



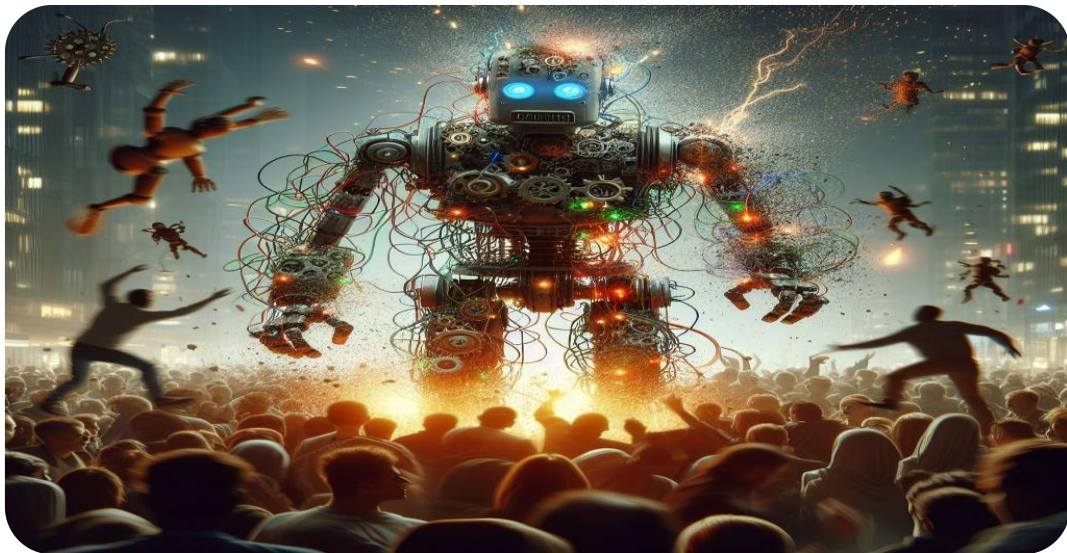
Lycée Générale et Technologie Baimbride
Brevet Technicien Supérieur
Services informatiques aux Organisations



Installation et configuration d'un logiciel de gestion des incidents : GLPI

Compte rendu

TP6 bloc1



Réalisé par ROSIER Matthias BTS SIO 1B

Sommaire

Compte rendu TPn°6_Bloc_n°1	3
Introduction.....	3
a) Contexte du TP	3
b) objectifs et enjeux.....	3
Etape 1 : Réalisation d'une architecture réseau	3
a) Rôle des paramètres :	3
Etape n°2 : Mise à jour des paquets du SE Linux Debian Bookworm	5
a) Rôle des lignes suivantes :	5
B) Deux commandes apt :	5
Etape n°6 : Création des comptes utilisateurs et technicien.....	6
A) Compte technicien :	6
B) Comptes utilisateurs :	7
Etape n°7 : Enregistrement et classification des incidents	8
A) Déclarer un incident :	8
B) Catégoriser un incident :	9
C) Créer une catégorie d'incident :	9
Etape n°8 : Résolution des incidents et rétablissement des services concernés	10
A) compte technicien :	10
Conclusion	11
C'est la Fin du TP:	11

COMPTE RENDU TPN°6_BLOC_N°1

INTRODUCTION

A) CONTEXTE DU TP

Ce TP se focalise sur l'installation et configuration du logiciel de gestion des incidents GLPI au sein d'un environnement virtuel, permettant aux techniciens du CHU de Pointe-à-Pitre de mieux gérer les incidents informatiques rencontrés par divers utilisateurs.

B) OBJECTIFS ET ENJEUX

Acquérir et mettre en application les compétences suivantes :

- *Installer un composant matériel et un composant logiciel
- *Installer, configurer et administrer le système d'exploitation d'une solution technique d'accès
- *Prendre en charge la déclaration d'un incident ou d'une demande d'assistance à l'aide d'un logiciel adhoc
- *Valider et documenter la résolution d'un incident

Condition de travail : Individuel

ETAPE 1 : RÉALISATION D'UNE ARCHITECTURE RÉSEAU

A) RÔLE DES PARAMÈTRES :

auto enp0sX : Ce paramètre indique à l'ordinateur de démarrer automatiquement le réseau après le redémarrage.

