

Livrable GLPI



Mathys Hannon Milcent

Sommaire :

- **I. Présentation GLPI**
 - Introduction de GLPI et caractéristiques
- **II. Etude Comparative avec deux logiciels d'incident**
 - Jira & OTRS
 - Etude Comparative de Jira, OTRS & GLPI
 - Conclusion
- **III. Installation et Configuration de GLPI**
 - Mise en place de la Debian 12 Non Graphique
 - 1. Configuration non graphique
 - 1.1 Création de la Debian 12
 - 1.2 Création de la Base De Donnée GLPI
 - 2. Configuration Graphique
 - 2.1 Configuration de l'interface GLPI :
- **IV. Exemple de remontée d'incident**
 - Gestion des tickets

- **V. Manuel d'utilisation GLPI**

- **1. Prise en Main Rapide**
 - **1.1 Connexion et Déconnexion**
 - **1.2 Navigation dans GLPI**
 - **1.3 Personnalisation de l'Interface**
- **2. Remonter un Incident (Utilisateur Final)**
 - **2.1 Accéder au formulaire de création de ticket**
 - **2.2 Remplir le formulaire : titre, description, catégorie, urgence, impact, pièces jointes**
 - **2.3 Suivi de l'état du ticket**
- **3. Gestion des Tickets (Technicien)**
 - **3.1 Consultation des tickets : filtres et recherche**
 - **3.2 Prise en charge d'un ticket**
 - **3.3. Lier des problèmes au ticket**
- **4. Outils Complémentaires (Optionnel)**
 - **4.1 Gestion des Problèmes et des Changements**
 - **4.2 Configuration du Plugin FusionInventory (Vue d'Ensemble)**
 - **4.3 Création de profils**

- **VI. DOCUMENTATION DE TECHNIQUE**

- **Introduction**
 - 1.1 Objectifs
 - 1.2 Contexte
 - 1.3 Public cible
- **Architecture Technique**
 - 2.1 Composants
 - 2.2 Diagramme
 - 2.3 Les Prérequis
- **Installation et Configuration**
 - 3.1 Installation Web
 - 3.5 Configuration Initiale
- **Fonctionnalités Clés**
 - 4.1 Inventaire
 - 4.2 Incidents/Demandes
 - 4.3 Problèmes
 - 4.4 Changements
 - 4.5 Licences
 - 4.6 Rapports
- **Sécurité**
 - 5.1 Accès GLPI
 - 5.2 Base de Données
 - 5.3 Mises à Jour
- **Maintenance**
 - 6.1 Sauvegardes
 - 6.2 Restauration
 - 6.3 Mises à Jour GLP
- **Conclusion**

- **VII. CONCLUSION**

- **Récapitulatif et Résumé**

Matériels nécessaires :

- 1 Machines Virtuelles
- 1 Connexion internet stable

I. Présentation GLPI

Introduction de GLPI et caractéristiques :

GLPI de son nom **G**estionnaire de **L**ibre de **P**arc Informatique est une **solution** open-source de gestion de parc informatique et de **service desk**, GLPI est un logiciel qui permet de gérer un ensemble de problèmes liés à la gestion de parc informatique. Cela part de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs, c'est bien plus qu'un simple logiciel.

Des fonctionnalités à fortes valeurs ajoutées :

- Gestion et suivi des ressources informatiques
- Gestion et suivi des licences
- Gestion et suivi des consommables
- Base de connaissances
- Gestion des réservations
- Service Desk (helpdesk, SLA..)
- Inventaire automatisé
- Télédéploiement

Avec l'utilisation de la solution d'inventaire de la suite de plugins FusionInventory une solution rapide à déployer et simple à utiliser :

- Prérequis techniques minimums
- Mise en production immédiate
- Accessible depuis un simple navigateur Web
- Interface paramétrable
- Utilisation intuitive
- Ajout aisé de fonctionnalité grâce à un système de plugins
- Communication avec des annuaires existants

II. Etude Comparative avec deux logiciels d'incident

Jira & OTRS:

Jira La Solution d'Atlassian :

Jira est un système de suivi des bugs, de gestion de projet développé par **Atlassian**. Un éditeur de logiciel basé en Australie, spécialisé dans l'édition de logiciel de gestion de développement et de projet.

Atlassian publie Jira pour la première fois en 2002. Cet outil est divisé en 3 parties :

- **Jira Software** : pensé pour les équipes de développeurs
- **Jira Service Management** : créé pour la gestion d'incident via la création de ticket
- **Jira Work Management** : pensé pour les équipes dites "métiers" et créé pour la gestion de demandes d'accès aux SI et l'enregistrement de nouveaux collaborateurs.

Ici, nous allons nous intéresser à la version **Jira Service Management** et la comparé avec le logiciel **GLPI**

OTRS une Solution Open Source pour le Service Client :

OTRS (Open Ticket Request System) est un logiciel **open source** utilisé pour gérer le service client, l'assistance et les processus informatiques. C'est un outil tout-en-un pour organiser les communications et les flux de travail.

En résumé, **OTRS** est :

- **Open Source** : gratuit, flexible et personnalisable.
- **Service Client** : Principalement conçu pour la relation client, mais adaptable à l'IT.
- **Gestion de Tickets** : Organiser les demandes et les incidents via un système de tickets.

Dans cette présentation, nous allons examiner **OTRS** et le comparer à **GLPI** pour voir leurs forces et faiblesses respectives.

Etudes Comparative de Jira, OTRS & GLPI:

OTRS (Open Ticket Request System) :

Avantages :

- **Gratuit et Open Source** : Période d'essai gratuite disponible.
- **Très personnalisable** : Adaptable aux besoins spécifiques.
- **Fonctionnalités complètes** : Gestion des incidents, problèmes, changements et connaissances.
- **Automatisation** : Flux de travail automatisables.
- **Gestion des SLA (Service Level Agreements)** : Suivi des accords de niveau de service par un contrat émis entre le fournisseur de services et un client.

Inconvénients :

- **Interface Utilisateur** : Moins moderne et intuitive.
- **Connaissances** : Demande de compétences techniques.
- **Intégrations limitées** : **OTRS** se connecte moins bien à d'autres outils que d'autres logiciels comme **Jira** par exemple.
- **Support** : Le support communautaire peut être limité ce qui peut réduire la valeur ajoutée du logiciel.

