



2017-2018

Gestion de parc informatique et suivi des incidents

Epreuve E6



Raphaël Andrieu
ESICAD

Table des matières

GLPI.....	1
Pourquoi GLPI ?	1
Prérequis	1
Installation de WAMP.....	2
Installation de GLPI.....	4
Installation de FusionInventory.....	8
Serveur	8
Client.....	9
GLPI.....	10
Création de différents profils	10
Création/suivi de tickets d'incidents	11
Déploiement de Fusion Inventory par GPO	13
Prérequis	13
Installation.....	14
Conclusion	18

GLPI

Gestion libre de parc informatique(GLPI) permet aux entreprises de 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. 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'assistance⁵. Nous pouvons aussi ajouter des plugins a GLPI, nous allons installer le plugin Fusion Inventory qui va nous permettre de faire l'inventaire matériel et logiciel de notre réseau, il va aussi nous permettre de faire un déploiement de logiciels.

Pourquoi GLPI ?

Il existe de nombreux logiciel de gestion de parc comme OCS Inventory NG, H-Inventory, OpenNMS ou OUAPI.

GLPI est gratuit et c'est l'outil parfait pour les grosses et petites structures, elle est notamment utilisée par la gendarmerie nationale. C'est un open-source et il dispose d'une gestion de contrats, d'un helpdesk et d'un outil de stat très performant.

Prérequis

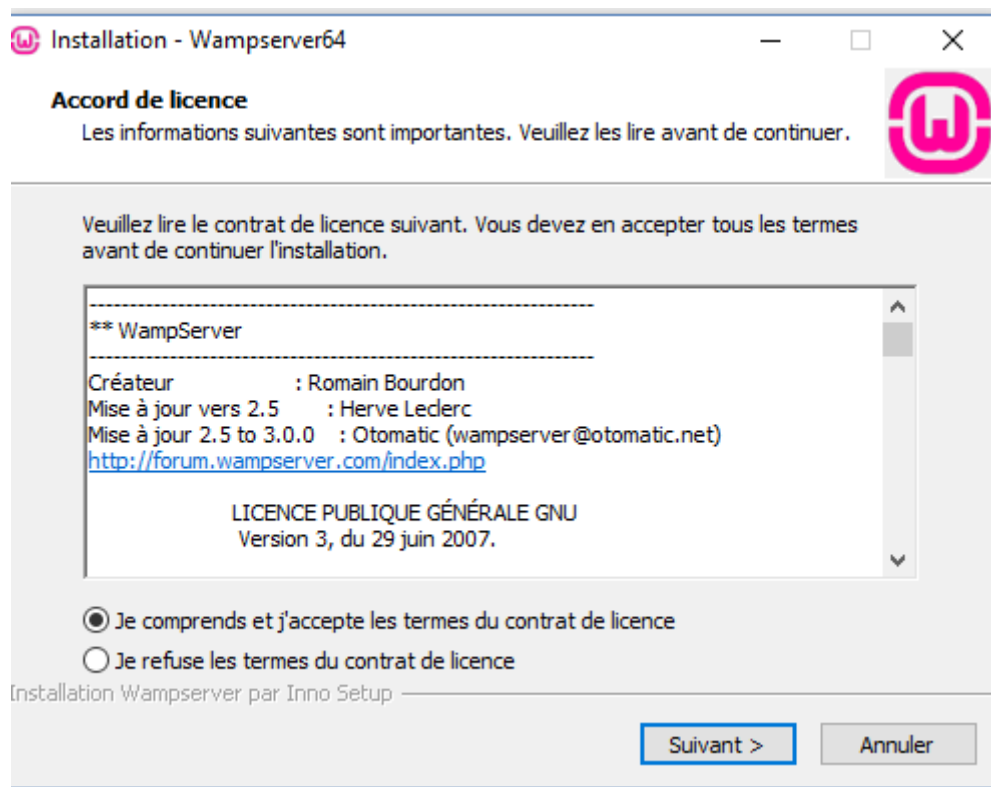
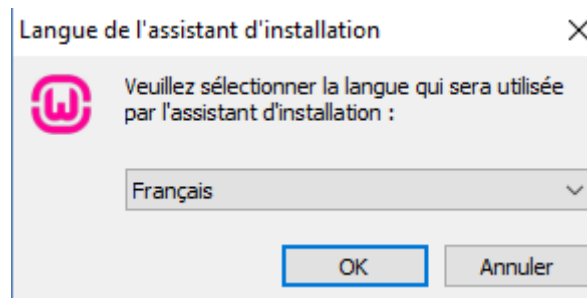
- Un serveur Web, nous allons utiliser WAMP pour cette procédure. (Dans ce cas-là un Serveur Windows 2012)
- Un domaine active directory
- Connaître les informations de connexion de votre MYSQL.

