIW10 ?
2. Quelle est l'adresse IP du poste **CLIW10** ?
3. Quelle est la capacité du disque dur du poste **srvinux** ?
4. Quel est le pourcentage de disque utilisé ?
5. Quel est le type de clavier du poste **CLTW10** ?
6. Quel processeur possède le poste **CLTW10** ?
7. Quelle est sa fréquence ?
8. Quel est le n° de série de Windows du poste CLIW10 ?
9. Quand a été réalisé le dernier inventaire sur ce poste ?

10. Quelle est la taille de la mémoire sur le poste **CLIW10** ?
11. Quelle version de windows est installée sur **CLTW10** ?
12. Quel est le format du disque C: du poste **CLTW10** ?
13. Quelle est la résolution de l'écran du poste **CLTW10** ?
14. Quels sont les réseaux IP découverts par **Fusion** ?
15. Combien de logiciels installés sur votre client W10 ?

IV. Gestion des licences, des logiciels ainsi que leurs versions

A partir du site :

Documentation - GLPI Project (glpi-project.org)

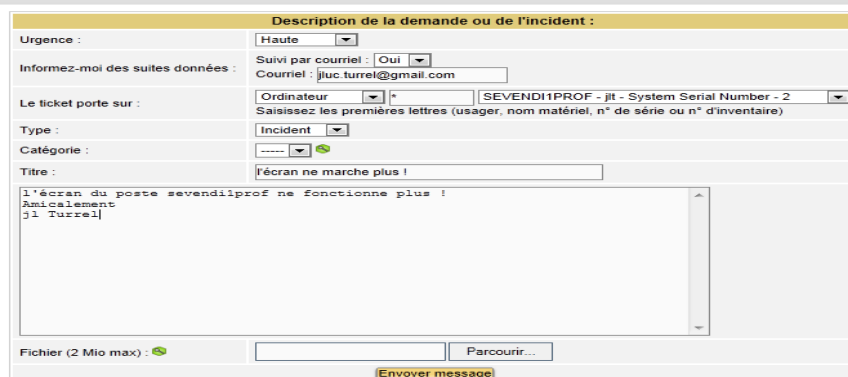
Démontrer pour chaque point comment vous faites pour :

- a) Gérer les logiciels
- b) Gérer les versions
- c) Gérer les licences
- d) Gérer un contrat
- e) Gestion des SLA
- f) Gérer les entités

Proposer un exemple à chaque fois d'utilisation

V. Gestion des utilisateurs et des tickets

- Créez un utilisateur avec les caractéristiques suivantes :
Identifiant : **stbe**
Nom de famille : **Utilisateur standard**
Mot de passe : **utilisateur**
Profil par défaut : **self-service**
- Attribuez-lui le profil self-service, si ce n'est pas déjà le cas.
- Désactivez les utilisateurs : normal, post-only et tech.
- Connexion au serveur glpi à partir du poste Windows 10 avec le compte Utilisateur.
- Créez un nouveau ticket. Vous joindrez un fichier texte .




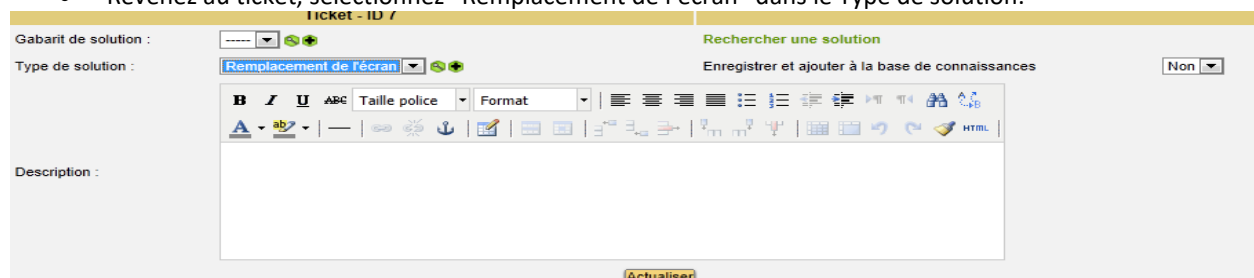
Vous devez obtenir ce message :

Votre demande a bien été enregistrée, son traitement est en cours. (Ticket 7)
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

- Passez sur le serveur avec le compte **Glpi** et cliquez sur **Assistance**.

