



BTS SIO

# MISE EN PLACE D'UN SERVEUR DE GESTION D'INCIDENT



# SOMMAIRE

- 01** Introduction GLPI
- 02** Installation serveur
- 03** Configuration GLPI
- 04** Prise en main de l'outil
- 05** Collecteurs mail

# INTRODUCTION

Dans un environnement professionnel de plus en plus dépendant des technologies de l'information, la gestion efficace des ressources informatiques et des services associés est devenue un enjeu stratégique pour les entreprises et les organisations. C'est dans ce contexte que GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) s'impose comme un outil incontournable.

GLPI est une solution open-source de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet de centraliser, d'organiser et d'optimiser la gestion des infrastructures IT. Grâce à ses fonctionnalités riches et modulables, il offre des solutions adaptées aux besoins variés des entreprises, qu'il s'agisse de la gestion des équipements, du suivi des tickets d'incidents ou de la planification des interventions.

Ce rapport a pour objectif de présenter les principales caractéristiques de GLPI, ses avantages, ainsi que les bénéfices qu'il apporte dans la gestion quotidienne des services informatiques. Nous explorerons également ses cas d'utilisation, son architecture technique, et les bonnes pratiques pour son déploiement et sa maintenance.

En plaçant GLPI au cœur de la stratégie IT, les entreprises disposent d'un outil puissant pour garantir une meilleure visibilité, une organisation plus efficace, et une satisfaction accrue des utilisateurs finaux.



# INSTALLATION SRV

Téléchargement du client GLPI :

```
cd /tmp wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.14/glpi-10.0.14.tgz
```

Décompression du fichier dans le dossier web :

```
tar -xvzf glpi-10.0.14.tgz -C /var/www/html
```

Accorder les droits :

```
chown -R www-data /var/www/html
```

GLPI est maintenant installé, pour finir la configuration, il va falloir se rendre sur un navigateur et entrer dans la barre d'URL l'adresse IP de la machine hébergeant GLPI.