iface enp0sX inet dhcp : Cette ligne configure l'interface réseau pour utiliser le protocole **DHCP** (Dynamic Host Configuration Protocol) et obtenir une adresse IP automatiquement.

iface enp0sX inet static : Cette ligne configure l'interface réseau avec une **adresse IP statique** (manuellement définie).

address : C'est l'adresse IP que vous attribuez manuellement à l'interface.

netmask : C'est masque de sous-réseau associé à l'adresse IP.

gateway : C'est l'adresse IP de la passerelle (routeur) pour accéder à d'autres réseaux.

```
svrglpi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox
GNU nano 7.2 /etc/network/interfaces
# This file describes the network interfaces available on your system
# and how to activate them. For more information, see interfaces(5).

source /etc/network/interfaces.d/*

# The loopback network interface
auto lo
iface lo inet loopback

# The primary network interface
auto enp0s3
iface enp0s3 inet static
address 192.168.1.2
netmask 255.255.255.0
network 192.168.1.0
gateway 192.168.1.1
dns-nameserver 8.8.8.8.8.8.4.4

# The seconde network interface
allow-hotplug enp0s4
iface enp0s4 inet dhcp
```

ETAPE N°2 : MISE À JOUR DES PAQUETS DU SE LINUX DEBIAN BOOKWORM

A) RÔLE DES LIGNES SUIVANTES :

```
deb http://deb.debian.org/debian/ bookworm main contrib non-free
deb-src http://deb.debian.org/debian/ bookworm main contrib non-free

deb http://deb.debian.org/debian-security bookworm-security main contrib non-free
deb-src http://deb.debian.org/debian-security bookworm-security main contrib non-free

deb http://deb.debian.org/debian/ bookworm-updates main contrib non-free
deb-src http://deb.debian.org/debian/ bookworm-updates main contrib non-free
```

- Ces lignes correspondent aux sites miroirs (ou dépôts de logiciels) qui sont des serveurs distants présents sur Internet. Ils représentent “des points de références” pour télécharger et gérer les paquets logiciels (applications, bibliothèques, utilitaires, etc.) pour notre distribution Linux.
- Il permette d’installer de nouveaux logiciels, d’obtenir les dernières versions, d’appliquer des mises à jour générales ou spécifiquement de sécurités.

B) DEUX COMMANDES APT :

apt update → Cette commande met à jour la liste des paquets disponibles dans les dépôts de logiciels.

Elle ne met pas à jour les logiciels eux-mêmes, mais seulement la liste des versions disponibles.

apt upgrade → Cette commande met à jour les paquets logiciels installés sur le système.

Elle télécharge et installe les nouvelles versions des logiciels après que la liste des paquets disponible a été mise à jour.

ETAPE N°6 : CRÉATION DES COMPTES UTILISATEURS ET TECHNICIEN

A) COMPTE TECHNICIEN :

Une fois connecté **GLPI** en mode **Administrateur** :

Allez dans le tableau de bord **Administration** → puis **Utilisateur** > ensuite **Ajouter utilisateur...**

Après il suffit de **remplir** les **cases** avec les **informations** fournies en amont sur la **personne**.

Enfin en tout en bas d'associé la section **Profil** > à **Technician** > par la suite valider en cliquant sur **Ajouter**.

The screenshot shows the GLPI 'Ajouter utilisateur' form. The left sidebar contains the 'Administration' menu with 'Utilisateurs' selected. The main form area contains the following fields and options:

- Confirmation mot de passe: [Text input]
- Fuseau horaire: [Text input]
- Actif: [Dropdown menu, selected 'Oui']
- Courriels: [Text input]
- Valide depuis: [Text input]
- Valide jusqu'à: [Text input]
- Téléphone: [Text input]
- Téléphone mobile: [Text input]
- Catégorie: [Dropdown menu]
- Téléphone 2: [Text input]
- Matricule: [Text input]
- Commentaires: [Text area]
- Titre: [Text input]
- Habilitation: [Section header]
- Profil: [Dropdown menu, selected 'Technician']
- Récursif: [Dropdown menu, selected 'Non']
- Entité: [Dropdown menu, selected 'Entité racine']

A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.

