

LIGNIERE
Timothée
BTS2 SIO
Date de création
08/03/23
Date de maj 21/12/23

GLPI



Sommaire

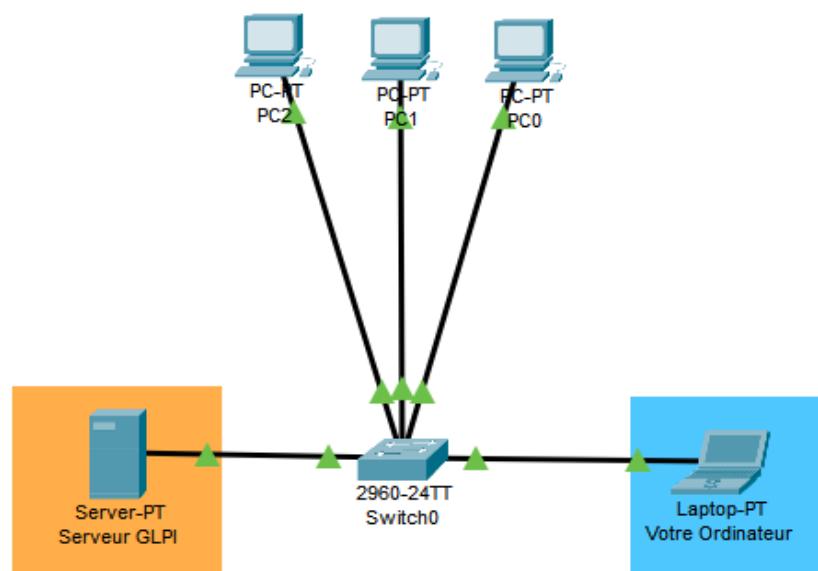
1 - Problématique.....	2
2 - Schéma logique de la solution.....	2
3 - Notice d'installation.....	3
3.1 – Mettre la machine en IP fixe.....	3
3.2 – Prérequis à l'installation du logiciel.....	3
3.3 – Installation de GLPI.....	5
3.4 – Installation module FusionInventory.....	8
3.4.1 – Installation sur serveur GLPI.....	8
3.4.2 – Installation agent FusionInventory.....	10
3.4.2.1 – Installation sous Linux.....	10
3.4.2.2 – Installation sous Windows.....	11
4 - Notice d'utilisation.....	12
4.1 – Côté Administrateur.....	12
4.1.1 – Rajouter un Utilisateur.....	12
4.1.1 Addendum – Rajouter les utilisateurs d'un AD.....	14
4.2 – Côté Utilisateur.....	16
4.2.1 – Faire un ticket.....	16
4.2.2 – Répondre aux tickets.....	17
5 - Annexes.....	19

1 - Problématique

Afin d'ordonner les besoins et les actions de chacun au sein d'un groupe ou d'une entreprise, un système de « tickets » peut être mise en place.

Pour cela, on peut mettre en place un serveur GLPI.

2 - Schéma logique de la solution



3 - Notice d'installation

3.1 – Mettre la machine en IP fixe

Avant de commencer l'installation, assurez-vous que votre machine à une adresse IP fixe (si vous n'avez pas d'interface graphique ou que vous ne savez pas comment faire, faites les étapes suivantes) :

```
nano /etc/network/interfaces
```

Puis dans le fichier qui s'ouvre, insérer :

```
#The loopback network interface
auto lo
iface lo inet loopback
# The primary network interface
allow-hotplug <nomdevotreinterface (la plupart du temps enp0s3)>
iface enp0s3 inet static
address <adresse Ipv4 voulue>
netmask <masque réseau IPv4>
gateway <passerelle de votre réseau>
broadcast <adresse de diffusion (la dernière adresse possible de votre réseau)>
```

3.2 – Prérequis à l'installation du logiciel

GLPI a besoin de quelques logiciels extérieurs pour pouvoir fonctionner correctement, il faut donc rajouter apache, le langage php et mariadb :

```
apt-get install -y php-cli php-json php-common php-mysql php-zip php-gd php-
mbstring php-curl php-xml php-bcmath php php-intl
apt-get install apache2
apt-get install mariadb-server
```

Ensuite, il est nécessaire d'installer mysql ainsi que de le configurer pour poursuivre l'installation :

```
mysql_secure_installation
```

Après cette commande, il vous demande un mot de passe root, il n'y en a pas initialement, tapez sur Entrée.