Jira Service Management (Atlassian)

Avantages :

- **Interface Utilisateur** : Moderne et intuitive.
- **Intégration Jira Software** : Idéal si vous utilisez déjà Jira.
- **Automatisation** : Règles d'automatisation puissantes et efficaces.
- **Personnalisation** : Flexible via des applications et des configurations.
- **Rapports et Analyses** : Tableaux de bord personnalisables d'activités.

Inconvénients :

- **Payant** : Coût basé sur le nombre d'agents.
- **Complexe pour les petites entreprises** : Peut être surdimensionné.
- **Écosystème Atlassian** : Optimisé pour fonctionner avec d'autres produits Atlassian.

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)

Avantages :

- **Gratuit et Open Source** : Pas de coût de licence nécessaire.
- **Gestion de parc Informatique** : Inventaire automatique du matériel et des logiciels.
- **Service Desk Intégré** : Gestion des incidents, problèmes, demandes de service.
- **Personnalisable** : Personnalisation via des plugins et des configurations.
- **Communauté Active** : Support communautaire très présent.

Inconvénients :

- **Support Client** : Moins axé sur le support client mais plus communautaire.
- **Interface Utilisateur** : Peut sembler ancienne.
- **Fonctionnalités Avancées Payantes** : certains plugins sont payants.

Conclusion :

OTRS et **GLPI** sont des options gratuites et personnalisables, idéales si on a des compétences techniques internes, mais leur interface peut paraître ancienne et leurs intégrations limitées.

Jira Service Management, étant payant et difficile, il offre une interface moderne, une forte intégration avec l'interface **Atlassian**, et des capacités d'automatisation avancées. Le choix dépendra de nos **besoins spécifiques**, du **budget** et des **compétences** techniques que l'on possède.

III. Installation et Configuration de GLPI

Mise en place de la Debian 12 Non Graphique :

1. Configuration Non Graphique :

1.1 Création de la Debian 12 :

Une fois avoir créé une nouvelle **Machine Virtuelle Non graphique**, on commence la **Mise en place de GLPI**

Tout d'abord on installe mariadb via la commande :

```
root@TP-BDD:~# apt install mariadb-server
```

Puis on sécurise notre installation en faisant '**mysql_secure_installation**'.

```
root@TP-BDD:~# mysql_secure_installation
```

Une fois l'installation du service **mysql** on se connecte en tant que **super Utilisateur** en nous **demandant le mot de passe de l'utilisateur** ⚠

```
root@TP-BDD:~# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 108
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
```

Lorsqu'on est **connecté** on aura pas besoin de faire les commande suivantes car le mot de passe est déjà configuré:

“UPDATE mysql.user SET plugin = 'mysql_native_password' WHERE User = 'root';” car le mdp est déjà “root”

1.2 Création de la Base De Donnée GLPI :

On commence par **accorder tous les privilèges** à l'utilisateur pour pouvoir créer la Base De Donnée GLPI sans soucis hiérarchiques par la commande ici présente.

```
root@TP-BDD:~# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 109
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to 'glpi'@'localhost';
```

Par la suite, pour l'affichage de **l'interface GLPi** il est nécessaire d'installer le **service php** avec la commande suivante :

```
root@TP-BDD:~# apt install -y install php_
```

Pour la configuration de GLPI on doit installer différents modules indispensables au bon fonctionnement de GLPI. On peut installer de manières séparée en utilisant la syntaxe suivante :

```
apt install -y php php-{module};
```

Voici la liste de modules à insérer de manière séparée à la place de **{module}**:
curl, gd, imagick, intl, apcu, recode, memcache, imap, mysql, cas , ldap, tidy, pear, xmlrpc, pspell, gettext, mbstring, json, iconv, xml, gd et xsl.

On continue en installant le serveur pour **afficher l'interface Web de GLPI**.

```
root@TP-BDD:~# apt-get -y install apache2 libapache2-mod-php
```

Ensuite on installe l'outil **wget** qui permet d'effectuer des téléchargements depuis un lien **Internet**.

```
root@TP-BDD:~# apt-get -y install wget_
```

Grâce à l'outil que l'on a installé précédemment on installe **GLPI** avec la version 10.0.18 (la version la plus récente actuelle).

Lien d'installation :

<https://github.com/glpi-project/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz>

```
root@TP-BDD:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
```

Par la suite on décompresse le fichier compressé que l'on a installé par la commande **tar** :

```
root@TP-BDD:~# tar xvf glpi-10.0.18.tgz
```

Puis on le déplace dans le **répertoire apache** : **/var/www/html**

```
root@TP-BDD:~# mv glpi /var/www/html/
```

Enfin on donne à apache la propriété du fichier pour pouvoir **y accéder sans problème**.

```
root@TP-BDD:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html
```

2. Configuration Graphique :

2.1 Configuration de l'interface GLPI :

Une fois l'**installation** et **configuration** non graphique, passons à la configuration graphique via le **navigateur**.

Pour ce faire, nous allons sur un navigateur, **Edge** ou **Chrome**, dans la barre de recherche, nous rentrons **{@ IP deuxième carte réseau}/glpi/install/install.php**

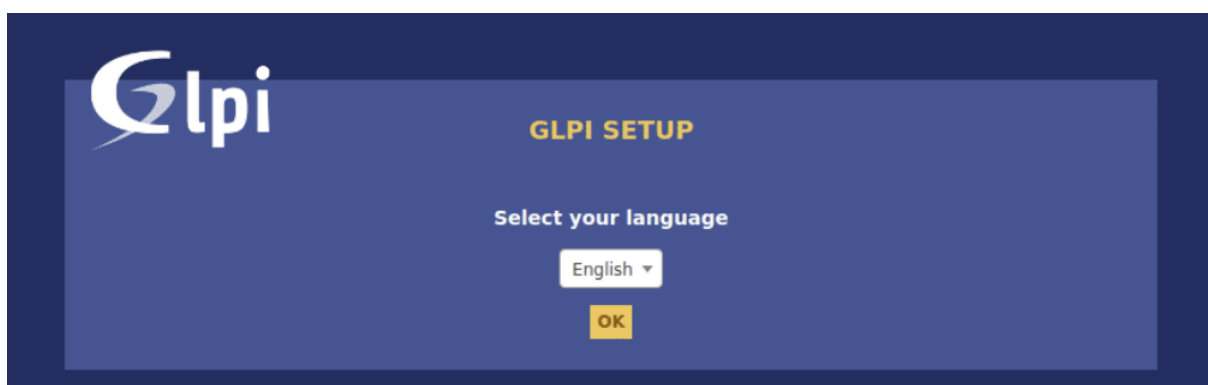
Afin de trouver l'adresse IP de votre connexion internet, faite la commande **ip a** et sélectionné la deuxième adresse ip comme dans l'image suivante.