Le nouveau ticket doit figurer sur l'écran, cliquez sur Solutions.

- Cliquez sur le  à côté de Type de solution, et ajoutez la solution "Remplacement de l'écran", puis cliquez sur Ajouter.
- Revenez au ticket, sélectionnez "Remplacement de l'écran" dans le Type de solution.



Dans description, saisissez "**L'écran a été remplacé.**".

Dans le **Statut**, sélectionnez **Clos**.

Cliquez sur **Actualiser**.

Sur le poste Windows10, via le compte « stbe » en cliquant sur Tickets, sélectionnez le "Statut est Tous". On se rend compte que l'intervention a été réalisée

VI. Création d'un ticket en tant que utilisateur STBE

Cliquez sur **Créer un ticket**. Vous obtenez la fenêtre suivante :

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: [dropdown]

Urgence: Moyenne

Le ticket porte sur: --- Général ---

Lieu: [dropdown]

Titre: [text box]

Description: [large text area]

Fichier (2 Mio maximum) [upload icon] [Parcourir...]

Soumettre la demande

Cliquez sur la liste déroulante "**Le ticket porte sur**".

- 1- Sélectionnez "**Ordinateur**" (à créer en tant que glpi (administration-profil-nomprofil de l'utilisateur-liaison avec les matériels choisir Tous les éléments..).)
- 2- Créer l'ordinateur de nom srvdeb8 de façon manuel.

Une nouvelle zone est apparue, saisissez "*". Sur la droite, la liste déroulante a du se remplir, sélectionnez "**srvdeb8**" (si inventaire fait).

- 3- Laissez le "**Type**" sur "Incident".

En tant que glpi dans configuration-intitulés-catégorie de ticket Créer "**Accès réseau**".

- 4- Créer un lieu stbé avec la pièce s124-13
- 5- Dans "**Titre**", Saisissez "**Connexion à mon répertoire de base (Votre prénom et votre nom)**".
- 6- Dans la zone description, saisissez "**Impossible de me connecter sur mon répertoire personnel ... Amicalement Prénom-Nom**".

Vous obtenez l'écran suivant :

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: accès réseau

Urgence: Haute

Le ticket porte sur: Ordinateur

Lieu: STbé

Titre: Connexion au contrôleur de domaine

Description: Bonjour
Je n'arrive pas à ouvrir une session
Cordialement
Jean-Luc Tuxxel

Fichier (2 Mio maximum) [upload icon] [Parcourir...]

Soumettre la demande

Cliquez sur "**Soumettre la demande**".

Un message de confirmation doit alors s'afficher à l'écran, avec le numéro du ticket (entouré ici) :



VII. Suivi d'un ticket en tant que stbe

Cliquez sur l'onglet "Tickets".

Votre ticket devrait apparaître comme ceci :

<div> <div>Statut</div> <div>est</div> <div>Non clos</div> <div>Rechercher</div> </div>									
Affichage (nombre d'éléments) 15					De 1 à 1 sur 1				
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance
1	Connexion au contrôleur de domaine	Nouveau	2020-04-26 11:56	2020-04-26 11:56	Haute	STBE		accès réseau	
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance

L'administrateur (glpi) ou technicien (tech) va s'attribuer le ticket et mettre une date et voir un SLA, il peut faire un suivi du ticket (voir ci-dessous).

- Que voit-on d'important ci-dessous ?
- A quoi correspondent les dates et le SLA ?

Suivis (*)

Validations

Tâches

Solution

Statistiques

Coûts

Documents

Problèmes

Historique (?)