Il vous demandera ensuite un mot de passe pour le root (Note importante : Ce mot de passe root n'a rien à voir avec celui de la machine elle-même, c'est un mot de passe pour le root de sql), validez ensuite toutes les autres questions. Elles permettent d'interdire les connexions à distance en root et de supprimer les utilisateurs anonymes.

Il faut maintenant créer un utilisateur glpi et lui donner les droits sur une base de données glpi :

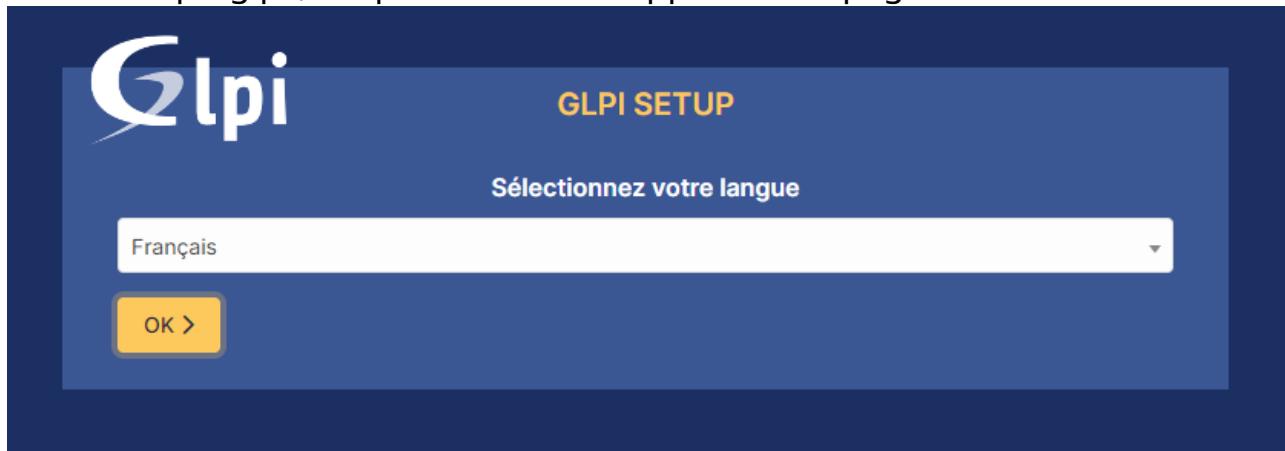
```
mysql -u root -p
MariaDB [(none)]> create user glpi;
MariaDB [(none)]> create database glpi;
MariaDB [(none)]> GRANT ALL ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY
'motdepasseutilisateurglpidemariaDB' WITH GRANT OPTION;
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
MariaDB [(none)]> exit
```