Exemple du lien avec notre address IP
{@ IP deuxième carte}/glpi/install/install.php

192.168.10.155/glpi/install/install.php

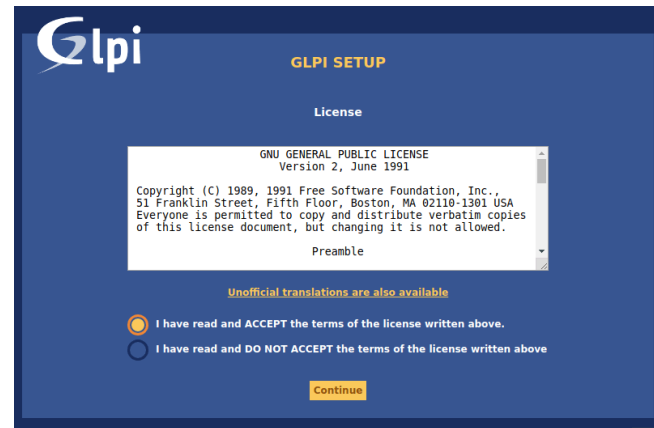
```
root@GLPI:~# ip a
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue s
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host noprefixroute
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: ens33: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 q
    link/ether 00:0c:29:38:27:db brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s1
    inet 192.168.10.155/24 brd 192.168.10.255 scope gl
        valid_lft 1632sec preferred_lft 1632sec
    inet6 fe80::20c:29ff:fe38:27db/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
root@GLPI:~#
```

Nous voici à l'étape 0 : On commence par choisir la langue (Français de préférence)



Étape 1 : On continue en acceptant “les termes de la licence”.

Puis on fait **Install**.

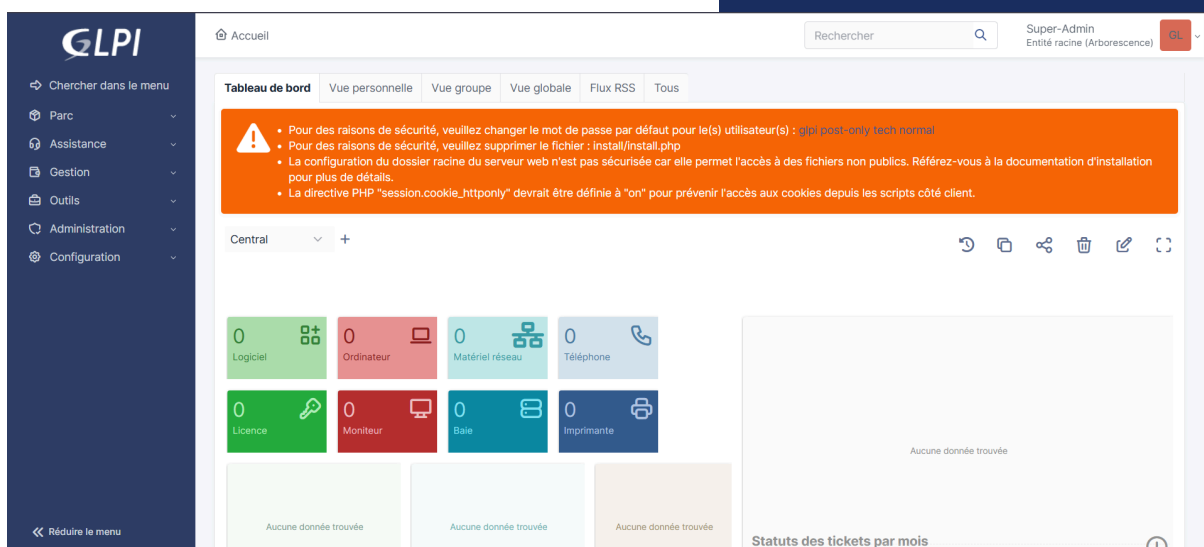


Étape 2 : On poursuit en renseignant la base donnée souhaitée, dans notre cas **GLPI**.

On continue en acceptant toute les autres demande jusqu'à **L'étape 6**



Enfin on se connecte bien en **Admin** on se retrouvera sur **la tableau de bord de GLPI**



IV. Exemple de remonter d'incident

Gestion des tickets :

Tout d'abord le Technicien s'attribue un ticket comme dans l'image

GLPI

Home / Assistance / Tickets

+ Add | Search | Lists | Global Kanban

Search...

Observer
Entité racine (tree structure)

Find menu

Assets

Assistance

Tickets

Create ticket

Problems

Changes

Banning

Statistics

Management

Tools

Administration

Setup

Collapse menu

normal

Ticket will be added in entity Entité racine

Title

Exemple de remontée d'incident

Description *

Paragraph

B I

Ticket créée depuis le compte utilisateur

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Sélectionner fichiers

Aucun fichier choisi

Opening date

2025-02-25 08:12:30

Type

Incident

Category

test remontée d'incident

Status

New

Request source

Helpdesk

Urgency

Medium

Impact

Medium

Priority

Medium

Total duration

Approval

+ Add

Le technicien peut **communiquer avec l'utilisateur** afin de régler les problèmes potentiels.

Home / Assistance / Tickets

+ Add | Search | Lists | Templates | Global Kanban

Search...

