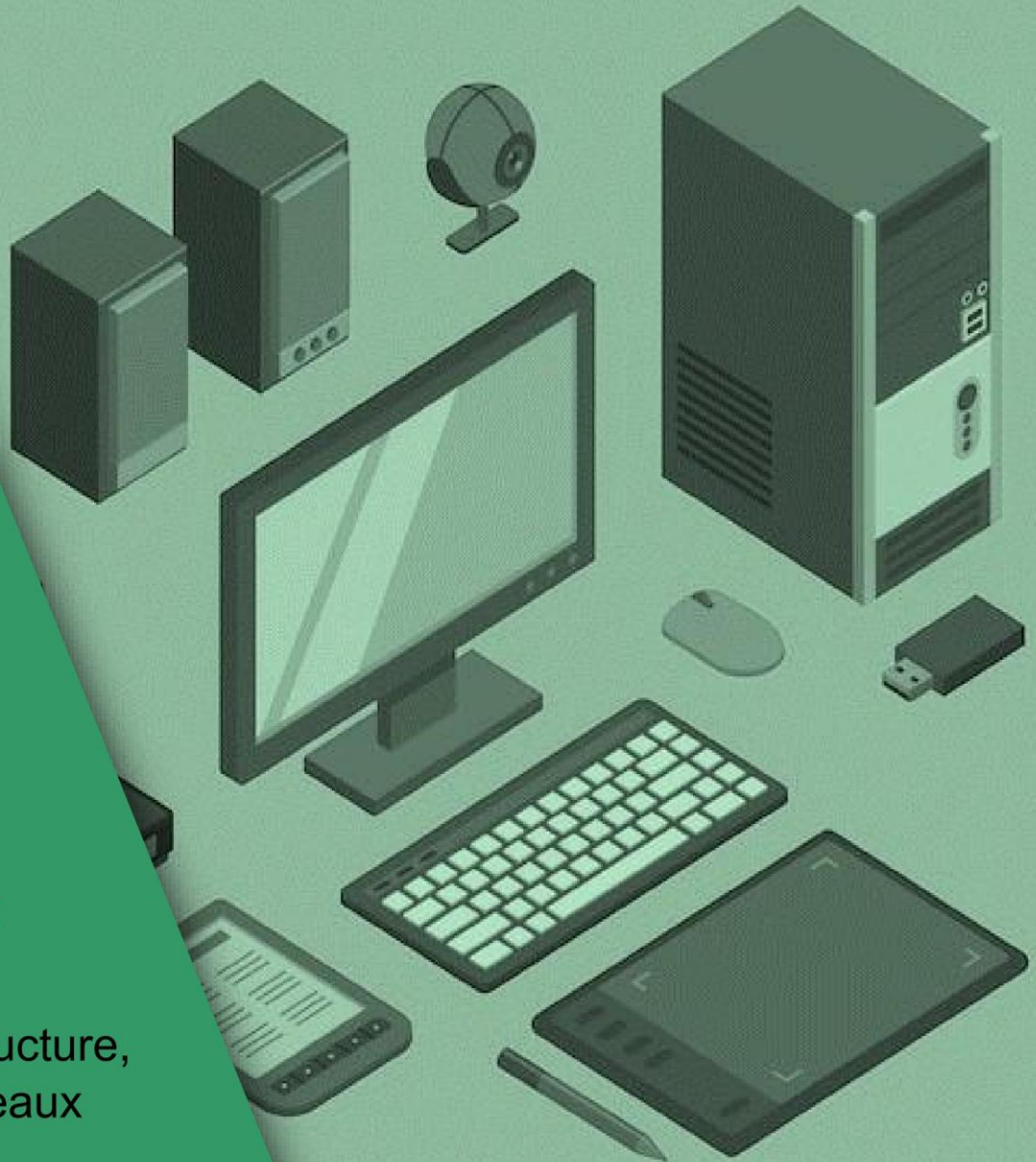




LA MISE EN PLACE OUTIL DE GESTION



BTS Service
informatique aux
Organisation

Option D'infrastructure,
Système et Réseaux

□ **Auteur** : Miminoshvili Akaki

Document Utilisateur qui explique
La mise en place de l'outil de
Gestion et comment l'utiliser où
Comment gérer l'outil de gestion.

Table des matières

I.	Présentation de l'outil de Gestion	2
II.	Installation et configuration de l'outil de Gestion.....	3
III.	Fonctionnement de l'outil de gestion.....	12

I. Présentation de l'outil de Gestion

GLPI est une application web qui aide aux 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.

