

PROJET :
LE CENTRE
D'ASSISTANCE

BAPTISTE RUELLO-BABALONI

ANTHONY BELLINI

EVAN MONASTEROLO

THOMAS D'AMORE

MISSION

- La DSI nous charge d'étudier les principales fonctionnalités de gestion d'inventaire et de support aux utilisateurs que propose la solution GLPI.

Glpi



The screenshot shows the GLPI login interface. At the top, the GLPI logo is displayed in white on a blue background. Below the logo, there are two input fields: the first contains the text 'glpi' and has a user icon on the left; the second contains four dots and has a lock icon on the left. Below these fields is a checkbox labeled 'Se souvenir de moi' which is checked. At the bottom of the form is a yellow button labeled 'Envoyer'.



SOMMAIRE



Présentation de GLPI.

Installation de GLPI sous Linux.

Etude des différents types de logiciel (Libre ou Propriétaire)

Informations concernant le cycle de vie d'un ticket d'incident.

Etude des principales fonctionnalités de GLPI (gestion d'inventaire et de support aux utilisateurs que propose la solution -> Démonstration de GLPI sous linux)



Git**Hub**



PRÉSENTATION DE GLPI

- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance.
- Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL.
- En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre.
- De ce fait, les contributeurs peuvent participer à l'évolution du logiciel en soumettant des modules supplémentaires libre et open source, sur GitHub.
- GLPI aide les entreprises à gérer leur système d'information.
- Parmi ses caractéristiques, cette solution est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières. Les fonctionnalités de cette solution aident les Administrateurs IT à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance. La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d'assistance.



INSTALLATION DE GLPI SOUS LINUX



- Prérequis :
- Un équipement physique ou virtuel étant sous Linux (choix libre de la DSI de la distribution).
- Un serveur Web sous Linux (Apache2 avec les modules PHP).
- Un gestionnaire de Base De Données (aux choix toujours -> MySQL , MariaDB)
- Archive d'installation en .tgz de GLPI.

ETAPE N°1 :



1. Installer MySQL

```
sudo apt update && sudo apt upgrade  
sudo apt install mysql-server mysql-client
```

Configurer MySQL

```
mysql -u root -p
```

- Créez une base de données nommée **glpi**
- Créez un compte utilisateur MySQL nommé **glpi**
- Donnez un contrôle total sur la base de données **glpi** à l'utilisateur **glpi**

```
mysql> CREATE DATABASE glpi CHARACTER SET UTF8 COLLATE UTF8_BIN;  
CREATE USER 'glpi'@'%' IDENTIFIED BY 'glpi';  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'%;  
FLUSH PRIVILEGES;  
quit;
```

ETAPE N°2 :



2. Installer le serveur web Apache

Dans le cadre de notre tutoriel, nous installerons la dernière version de PHP et Apache2 :

```
sudo apt install apache2 php php-mysql libapache2-mod-php
```

Quelques modules PHP requis par Apache & GLPI :

```
sudo apt install php-json php-gd php-curl php-mbstring php-cas php-xml php-cli php-i
```

Activer le module **a2enmod** :

```
sudo a2enmod rewrite  
sudo systemctl restart apache2
```

Editez le fichier **apache2.conf** et ajouter les ligne suivant à la fin du fichier :

```
sudo nano /etc/apache2/apache2.conf
```

ETAPE N°3 :



MLocate

```
<Directory /var/www/html>
  AllowOverride All
</Directory>
```

Recherchez l'emplacement du fichier de configuration PHP (installez au préalable **mlocate** et **locate**) :

```
sudo updatedb
locate php.ini
```

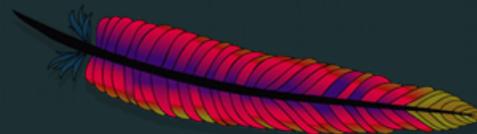
Editez le fichier de configuration **php.ini** :

```
sudo nano /etc/php/7.4/apache2/php.ini
```

Quelques recommandations :

```
file_uploads = On
max_execution_time = 300
memory_limit = 256M
post_max_size = 32M
max_input_time = 60
max_input_vars = 4440
```

ETAPE N°4 :