Tous

Ticket - ID : 1

Date d'ouverture

2020-04-26 11:56

Date d'échéance

2020-04-30 12:01

Affecter un SLA

Par

STBE

Dernière modification

2020-04-26 12:10 par glpi

Type

Incident

Catégorie

accès réseau

Statut

En cours (Attribué)

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Haute

Validation

Non soumis à validation

Impact

Moyen

Élément associé

Ordinateur - servdeb8

Priorité

Haute

Lieu

STBé

Acteur

Demandeur

STBE

Observateur

Attribué à

tech

Titre

Connexion au contrôleur de domaine

Description*

Bonjour

Je n'arrive pas à ouvrir une session

Cordialement

Jean-Luc Turrel

0 document associé

Tickets liés

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

Ajouter un nouveau suivi

Type	Date	Description	Rédacteur	Privé
Suivi - Helpdesk	2020-04-26 12:09	pb en cours de résolution	glpi	Non

L'utilisateur stbe se connecte et peut voir son suivi

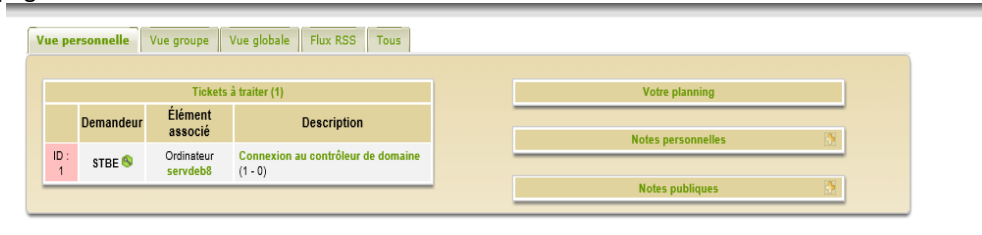
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance
1	Connexion au contrôleur de domaine	En cours (Attribué)	2020-04-26 12:10	2020-04-26 11:56	Haute	STBE	tech	accès réseau	2020-04-30 12:01
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance

Ensuite sur "Ajouter un nouveau suivi" et saisissez "Il parle de problème de dns."

VIII. Gestion d'un ticket en tant qu'administrateur du ticket

Connectez-vous sur GLPI avec le compte tech (mot de passe à créer).

Votre page d'accueil est la suivante :



Notez que votre ticket figure sur cette page d'accueil.

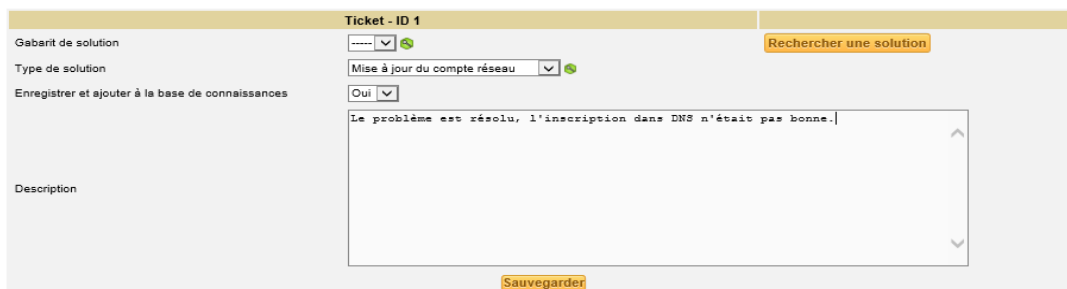
Cliquez sur la **Description** de votre ticket.

Cliquez sur l'onglet "**Solutions**".

Sous la fenêtre du ticket est apparue la fenêtre de solution.

Dans "**Type de solution**", sélectionnez "**Mise à jour du compte réseau**". A créer en tant que glpi dans configuration-intitulés-assistance-types de solutions

Dans la zone "**Description**", saisissez "**Le problème est résolu, l'inscription dans DNS n'était pas bonne.**". On peut l'inscrire dans la base de connaissance.



Le statut du ticket est passé automatiquement à "**Résolu**".

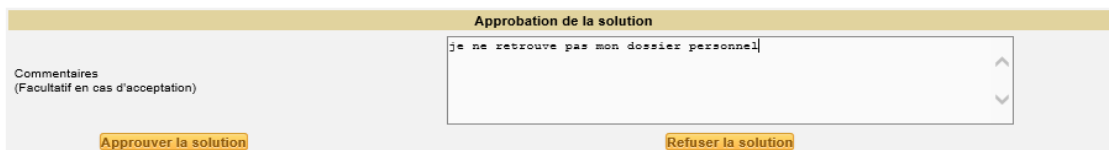
Vérifiez avec l'utilisateur standard **stbe**.

