



1.1. Objectifs du TP

- Installer et configurer GLPI sur une machine virtuelle sous Proxmox.
- Étudier les différents rôles utilisateurs dans GLPI.
- Créer et gérer des tickets d'incidents.

Utiliser SSL et observer son fonctionnement



Consignes:

-Définition

Le GLPI c'est quoi ?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open source de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (helpdesk). Développée en France, cette application web permet aux organisations de gérer efficacement leurs actifs informatiques, de suivre l'inventaire et de rationaliser leurs processus de gestion des services IT. GLPI offre une vue complète du système d'information d'une entreprise, facilitant ainsi la gestion des ressources techniques et des tâches administratives.

Source: www.wildcodeschool.com

Ip de notre GLPI : <http://192.168.100.106>



Consignes:

-Installation

```
root@BelergeGLPI:~# apt install apache2 -y
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

Installe apache

```
root@BelergeGLPI:~# systemctl status apache2
* apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; preset: enabled)
   Active: active (running) since Thu 2025-03-06 09:49:23 UTC; 4min 32s ago
     Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 162 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
   Main PID: 297 (apache2)
```

Verifie le status

```
root@BelergeGLPI:~# wget https://dev.mysql.com/get/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
sudo dpkg -i mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
--2025-03-06 10:02:02-- https://dev.mysql.com/get/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
Resolving dev.mysql.com (dev.mysql.com)... 104.85.37.194, 2a02:26f0:9100:595::2e31, 2a02:26f0:9100:58a::2e31
Connecting to dev.mysql.com (dev.mysql.com)|104.85.37.194|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 302 Moved Temporarily
Location: https://repo.mysql.com//mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb [following]
--2025-03-06 10:02:07-- https://repo.mysql.com//mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
Resolving repo.mysql.com (repo.mysql.com)... 104.85.20.87, 2a02:26f0:2b80:e84::1d68, 2a02:26f0:2b80:e8b::1d68
Connecting to repo.mysql.com (repo.mysql.com)|104.85.20.87|:443... connected.

HTTP request sent, awaiting response... 200 OK
Length: 35592 (35K) [application/x-debian-package]
Saving to: 'mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb'
```

Installation de mysql

Installation de php et ses extensions

```
root@BelergeGLPI:~# apt install php php-mysql libapache2-mod-php php-cli php-gd php-xml php-mbstring php-curl php-zip -y
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

```
root@BelergeGLPI:~# apt-get install apache2 php mariadb-server
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

Pour faire plus rapide



Consignes:

Installation & préparation

Installation des extensions:

```
[1]+  Done                  apt update
root@BelergeGLPI:~# apt-get install php-xml php-common php-json php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-intl php-zip php-bz2 php-imap php-apcu
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

```
root@BelergeGLPI:~# mysql_secure_installation
```

```
NOTE: RUNNING ALL PARTS OF THIS SCRIPT IS RECOMMENDED FOR ALL MariaDB
SERVERS IN PRODUCTION USE!  PLEASE READ EACH STEP CAREFULLY!
```

Installation de la dernière version du glpi et on décompresse :

```
root@BelergeGLPI:~# cd /tmp
root@BelergeGLPI:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
glpi/css_compiled/css_standalone_reservations.min.css
root@BelergeGLPI:/tmp# tar -xzvf glpi-10.0.18.tgz -C /var/www/
```

L'utilisateur www-data (apache2) est le propriétaire du fichier

```
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /var/www/glpi/ -R
```



Consignes:

-Préparation

Création & attribution des droit du dossier /etc/glpi/:

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mkdir /etc/glpi
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /etc/glpi/
```

On deplace le dossier de config vers /etc/glpi/ :

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
```

Pareil pour le dossier /var/lib/glpi :

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mkdir /var/lib/glpi
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /var/lib/glpi/
root@BelergeGLPI:/tmp# mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

```
root@BelergeGLPI:/tmp# nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
    require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}
```



Consignes:

-Ticket

Les tickets:

Vue d'admin:

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 2

Tous

Créé : À l'instant par R. user

panne site web

Panne du site web de l'agence

Ticket

Date d'ouverture2025-03-10 12:00:00

TypeIncident

Catégorie-----i +

StatutNouveau

Source de la demandeHelpdeski +

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Pour créer un ticket:

