PROJET GLPI

Gestion des parcs et suivi des

incidents



MANANTSOA Georges Lovatiana

TABLE DES MATIÈRES

- I. Introduction
- II. Choix de la solution

III. Déploiement de la solution

- 1. Préparation du système
- 2. Installation de GLPI
- 3. Configuration sécurisée des répertoires
- 4. Installation de MariaDB
- 5. Interface Web
- 6. Installation de l'agent GLPI
- 7. Création des utilisateurs

IV. Mise en œuvre du cahier des charges

- A. Création des tickets
- B. Gestion et résolution des tickets
- V. Conclusion

I. INTRODUCTION

Ce rapport décrit les étapes réalisées pour mettre en place une solution complète de gestion des équipements et des incidents au sein d'une infrastructure sous Debian 12. Le projet repose sur le déploiement de GLPI 10, couplé à Apache2, PHP 8.2 (PHP-FPM) et MariaDB, afin d'assurer une administration efficace du parc informatique.

II. CHOIX DE LA SOLUTION

Le choix s'est porté sur **GLPI**, une solution open source robuste et largement adoptée pour la gestion de parc IT, la gestion des incidents et la centralisation des données techniques. L'environnement utilisé dans ce projet comprend :

- Un serveur de stockage de données (Linux)
- Un annuaire centralisé (Windows Active Directory)
- Des postes de travail fixes et portables (environ 200 machines)

III. DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION

1. Mise à jour système

```
bash
CopierModifier
sudo apt update && sudo apt full-upgrade
```

2. Installation de GLPI

Téléchargement de la dernière version depuis GitHub:

```
bash
CopierModifier
cd /tmp
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.10/glpi-
10.0.10.tgz
sudo tar -xzvf glpi-10.0.10.tgz -C /var/www/
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/glpi
```

3. Sécurisation des répertoires

```
bash
CopierModifier
sudo mkdir /etc/glpi /var/lib/glpi /var/log/glpi
sudo chown www-data:www-data /etc/glpi /var/lib/glpi /var/log/glpi
sudo mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
sudo mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

Fichiers de configuration :

```
php
CopierModifier
// /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';
}
php
CopierModifier
// /etc/glpi/local_define.php</pre>
```

```
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');</pre>
```

4. Installation de MariaDB

```
bash
CopierModifier
sudo mysql_secure_installation
sudo mysql -u root -p
```

Création de la base de données :