Fonctionnalités

- Gestion des incidents / problèmes / changements
- Inventaires automatiques à l'aide de plugin ou logiciel tiers
- Gestion de projets
- Prêt de matériel
- Gestion de stock

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.

Licences

La gestion des licences dans GLPI permet de gérer les licences logicielles :

- Inventorier les licences, avec des liens vers les logiciels inventoriés dans GLPI
- Suivre les installations de licence sur tous les actifs
- Lier les licences à la gestion financière
- Anticiper et suivre le renouvellement des licences

Une licence ne peut exister dans GLPI sans logiciel associé à la licence lors de sa création. La gestion des licences n'est pas automatisée, un suivi humain est nécessaire pour la mise à jour des informations.

Gestion d'inventaire couplée à GLPI

L'inventaire automatique de parc permet de remplir automatiquement la partie parc dans GLPI avec :

- Les ordinateurs
- Les logiciels
- Périphériques
- Le matériel réseau (switchs, routeur, borne wifi, etc.)
- Les imprimantes

Pour effectuer cet inventaire, nous allons utiliser la solution **FusionInventory** (FI).

II. Installation et configuration de l'outil de Gestion

Installation

Avant d'installer GLPI, il faut installer plusieurs outils qui sont :

Mettre à jour la liste des paquets :

```
# apt-get update && apt-get upgrade
```

Installation Apache2 :

```
# apt-get install apache2 php libapache2-mod-php
```

Installation PHP :

```
# apt-get install php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas
```

Installation MariaDB :

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

Installez les modules complémentaires au bon fonctionnement de GLPI :

```
# apt-get install apcupsd php-apcu
```

Redémarrez les services :

```
# /etc/init.d/apache2 restart
# /etc/init.d/mysql restart
```

Créez la base de données qui nous permettra ensuite d'installer GLPI :

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

```
create database glpidb;
grant all privileges on glpidb.* to glpiuser@localhost identified by "votre-mot-de-passe";
quit
```

Pour plus de simplicité dans l'avenir, on installera phpMyAdmin, qui va vous permettre de gérer la base de données en interface graphique :

```
# apt-get install phpmyadmin
```

Choisir Apache2 en appuyant sur la barre espace, et répondre NON à "créer la base avec db_common".

Nous allons pouvoir procéder à l'installation de GLPI.

```
# cd /usr/src/
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.10/glpi-10.0.10.tgz
# tar -xvzf glpi-9.3.3.tgz -C /var/www/html
```

Ensuite, une fois que l'on aura téléchargé et décompressé ces derniers, **nous attribuons les droits** au serveur LAMP d'agir sur les fichiers, et nous pourrons enchaîner sur l'installation graphique. Pour cela, entrez la commande suivante :

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

Une fois l'installation en commande terminée, il faut désormais ouvrir navigateur et taper dans la barre d'adresse l'IP de machine, suivie de **/glpi**.

(Pour connaître l'adresse IP, il suffit juste taper : ip a)

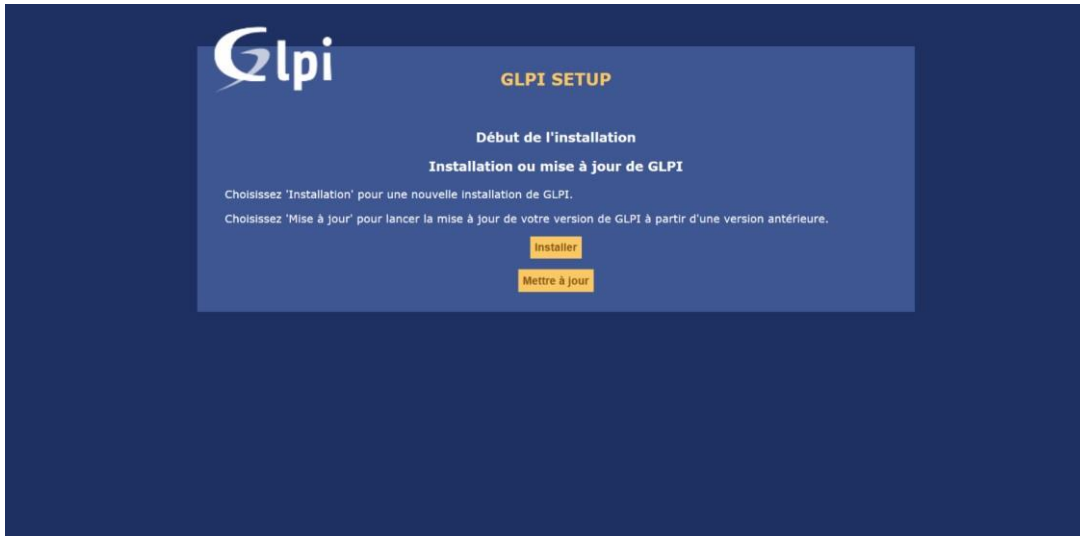
Nous devons avoir cette page :