APACHE
HTTP SERVER

Redémarrez Apache et vérifiez l'état du service :

```
sudo service apache2 restart
```

```
sudo service apache2 status
```

```
● apache2.service – The Apache HTTP Server
```

```
Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: en
```

```
Active: active (running) since Sun 2020-05-17 16:22:54 UTC; 7s ago
```

```
Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
```

```
Process: 17301 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
```

```
Main PID: 17321 (apache2)
```

```
Tasks: 6 (limit: 2287)
```

```
Memory: 13.0M
```

```
CGroup: /system.slice/apache2.service
```

```
├─17321 /usr/sbin/apache2 -k start
```

```
├─17322 /usr/sbin/apache2 -k start
```

```
├─17323 /usr/sbin/apache2 -k start
```

```
├─17324 /usr/sbin/apache2 -k start
```

```
├─17325 /usr/sbin/apache2 -k start
```

```
└─17326 /usr/sbin/apache2 -k start
```

ETAPE N°5 :



3. Installer GLPI

Après avoir installer et configurer MySQL/Apache, nous pouvons alors débiter l'installation de GLPI.

Téléchargez la dernière version de [GLPI](#) et l'extraire dans le dossier **/tmp** :

```
cd /tmp
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.4.5/glpi-9.4.5.tgz
tar -zxvf glpi-9.4.5.tgz
```

Déplacez le dossier GLPI dans le répertoire racine de Apache :

```
sudo mv glpi /var/www/html/
```

Donnez à l'utilisateur **www-data** le contrôle total sur le répertoire GLPI et ses fichiers :

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

Glpi

ETAPE N°6 :



Créez un fichier de configuration Apache nommé **glpi.conf** et insérez le texte suivant

:

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

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

<Directory /var/www/html/glpi/config>
  Options -Indexes
</Directory>

<Directory /var/www/html/glpi/files>
  Options -Indexes
</Directory>
```

Activez la configuration et redémarrez le serveur Apache :

```
sudo a2enconf glpi
sudo systemctl reload apache2
sudo service apache2 restart
```

ETAPE N°7 :



There's no place like
127.0.0.1

4. Configurer GLPI

Ouvre le navigateur web et entrez l'adresse IP du serveur GLPI

Exemple : `http://192.168.1.100/glpi`

Sélectionnez la langue :



ETAPE N°8 :



GNU
GPL LICENSE

Acceptez les termes de la licence :



Cliquez sur le bouton **Installer** :



ETAPE N°9 :



Vérifier le résultat de tous les tests, puis cliquez sur **Continuer** :

GLPI **GLPI SETUP**

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de l'utilisation de Session_use_trans_sid	✓
Test de l'extension mysql	✓
Test de l'extension ctype	✓
Test de l'extension fileinfo	✓
Test de l'extension json	✓
Test de l'extension mbstring	✓
Test de l'extension iconv	✓
Test de l'extension zlib	✓
Test de l'extension curl	✓
Test de l'extension gd	✓
Test de l'extension simplexml	✓
Test de l'extension xml	✓
Test de l'extension ldap	✓
Test de l'extension imap	✓
Test de l'extension Zend OPcache	✓
Test de l'extension APCu	✓
Test de l'extension xmrpc	✓
Test de l'extension CAS	✓
Test de l'extension exif	✓
Test de la mémoire allouée	✓
Test d'écriture des fichiers de journal	✓
Test d'écriture du fichier de configuration	✓
Test d'écriture de fichiers documents	✓
Vérification des droits d'écriture du fichier de sauvegarde	✓
Test d'écriture des fichiers de sessions	✓

Renseignez les informations de connexion MySQL pour vous connectez à la base de données GLPI :

GLPI **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Paramètres de connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL) localhost

Utilisateur SQL glpi

Mot de passe SQL

Continuer

ETAPE N°10 :



Sélectionnez la base de données **glpi**, créée dans une étape plus haut :



Une fois la base initialisée, cliquez sur **Continuer** :



ETAPE N°11 : ETAPE FINALE



TERMINÉ

Prenez note des identifiants par défaut, et cliquez sur **Utiliser GLPI** :



Entrez le compte et mot de passe **glpi/glpi** :



Bravo, **GLPI** est installé sur votre système **Ubuntu Server** !

Sur la console Linux, supprimez le fichier d'installation de GLPI.