Pour connaître son adresse IP :

```
ipconfig //windows 10/11
```

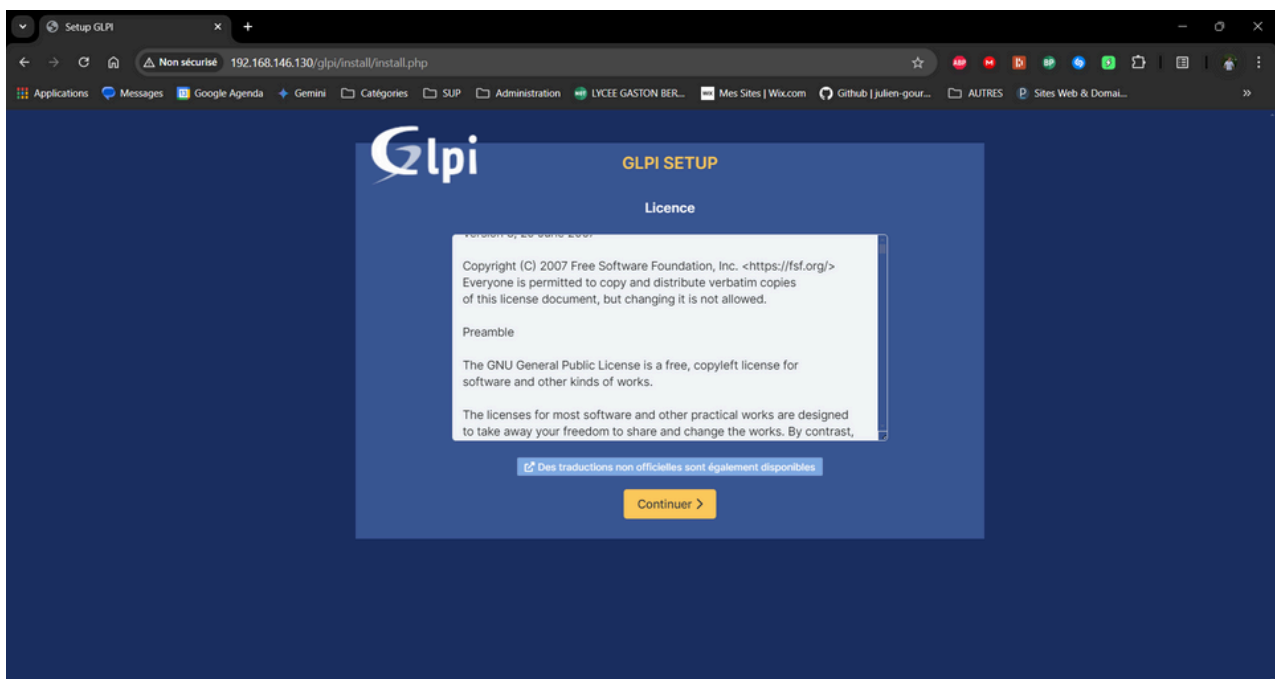
```
ip a //Linux
```

L'URL pour accéder à GLPI est `http://ip_glpi/glpi`

# CONFIGURATION GLPI

## Configuration du client GLPI

Une fois sur l'interface GLPI, la configuration va débiter.  
La saisie de la langue ainsi que l'acceptation de la License sera demandé.



Cliquer sur le bouton "Installer"



L'installateur vérifie que tous les fichiers sont présents au bon déroulement du processus d'installation.

<b>Requis</b>	mysqli extension	✓
<b>Requis</b>	Extensions du noyau de PHP	✓
<b>Requis</b>	curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
<b>Requis</b>	gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
<b>Requis</b>	intl extension <i>Requis pour l'internationalisation. l'extension intl est absente.</i>	✗
<b>Requis</b>	zlib extension <i>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.</i>	✓
<b>Requis</b>	Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
<b>Requis</b>	Permissions pour les fichiers de log	✓
<b>Requis</b>	Permissions pour les dossiers de données	✓
<b>Sécurité</b>	Version de PHP maintenue <i>Une version de PHP maintenue par la communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues de PHP.</i>	✓
<b>Sécurité</b>	Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web <i>La configuration du dossier racine du serveur web devrait être '/var/www/html/glpi/public' pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.</i>	✓
<b>Sécurité</b>	Configuration de sécurité pour les sessions <i>Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.</i>	✓
<b>Suggéré</b>	Taille d'entier maximal de PHP <i>Le support des entiers 64 bits est nécessaire pour les opérations relatives aux adresses IP (inventaire réseau, filtrage des clients API, ...).</i>	✓

Création de l'utilisateur pour la base de données.