GL

gipi

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Description

Paragraphe B I A v P v [Liste à puces] [Liste numérotée] [Liste à puces] [Liste numérotée] [Image] [Table] [Lien] [Image] [Code] [Tableau]

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Ticket

Date d'ouverture

TypeIncident

Catégorie-----i +

StatutNouveau

Source de la demandeHelpdeski +

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

Durée totale-----

Demande de validation-----

Acteurs 0

Demandeurx R. gipi 0

Observateur

+ Ajouter



Consignes:

-Les entités

Les entités disponibles de base:



| NOM ^ | ID | PROFIL PAR DÉFAUT |
|--------------|----|-------------------|
| Admin | 3 | Non |
| Hotliner | 5 | Non |
| Observer | 2 | Non |
| Read-Only | 8 | Non |
| Self-Service | 1 | Oui |
| Super-Admin | 4 | Non |
| Supervisor | 7 | Non |
| Technician | 6 | Non |

- **Super-Admin :**
Rôle : Ce profil dispose de **tous les droits** sur GLPI, y compris la configuration générale, la gestion des entités, des règles et des utilisateurs. Il est destiné aux administrateurs système qui doivent gérer l'ensemble de la plateforme.
- **Admin :**
Rôle : Ce profil permet de **gérer les droits** sur l'ensemble du logiciel GLPI, mais sans accès à certaines fonctionnalités sensibles comme la configuration des règles ou des entités. Il est adapté aux administrateurs d'entités spécifiques.
- **Technician :**
Rôle : Ce profil a accès à **l'inventaire** et au **helpdesk** pour traiter les tickets. Il peut gérer le parc informatique et intervenir sur les tickets, mais ne peut pas gérer l'organisation du service IT.

- **Supervisor :**
Rôle : Similaire au profil **Technician**, mais avec des droits supplémentaires pour **gérer une équipe** et organiser le travail (par exemple, l'attribution de tickets).
- **Hotliner :**
Rôle : Ce profil permet de **saisir des tickets** et de **suivre leur progression**, mais il ne peut pas les prendre en charge ou les traiter directement.
- **Observer :**
Rôle : Ce profil a des droits de **lecture** sur toutes les données d'inventaire et de gestion, ainsi que sur les tickets. Il peut être observateur sur un ticket, mais ne peut pas modifier les données.
- **Self-Service :**
Rôle : Ce profil est limité à **l'interface simplifiée**, donnant accès uniquement à la création et au suivi de ses propres tickets ou ceux de ses groupes. Il n'a pas accès au parc informatique.
- **Read-Only :**
Rôle : Ce profil permet uniquement la **lecture** des objets dans GLPI, sans possibilité de modification. Il est souvent utilisé pour verrouiller des objets.



Consignes:

-Créer un user

La création d'un user

Identifiant

techni

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif

Oui

Courriels +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Catégorie

Téléphone mobile

Commentaires

Téléphone 2

Matricule

Titre

Habilitation

Récurrent

Non

Profil

Technician

Entité

Entité racine

+ Ajouter

On rentre dans cette section toutes les informations du compte tel que l'ID , le mot de passe et le profil (technician , super-admin , admin , supervisor, Read Only).



Consignes:

-Créer un ticket

Créer un ticket

1- on rentre dans la catégorie

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident

Catégorie ----- i

Urgence Moyenne

Éléments associés Mes éléments -----

+ Ajouter

Observateurs

Titre PC qui ne démarre plus

Description *

Paragraphe B I ...

Le pc de compta ne démarre plus

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Soumettre la demande

2- on rentre le problème puis on soumet notre demande



Consignes:

-Vision depuis un user

User: creation d'un ticket

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Description de la demande ou de l'incident

TypeIncident

Catégorie-----i

UrgenceMoyenne

Éléments associés+

Observateurs

Titre

Description *

ParagrapheB I ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir...Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Identifianttechni

Nom de famille

Prénom

Mot de passe*****

Confirmation mot de passe*****

Fuseau horaireL'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

ActifOui

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre-----i+

Habilitation

ProfilTechnician

Courriels +

Valide jusqu'à

Catégorie-----i+

Commentaires

RécursifNon

EntitéEntité racine i +

+ Ajouter



Consignes:

-Création d'un utilisateur

Création d'un user :

| | | | |
|---------------------------|---|----------------|--|
| Identifiant | <input type="text" value="techni"/> | | |
| Nom de famille | <input type="text"/> | | |
| Prénom | <input type="text"/> | | |
| Mot de passe | <input type="password" value="....."/> | | |
| Confirmation mot de passe | <input type="password" value="....."/> | | |
| Fuseau horaire | L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer. | | |
| Actif | <input type="button" value="Oui"/> | Courriels + | <input type="text"/> |
| Valide depuis | <input type="text"/> | Valide jusqu'à | <input type="text"/> |
| Téléphone | <input type="text"/> | | |
| Téléphone mobile | <input type="text"/> | | |
| Téléphone 2 | <input type="text"/> | | |
| Matricule | <input type="text"/> | | |
| Titre | <input type="text"/> | | |
| Habilitation | | | |
| Profil | <input type="button" value="Technician"/> | Récuratif | <input type="button" value="Non"/> |
| | | Entité | <input type="text" value="Entité racine"/> |

+ Ajouter

On doit rentrer un identifiant , mot de passe et son habilitation.



Consignes:

-Vision depuis un Technicien

Technicien vue d'un ticket :

GLPI

Find menu

Assets

Assistance

Tickets

Create ticket

Problems

Changes

Planning

Statistics

Recurrent tickets

Recurrent changes

Management

Tools

Administration

Setup

Actions

| ID | TITLE | STATUS | LAST UPDATE | OPENING DATE | PRIORITY | REQUESTER - REQUESTER |
|----|--------------|--------|------------------|------------------|----------|-----------------------|
| 1 | Element test | New | 2025-03-10 14:53 | 2025-03-10 14:53 | Medium | user i |

Le technicien a accès au ticket et peut y répondre

US

Created: 1 minutes ago by user

Element test

Element test

Ticket

Opening date: 2025-03-10 14:53:29

Type: Incident

Category: -----

Status: New

Request source: Helpdesk

Urgency: Medium

Impact: Medium

Priority: Medium

Approval: Not subject to approval

Actors 1

Requester: user 1

Observer:

Assigned to:

Answer

Save



Consignes:

-Vision depuis un admin

La vue d'un Admin :

Actions

| <input type="checkbox"/> | ID | TITLE | STATUS | LAST UPDATE ▼ | OPENING DATE | PRIORITY | REQUESTER - REQUESTER |
|--------------------------|----|--------------|--------|------------------|------------------|----------|------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1 | Element test | New | 2025-03-10 14:53 | 2025-03-10 14:53 | Medium | user i |

Il a acces au ticket , ainsi que a une tableau de bord qui recapitule tout (machine , logiciel , baie , etc...)



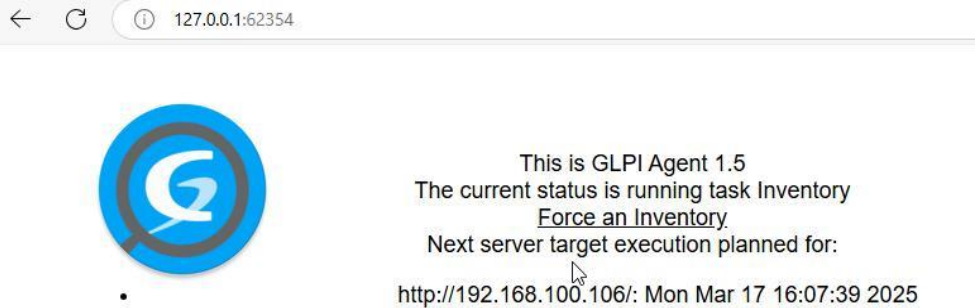
| 15 DERNIERS ÉVÉNEMENTS | | | | |
|------------------------|----|------------------|---------------|---|
| SOURCE | ID | DATE | SERVICE | MESSAGE |
| Système | | 2025-03-10 14:56 | Connexion | root se connecte depuis l'IP 192.168.20.90 |
| Groupe | 3 | 2025-03-10 14:50 | Configuration | root ajoute un membre à un groupe |
| Groupe | 3 | 2025-03-10 14:50 | Configuration | root ajoute un membre à un groupe |
| Groupe | 3 | 2025-03-10 14:49 | Configuration | root ajoute l'élément Admin |
| Groupe | 2 | 2025-03-10 14:49 | Configuration | root ajoute un membre à un groupe |
| Utilisateur | 9 | 2025-03-10 14:49 | Configuration | root ajoute l'élément user |
| Groupe | 2 | 2025-03-10 14:48 | Configuration | root ajoute l'élément user |
| Groupe | 1 | 2025-03-10 14:47 | Configuration | root ajoute un membre à un groupe |
| Groupe | 1 | 2025-03-10 14:46 | Configuration | root ajoute l'élément Technician |
| Système | | 2025-03-10 14:31 | Connexion | root se connecte depuis l'IP 192.168.20.157 |
| Système | | 2025-03-10 14:31 | Connexion | root se connecte depuis l'IP 192.168.20.157 |
| Système | | 2025-03-10 13:57 | Connexion | root se connecte depuis l'IP 192.168.20.90 |

