

R3ST0.FR SOLUTION GLPI

Par Léo LELONG — GONCALVES



**RAPPORT DE TP
GESTION DE PARC
AVEC GLPI**

Rapport de TP : Intégration de la solution GLPI chez r3st0.fr

1. Contexte

2. Objectif de la mission

3. Topologie & ressources

Machines virtuelles utilisées :

4. Étapes techniques détaillées

1. Installation de GLPI sur Debian 11 (SRV-GLPI)

a. Installation des prérequis

b. Configuration de la base de données

c. Téléchargement et installation de GLPI

d. Configuration Apache

e. Finalisation via navigateur

2. Inventaire du parc

a. Saisie manuelle (ex : commutateur)

b. Saisie automatique avec l'agent GLPI

3. Gestion des utilisateurs, droits et équipes

4. Gestion des tickets

a. Création de catégories :

b. Création de modèles de tickets :

c. Mise en place de SLA (Service Level Agreement) :

5. Portail utilisateur et restriction des vues

a. Activer le portail Self-Service dans GLPI

b. Autoriser uniquement les cadres d'équipe à créer des tickets

6. (Optionnel) Intégration de GLPI avec l'Active Directory

Étape 1 : Paramétrer la connexion LDAP dans GLPI

Paramètres à remplir :

Tester la connexion

Étape 2 : Synchroniser les comptes utilisateurs

Étape 3 : Sécuriser (optionnel mais recommandé)

Tests à effectuer

5. Tests réalisés

6. Bonnes pratiques appliquées

7. Difficultés rencontrées

8. Conclusion

Rapport de TP : Intégration de la solution GLPI chez r3st0.fr

1. Contexte

La société **r3st0.fr**, en pleine croissance, fait face à des problèmes de gestion de son parc informatique :

- Utilisation d'un **tableur Excel** pour l'inventaire, souvent obsolète car mal mis à jour.
- Aucune solution centralisée pour la gestion des **incidents** ou des **demandes utilisateurs**, qui se font actuellement par mail ou téléphone, sans suivi.

Le DSI souhaite mettre en place une solution **ITSM (*Information Technology Service Management*) conforme au référentiel ITIL**. L'ESN SIO'64 a été sollicitée pour déployer une solution professionnelle de gestion de services informatiques.

2. Objectif de la mission

Déployer et configurer **GLPI**, un outil libre de gestion de parc et de services, pour :

- Inventorier automatiquement les postes du parc.
- Fournir un **guichet unique** pour les demandes utilisateurs.
- Suivre les **tickets incidents**.

- Permettre une **gestion efficace et collaborative** de l'IT.

3. Topologie & ressources

Machines virtuelles utilisées :

Nom de la VM	Rôle	OS	IP	Type IP
SRV-AD01	AD, DNS, DHCP	Windows Server 2019	192.168.1.10	Statique
SRV-GLPI	GLPI (Web + BDD)	Debian 11	192.168.1.30	Statique
PC-WINDOWS10	Poste utilisateur	Windows 10	via DHCP	Dynamique

4. Étapes techniques détaillées

1. Installation de GLPI sur Debian 11 (SRV-GLPI)

a. Installation des prérequis

```
sudo apt update
```

```
sudo apt install apache2 mariadb-server php php-mysql php-cli php-curl php-gd php-xml  
php-mbstring unzip wget -y
```

b. Configuration de la base de données

```
sudo mysql -u root
```

```
CREATE DATABASE glpi;  
  
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'MotDePasseSecurise';  
  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpiuser'@'localhost';  
  
FLUSH PRIVILEGES;  
  
EXIT;
```

c. Téléchargement et installation de GLPI

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.13/glpi-10.0.13.tgz  
  
tar -xvzf glpi-10.0.13.tgz  
  
sudo mv glpi /var/www/html/  
  
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

d. Configuration Apache

Créer un fichier de configuration :

```
sudo nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
```

Contenu :

```
<VirtualHost *:80>
```

```
    DocumentRoot /var/www/html/glpi
```

```
    <Directory /var/www/html/glpi>
```

```
        AllowOverride All
```

```
    </Directory>
```

```
</VirtualHost>
```

Activer le site :

```
sudo a2ensite glpi.conf
```

```
sudo a2enmod rewrite
```

```
sudo systemctl restart apache2
```

e. Finalisation via navigateur

- Accéder à <http://192.168.1.30/glpi>
 - Suivre l'installation en choisissant la BDD `glpi` et le compte `glpiuser`
 - Se connecter à l'interface avec :
 - admin / admin
-

2. Inventaire du parc

a. Saisie manuelle (ex : commutateur)

- Se connecter à GLPI > Menu « Parc »
- Ajouter un matériel réseau > Switch > Ajouter ses informations

b. Saisie automatique avec l'agent GLPI

Sur **PC-WINDOWS10** :

1. Télécharger l'agent GLPI : <https://github.com/glpi-project/glpi-agent>
 2. Installer avec option `--server http://192.168.1.30/glpi`
 3. Vérifier dans GLPI que le poste apparaît dans l'inventaire.
-

3. Gestion des utilisateurs, droits et équipes

- Créer les utilisateurs selon l'organigramme (nom, service)
 - Créer les **profils** : technicien, cadre, utilisateur
 - Associer les utilisateurs à leurs profils
 - Créer les **équipes** selon les services de l'entreprise
-