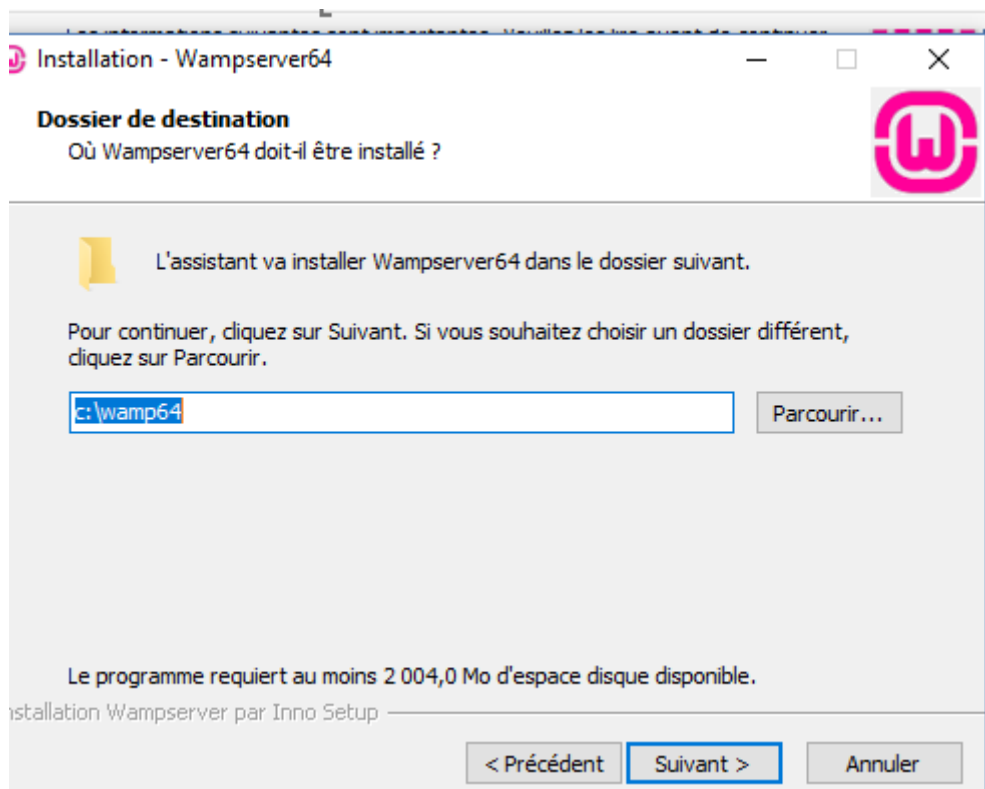
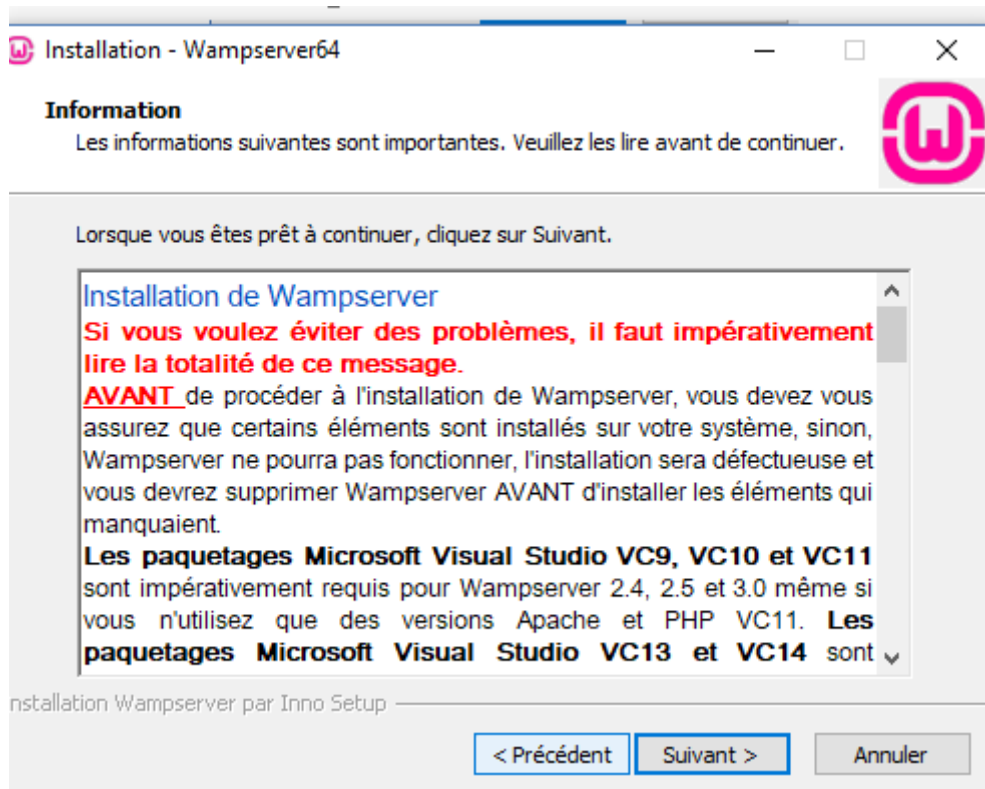
Installation de WAMP

Pour télécharger la dernière version, rendez-vous sur <http://www.wampserver.com>. Cliquez sur "télécharger".



Une fois Wamp téléchargé, vous n'avez plus qu'à l'installer

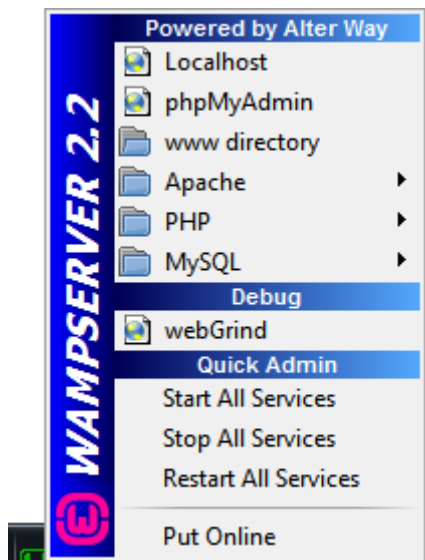




Après avoir fini d'installer Wamp une petite icône W apparaîtra dans la barre des tâches.



Assurez-vous que Wamp est bien « En mode en ligne »



Voilà, Wamp est correctement installé et fonctionne. Nous pouvons passer à l'installation de GLPI.