**GLPI** **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

admindb\_glpi

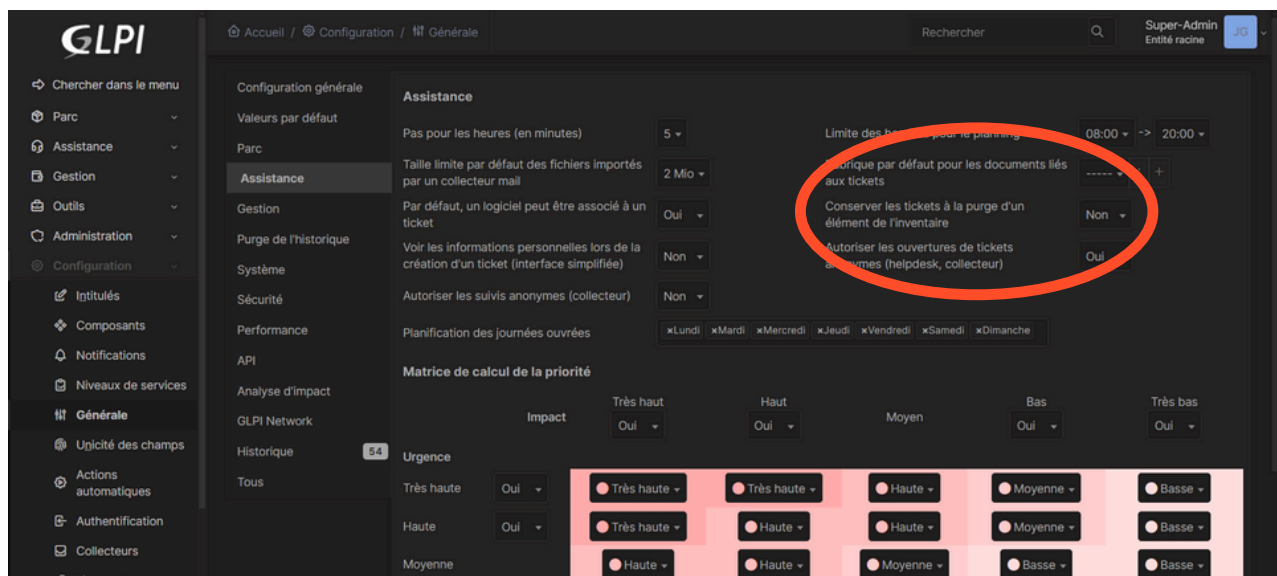
Mot de passe SQL

....

Continuer >

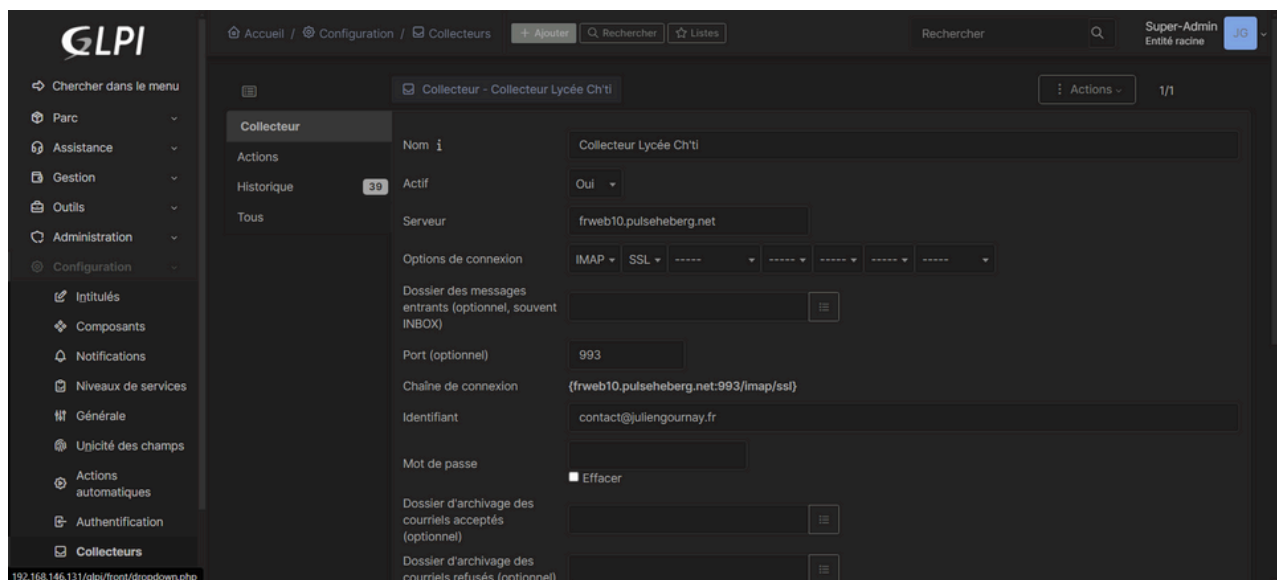
# COLLECTEURS MAIL

## Création d'un collecteur de mail



Autoriser la réception et la création de ticket anonymes depuis les collecteurs.