3.3 – Installation de GLPI

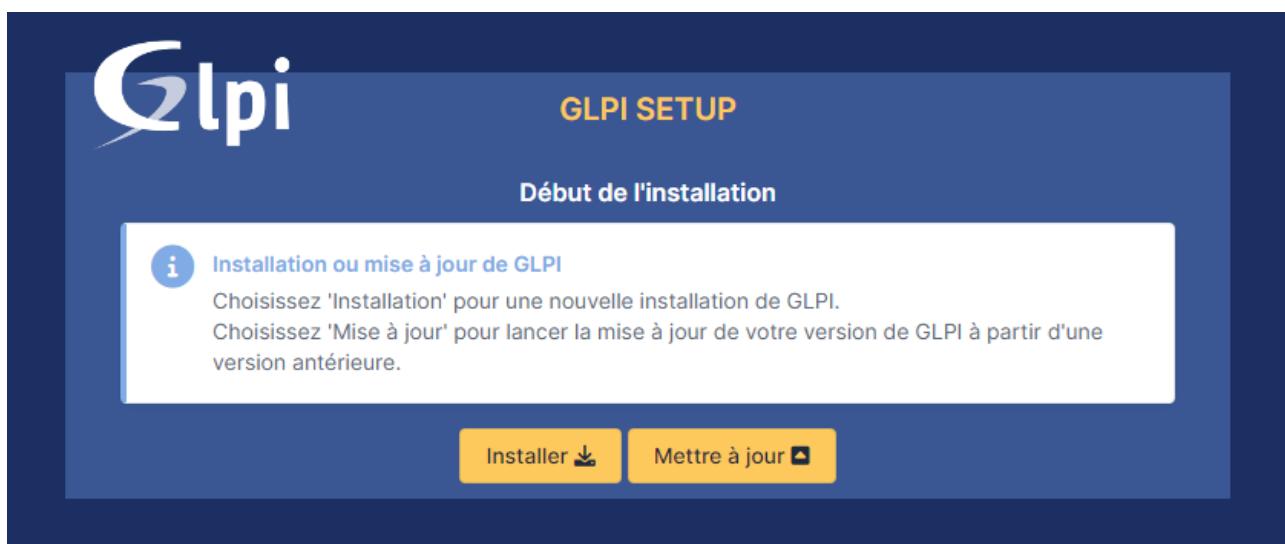
Mettez-vous en root puis téléchargez la version de glpi la plus récente :
<https://github.com/glpi-project/glpi/releases/> vous permettra de chercher la dernière.

```
wget <Lien du fichier .tgz de la dernière version>
tar xzvf <Fichier télécharger>
mv glpi /var/www/html
chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

GLPI devrait désormais être actif, vous pouvez donc vous connecter à sa page web si le pare-feu ne vous bloque pas ; cette page web se trouve à <Adresse ip>/glpi , ce qui devrait faire apparaître la page suivante :



Vous pouvez donc appuyer sur OK, puis Installer :

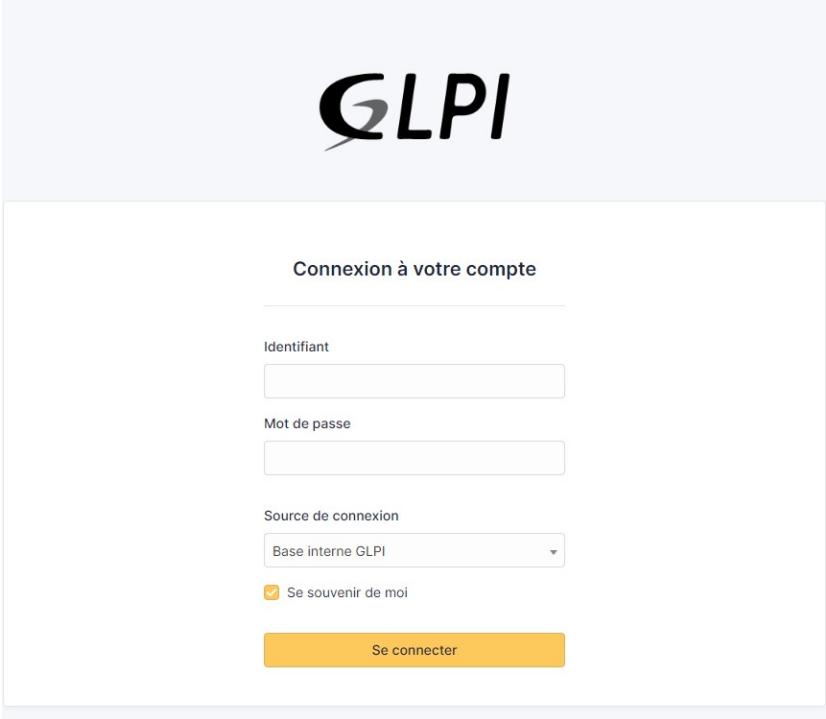


Répéter les étapes précédentes afin de recharger la page, puis une fois que vous êtes de retour dessus, appuyez sur Continuer, par la suite, remplissez la page selon les paramètres suivants (bien évidemment en utilisant votre propre mot de passe de l'utilisateur glpi):



The screenshot shows the GLPI Setup Step 1: Configuration de la connexion à la base de données. It includes fields for the SQL server (localhost), SQL user (glpi), and SQL password (redacted). A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI vous proposera ensuite la page de connexion, les identifiants de base sont « glpi » et « glpi » en mot de passe.



The screenshot shows the GLPI login page titled 'Connexion à votre compte'. It features fields for 'Identifiant' (username) and 'Mot de passe' (password), a dropdown for 'Source de connexion' (connection source) set to 'Base interne GLPI', and a checked checkbox for 'Se souvenir de moi' (remember me). A yellow 'Se connecter' (connect) button is at the bottom.

Une fois connecté, vous serez sur cette page :

The screenshot shows the GLPI dashboard with the following elements:

- Header:** GLPI logo and a dropdown menu.
- Breadcrumbs:** Accueil
- Top Navigation:** Tableau de bord, Vue personnelle, Vue groupe, Vue globale, Flux RSS, Tous.
- Warning Box:** An orange box containing two security notices:
 - Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
 - Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php
- Central Filter:** Central dropdown and search bar.
- Icons and Counts:** Logiciel (0), Ordinateur (0), Matériel réseau (0), Téléphone (0), Licence (0), Moniteur (0), Baie (0), Imprimante (0).
- Grids:** Three columns of cards:
 - Top row: Aucune donnée trouvée, Ordinateurs par Fabricant, Moniteurs par Modèle, Matériels réseau par.
 - Middle row: Utilisateurs (4), Groupe (0), Fournisseur (0), Document (0).
 - Bottom row: Entité (1), Profils (8), Base de connaissance (0), Projet (0).
- Right Side:** A large empty box labeled "Aucune donnée trouvée". Below it is a section titled "Statuts des tickets par mois" with four categories: Ticket (0), Tickets en retard (0), Problème (0), and Changement (0). Further down are two more empty boxes labeled "Aucune donnée trouvée" and sections for "Top des demandeurs de tickets" and "Top des catégories de tickets".

GLPI est donc bien installé, si vous souhaitez l'utiliser de suite, dirigez vous vers la notice d'utilisation.

3.4 – Installation module FusionInventory

3.4.1 – Installation sur serveur GLPI

Si votre glpi a déjà une base de donnée importante avant l'installation de ce module, il est recommandé de faire une sauvegarde par sécurité.

Au jour de l'écriture de cette documentation, FusionInventory ne fonctionne pas pour les versions de GLPI supérieur à 10.0.6, il est possible de forcer le fonctionnement, mais des erreurs pourraient donc apparaître.

Pour trouver la dernière version de FusionInventory, dirigez-vous vers <https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-for-glpi/releases> puis faites la commande suivante :