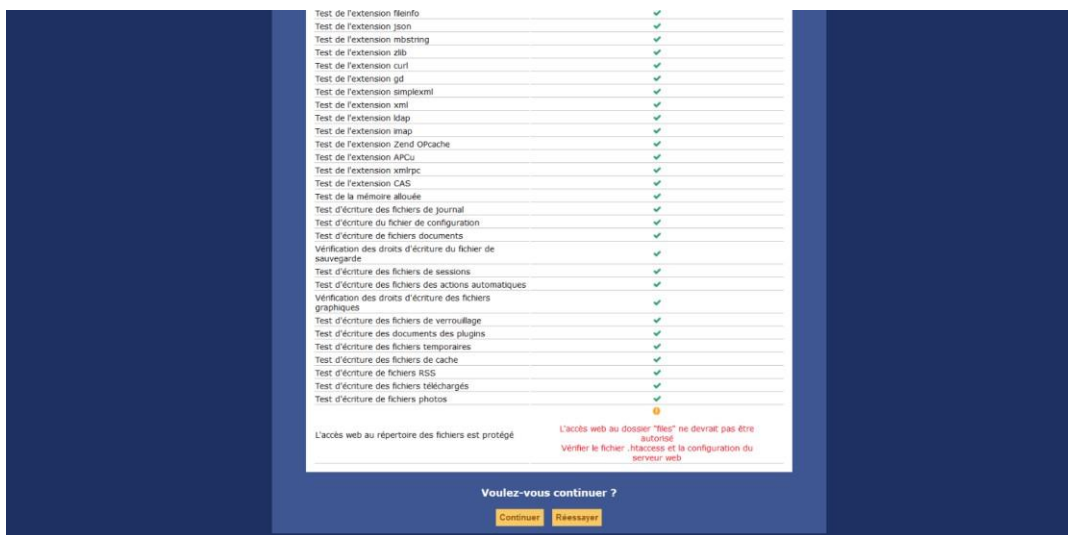
Appuyez sur [OK] après avoir choisi votre langue préférée, Une fois validé, vous arrivez sur le menu suivant



Là encore, après avoir consulté les CGU et validé, vous pouvez cliquer sur [Continuer]. Dans le menu suivant, nous allons pouvoir cliquer sur [Installer]



Sur le menu suivant, nous vérifierons que tous les paquets sont correctement installés.



Cliquez sur [Continuer].



Si tout est OK, on peut voir la fenêtre suivante avec la base de données “glpidb” apparaître.



Cliquez ensuite sur [Continuer].



FusionInventory

FusionInventory est un plugin pour GLPI qui permet de lui ajouter la fonctionnalité d'inventaire automatique.

Le fonctionnement de FusionInventory consiste à faire appel à un système d'agent installé sur les ordinateurs pour l'inventaire matériel, logiciel ainsi que la découverte réseau et l'inventaire réseau.

Installez le plugin

Pour fusioninventory-agent, vous devrez installer ces dépendances :

```
# apt install dmidecode hwddata ucf hdparm
# apt install perl libuniversal-require-perl libwww-perl libparse-edid-perl_
# apt install libproc-daemon-perl libfile-which-perl libhttp-daemon-perl
# apt install libxml-trepp-perl libyaml-perl libnet-cups-perl libnet-ip-perl_
# apt install libdigest-sha-perl libsocket-getaddrinfo-perl libtext-template-perl_
# apt install libxml-xpath-perl libyaml-tiny-perl_
```

Pour fusioninventory-agent-task-network, vous devrez installer ces autres dépendances :

```
# apt install libnet-snmp-perl libcrypt-des-perl libnet-nbname-perl
# apt install libdigest-hmac-perl_
# apt install libfile-copy-recursive-perl libparallel-forkmanager-perl
# apt install libsnmp-perl_
```


Téléchargez-les packages souhaités depuis Deb fusioninventory-agent tracker :

```
root@STD-debian:/var/www/html/glipi/plugins# wget https://github.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/releases/download/2.5.2/fusioninventory-agent_2.5.2-1_all.deb_
# dpkg -i fusioninventory-agent_2.5.2-1_all.deb
```