Installation de GLPI

Pour mettre en place GLPI, il faut l'installer et mettre son dossier à la racine de votre Serveur WEB (ici la racine est c:/Wamp/WWW)

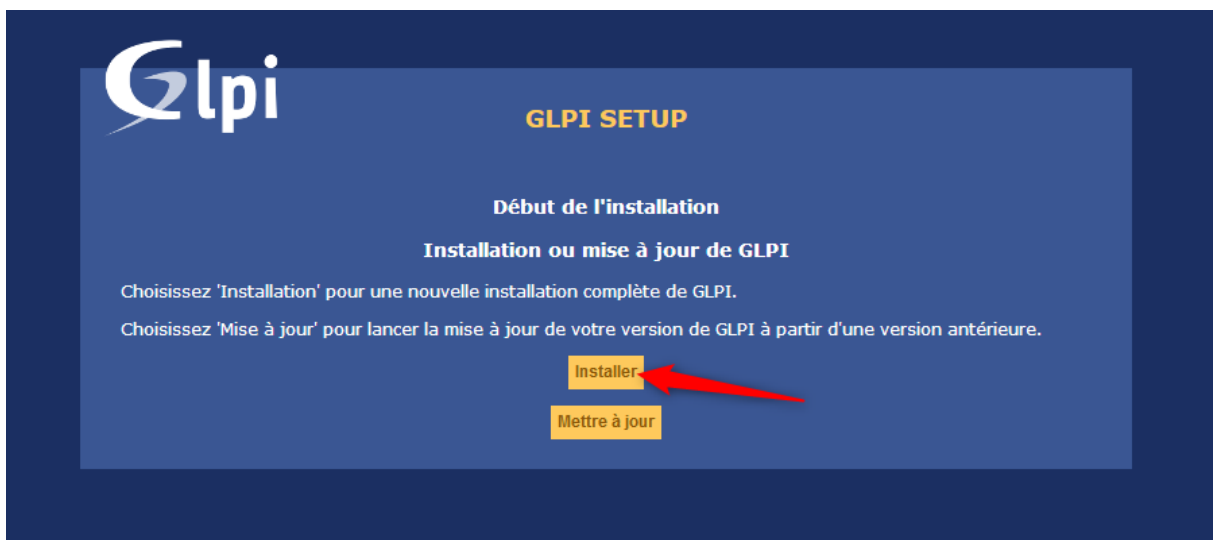
- GLPI est disponible ici : <http://glpi-project.org/spip.php?article3>

Après avoir déplacé le dossier GLPI, vous pouvez accéder à la page : http://ip_du_serveur/glpi/ et suivre la procédure d'installation.





Cliquez ensuite sur Installer





GLPI SETUP

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de l'utilisation de Session_use_trans_sid	✓
test de l'extension mysqli	✓
test de l'extension ctype	✓
test de l'extension fileinfo	✓
test de l'extension json	✓
test de l'extension mbstring	✓
test de l'extension zlib	✓
test de l'extension curl	✓
test de l'extension gd	✓
test de l'extension simplexml	✓
test de l'extension xml	✓
test de l'extension ldap	✓
test de l'extension imap	✓

Il vous faut ensuite écrire les informations pour se connecter à la base de données. Ici le serveur Mysql est « Localhost », l'utilisateur est « root » et il n'y a pas de mot passe



GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Paramètres de connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

[Continuer](#)



Ensuite connectez- vous avec le compte « gpi » mot de passe : « gpi » (compte de base)

Un message d'avertissement apparaît alors :

Supprimer le fichier « \gpi\install\install.php ». Et modifier le mot de passe de votre compte dans « Administration > utilisateur »