```
wget <URL de l'archive la plus récente>
```

Décompresser ensuite l'archive puis déplacer la dans le dossier « plugins » de glpi :

```
#Décompression d'archive zip  
tzip -d <Archive.zip>  
#Décompression d'archive tar.bz2  
tar -xvf <Archive.tar.bz2>  
#Déplacer l'archive décompresser  
mv fusioninventory-* /var/www/html/glpi/plugins
```

Si votre version de GLPI est supérieur à 10.0.6 et que vous souhaitez forcer le fonctionnement faites la commande suivante :

```
sed -i -e "s/10.0.7/10.0.8/g" /var/www/html/glpi/plugins/fusioninventory/setup.php
```

Cette commande permettra à glpi 10.0.7 de fonctionner, si vous avez une version supérieure à la 10.0.7, changer la valeur <10.0.8> de la commande.

FusionInventory n'est pas encore installé, vous pouvez donc soit le faire par ligne de commandes ou interfaces web.

Par ligne de commandes, faites les commandes suivantes :

```
php bin/console glpi:plugin:install --username=glpi fusioninventory  
php bin/console glpi:plugin:activate --username=glpi fusioninventory
```

En cas de problème, ou parce que vous préférez l'interface web, suivez les étapes suivantes :

- Connectez-vous au GLPI
- Allez dans le menu « Configuration » puis « Plugins »
- Installer le plugin FusionInventory
- Activer FusionInventory

3.4.2 – Installation agent FusionInventory

Quel que soit l'OS sur lequel l'agent est positionné, vous pouvez vérifier la liaison de l'agent au serveur depuis « Administration » > « FusionInventory » > « Général » > « Gestion des agents ».

3.4.2.1 – Installation sous Linux

Pour installer l'agent de FusionInventory faites la commande suivante :

