



TP-Gestion des incidents

Valentin Drieux



Sommaire

- Installation de GLPI
- Description des rôles utilisateurs et des tests effectués.
- Créé et résolu d'un ticket d'incident.
- Installation d'un agent
- Connection à GLPI observer depuis wireshak
- Conclusion sur l'utilisation de GLPI pour la gestion des incidents.



Quel sont les objectifs

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

A quoi sert GLPI ??

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) est un logiciel open-source qui permet de gérer l'inventaire des équipements informatiques, les incidents, les demandes des utilisateurs et la maintenance. Il a des fonctionnalités de gestion des licences, des projets et du helpdesk pour suivre efficacement l'infrastructure informatique d'une entreprise.

The GLPI logo is located in the bottom right corner. It features the word 'Glpi' in a stylized, lowercase font, with a large, bold 'G' that has a swoosh underneath it.



Installation de GLPI

Avant l'installation de GLPI il faut un socle LAMP et une BDD (base de données).

Pour le socle LAMP j'ai choisis apache2 MariaDB PHP et pour la BDD mysql.

Commande pour installer apache2 MariaDB PHP:

```
#apt-get install apache2 php mariadb-server
```

```
#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 (extention GLPI)
```

Commande pour la BDD mysql:

```
#mysql_secure_installation
```





Installation de GLPI

#mysql -u root -p (connection a mariadb)

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE drieux;  
Query OK, 1 row affected (0.001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON drieux.* TO drieux@localhost IDENTIFIED BY "drieux";  
Query OK, 0 rows affected (0.062 sec)  
  
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;  
Query OK, 0 rows affected (0.001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> EXIT  
Bye
```

Création de la base de données drieux





Installation de GLPI

Il faut attribuer les droits du dossier GLPI avec la commande `#chmod -R 755 /etc/glpi/`



Pour finir l'installation de GLPI il faut aller sur le web puis mettre l'adresse ip du serveur lamp et suivre les étapes.





Installation de GLPI



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI ▼

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Installation de GLPI est terminée il reste plus qu'à se connecter.





rôles utilisateurs dans GLPI

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

- **Admin** : Profil avec tous les droits d'administration sur GLPI. Permet de configurer le système, gérer les utilisateurs, et effectuer toutes les actions nécessaires pour administrer GLPI.

- **Hotliner** : Profil destiné aux techniciens en charge du support. Permet de gérer, traiter et résoudre les tickets d'incidents ou de demandes des utilisateurs.
- **Observer** : Profil permettant de visualiser les tickets sans pouvoir les modifier.
- **Read-only** : Profil avec un accès en lecture seule. L'utilisateur peut consulter les tickets et les données, mais ne peut pas les modifier.
- **Self-service** : Profil destiné aux utilisateurs finaux. Permet de créer des tickets et de suivre leur évolution.





rôles utilisateurs dans GLPI

Création de 3 groupes

☐	administrateur
☐	Technicien
☐	utilisateur

User drierx que je mets dans le groupe administrateur

☐	DR drierx	
☐	GL glpi	
	S glpi-system	Support
☐	TE tech	
☐	US user	

User user que je mets dans le groupe utilisateur

User tech que je mets dans le groupe technicien





rôles utilisateurs dans GLPI

Pour voir si les permissions fonctionnent je vais effectuer un test en me connectant avec les comptes.

Connexion à votre compte

Identifiant

drieux

Mot de passe

.....

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Vue personnelleVue groupeVue globaleFlux RSSTous

VOS TICKETS EN COURS

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 2	drieux	Général	AAAAAAAH (0 - 0)

NOTES PERSONNELLES

Test de l'utilisateur drieux. Une fois connecté au compte je constate que le droit admin est bien effectué.





rôles utilisateurs dans GLPI

Pour voir si les permissions fonctionnent je vais effectuer un test en me connectant avec les comptes.

Connexion à votre compte

Identifiant

tech

Mot de passe

....|

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Chercher dans le menu

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Outils

Administration

Configuration

tech

TE

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Description *

Paragraphe

B I A

Test de l'utilisateur tech. Une fois connecté au compte je constate que le droit Hotliner est bien effectué.





rôles utilisateurs dans GLPI

Pour voir si les permissions fonctionnent je vais effectuer un test en me connectant avec les comptes.

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

- Accueil
- + Créer un ticket
- Tickets
- Réservations
- Foire aux questions

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0

Test de l'utilisateur user. Une fois connecté au compte je constate que le droit Self-service est bien effectué.





Créé et résolu d'un ticket d'incident

problème de connectio

Ticket 2

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 9

Tous

US

Créé : il y a 5 minutes par user Dernière mise à jour : Maintenant par user

problème de connection

Mon ordinateur ne se connecte plus à Internet.

TE

Créé : il y a 2 minutes par tech

Avez-vous vérifié les branchements du câble sur le port du PC et de la prise murale ?

Helpdesk

US

Créé : Maintenant par user

Problème résolu, le câble de la prise murale n'était pas branché.

Création d'un ticket par un utilisateur

Date d'ouverture 2025-03-10 16:04:50

Type Incident

Catégorie -----

Statut **Clos**

Source de la demande Helpdesk

Urgence Haute

Impact Moyen

Priorité Haute

Validation Non soumis à validation

Une fois que le problème est résolu le tech met le statut sur clos pour fermer le ticket





Installation d'un agent

← ↻ ⓘ 127.0.0.1:62354



This is GLPI Agent 1.7

The current status is waiting

[Force an Inventory](#)

Next server target execution planned for:

- server0: Thu Mar 13 14:41:40 2025

Next local target execution planned for:

- local0: Thu Mar 13 14:40:08 2025
folder: C:/Program Files/GLPI-Agent

Nom	Modifié le	Type	Taille
Aujourd'hui (1)			
GLPI-Agent-1.7-x64	13/03/2025 13:46	Package Windows...	18 883 Ko

☐ NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE
☐ DESKTOP-3NGDGIT		innotek GmbH	6e057c16-cbcc-45fd-85b1-73276d91f2de	VirtualBox

20 lignes / page

Une fois l'agent installé, il faut cliquer sur Force an inventory pour que la VM Windows soit incrémentée sur le serveur GLPI





Installation d'un agent

Pour installer l'agent sous linux il faut juste
quelque commande