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous



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

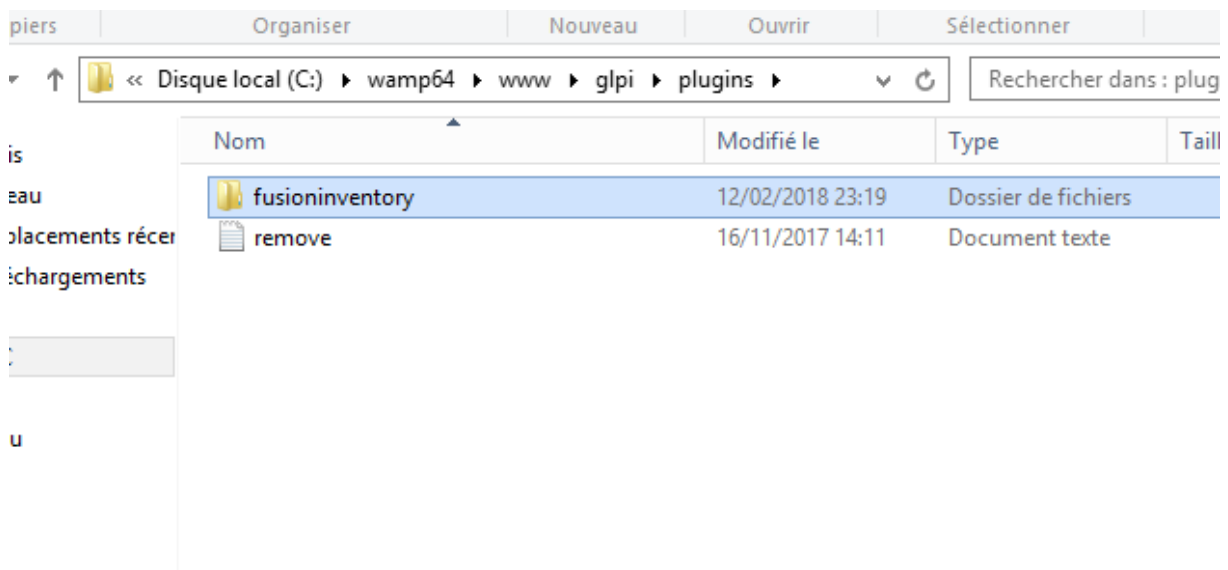
Votre planning

Installation de FusionInventory

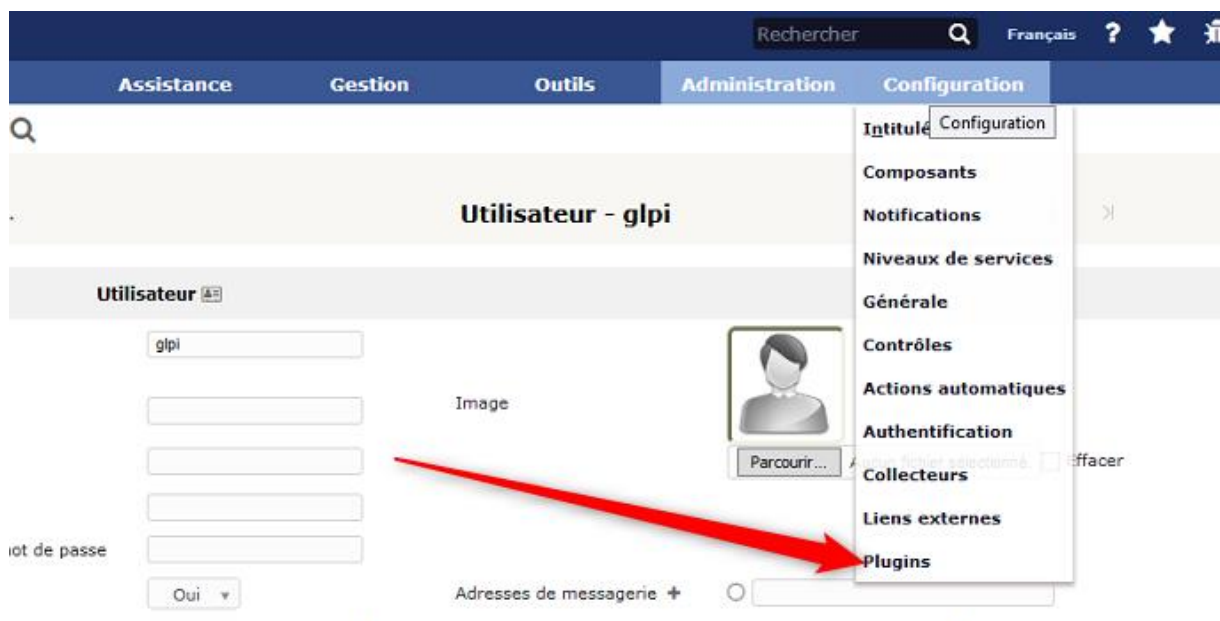
Serveur

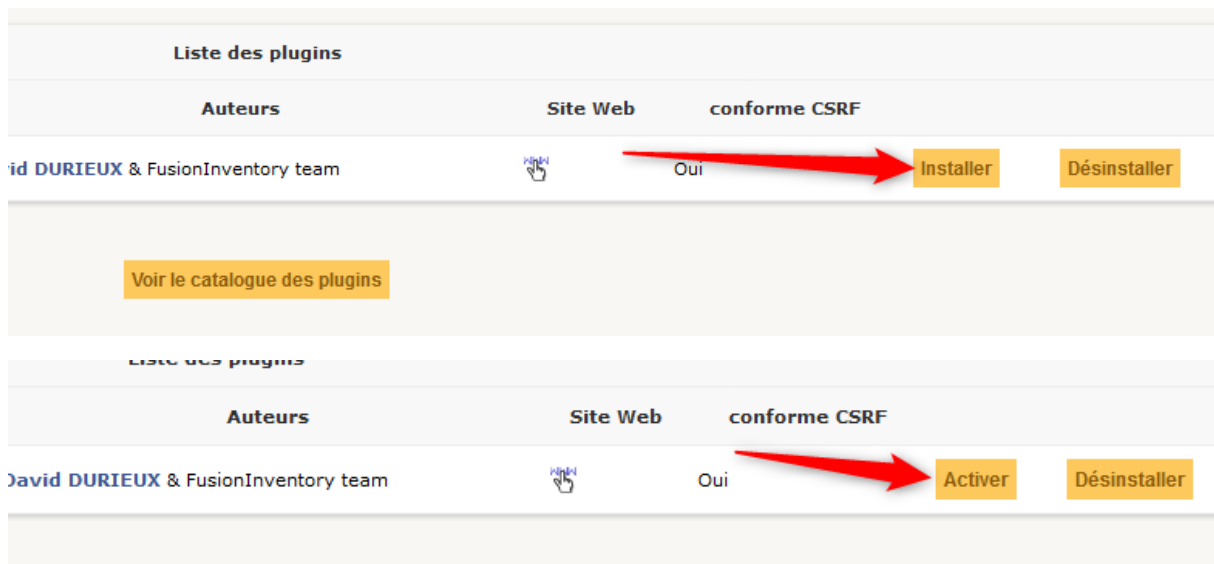
Après avoir installé et paramétré GLPI, vous pouvez mettre en place le dossier FusionInventory dans le dossier plugins de GLPI, ce dossier est téléchargeable sur le site :

- <http://fusioninventory.org/>



Puis accéder au site GLPI et cliquez sur configuration > plugins





Cliquez sur le bouton Installer puis sur le bouton activer à côté de Fusion Inventory.

Vous pouvez maintenant configurer l'URL d'accès au service GLPI qui nous permettra par la suite de configurer Fusion Inventory pour les clients.