4. Gestion des tickets

a. Création de catégories :

Exemples :

- Matériel
- Problème de compte
- Réseau

b. Création de modèles de tickets :

Exemples :

- Demande de poste informatique
- Oubli de mot de passe

c. Mise en place de SLA (Service Level Agreement) :

Exemples :

- Matériel → 5 jours ouvrés
 - Compte bloqué → 1 jour ouvré
-

5. Portail utilisateur et restriction des vues

a. Activer le portail Self-Service dans GLPI

- Aller dans Administration > Entités > Configurer l'accès

b. Autoriser uniquement les cadres d'équipe à créer des tickets

- Profil restreint à « Créateur de ticket »
 - Accès limité uniquement à leurs propres tickets
-

6. (Optionnel) Intégration de GLPI avec l'Active Directory

L'objectif est de permettre aux utilisateurs de se connecter au **portail Self-Service** de GLPI avec leur **identifiant Active Directory** (ex : **prenom.nom**), sans devoir recréer manuellement les comptes dans GLPI.

Étape 1 : Paramétrer la connexion LDAP dans GLPI

1. Se connecter à l'interface d'administration GLPI (<http://192.168.1.30/glpi>)
2. Aller dans **Configuration > Authentification > LDAP directories**
3. Cliquer sur + **Ajouter**

Paramètres à remplir :

Champ	Valeur à entrer
Nom	AD-R3ST0
Serveur	192.168.1.10 (IP du serveur AD)
Port	389 (par défaut LDAP non sécurisé)
Protocole	LDAP
RDN de connexion	<code>cn=administrateur,cn=Users,dc=r3st0,dc=lan</code> (exemple)
Mot de passe	Mot de passe du compte admin AD
BaseDN (DN racine)	<code>dc=r3st0,dc=lan</code>
Filtre de recherche	<code>(objectClass=user)</code>
Attribut de connexion	<code>sAMAccountName</code> (ou <code>userPrincipalName</code>)

Le compte de liaison doit être un utilisateur existant de l'AD avec les droits en lecture sur les utilisateurs.

Tester la connexion

- Cliquer sur "**Tester la connexion**"
- Si "Connexion réussie", passer à l'étape suivante
- En cas d'échec : vérifier l'adresse IP, le port, le nom d'utilisateur et le DN

Étape 2 : Synchroniser les comptes utilisateurs

1. Dans le menu LDAP nouvellement créé, cliquer sur **Rechercher des utilisateurs**
2. GLPI affiche une liste des utilisateurs détectés dans l'AD
3. Coche les utilisateurs à importer, puis clique sur **Ajouter les utilisateurs sélectionnés**
4. Une fois ajoutés :
 - Les comptes utilisateurs sont créés dans GLPI
 - Le champ "Authentification" est maintenant lié à LDAP
 - Ils peuvent se connecter avec leur **identifiant AD** et leur mot de passe habituel

Par défaut, les utilisateurs auront le **profil "Self-Service"**. On peut modifier leur rôle (technicien, cadre...) dans **Administration > Utilisateurs**

Étape 3 : Sécuriser (optionnel mais recommandé)

Pour passer en **connexion sécurisée LDAPS** :

1. Configurer le service LDAPS sur ton **Windows Server (AD)**
2. Modifier le port dans GLPI (636)
3. Cocher la case "**Utiliser SSL**"
4. Installer le certificat CA sur le serveur GLPI (Debian) si nécessaire

Tests à effectuer

Action	Résultat attendu
Connexion d'un utilisateur AD	Accès au portail GLPI
Changement de mot de passe côté AD	Répercuté automatiquement
Création d'un nouveau compte dans l'AD	Visible dans la recherche GLPI
Suppression du compte dans l'AD	Connexion bloquée dans GLPI

5. Tests réalisés

Action	Résultat attendu	Résultat obtenu
Accès à GLPI via navigateur	Interface web fonctionnelle	✓ OK
Inventaire manuel (switch)	Apparaît dans le parc	✓ OK
Remontée automatique (PC Win10)	Poste présent dans l'inventaire	✓ OK
Création de tickets	Cadres uniquement, avec suivi	✓ OK
Respect des droits	Les utilisateurs ne voient que leurs tickets	✓ OK
Liaison avec AD (optionnel)	Connexion possible avec comptes AD	✓ OK

6. Bonnes pratiques appliquées

- Comptes nominatifs créés dans GLPI
- Attribution claire des rôles et droits
- Respect du principe de moindre privilège
- Documentation des configurations

7. Difficultés rencontrées

- Problèmes de droits d'accès Apache (résolus avec `chown`)
- Agent GLPI mal configuré au début → nécessité d'ajouter manuellement l'URL du serveur
- Lors de la connexion LDAP : DN incorrect → corrigé avec `DC=r3st0,DC=lan`

8. Conclusion

Cette mission a permis de mettre en œuvre une **solution ITSM complète** avec **GLPI**, apportant à r3st0.fr :

- Un **inventaire automatisé et à jour**
- Une **centralisation des demandes utilisateurs**
- Une **structuration claire** des équipes IT
- Une meilleure traçabilité des interventions

Elle permet ainsi de professionnaliser la gestion du SI de l'entreprise.