Mais il a aussi acces a un historique des différents événements qui se sont dérouler



Consignes:

-Remonter un client sur le serveur depuis un windows



On peut ajouter une machine a notre GLPI en le mettant dans l'inventaire du GLPI .

Une fois cela fait notre machine on peut la retrouver comme ci-dessous :

| <input type="checkbox"/> | NOM ^ | STATUT | FABRICANT | NUMÉRO DE SÉRIE | TYPE | MODÈLE | SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM | LIEU | DERNIÈRE MODIFICATION | COMPOSANTS - PROCESSEUR |
|--------------------------|-----------------|--------|--------------|--------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------|------|-----------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | DESKTOP-1PK788D | | innotek GmbH | feb4e177-3ddd-4e1b-a7a1-a6ef8fce21a5 | VirtualBox | VirtualBox | Microsoft Windows 10 Professionnel N | | 2025-03-17 15:15 | Intel Core i3-8300 CPU @ 3.70GHz |

Depuis ceci on peut déjà savoir son sytème d'exploitation , si il s'agit d'une vm ou non ainsi que le fabricant.



Consignes:

-Remonter un client sur le serveur depuis un windows

Ordinateur

Analyse d'impact

Systèmes d'exploitation1

Composants16

Volumes4

Logiciels12

Connexions

Ports réseau1

Connecteurs

Contrôle à distance

Gestion

Contrats

Documents

Virtualisation

Antivirus1

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens

Certificats

Verrous

Notes

Réservations

Domaines1

NomDESKTOP-1PK788D

Lieu-----

Technicien responsable-----

Groupe responsable-----

Usager numéro

Usageruser@DESKTOP-1PK788D

UtilisateurUser basique

Groupe-----

Commentaires

Dernière date de démarrage2025-03-17 15:51:30

Statut-----

Type d'ordinateurVirtualBox

FabricantInnotek GmbH

ModèleVirtualBox

Numéro de sériefeb4e177-3ddd-4e1b-a7a1-a6ef8fce21a5

Numéro d'inventaire

Réseau-----

UUIDFEB4E177-3DDD-4E1B-A7A1-A6EF8FCE21A5

Source de mise à jourGLPI Native Inventory

Mettre à la corbeille

Sauvegarder

Informations d'inventaire

Agent

DESKTOP-1PK788D-2025-03-17-14-03-46

Adresse publique de contact192.168.20.186

Statut de l'agentInconnu

UserAgent

GLPI-Agent_v1.5

Dernier contact2025-03-17 15:15

Demander un inventaireInconnu

Tag d'inventaire

Dernière mise à jour de l'inventaire2025-03-17 15:15

Créé le 2025-03-17 15:15

Dernière mise à jour le 2025-03-17 15:15

En cliquant sur notre machine on peut voir toute les informations de la machine:

- Volume
- COMposant
- Logiciel
- Port
- Et plein d'autre...



Consignes:

-Conclusion

En conclusion :

GLPI est un outil performant de gestion des incidents, offrant une organisation structurée grâce à une répartition claire des rôles et des permissions. Son installation et sa configuration permettent de centraliser la gestion des tickets, d'assurer un suivi en temps réel de leur résolution et d'analyser l'efficacité du support technique.

L'attribution de rôles spécifiques (administrateur, technicien, utilisateur, etc.) facilite la délégation des responsabilités tout en garantissant la sécurité et la traçabilité des actions. Grâce à GLPI, il devient plus simple de hiérarchiser les incidents, de réduire les délais de résolution et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Ceci est donc essentiel a une entreprise afin de gérer les problèmes et de partager les tâches .