/!\Remarque/!\ Technician(Technicien) : Ils ont un accès à des outils nécessaires pour le support techniques. Ils peuvent gérer les tickets d'incidents, effectuer des interventions techniques et assister les utilisateurs.

B) COMPTES UTILISATEURS :

Une fois connecté à **GLPI** en mode **Administrateur** :

Allez dans le tableau de bord **Administration** → puis **Utilisateur** > ensuite **Ajouter utilisateur...**

Après il suffit de **remplir** les **cases** avec les **informations** fournies en amont sur la **personne**.

Enfin en tout en bas d'associé la section **Profil** > à **Self-Service** > par la suite valider en cliquant sur **Ajouter**.

The screenshot shows the GLPI 'Ajouter utilisateur' (Add user) form. The left sidebar contains the GLPI logo and a navigation menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Entités', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profil', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire', and 'Configuration'. The main form area has a header with 'Accueil / Administration / Utilisateurs' and buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. The form fields include: 'Confirmation mot de passe', 'Fuseau horaire' (with a note about time zones), 'Actif' (set to 'Oui'), 'Courriels' (with a plus icon), 'Valide depuis' and 'Valide jusqu'à' (date pickers), 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', 'Titre' (with a dropdown), 'Catégorie' (dropdown), 'Commentaires', 'Habilitation' (set to 'Self-Service'), 'Récursif' (set to 'Non'), and 'Entité' (set to 'Entité racine'). A yellow box highlights the 'Profil' dropdown menu. The 'Ajouter' button is at the bottom right.

!/Remarque!/ Self-Service(Auto-Service) : Ils ont un accès limité, focalisé sur la gestion de leurs propres incidents ou demandes. Ils peuvent ouvrir les tickets d'incidents et suivre leur progression sans accéder aux fonctionnalités administratives ou techniques de GLPI.

ETAPE N°7 : ENREGISTREMENT ET CLASSIFICATION DES INCIDENTS

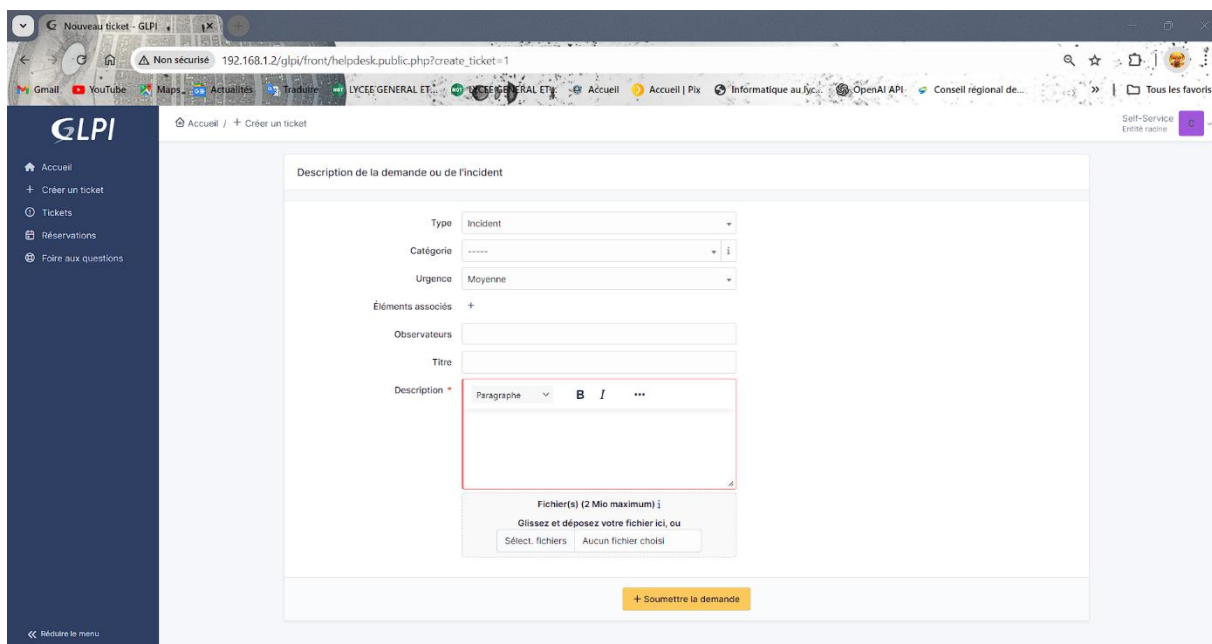
A) DÉCLARER UN INCIDENT :