Cliquez sur le **Titre** de votre ticket.

Une nouvelle zone est apparue : **Approbation de la solution**.

Deux possibilités (on choisira la seconde):

- La **Solution est approuvée** :
Cliquez juste sur le bouton "**approuver la solution**".
- La **Solution est rejetée** :
Ajoutez un commentaire, par exemple "**je ne retrouve pas mon dossier personnel**"
Cliquez sur "**refuser la solution**".



Le statut est devenu **"Attribué en cours"**.
 Connectez-vous sur GLPI avec le compte **glpi**.
 Sélectionnez votre ticket.
 Cliquez sur **Solutions**.
 Complétez la solution comme suit :

sauvegarder.
 Connectez-vous sur GLPI avec l'utilisateur standard **stbe**.
"Approuver la solution".
 Le statut du ticket devient **Clos** :

Phase 4 : Déploiement automatique

1. Proposer une ou plusieurs solutions pour déployer des agents sur des clients Windows 10.
2. Mettre en œuvre votre solution sur 1 client W10.

Phase 5 : Authentification avec ldap

Objectif : Vos clients sont dans un domaine AD, les utilisateurs de l'AD doivent pouvoir créer des tickets, l'accès au serveur glpi se fera avec cette adresse <http://helpdesk>

3. Etudier les menus suivants (SISR):

Configuration -> Authentification

4. Configurer l'authentification (SISR)

menu *Configuration -> Authentification -> Annuaire LDAP*.

Exemple :

Annuaire LDAP - ID 1

Nom: AD

Serveur par défaut: Oui

Serveur: 10.0.0.2

Filtre de connexion:

BaseDN: DC=SBSIO,DC=BTS

DN du compte (pour les connexions non anonymes): CN=gipi,OU=UoTs11,DC=SBSIO,DC=BTS

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes):

Champ de l'identifiant: samaccountname

Commentaires:

Sauvegarder

Supprimer définitivement

Test de connexion à l'annuaire LDAP

Test réussi : Serveur principal AD

Tester

5. Analyse de la fenêtre ci-dessus (SISR):
 - a) Qu'est-ce que le « distinguished name » ?
 - b) Qu'est-ce que le « samaccountname » ?
 - c) Configurer l'annuaire LDAP sous glpi ?
 - d) Gérer l'importation des comptes dans le menu administration ?
6. Accès à l'annuaire l'authentification (SLAM et SISR)
 - a. Faire un test de connexion avec un utilisateur du domaine ?
 - b. Créer un ticket avec un utilisateur du domaine et il doit être clôturé par le compte tech ?

Phase 6 : Serveur Messagerie MAILENABLE

- a) Installer et configurer votre serveur MAIL ENABLE sur votre serveur Windows (cf document joint)
- b) Faire les tests montrant les boites aux lettres avec l'importation des comptes active directory, le contenu.
- c) Montrer la configuration SMTP effectué
- d) Justifier le rôle des protocoles SMPT, POP et IMAP.

Ci-dessous un exemple avec envoi sur ma boîte mel personnel.

Courriel de test envoyé à l'administrateur

Configuration

Adresse le suivi par courriel: Oui

Courriel de l'administrateur: juc.turel@gmail.com

Courriel de réponse (si nécessaire):

Signature des messages: JLT

Mode d'envoi des courriels: SMTP+TLS

Hôte SMTP: smtp.gmail.com

Port: 587

Identifiant SMTP (optionnel): juc.turel@gmail.com

Mot de passe SMTP (optionnel):

Sauvegarder

Envoyer un courriel de test à l'administrateur

Vérifier que le port 587 est ouvert. Bien rentrer les identifiants SMTP.

Phase 7 : Notification par mël

- a) L'utilisateur Pierre stocké dans AD va créer un ticket et indiquer qu'il sera envoyé à l'administrateur par mël.
L'administrateur doit recevoir un mël pour chaque ticket créés. Que doit-on faire ?
- b) Faites tous les tests nécessaires pour montrer que l'administrateur a bien reçu le mël. Montrer que sur le serveur de mël le message est bien stocké. On utilisera le client de messagerie thunderbird ou mailbird.