```
root@sizr:/home/sizr# wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.7.1/glpi-agent-1.7.1-linux-installer.pl
```

Cette commande va chercher le paquet sur github.com

```
root@sizr:/home/sizr# perl glpi-agent-1.7.1-linux-installer.pl -s http://192.168.1.100.104/ --runnow --install
```

Cette commande permet d'installer l'agent ne pas oublier
de mettre l'adresse ip du serveur glpi

```
root@sizr:/home/sizr/Téléchargements# systemctl status glpi-agent
● glpi-agent.service - GLPI agent
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/glpi-agent.service; enabled; vendor
   Active: active (running) since Mon 2025-03-17 13:19:37 CET; 44min ago
     Docs: man:glpi-agent
   Main PID: 920 (glpi-agent: wai)
    Tasks: 1 (limit: 18882)
   Memory: 76.0M
      CPU: 1.064s
   CGroup: /system.slice/glpi-agent.service
           └─920 "glpi-agent: waiting"
```

Cette commande ne permet de voir si l'agent glpi
fonctionne





Connection à GLPI observer depuis wireshak

1486...	2443.8375100...	192.168.20.30	192.168.100.104	HTTP	986 POST /front/login.php HTTP/1.1 (app
1486...	2444.3424311...	192.168.100.104	192.168.20.30	HTTP	732 HTTP/1.1 302 Found
1486...	2444.3549791...	192.168.20.30	192.168.100.104	HTTP	800 GET /front/central.php HTTP/1.1
1487...	2444.5557230...	192.168.100.104	192.168.20.30	HTTP	433 HTTP/1.1 200 OK (text/html)
1487...	2445.0816510...	192.168.20.30	192.168.100.104	HTTP	737 GET /ajax/common.php?target=/f

```
value: 111729343aeb523e6129ec951aa4c000147...
▼ Form item: "fieldda67d82344f05ce" = "glpi"
  Key: fieldda67d82344f05ce
  Value: glpi
▼ Form item: "fielddb67d82344f05d2" = "glpi"
  Key: fielddb67d82344f05d2
  Value: glpi
```

L'agent GLPI est un protocole HTTP que l'on voit sur ces trames réalisées depuis la VM Windows en me connectant au serveur LGPI

Ce qui signifie que rien n'est chiffrer ce qui n'est pas sécuriser





Conclusion

GLPI est un outil puissant et flexible pour la gestion des incidents, permettant de centraliser les demandes, de suivre les problèmes en temps réel et d'optimiser la communication entre les équipes techniques et les utilisateurs. Il a des fonctionnalités de personnalisation et de reporting, sa configuration peut être complexe et son interface pourrait être améliorée. Il reste une solution idéale pour les entreprises cherchant à gérer efficacement leurs incidents et ressources informatiques, à condition de prévoir une formation adéquate pour son utilisation optimale.