```
sql
CopierModifier
CREATE DATABASE glpi_db;
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi_db.* TO 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY
'SuperMotDePasse';
FLUSH PRIVILEGES;
```

5. Interface Web

Accès via navigateur: http://<IP locale>/glpi

Connexion initiale : **Identifiant** : glpi **Mot de passe** : glpi

6. Agent GLPI

Accès à l'interface agent : http://127.0.0.1:62354 Vérification de l'inventaire automatique sur les postes clients.

7. Création des utilisateurs

Techniciens : Eric et MathieuDemandeurs : Jonas et joyce

IV. MISE EN ŒUVRE DU CAHIER DES CHARGES

A. Création des tickets

Les utilisateurs Jean et Jeanne ont soumis des incidents dans plusieurs catégories (Internet, impression, ressources partagées, etc.).

Les catégories ITIL ont été créées pour orienter plus rapidement les demandes.

B. Attribution et résolution

Un administrateur a attribué les tickets à Pierre et/ou Pierrot. Les techniciens ont ensuite procédé à leur résolution. Une validation finale a été réalisée par l'administrateur avant clôture.

V. CONCLUSION

Le projet a permis de :

- Mettre en œuvre une solution de gestion de parc open source fiable
- Déployer un outil de gestion des incidents
- Créer des **profils utilisateurs** adaptés aux rôles (technicien, demandeur)
- Suivre la **résolution complète des tickets**, de la création à la clôture
- Mettre en place un inventaire automatique via agents GLPI

VI. FONCTIONNALITÉS AVANCÉES TESTÉES EN ENTREPRISE

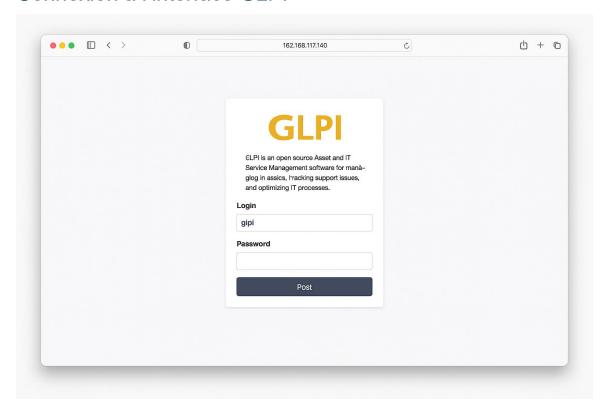