Technician
Entité racine (tree structure)

Exemple de remontée d'incident (2)

1/2 > >>

Ticket

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

All

NO

Create: 1 minutes ago by normal Last update: Just now by glpi

Exemple de remontée d'incident

Ticket créée depuis le compte utilisateur

Actors 1

Requester

normal 1

Observer

Assigned to

Associate myself

Items 0

My devices

Or complete search

+ Add

Answer

Save

On a la possibilité d'ajouter des pièces jointes, fichiers, etc

Paragraph

B I

Réponse du technicien

File(s) (2 Mio max)

Drag and drop your file here, or

Sélectionner fichiers

Aucun fichier choisi

+ Add

Helpdesk

TE

Une fois le problème réglé, le technicien peut **mettre à jour le statut du ticket en clos** et **sauvegarder**.

The screenshot shows the GLPI interface for managing tickets. The main area displays a ticket titled "Exemple de remontée d'incident" with a status of "Processing (assigned)". A dropdown menu for the status is open, showing options: "New", "Processing (assigned)", "Processing (planned)", "Pending", "Solved", and "Closed". The "Closed" option is highlighted with a red box. The right sidebar shows the ticket details, including the opening date, type, category, and status. The bottom right corner has a "Save" button, also highlighted with a red box.

NB : si besoin on peut ouvrir le ticket à nouveau

Le ticket **disparaît** donc du tableau de bord

The screenshot shows the GLPI dashboard with a list of tickets. The ticket titled "test" is visible in the list, with a status of "Processing (assigned)". The dashboard includes a sidebar with navigation links for various GLPI modules, a top navigation bar, and a main content area displaying the ticket list.

V. MANUEL D'UTILISATION GLPI



1. Prise en Main Rapide :

1.1 Connexion et Déconnexion:

Une fois **GLPI** mis en place (cf Section 3), une première connexion sera déjà établie, mais pour les prochaines connexions vous aurez besoin de votre identifiant qui dans notre configuration est '**glpi**' et un mot de passe ('**glpi**') configuré au préalable dans votre configuration et enfin une base de donnée à sélectionner elle aussi déjà configurée.

Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

....

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors

Les identifiants / mots de passe par défaut sont :

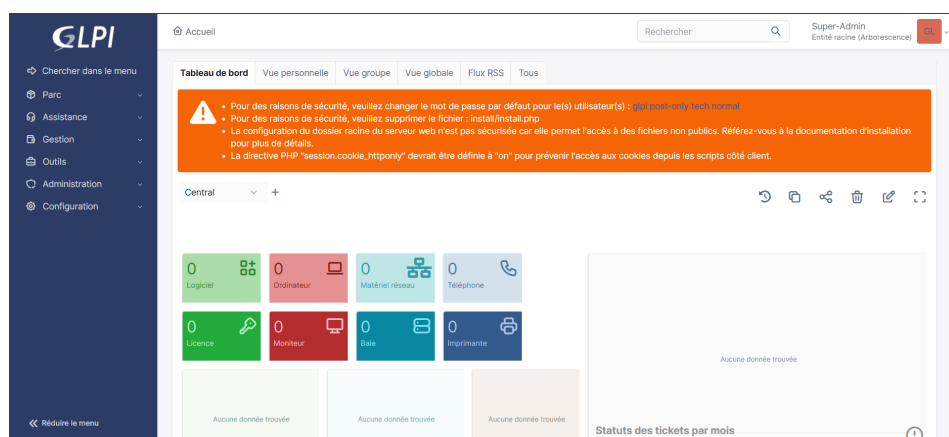
- **glpi / glpi** pour le compte administrateur
- **tech / tech** pour le compte technicien
- **normal / normal** pour le compte normal
- **post-only / postonly** pour le compte postonly

1.2 Navigation dans GLPI :

On peut voir que l'interface de GLPI est assez intuitive et moderne ce qui facilite grandement la navigation en tant que nouveau client ou utilisateur.

1.3 Personnalisation de l'Interface :

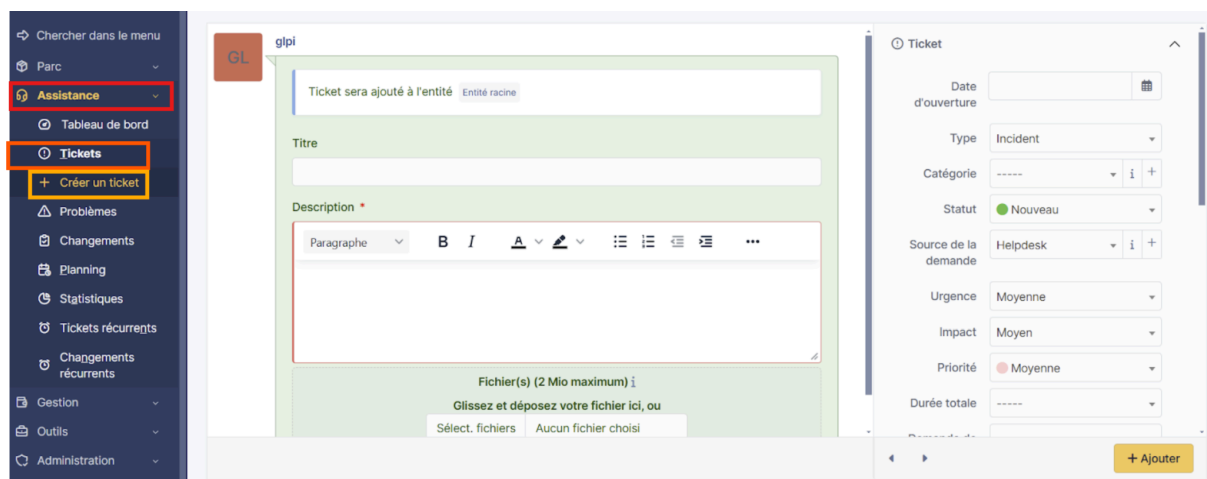
La personnalisation de l'interface est elle aussi assez accessible et facile à mettre en place, il suffit de naviguer dans **Configuration** et trouver l'option **Personnalisation de l'interface** pour voir si **GLPI** propose une personnalisation de l'espace Client.