```
sudo rm /var/www/html/glpi/install/install.php
```

ETUDE DES DIFFÉRENTS TYPES DE LOGICIEL (LIBRE OU PROPRIÉTAIRE)

Qu'est ce qu'un logiciel LIBRE ?

- Un logiciel libre est un logiciel dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication par autrui en vue de sa diffusion sont permises, techniquement et juridiquement, ceci afin de garantir certaines libertés induites, dont le contrôle du programme par l'utilisateur et la possibilité de partage entre individus.

Qu'est ce qu'un logiciel PROPRIÉTAIRE ?

- Un logiciel propriétaire, logiciel non libre ou parfois logiciel privatif voire logiciel privateur, est un logiciel qui ne permet pas légalement ou techniquement, ou par quelque autre moyen que ce soit, d'exercer simultanément les quatre libertés logicielles que sont l'exécution du logiciel pour tout type d'utilisation, l'étude de son code source (et donc l'accès à ce code source), la distribution de copies, ainsi que la modification du code source.

LOGICIEL LIBRE
DE GESTION DE
PARC
INFORMATIQUE

- GLPI
- OUAPI
- EyesOfNetwork



LOGICIEL
PROPRIETAIRE
DE GESTION DE
PARC
INFORMATIQUE

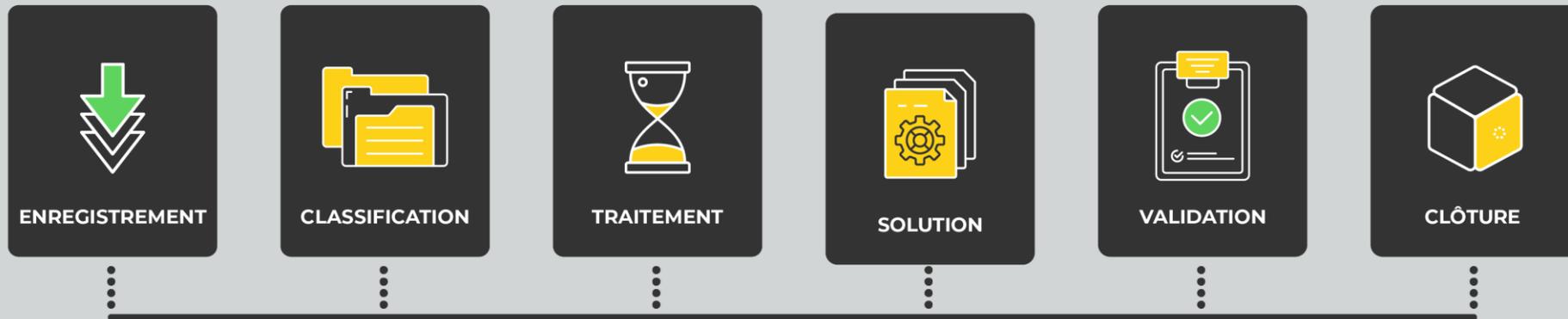
- GIMI
- PYTHEAS Service Desk
- Asset View Suite



ASSET VIEW SUITE
ARCHITECTURE & PREREQUIS



INFORMATIONS CONCERNANT LE CYCLE DE VIE D'UN TICKET D'INCIDENT SOUS GLPI.



INFORMATIONS CONCERNANT LE CYCLE DE VIE D'UN TICKET D'INCIDENT SOUS GLPI.

Étape du processus	Objectif	Statut
Enregistrement	Création du ticket	« Nouveau »
Classification	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande... • Détermination de la catégorie : service impacté, composant d'architecture touché • Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité) 	« Nouveau » Ou « En attente » si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket
Traitement	Attribution du ticket à la personne compétente	« En cours (attribué) » Ou « En cours (planifié) » si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement
Solution	Le technicien estime avoir répondu à l'attente du demandeur	Résolu
Validation	Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente	Clos
Clôture	En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore	Clos



ETUDE DES
PRINCIPALES
FONCTIONNALITÉS
DE GLPI

DEMONSTRATION SOUS LINUX -> Ubuntu, GLPI
9.5.7 installé



FIN

- Merci pour votre écoute.