```
apt install fusioninventory-agent
```

Puis reliez-le au serveur grâce au fichier de configuration de l'agent :

```
nano /etc/fusioninventory/agent.cfg
```

Après cela, modifier les lignes suivantes :

```
server = http://<Adresse de votre serveur>/glpi/plugins/fusioninventory
```

```
user = <Votre nom d'utilisateur pour GLPI>
```

```
password = <Votre mot de passe d'utilisateur>
```

Désormais, redémarrer le service de l'agent pour appliquer les nouveaux paramètres :

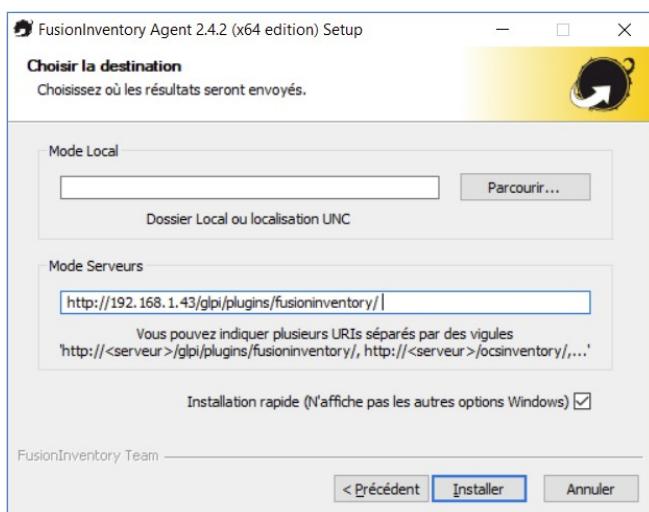
```
systemctl restart fusioninventory-agent.service
```

L'agent aura maintenant les nouveaux paramètres et essaiera au bout d'un certain temps à se connecter au serveur GLPI, hors, cela peut prendre un certain temps ; pour l'obliger à le faire sur le momemt faites la commande suivante :