2. Remonter un Incident :

2.1 Accéder au formulaire de création de ticket :

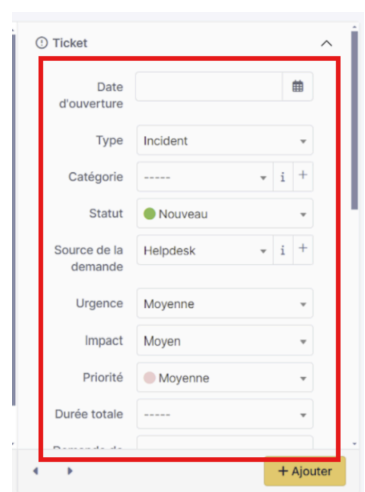
Pour accéder au formulaire de création de ticket, on clique tout d'abord dans 'Assistance' > 'Tickets' > '+ Créer un ticket'. Comme dans l'image ci-dessous.



The screenshot shows the GLPI interface. On the left sidebar, the 'Assistance' menu is highlighted in red, and the 'Tickets' sub-menu is highlighted in orange. Below it, the '+ Créer un ticket' button is also highlighted in orange. The main content area shows the ticket creation form with fields for 'Titre', 'Description', and a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. The right sidebar shows the 'Ticket' details panel with various dropdown menus for 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', 'Priorité', and 'Durée totale'.

2.2 Remplir le formulaire : titre, description, catégorie, urgence, impact etc... :

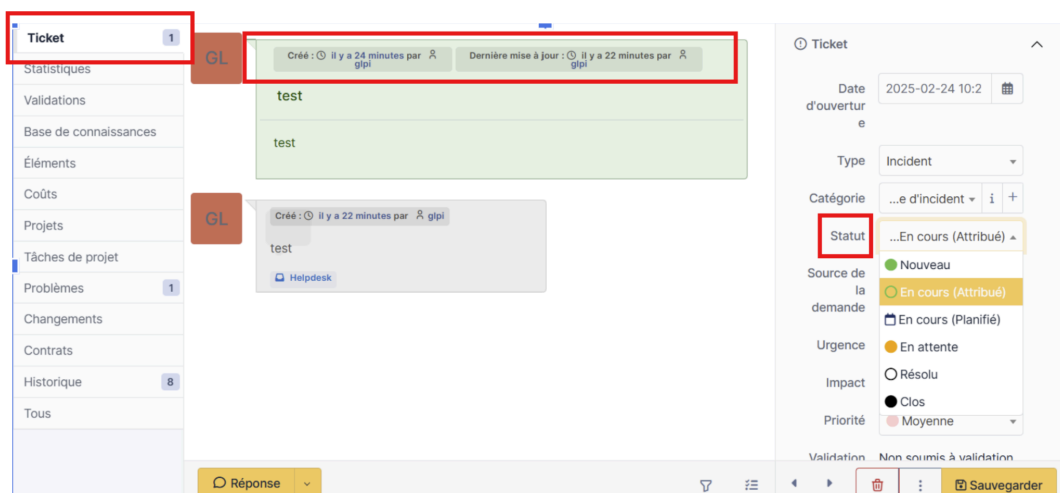
Le remplissage des différentes options d'un ticket se fait sur le volet droit de l'interface **sans oublier de bien faire défiler toute la page pour accéder à toutes les options.**



This is a close-up of the right sidebar of the ticket creation form. It shows the 'Ticket' details panel with various dropdown menus for 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', 'Priorité', and 'Durée totale'. The 'Statut' dropdown is highlighted with a red box.

2.3 Suivi de l'état du ticket :

Pour voir l'état du suivi d'un **Ticket**, on va dans la rubrique **Ticket** comme dans l'image. On peut y voir son état et même modifier son **statut**.



The screenshot shows the GLPI interface. On the left sidebar, the 'Ticket' menu is highlighted in red. The main content area displays a list of tickets, and the right sidebar shows the 'Ticket' details panel with the 'Statut' dropdown highlighted in red. The 'Statut' dropdown is currently set to 'En cours (Attribué)'.

3. Gestion des Tickets (Technicien) :

3.1 Consultation des tickets (filtres et recherche) :

On peut consulter l'ensemble des Tickets que l'on a créé en ajoutant des filtres et recherches dans la rubrique **Ticket**.

The screenshot shows the top navigation bar with 'Accueil / Assistance / Tickets'. A red box highlights the '+ Ajouter' and 'Rechercher' buttons. Below the navigation bar, there are several status cards: 'Ticket' (1), 'Tickets entrants' (0), 'Tickets en attente' (0), 'Tickets assignés' (1), 'Tickets planifiés' (0), 'Tickets résolus' (0), and 'Tickets fermés' (0). A search bar with 'Rechercher' is highlighted with a red box. Below the search bar, there are filters for 'Éléments visualisés', 'contient', and 'règle'. A table of tickets is shown with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The first row shows a ticket with ID 1, TITRE 'test', STATUT 'En cours (Attribué)', DERNIÈRE MODIFICATION '2025-02-24 10:27', DATE D'OUVERTURE '2025-02-24 10:27', PRIORITÉ 'Moyenne', DEMANDEUR 'gipi', ATTRIBUÉ À 'gipi', CATÉGORIE 'test remontée d'incident', and TTR '20'. The bottom of the table shows '20 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

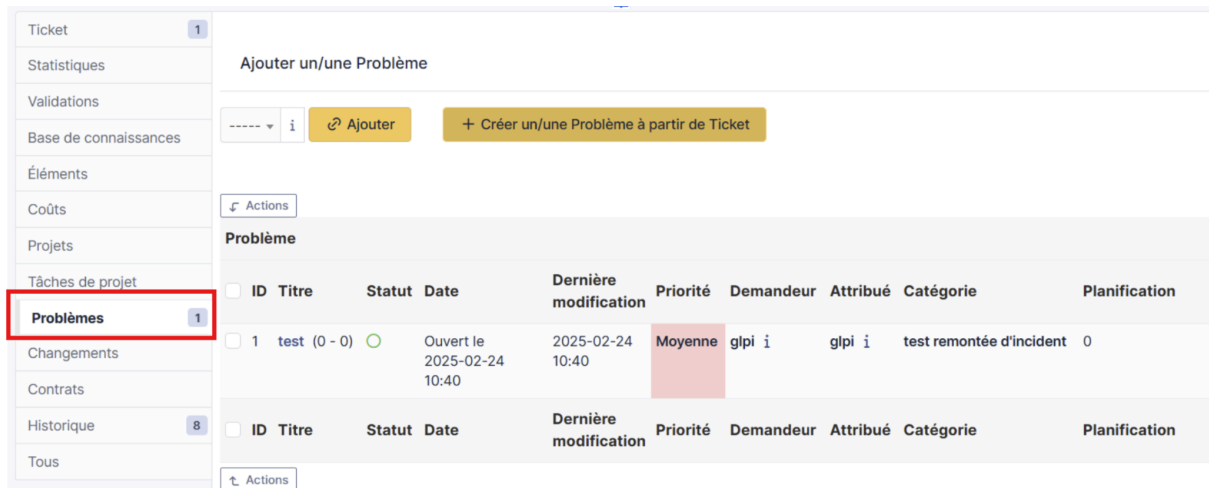
3.2 Prise en charge d'un ticket :