Démarrez l'agent :

```
# systemctl restart fusioninventory-agent
```

Changement de configuration, rechargez l'agent :

```
systemctl reload fusioninventory-agent
```

Pour démarrer une exécution immédiate :

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

Finalisez l'installation sur l'interface web

Revenons à présent dans GLPI. Connectez-vous avec le compte **glpi** (le super administrateur du serveur) :

Une fois connecté, rendez-vous dans la rubrique suivante : *Configuration > Plugins* :



The screenshot shows the GLPI web interface navigation menu. The 'Configuration' menu is open, and 'Plugins' is highlighted. Other visible options include 'Intitulés', 'Composants', 'Notifications', 'Niveaux de services', 'Générale', 'Unicité des champs', 'Actions automatiques', 'Authentification', 'Collecteurs', and 'Liens externes'. A security warning banner is visible at the bottom of the menu area.

Si les manipulations sur Linux sont correctes, on peut voir apparaître la fenêtre suivante :



The screenshot shows the 'Plugins' page in the GLPI interface. A table lists the installed and available plugins. The 'FusionInventory' plugin is shown with the following details:

Nom	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Conforme CSRF
FusionInventory	9.3+1.3	AGPLv3+	Installé / non activé	David DURIEUX & FusionInventory team		Oui

Buttons for 'Activer' and 'Désinstaller' are visible next to the plugin entry. A link 'Voir le catalogue des plugins' is also present.

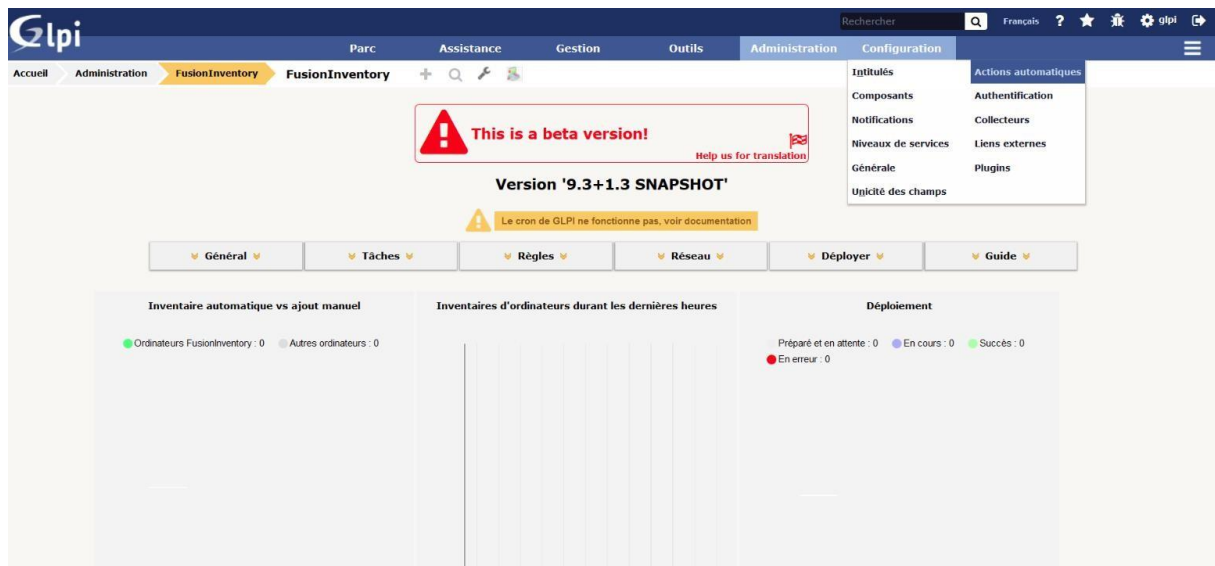
Si on peut voir ainsi, c'est que le plugin FusionInventory est prêt à être installé dans GLPI. Cliquez sur [Installer] pour continuer.

L'installation est faite dans la base de données. Vous pouvez cliquer maintenant sur le bouton [Activer].

Ça y est ! Le plugin FusionInventory est installé. Il ne nous reste plus qu'à le configurer.

Configurez le plugin FusionInventory

Rendez-vous dans : *Administration > FusionInventory*



Résolvez le problème de la crontab

La première chose qui est censée nous sauter aux yeux, c'est le message d'alerte du cron de GLPI. Il est dû à une absence de **cron.php** du GLPI dans le cron de Linux.