Une fois connecté à votre **Compte Utilisateur** sur **GLPI** :

Allez dans le tableau de bord **Créer un Ticket** → puis remplir les différents champs :

- Type
- Catégorie
- Urgence
- Éléments associés
- Observateurs
- Titre
- Description

→ valider en cliquant sur **Soumettre la demande**



The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. The browser address bar indicates the URL: 192.168.1.2/glpi/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Faire aux questions. The main content area is titled 'Description de la demande ou de l'incident' and contains the following fields:

- Type:** Incident (selected in a dropdown)
- Catégorie:** (empty dropdown)
- Urgence:** Moyenne (selected in a dropdown)
- Éléments associés:** + (button to add associated items)
- Observateurs:** (empty text field)
- Titre:** (empty text field)
- Description:** Paragraphe (selected in a dropdown), with a rich text editor containing bold (B), italic (I), and link (link icon) buttons. Below the editor is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mo maximum) :', with instructions 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and buttons for 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi'.

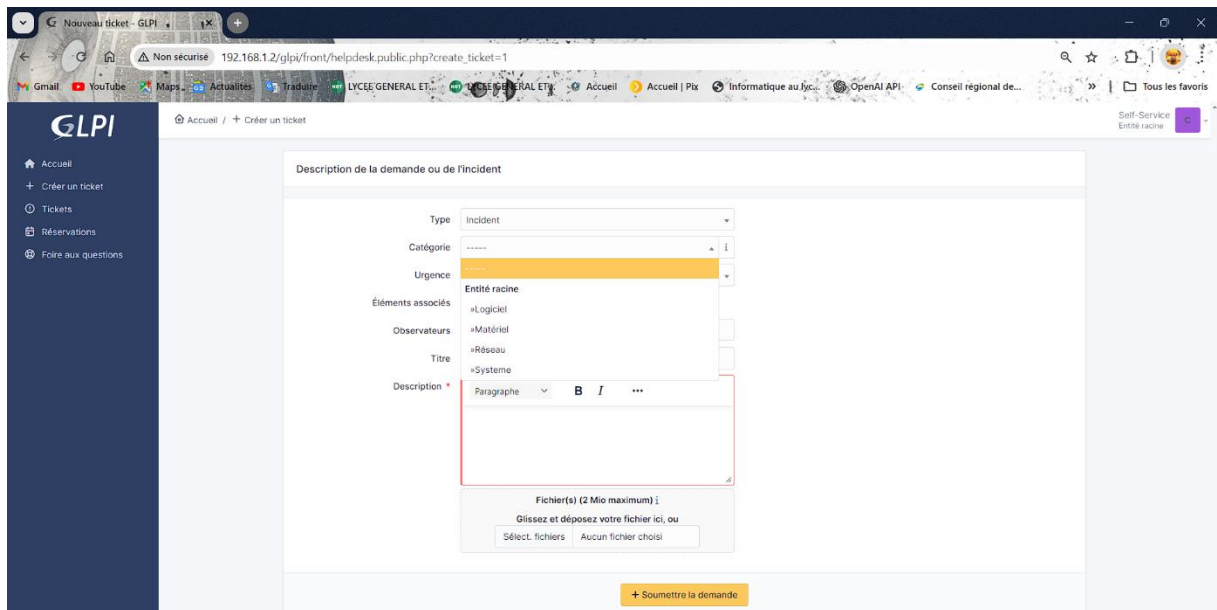
At the bottom right of the form is a yellow button labeled '+ Soumettre la demande'.

B) CATÉGORISER UN INCIDENT :

Une fois connecté à votre **Compte Utilisateur** sur **GLPI** :

Aller dans le tableau de bord **Créer un Ticket** → puis remplir le champ:

- Catégorie



C) CRÉER UNE CATÉGORIE D'INCIDENT :

Si le champ catégorie ne donne pas de choix de catégorie possible !

Il faut se connecter au **Compte Administrateur** sur **GLPI** :

Allez dans le tableau de bord **Configuration** → ensuite **Intitulé et Assistance** → puis **Catégorie ITIL** → **+Ajouter**

→ Enfin valider en cliquant en bas à droite sur **+Ajouter** .