La prise en charge de **Ticket** s'effectue également dans l'interface du **suivi de l'état d'un Ticket** sur le volet droit de l'interface avec les différentes options disponibles.

The screenshot shows the 'Ticket' sidebar on the left with options: 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Contrats', 'Historique', and 'Tous'. The main area shows a ticket with ID 1, TITRE 'test', STATUT 'En cours (Attribué)', DERNIÈRE MODIFICATION '2025-02-24 10:27', DATE D'OUVERTURE '2025-02-24 10:27', PRIORITÉ 'Moyenne', DEMANDEUR 'gipi', ATTRIBUÉ À 'gipi', CATÉGORIE 'test remontée d'incident', and TTR '20'. The right panel shows the 'Ticket' details with a red box highlighting the 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', and 'Priorité' fields. The 'Statut' field is set to 'En cours (Attribué)'. The 'Type' field is set to 'Incident'. The 'Catégorie' field is set to '...e d'incident'. The 'Source de la demande' field is set to 'En cours (Attribué)'. The 'Urgence' field is set to 'En attente'. The 'Impact' field is set to 'Résolu'. The 'Priorité' field is set to 'Moyenne'. The 'Validation' field is set to 'Non soumise à validation'.

3.3. Lier des problèmes au ticket :

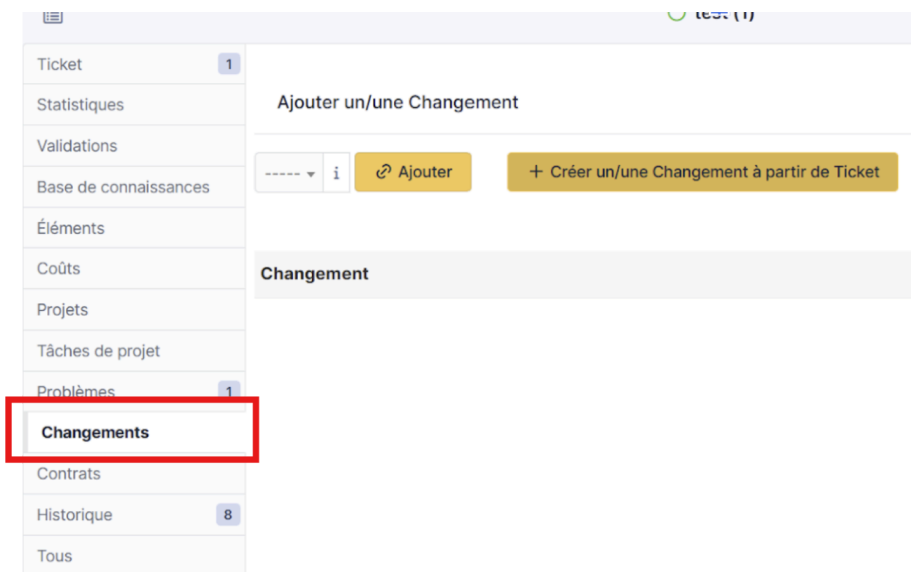
Pour lier des problèmes au ticket nous avons une zone dédiée qui s'appelle **Problèmes** dans la liste d'options disponible à gauche de la page. Elle nous permet de gérer les problèmes liés aux Tickets et d'y remédier.



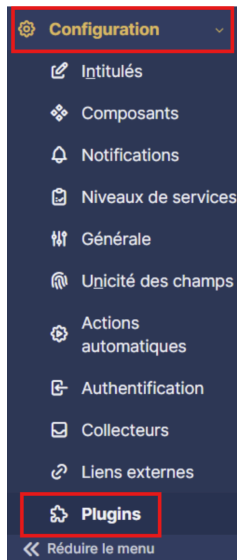
4. Outils Complémentaires :

4.1 Gestion des Problèmes et des Changements :

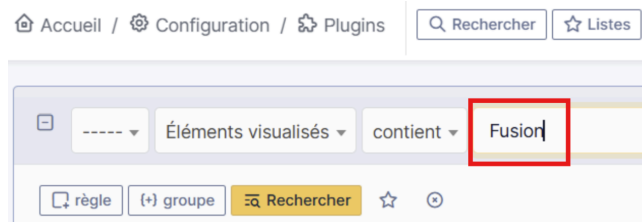
Pour la gestion des **Changements**, une catégorie est située dans la liste d'options qui nous permet d'effectuer des changements et une modification **exclusive** à un ticket. Cela facilite grandement les changements, souvent imprévus **du destinataire du ticket comme dans l'image ci-dessous.**