Pour rappel, la **crontab** sous Linux est la table qui gère les actions automatiques. Pour que GLPI puisse fonctionner "automatiquement" malgré son aspect de site en PHP (qui ne réagit donc que quand il y a une requête), on intègre un fichier **cron.php** qui va envoyer automatiquement une requête toutes les minutes sur le serveur, pour simuler la présence de quelqu'un sur la page.

Pour résoudre ce souci, il faut faire la manipulation suivante dans le shell de Linux en compte root

```
# crontab -u www-data -e
```

Sélectionnez le choix 1

À la fin de celui-ci, ajoutez la ligne suivante et enregistrez ensuite :

```
*/1 * * * * /usr/bin/php5 /var/www/html/glpi/front/cron.php &>/dev/null
```

Une fois fini, on relance le daemon du cron :

```
# /etc/init.d/cron restart
```

Retournez ensuite sur la page web de GLPI et allez dans le menu : *Configuration* > *Actions Automatiques*.

Dans la liste, il faut chercher l'action automatique nommée *TaskScheduler* :

Nom	Type d'élément	Description	Statut	Dernière exécution
olaticket	Niveau de OLA pour le Ticket	Action automatique pour les OLAs	Programmée	2014-06-18 08:02
planningrecall	Rappel du planning	Envoyer les rappels pour le planning	Programmée	2018-12-13 14:54
queuednotification	File d'attente des notifications	Envoyer les courriels en attente	Programmée	
queuednotificationclean	File d'attente des notifications	Vider la file d'attente des notifications	Programmée	
reservation	Élément réservable	Alertes sur les réservations	Programmée	2012-04-05 20:31
savedsearchsalerts	Alerte de recherche sauvegardée	savedsearchsalerts	Désactivé	
session	Action automatique	Nettoyage des sessions expirées	Programmée	2011-08-30 08:22
slaticket	Niveau de SLA pour le Ticket	Actions automatiques des SLA	Programmée	2014-06-18 08:02
software	Licence	Envoi des alertes sur les expirations de licences	Désactivé	
taskscheduler	Gestion des tâches	taskscheduler	Programmée	
telemetry	Télémetrie	Envoi d'informations de télémétrie	Désactivé	
temp	Action automatique	Nettoyage des fichiers temporaires	Programmée	
ticketrecurrent	Tickets récurrents	Tickets récurrents	Programmée	2018-12-13 14:39
unlockobject	Verrou de l'objet	Déverrouille les objets verrouillés oubliés	Désactivé	
wakeupAgents	Job	wakeupAgents	Programmée	
watcher	Action automatique	Surveillance des actions automatiques	Programmée	2018-12-13 14:32

Cliquez dessus pour ouvrir le menu et cliquez ensuite sur le bouton [Exécuter] :

Si vous retournez dans : *Administration* > *FusionInventory*, le message d'erreur en jaune devrait avoir disparu !

III. Fonctionnement de l'outil de gestion.

Configuration de GLPI

Pour commencer nous allons importer les utilisateurs de l'active directory, pour cela nous allons importer les utilisateurs grâce à l'annuaire LDAP.

Dans l'espace annuaire LDAP, il faudra mettre les informations qui nous permettront de trouver nos utilisateurs.

- Ensuite nous allons les importer grâce à la liaison annuaire LDAP



- Puis on va aller sur "Importation de nouveaux utilisateurs"



□ Ensuite on va chercher les utilisateurs :

Importation de nouveaux utilisateurs Mode expert

Activer le filtrage par date

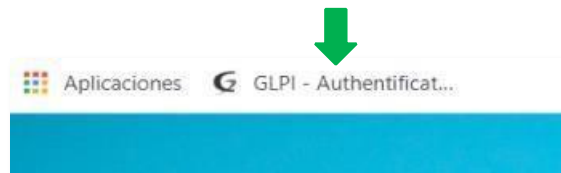
Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant	<input type="text"/>	Champ de synchronisation (objectguid)	<input type="text"/>
Courriel	<input type="text"/>	Nom de famille	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>	Téléphone	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>	Téléphone mobile	<input type="text"/>
Titre	<input type="text"/>		

Rechercher

On les sélectionne tous, et en cliquant sur Actions, on aura la possibilité de les importer dans notre liste d'utilisateurs de GLPI.

Une fois que ses deux paramètres établis, L'utilisateur devra se connecter à son poste, puis il devra aller sur GLPI.



Puis il devra rentrer ses identifiants pour pouvoir se connecter.