Allez dans Administration > entité

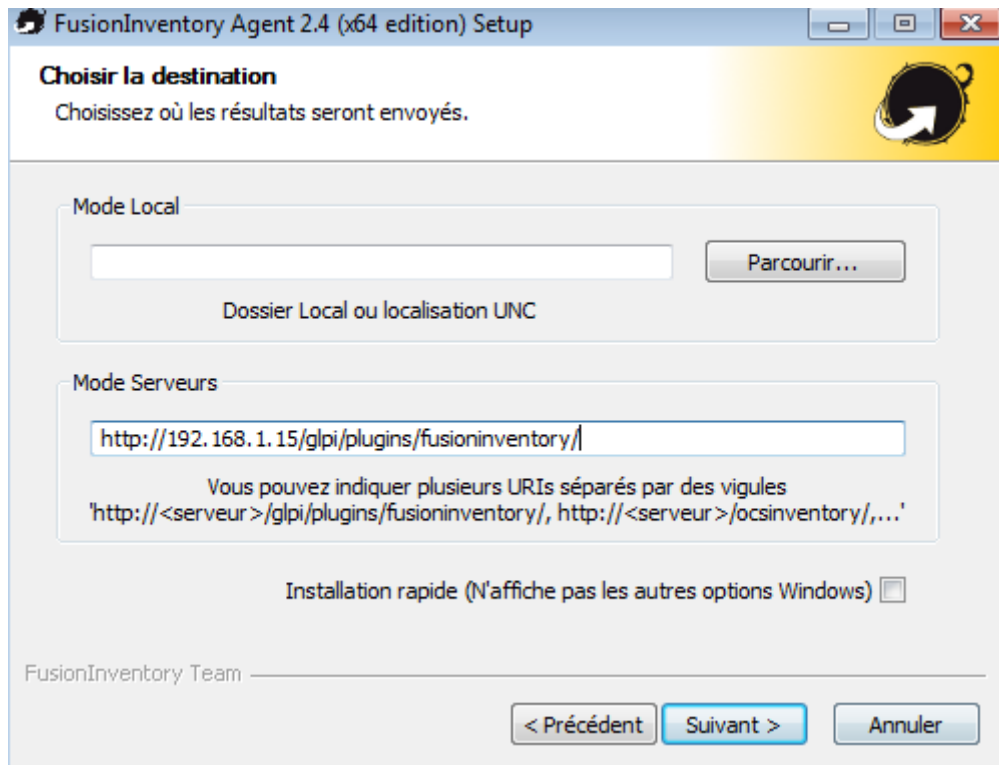


Remplissez le champ en bas à droite avec :

http://ip_du_serveur/gipi/

Client

Vous pouvez maintenant installer sur chacun de vos Clients : Fusion Inventory Agent et l'installer en mode serveur avec comme adresse : http://ip_du_serveur/gipi/plugins/fusioninventory/



Après avoir installé le client et après avoir attendu quelques temps, les informations du PC vont remonter directement sur GLPI

Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Type	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
TOU-S1412412		innotek GmbH	C3D4AC64-2CB9-4055-92D9-5EB369AA912F	VirtualBox	VirtualBox	Windows		2018-02-13 09:42	Intel(R) Core(TM) i5-6198DU CPU @ 2.30GHz
srv-glpi		innotek GmbH	75269D86-708B-41ED-A607-94A179BA0F7F	VirtualBox	VirtualBox	Windows		2018-02-13 10:17	Intel(R) Core(TM) i5-6198DU CPU @ 2.30GHz

GLPI

Création de différents profils

Pour créer un nouvel utilisateur, il faut aller dans la catégorie Administration puis Profils.

The screenshot shows the GLPI Administration interface for the 'Profils' (Profiles) section. At the top, there is a navigation bar with 'Administration' and 'Profils' highlighted. Below the navigation, there is a search bar and a table of profiles. The table has columns for 'Nom', 'Interface du profil', 'Profil par défaut', and 'Dernière modification'. The profiles listed are: Admin, Hotliner, Observer, Read-Only, Self-Service, Super-Admin, and Supervisor.

Nom	Interface du profil	Profil par défaut	Dernière modification
Admin	Interface standard	Non	
Hotliner	Interface standard	Non	
Observer	Interface standard	Non	
Read-Only	Interface standard	Non	
Self-Service	Interface simplifiée	Oui	
Super-Admin	Interface standard	Non	
Supervisor	Interface standard	Non	

Vous pouvez voir une liste de profil déjà créée, il faut maintenant cliquer sur le bouton « ajouter un utilisateur » en haut à gauche de la page.

This is a close-up of the 'Administration > Profils' breadcrumb. A red arrow points to the '+' icon next to the 'Profils' label, which is used to add a new profile.

Complétez les champs puis valider en cliquant sur le bouton « ajouter »

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Profil' form. It contains the following fields: 'Nom' (with 'Utilisateur2' entered), 'Profil par défaut' (checkbox), 'Interface du profil' (dropdown menu set to 'Interface simplifiée'), 'Modification du mot de passe' (checkbox), and 'Formulaire de création de tickets à la connexion' (checkbox). There is also a 'Commentaires' text area and an 'Ajouter' button at the bottom right, which is highlighted with a red box.

Création/suivi de tickets d'incidents

Pour créer un nouveau ticket, il faut aller dans la catégorie Assistance puis Créer un ticket.

2lpi Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

cueil Assistance Tickets + Q ☰ ✓

Ticket

Nouveau ticket

Date d'ouverture: 2018-02-13 09:59 📅

Temps de prise en charge: 📅

Temps interne de prise en compte: 📅

Type: Incident ▾

Acteur: Demandeur Observateur Attribué à

Temps de résolution: 📅

Temps interne de résolution: 📅

Catégorie: ----- i ⊕

Complétez les champs puis valider en cliquant sur le bouton « ajouter ».

Vous pouvez avoir un suivi des tickets dans la catégorie Assistance et Tickets.

Caractéristiques - Statut est Non résolu Rechercher ☆ ↻

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 1 sur 1

Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
1	Problème écran	En cours (Attribué)	2018-02-13 10:00	2018-02-13 09:59	Moyenne	glpi i	glpi i		

Actions

Vous pouvez en cliquant sur un de vos tickets l'affecter a un de vos technicien et choisir une catégorie de Panne (vous pouvez aussi créer des catégories de panne en cliquant sur le bouton « + » à droite du choix de la catégorie)

Temps interne de résolution 📅 ✕

Catégorie ----- ▾ i ⊕ 

Source de la demande Helpdesk ▾ i ⊕

Validation Non soumis à validation ▾

Nouvel élément - Catégorie de ticket

Nom:

Comme enfant de: i

Responsable technique: i

Groupe technique: i

Base de connaissances: i

Visible dans l'interface simplifiée: ▼

Visible pour un incident: ▼

Visible pour une demande: ▼

Visible pour un problème: ▼

Visible pour un changement: ▼

Gabarit pour une demande: i

Gabarit pour un incident: i

Commentaires:

Nous allons pour ce contexte créer 4 catégories :

- Bureautique
- Informatique
- Internet
- Messagerie

Catégorie

Source de la demande

Validation

Lieu

Éléments

----- ▲ i ⊕

Root entity i

»Bureautique va

»Informatique

»Internet

»Messagerie

----- ▼

Vous pouvez par la suite visualiser les tickets par catégorie choisi

Caractéristiques - Catégorie ▼ est ▼ Bureautique ▼ ★ ↻

Affichage (nombre d'éléments) 20 ▼ Page courante en PDF paysage ▼ De 1 à 1 sur 1

Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temp
ème écran	En cours (Attribué)	2018-02-20 10:22	2018-02-13 09:59	Moyenne	normal i	gipi i	Bureautique	

Déploiement de Fusion Inventory par GPO

Pour faciliter le déploiement de Fusion Inventory dans un domaine, nous allons voir comment créer une GPO permettant le déploiement automatique.

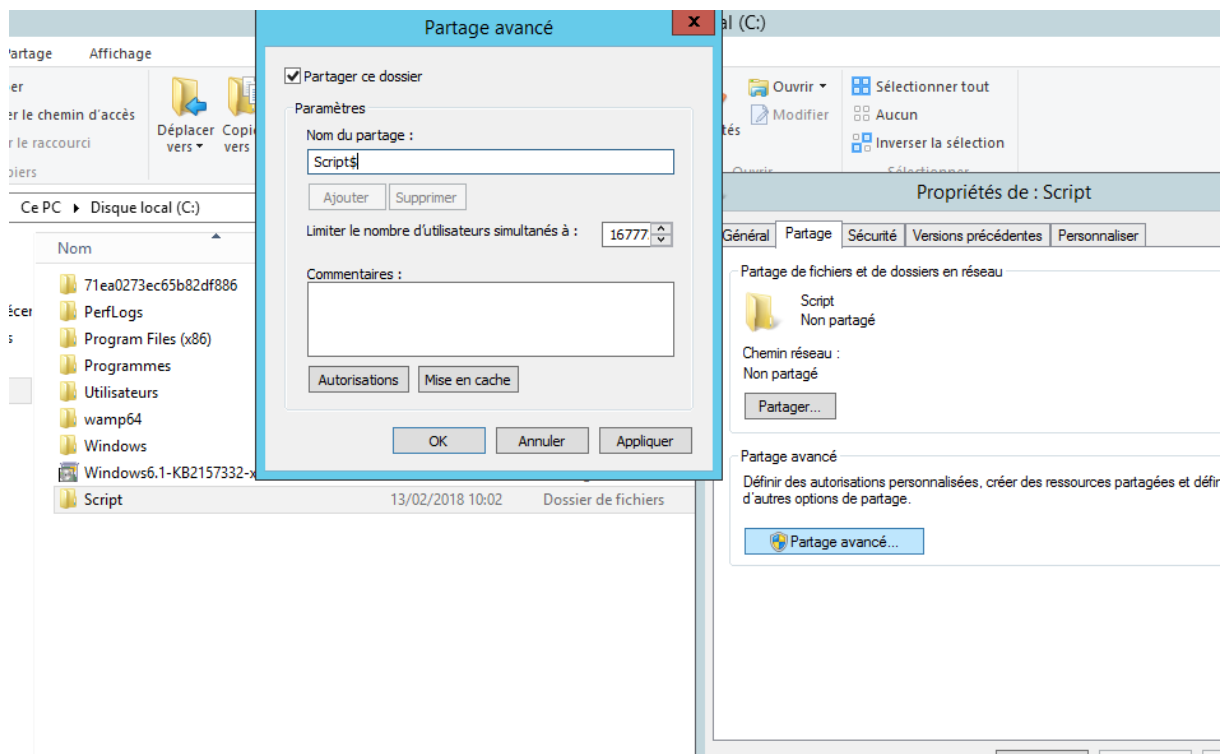
Prérequis

- L'exécutable de l'agent Fusion Inventory que nous avons téléchargé précédemment.

- Un fichier ADMX pour configurer l'agent GPO.
 - o Téléchargeable ici : <http://fusioninventory.org/documentation/agent/installation/windows/FusionInventory.admx>
- Un script VBS
 - o Disponible ici : <https://raw.githubusercontent.com/fusioninventory/fusioninventory-agent/2.4.x/contrib/windows/fusioninventory-agent-deployment.vbs>

Installation

Créez tout d'abord un dossier partagé caché nommé « Script » dans le disque C : de votre serveur, et glissez le fichier .vbs