4.2 Configuration du Plugin FusionInventory (Vue d'Ensemble) :

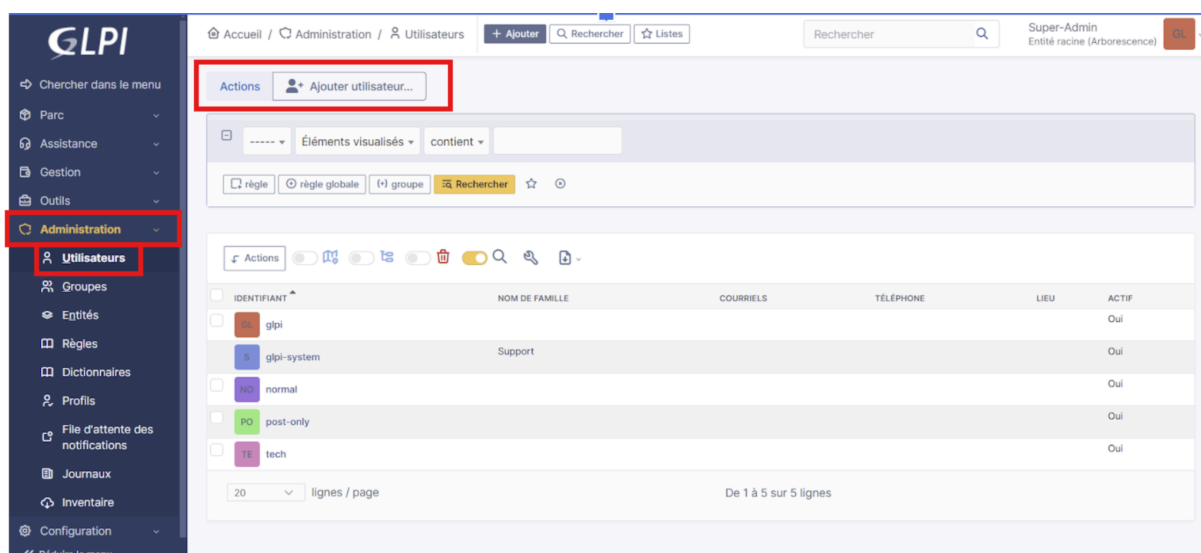


Pour ajouter des **plugins** comme FusionInventory on se dirige dans la rubrique **Plugin** dans **Configuration** puis on cherche **FusionInventory**.



4.3 Création de profils :

Enfin pour la création d'utilisateur, après la première connexion de préférence en **Admin**, on peut ajouter d'autres **Utilisateurs** et leur **attribuer** un **identifiant** et un **mot de passe** dans **Administration > Utilisateurs**.



VI. DOCUMENTATION DE TECHNIQUE

1. Introduction :

1.1 Objectifs :

L'objectif est de décrire les étapes d'installation, de configuration et d'utilisation technique de GLPI, pour permettre aux techniciens et administrateurs de gérer facilement l'outil. L'accent est mis sur la mise en place d'un inventaire précis et la gestion optimisée des incidents.

1.2 Contexte :

GLPI est utilisé dans plusieurs types d'organisations comme les PME, les grands groupes, et les associations pour faciliter la gestion du parc informatique et aussi la communication entre les utilisateurs et le support informatique. La plateforme répond à un besoin croissant de visibilité sur l'efficacité dans la résolution des problèmes.

1.3 Public cible :

Ce document s'adresse aux techniciens informatiques chargés de configurer et d'installer GLPI, ainsi qu'aux administrateurs qui s'occupent de la maintenance, de la gestion des utilisateurs et de la configuration de la plateforme.

2. Architecture Technique :

2.1 Composants :

Les différents services nécessaires au bon fonctionnement de **GLPI** :

GLPI : L'application web principale pour la gestion des services informatiques.

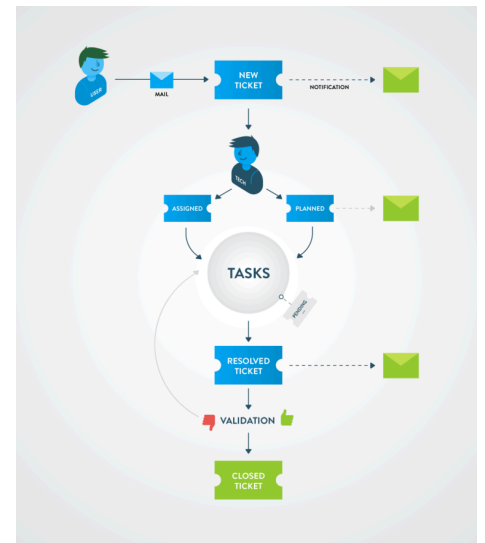
Apache : Le serveur web qui héberge GLPI et gère les requêtes HTTP.

MySQL/MariaDB : Le système de gestion de base de données (SGBD) qui stocke les données de GLPI (inventaire, tickets, configurations, etc.).

PHP : Le langage de script utilisé par GLPI pour interagir avec la base de données et générer les pages web.

2.2 Diagramme :

Voici un diagramme représentant les relations entre un client, les différents serveurs et la base de données.



Les relations potentielles :

[Clients (Navigateurs Web)] <--> [Serveur Web (Apache)] <--> [PHP/GLPI] <--> [Base de Données (MySQL/MariaDB)]

Explications :

Les clients interagissent avec GLPI via leur navigateur web. Apache reçoit les requêtes et les transmet au moteur PHP qui exécute le code GLPI. GLPI interroge et met à jour les données dans la base de données MySQL/MariaDB.

2.3 Les Prérequis :

Serveur : CPU [2 Coeurs @ 2GHz minimum], RAM [4 Go minimum], Disque [50 Go minimum], OS Debian 12 (recommandé).

Logiciels : Apache 2.4+, MySQL/MariaDB (dernières versions stables), PHP 8.1+ + extensions requises (mysql, ldap, gd, intl, xml, mbstring, curl, json, session, fileinfo).

3. Installation et Configuration :

3.1 Installation Web :

Pour l'installation Web suivre les étapes effectuées dans la **section 3 de la mise en place de GLPI**.

On passe en revue toutes les étapes de l'assistant d'installation : choisir la langue, accepter la licence, vérifier la compatibilité du système, sélectionner la base de données GLPI, créer les tables, choisir le type d'installation (Nouvelle Installation), créer les comptes par défaut (glpi, tech, normal), et finaliser l'installation.

3.5 Configuration Initiale :

La configuration initiale se fait dans la configuration de GLPI (cf section 3).

4. Fonctionnalités Clés :

4.1 Inventaire :

Automatique : Installer et configurer l'agent FusionInventory sur les postes de travail et les serveurs. Configurer FusionInventory pour envoyer les informations d'inventaire à GLPI.

Manuel : Créer manuellement les équipements non détectés par l'agent (ex: équipements réseau, périphériques).