```
pkill -USR1 -f -P 1 fusioninventory-agent
```

3.4.2.2 – Installation sous Windows

Pour télécharger l'agent **Fusion 2.6 pour Windows (64 bit)**, cliquez sur [ce lien de téléchargement](#). Une fois que l'agent Fusion a fait son inventaire, il doit envoyer ses résultats à votre serveur. Pour ce faire, vous devez indiquer la destination, comme dans l'exemple ci-dessous. Pour personnaliser votre manipulation, remplacez l'adresse IP de l'exemple par la vôtre



Une fois votre agent installé, ouvrez un navigateur web sur le client et tapez l'adresse <http://localhost:62354>.

Vérifiez que toutes les informations soient correctes. Si tout est OK, cliquez sur le lien « Force an Inventory ».



This is FusionInventory Agent 2.6
The current status is waiting

Force an Inventory

Next server target execution planned for:

<http://172.16.133.19/plugins/fusioninventory/>: Fri Dec 22 09:14:53 2023

4 - Notice d'utilisation

4.1 – Côté Administrateur

Pour rappel, lorsque les identifiants de super admin n'ont pas encore été modifiés, l'identifiant est glpi et le mot de passe est glpi

4.1.1 – Rajouter un Utilisateur

La première chose que vous allez faire est de rajouter un utilisateur, pour cela, allez sur la page principale de votre GLPI, puis appuyer sur Utilisateurs :

The screenshot shows the GLPI dashboard with the 'Utilisateurs' tab selected. At the top, there is a warning message in an orange box:

- Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal
- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

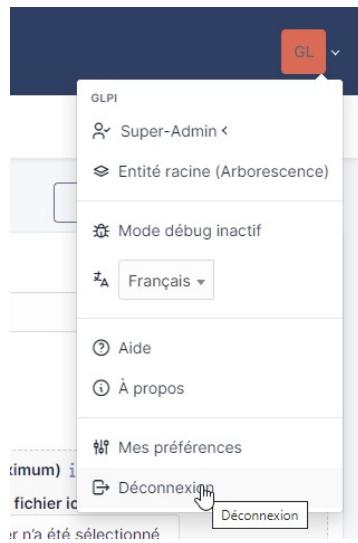
Below the message, there are several status indicators and links:

- Central dropdown menu with 'Aucune donnée trouvée'.
- Icons for Logiciel, Ordinateur, Matériel réseau, Téléphone, Licence, Moniteur, Baie, and Imprimante.
- Links for 'Ordinateurs par Fabricant', 'Moniteurs par Modèle', and 'Matériels réseau par'.
- A section for 'Utilisateurs' with a count of 4, an 'Ajouter' button, and a link to 'Utilisateurs'.
- Links for 'Groupe', 'Fournisseur', 'Document', 'Base de connaissance', and 'Projet'.
- Links for 'Entité' and 'Profils'.
- A section titled 'Statuts des tickets par mois' with icons for Ticket (0), Tickets en retard (0), Problème (0), and Changement (0).
- Links for 'Top des demandeurs de tickets' and 'Top des catégories de tickets'.

In the center, there is a large message: "Aucune donnée trouvée".

Ensuite, appuyez sur « Ajouter Utilisateur », veuillez remplir les informations liés à votre nouvel utilisateur.

Maintenant, pour vérifier que le compte s'est bien créé (si c'est votre première fois), déconnectez-vous avec le bouton en haut à gauche puis reconnectez-vous avec les identifiants de l'utilisateur que vous avez créé :



Après les identifiants, vous aurez cette fois une page principale comme celle-ci, signifiant donc que votre utilisateur a bien été rajouté :

A screenshot of the GLPI application's main dashboard. At the top, there is a header with a menu icon, the GLPI logo, and a language switcher set to 'US'. Below the header, the word 'Accueil' is displayed. The main content area is titled 'Tickets' and shows the following categories with their counts: Nouveau (0), En cours (Attribué) (0), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (0), and Supprimé (0). There are also two small sections at the bottom: 'NOTES PUBLIQUES' and 'FLUX RSS PUBLICS'.

4.1.1 Addendum – Rajouter les utilisateurs d'un AD

Au lieu de rajouter les utilisateurs de votre GLPI un par un, vous pouvez simplement lier ceux de votre serveur Active directory ou LDAP directement à votre serveur GLPI, permettant ainsi de devoir faire la procédure sur les deux serveurs à chaque fois que vous avez un nouvel utilisateur dans votre réseau.

Je ne m'étendrais pas sur la configuration de ces serveurs pour les lier au glpi, je considère donc que vous avez déjà créer vos utilisateurs .

Pour relier à un serveur AD, dirigez-vous en super admin vers « Configuration » > « Authentification » > « Annuaire LDAP » puis utiliser le bouton « Ajouter » en haut de la page, vous aurez donc la page suivante :

Nouvel élément - Annuaire LDAP

Préconfiguration

Active Directory / OpenLDAP / Valeurs par défaut

Nom

Serveur par défaut

Serveur

Filtre de connexion

BaseDN

Utilisez un compte (pour les connexions non anonymes) i

DN du compte (pour les connexions non anonymes)

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)

Champ de l'identifiant