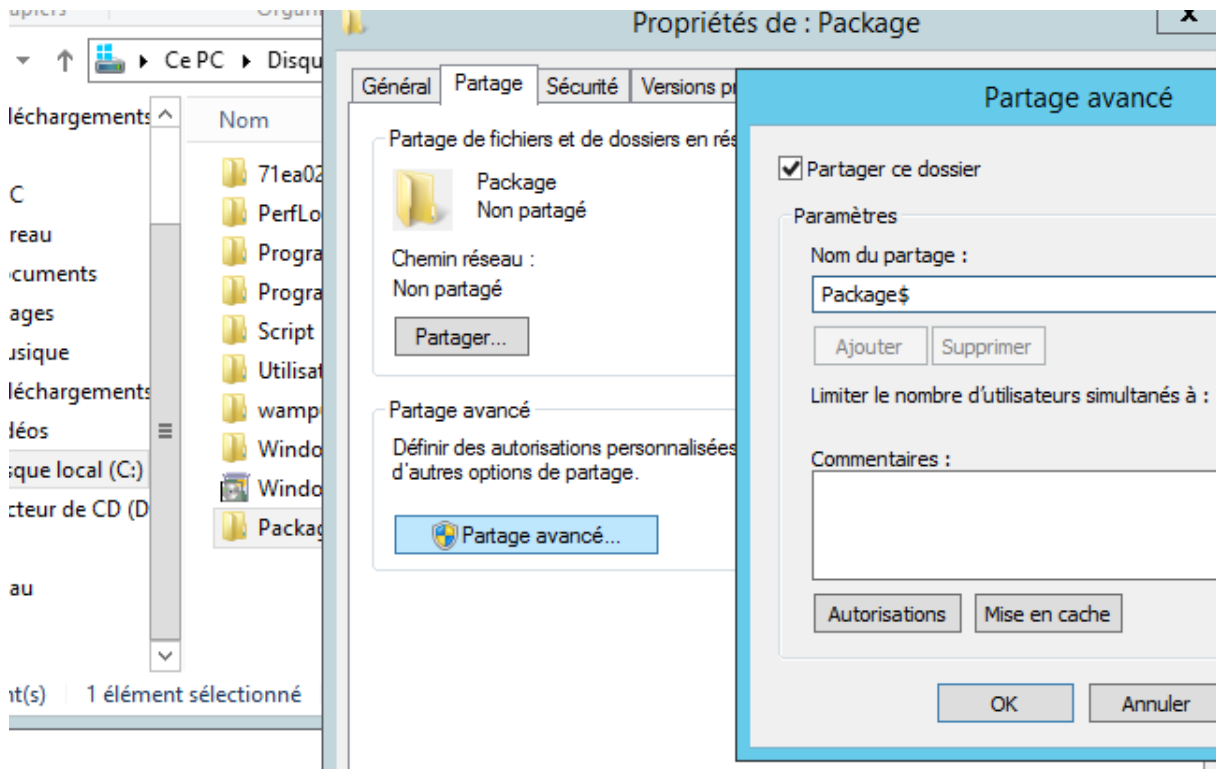


Vous devez modifier 3 lignes dans ce fichier .vbs :

- SetupLocation = [\\srv-glpi\Package\\$](http://srv-glpi/Package$)
- SetupOptions = "/acceptlicense /runnow /server='http://192.168.1.15/glpi/plugins/fusioninventory/' /S"
- SetupVersion = "2.4"

Explication : SetupLocation est le lien réseau qui contiendra l'exécutable de l'agent. SetupOptions permet de préciser le serveur utilisé par l'agent, et setupVersion contient la version de l'agent.

Maintenant nous pouvons créer le fameux dossier Package qui contiendra l'exécutable de l'agent.

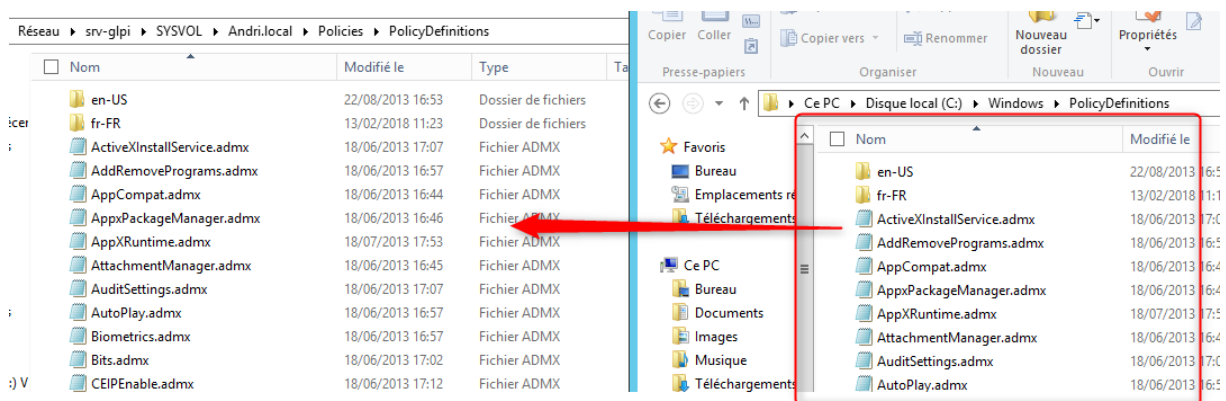


Glisser maintenant l'agent dans ce dossier.

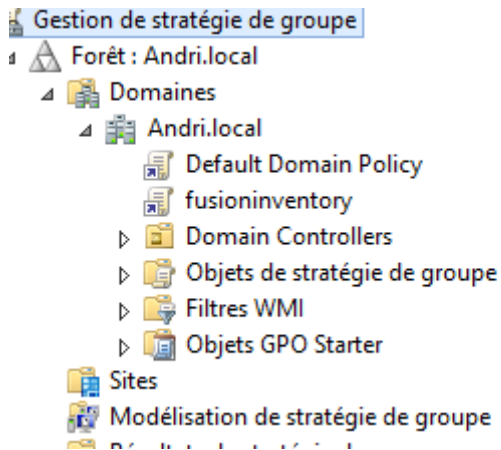
Maintenant nous allons ajouter le fichier .admx, pour cela placez-vous dans le dossier :

- [\\VOTRE-SERVEUR\SYSVOL\VOTRE-DOMAINE\Policies](#)