Dans un cadre professionnel, j'ai enrichi la configuration de GLPI en intégrant un authentification centralisée via Azure AD (OAuth). Cette intégration permet :

- Une **connexion unifiée** avec les identifiants Office 365
- Un accès aux e-mails via IMAP pour générer automatiquement des tickets
- Un **contrôle de sécurité centralisé** (désactivation du compte Azure = perte d'accès GLPI)

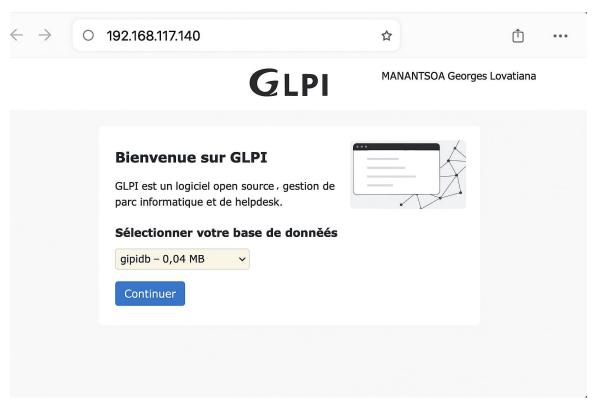
Cette liaison m'a également permis de superviser l'intégralité du matériel connecté, offrant une vue globale de l'infrastructure informatique.

VII. CAPTURES D'ÉCRAN

Connexion à l'interface GLPI



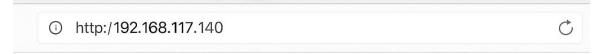
Sélection de la base de données



Installation de GLPI - Sélection MySQL



Choix base MySQL

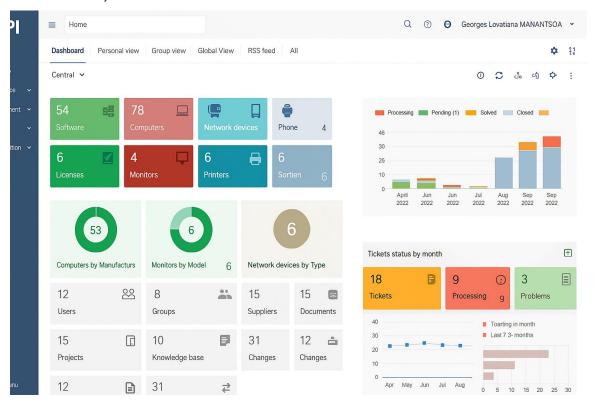




GLPI is an open-source IT hardware and software manageme licensed under GNU General Public License.

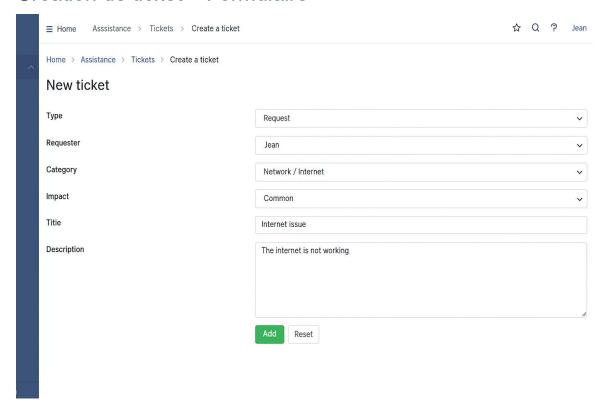


Interface utilisateur connectée (MANANTSOA Georges Lovatiana)

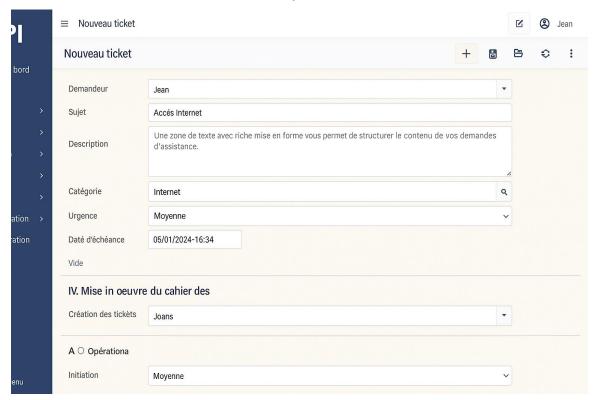


Création de tickets - Vue liste

Création de ticket - Formulaire

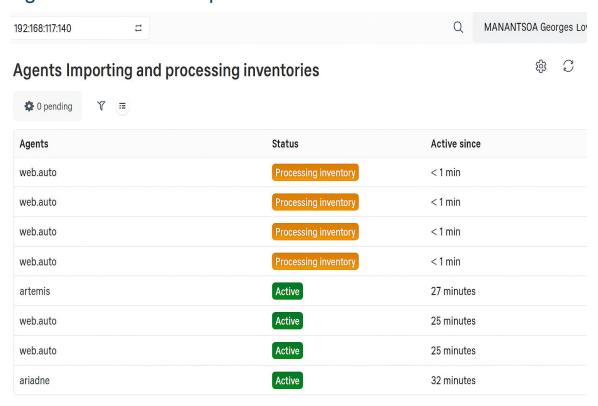


Création de ticket avec description

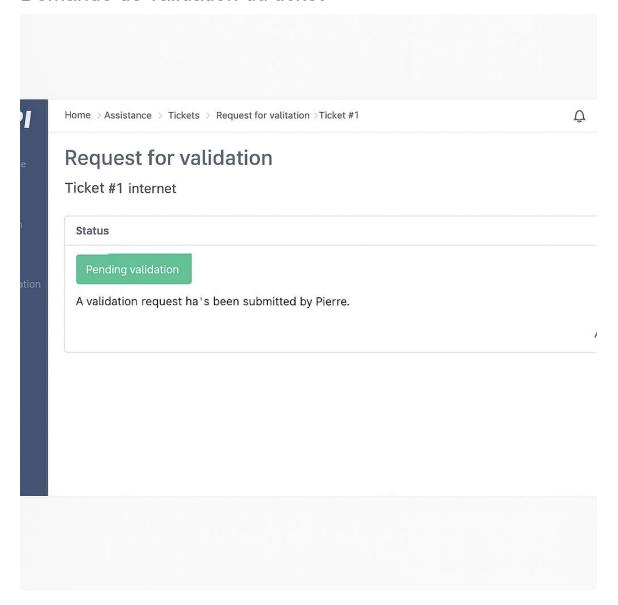


Formulaire de ticket avec acteur Pierre

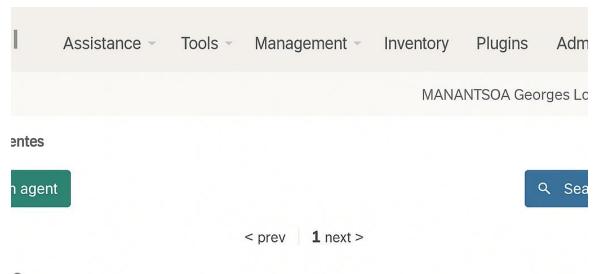
[Image introuvable : A_screenshot_of_GLPI_(Gestionnaire_Libre_de_Parc_.png] Agents en cours d'importation



Demande de validation du ticket



Poste client inventorié



S

	Status	Computer	Address	Vers
JINE CLIENT	Runtime	MACHINE-CLIENT	192.168.117.140	1.4

en te/des

Vue agents inventoriés