ETAPE N°8 : RÉSOLUTION DES INCIDENTS ET RÉTABLISSEMENT DES SERVICES CONCERNÉS

A) COMPTE TECHNICIEN :

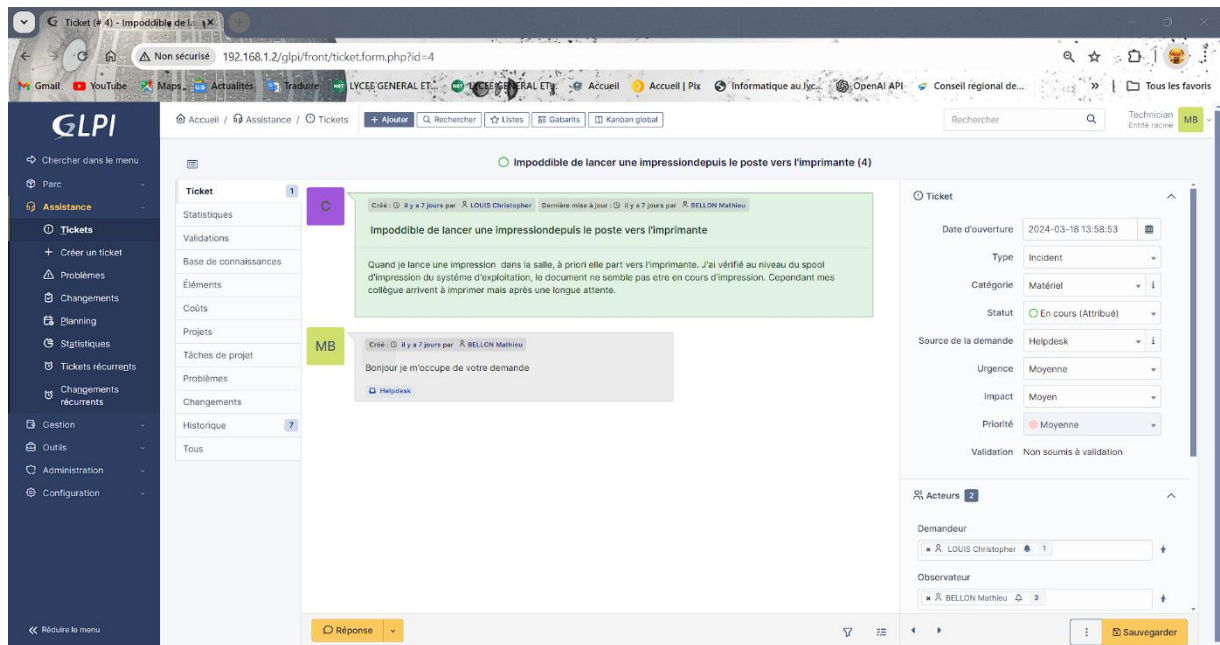
Une fois connecté au **Compte Technicien** sur **GLPI** :

Allez dans le tableau de bord **Assistance** → puis **Ticket** pour voir tout les incidentent

Maintenant établir un ordre de priorité et ouvrir le ticket le plus urgent

Désormais il est possible de discuter avec l'utilisateur en cliquant en bas à gauche sur **Réponse** → et de le tenir au courant de l'avancer du ticket en changeant à droite le **Statut** (en cours, en attente)

Enfin il est important de document l'incident un fois la clôture et parfois de suivre l'incident



CONCLUSION

Ce TP a été une occasion précieuse de nous confronter à des scénarios similaires à ceux rencontrés dans le domaine de l'informatique sur la gestion des incidents. Il a souligné l'importance d'une attention et d'une capacité d'analyse accrues lors de la configuration de systèmes, en particulier avec les bases de données, sans interface graphique. Cette expérience nous a obligés à adopter une démarche rigoureuse, ou il fallait bien suivre les instructions. De plus, elle nous rassure sur notre capacité à utiliser efficacement les fonctionnalités apprises sur GLPI, que ce soit en tant que simple utilisateur ou en tant que futur technicien, témoignant ainsi de notre préparation à appliquer ces connaissances dans des contextes professionnels réels.

C'EST LA FIN DU TP :