4.2 Incidents/Demandes :

- Création de tickets par les utilisateurs via le portail web ou par email.
- Attribution des tickets aux techniciens compétents.
- Suivi de l'état des tickets (Nouveau, En cours, En attente, Résolu, Clos).
- Résolution des tickets et documentation des solutions.
- Utilisation de SLA (Accords de Niveau de Service) pour définir les délais de résolution.

4.3 Problèmes :

- Identification des causes profondes des incidents récurrents.
- Mise en place d'actions correctives pour éviter la répétition des incidents.
- Documentation des problèmes et des solutions.

4.4 Changements :

- Planification et suivi des modifications apportées à l'infrastructure.
- Utilisation de workflows d'approbation pour valider les changements.
- Documentation des changements et de leurs impacts.

4.5 Licences :

- Enregistrement des informations de licences logicielles (nom du logiciel, numéro de licence, date d'expiration, nombre de licences utilisées).
- Surveillance de l'utilisation des licences pour garantir la conformité.
- Gestion des alertes de renouvellement de licences.

4.6 Rapports :

- Génération de rapports sur l'état du parc informatique (nombre d'ordinateurs, logiciels installés, version des systèmes d'exploitation).
- Analyse des incidents (nombre d'incidents par type, temps de résolution moyen, etc.).

5. Sécurité :

5.1 Accès GLPI :

- **Mots de passe forts** : Imposer une politique de mots de passe forts pour tous les utilisateurs.
- **Authentification à double facteur** : Activer l'authentification à double facteur pour les comptes administrateurs.
- **Limitation des IP** : Restreindre l'accès à GLPI aux adresses IP autorisées via la configuration du serveur web.
- **HTTPS** : Forcer l'utilisation de HTTPS pour chiffrer les communications entre les clients et le serveur.

5.2 Base de Données :

- **Mot de passe fort** : Utiliser un mot de passe fort et unique pour l'utilisateur GLPI de la base de données.
- **Restriction d'accès IP** : Restreindre l'accès à la base de données aux seules adresses IP du serveur GLPI.
- **Sauvegardes régulières** : Effectuer des sauvegardes régulières de la base de données.

5.3 Mises à Jour :

- Appliquer rapidement les mises à jour de sécurité de GLPI et des composants (Apache, PHP, MySQL/MariaDB).
- S'informer à propos des alertes de sécurité de GLPI pour être au courant des nouvelles vulnérabilités.

6. Maintenance :

6.1 Sauvegardes :

- **Planification** : Définir un plan de sauvegarde régulier (quotidien, hebdomadaire) pour la base de données et les fichiers GLPI.
- **Automatisation** : Automatiser les sauvegardes à l'aide de scripts ou d'outils de sauvegarde dédiés.
- **Stockage** : Stocker les sauvegardes dans un emplacement sécurisé, de préférence sur un serveur différent de celui de GLPI.

6.2 Restauration :

- **Procédure** : Documenter la procédure de restauration de GLPI à partir d'une sauvegarde.
- **Test** : Tester régulièrement la procédure de restauration pour s'assurer qu'elle fonctionne correctement.

6.3 Mises à Jour GLPI :

- **Procédure** : Suivre la procédure officielle de mise à jour de GLPI présentée dans la documentation.
- **Test** : Tester les mises à jour sur un environnement de test avant de les appliquer en production.
- **Sauvegarde** : Effectuer une sauvegarde complète de GLPI avant toute mise à jour.

7. Conclusion :

- **Récapitulatif** : Cette section présente l'architecture, l'installation, la configuration, les fonctionnalités clés, la sécurité et la maintenance de GLPI.
- **Limitations potentielles** : Interface potentiellement moins moderne, support communautaire, et nécessité de compétences techniques pour la maintenance et la sécurité.
- **Perspective d'avenir** : GLPI continue d'évoluer grâce à sa communauté active et ses mises à jour régulières, restant une option pertinente pour une gestion IT efficace à budget limité.
- **Choix de la solution** : Le choix dépend des besoins, du budget, des compétences techniques et des préférences de chaque organisation. GLPI est idéal pour ceux qui privilégient la liberté et la maîtrise de leur infrastructure.

VII. Conclusion :

Récapitulatif et Résumé :

Dans ce livrable nous avons pu explorer le **logiciel GLPI**, une solution **open-source robuste et polyvalente** pour la gestion de parc informatique et de service desk. Nous avons présenté ses fonctionnalités clés, comparé GLPI à des alternatives comme **Jira** et **OTRS**, et nous avons détaillé le processus d'installation et de configuration sur Debian 12. Le manuel d'utilisation permet de faciliter la prise en main de **GLPI** et aide aussi bien les utilisateurs à signaler les incidents que les techniciens à les résoudre. **GLPI** en résumé c'est :

- **Des avantages** : GLPI se distingue par le fait qu'il soit **open-source et gratuit**, sa capacité à gérer une large audience d'actifs informatiques, et sa flexibilité grâce à son système de plugins. Il s'agit d'une solution adaptée aux organisations possédant de compétences techniques pour l'installation, la configuration et la maintenance du système.
- **Des limitations potentielles** : Même si GLPI est puissant, GLPI peut présenter une interface **moins moderne** que certains concurrents commerciaux, et son support est principalement assuré par la communauté. La mise en œuvre de certaines fonctionnalités avancées peut nécessiter l'installation de **plugins payants**.
- **Des perspectives d'avenir** : GLPI continue d'évoluer avec des **mise à jour régulières** et le développement de **nouveaux plugins**. Sa nature open-source et sa **communauté active** offrent un support continu et des améliorations constantes. Il reste une **solution intéressante** pour les organisations souhaitant gérer efficacement leur parc informatique et leur service desk avec un budget limité.
- **Un choix de la solution** : Le choix entre GLPI, **Jira**, **OTRS** ou d'autres solutions dépendra des **besoins spécifiques** de chaque entreprise, de son budget, de ses **compétences techniques**, et de ses **préférences** en matière d'interface utilisateur et de support. GLPI représente une **option intéressante** pour ceux qui souhaitent la liberté, la flexibilité et la maîtrise de leur infrastructure.