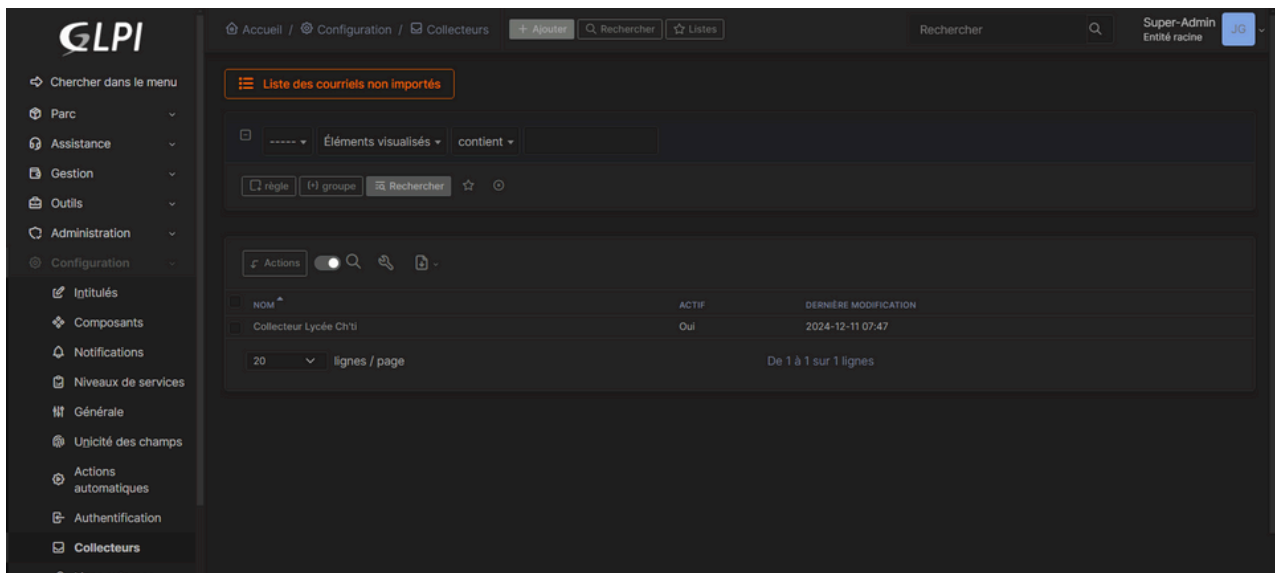
→ “Autoriser les ouvertures de tickets anonymes” : Oui



Créer le premier collecteur

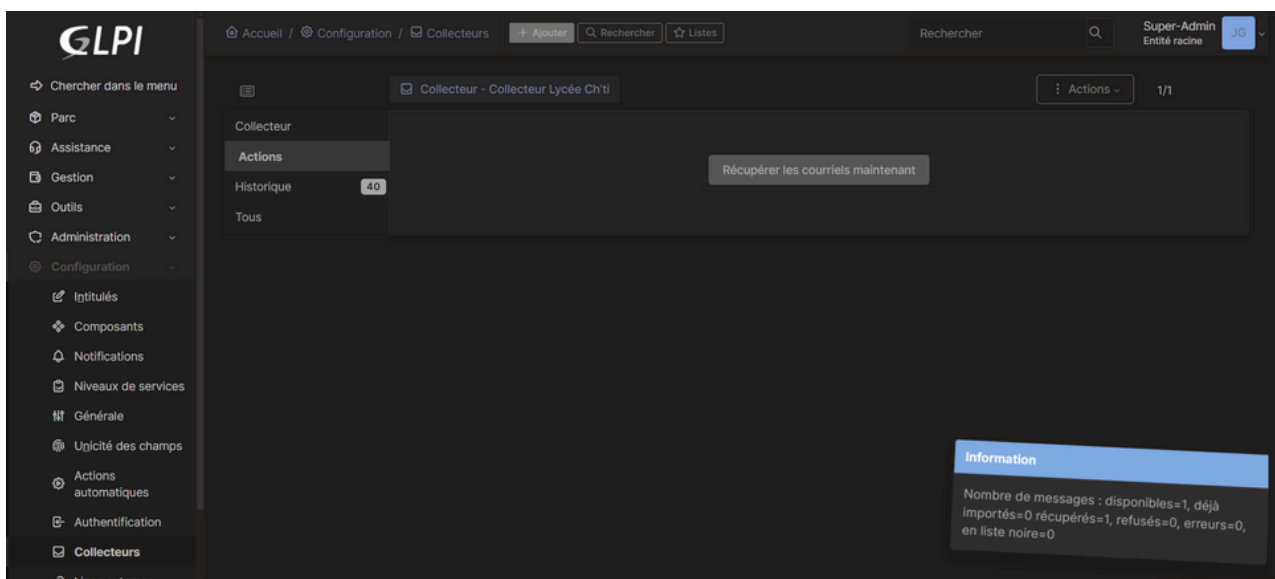
→ Se rendre dans Configuration > Collecteurs > Ajouter