Champ de synchronisation i

Voici la configuration à rentrer :

Nom : <Nom que vous donnez à ce serveur, cela n'a pas d'importance>

Serveur par défaut : <Oui renverra directement la connexion des utilisateurs du glpi vers l'annuaire de votre serveur AD>

Serveur : <Adresse IP du serveur>

Actif : Oui <Dans le cas inverse, il sera inaccessible>

Filtre de connexion : (&(objectClass=user)(objectCategory=person)!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)) <Il permet de filtrer les utilisateurs de l'AD et de ne conserver que ceux qui sont actifs.>

BaseDN : CN=users,DC=Domaine,DC=local <users correspond au dossier des utilisateurs, Domaine correspond au nom de domaine et Local indique que c'est un domaine de premier niveau

DN du compte : <Compte à utiliser pour se connecter à l'AD en précisant le domaine>

Mot de passe :<Mot de passe du compte utiliser pour lier à l'AD>

Champ de l'identifiant : samaccountname <Identifiant LDAP pour chercher les objets>

Sauvegarder vos modifications. Après cela, vous pouvez vérifier la connexion au serveur dans l'onglet « Tester » de « Annuaire LDAP »

Pour importer les utilisateurs, allez dans « Administration » > « Utilisateurs » > « Liaison Annuaire LDAP » > « Importation de nouveaux utilisateurs » < « Rechercher »

L'ensemble des utilisateurs de votre domaine devrait avoir été rajouter au serveur glpi, ils pourront donc se connecter en utilisant les identifiants de leurs ordinateurs liés à l'AD.

4.2 – Côté Utilisateur

Pour rappel, il faut qu'un compte pour utilisateur ait été créé au préalable :

4.2.1 – Faire un ticket

Pour faire un ticket afin de faire une demande quelconque, allez sur la page principale, puis appuyez sur Créer un ticket, ensuite remplissez votre ticket de la manière voulue ; dans l'exemple suivant, j'envoie une demande à l'utilisateur glpi avec une urgence haute, avec pour titre « Vérification par ticket » et en description de demande « Hello World » :

Description de la demande ou de l'incident

Type

Demande

Catégorie

Urgence

Haute

Éléments associés

+

Observateurs

x glpi

Titre

Vérification de ticket

Description *

Paragraphe **B** *I* A ...

Hello World

Fichier(s) (2 Mo maximum)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

Vous n'avez qu'à cliquer sur Soumettre la demande, après avoir complété votre dite commande.

4.2.2 – Répondre aux tickets

De retour sur la page principale, vous devriez avoir différentes catégories à votre disposition :

Tickets	+ Créer un ticket
Nouveau	3
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

On peut voir qu'il y a 3 notifications dans Nouveau, cliquez dessus, puis cliquez sur l'un des messages que vous avez reçus, vous aurez alors différents critères décrivant le message en question :

① Ticket

^

Date d'ouverture

2023-03-10 13:32:48



Type

Incident



Catégorie



Statut

● Nouveau

Source de la demande

Helpdesk



Enfin, vous devriez avoir un bouton Réponse en dessous. Remplissez alors avec la réponse que vous souhaitez. Cependant, il se peut que vous n'ayez pas les droits pour répondre, dans ce cas-là demandé à votre administrateur.

5 - Annexes

Fiche de recette

Vérification de l'opérationnalité de la solution mise en œuvre : GLPI

Description du test :

1. Tenter de se connecter au site web
2. Tenter de créer un ticket
3. Tenter de répondre un ticket

Résultats Attendus :

1. Connexion réussi
2. Ticket bien créé
3. Réponse réussie

Réception Globale : GLPI	Date: 08/03/23
Auteurs: Timothée LIGNIERE	
Reçu :	<input type="checkbox"/>
Reçu avec réserve :	<input type="checkbox"/>
Refusé :	<input type="checkbox"/>
Commentaire :	

Recette étape par étape *

* (pour chaque étape, vous devez élaborer dans un fichier distinct un scénario détaillé à faire appliquer au « client » venant valider votre solution)

Réception Etape 1: Connexion à l'interface web à l'url <IP du serveur>/glpi	
Reçu :	<input type="checkbox"/>
Reçu avec réserve :	<input type="checkbox"/>
Refusé :	<input type="checkbox"/>
Commentaire :	

Réception Etape 2 : Crédit d'un ticket puis accès à ce ticket depuis le compte vers lequel il a été envoyé	
Reçu :	<input type="checkbox"/>
Reçu avec réserve :	<input type="checkbox"/>
Refusé :	<input type="checkbox"/>
Commentaire :	

Réception Etape 3 : Réponse au ticket créé en Etape 2 afin de le fermer	
Reçu :	<input type="checkbox"/>
Reçu avec réserve :	<input type="checkbox"/>
Refusé :	<input type="checkbox"/>
Commentaire :	