→ Renseigner les informations du serveur mail (mon hébergeur dans mon cas) à l'aide du serveur, port, identifiant, mot de passe, IMAP et SSL.



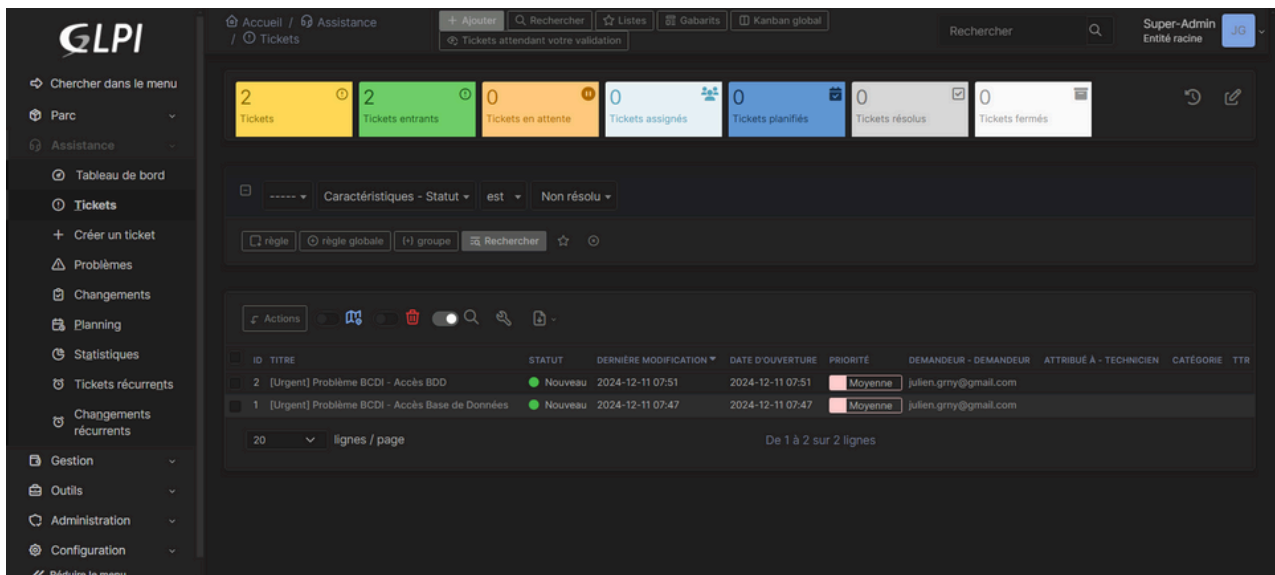
Le collecteur apparaît maintenant dans la liste sous le nom donné.

La prochaine étape est d'envoyer un mail sur l'adresse mail renseigné (contact@juliengournay.fr).



Dans le collecteur Lycée Ch'ti, se diriger dans l'onglet "Actions" puis "Récupérer les courriels maintenant". Après le chargement, un pop-up apparaîtra, confirmant la disponibilité des mails reçus.





GLPI ajoutera automatique les mails reçu, en tant que tickets

→ Se rendre dans Assistance > Tickets

→ Les mails sont convertis et transformer en tickets

→ En cliquant sur le ticket, on obtient le message contenu dans le mail, sa date d'ouverture, son expéditeur, son impact ...