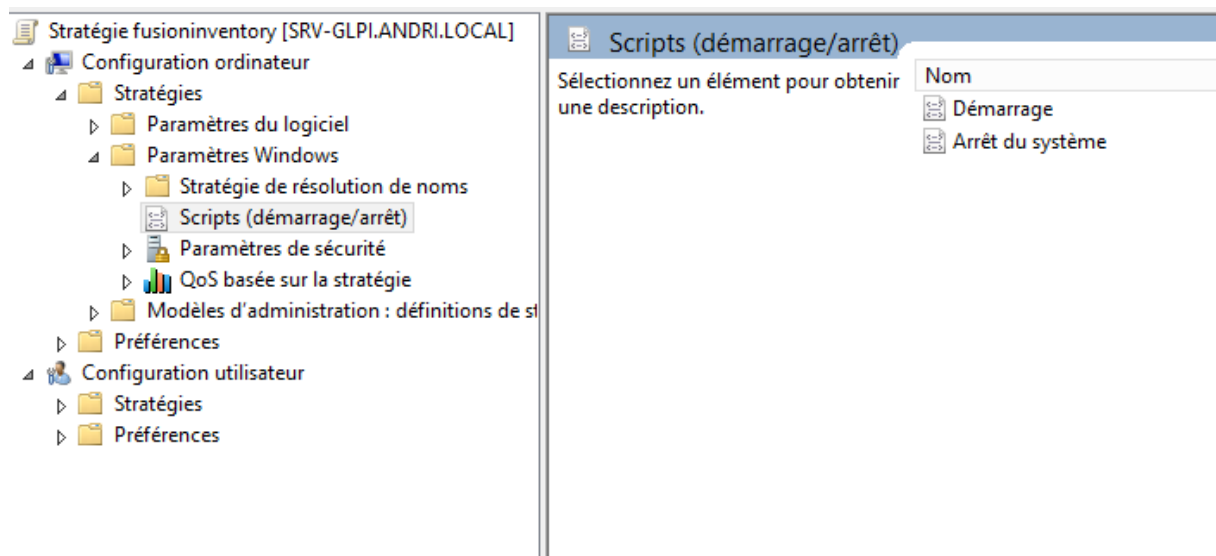
Et créez un dossier « PolicyDefinitions », glissez le fichier .admx de fusion inventory téléchargé précédemment et glissez tous les fichiers du dossier : « C:/Windows/PolicyDefinitions » dans le dossier.



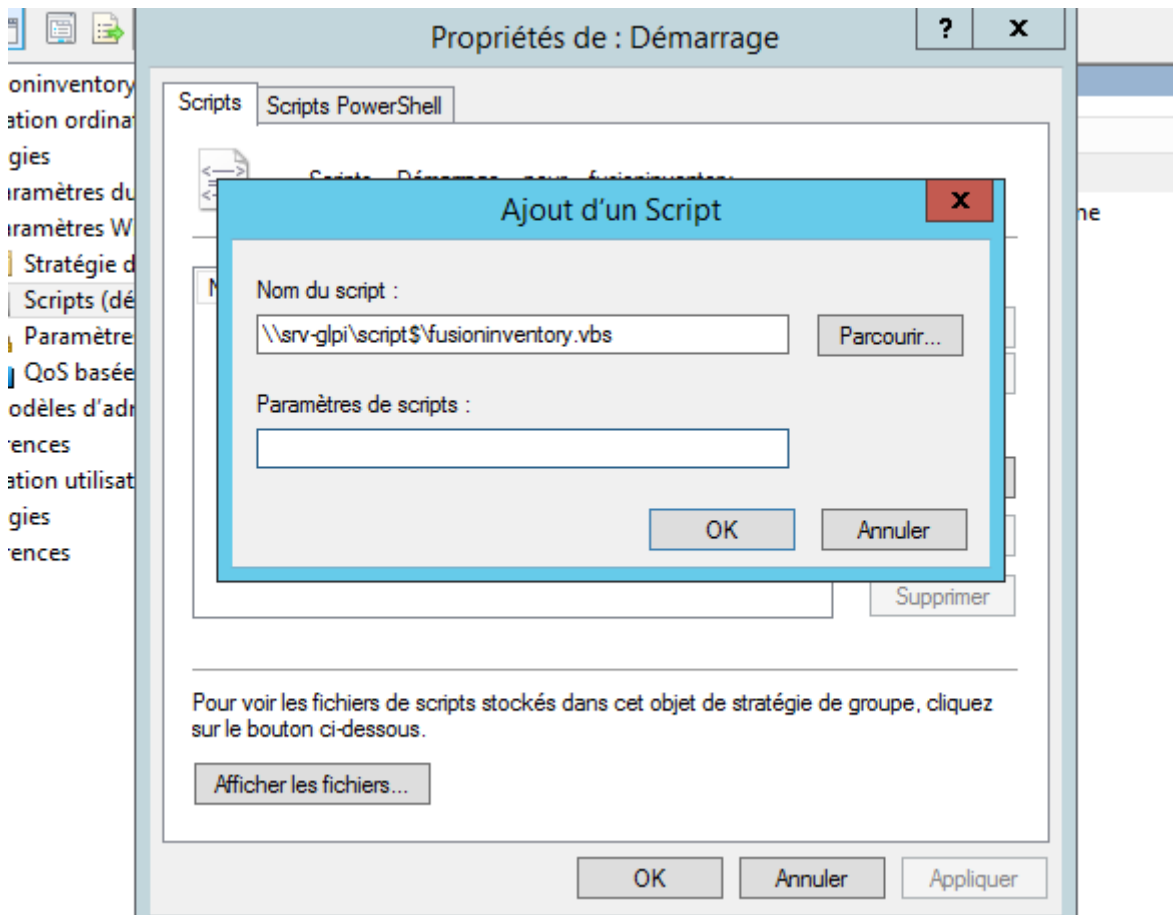
Nous pouvons maintenant passer à la création de la GPO, pour cela ouvrez « Gestion de stratégie de groupe » et créez un nouvel objet GPO « Fusioninventory ».



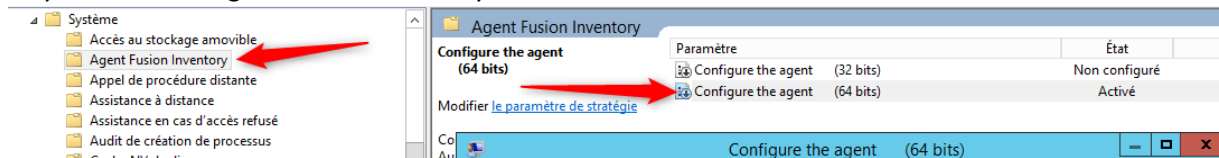
Puis modifiez le, allez dans « Configuration ordinateur », « paramètres windows » et « Scripts »

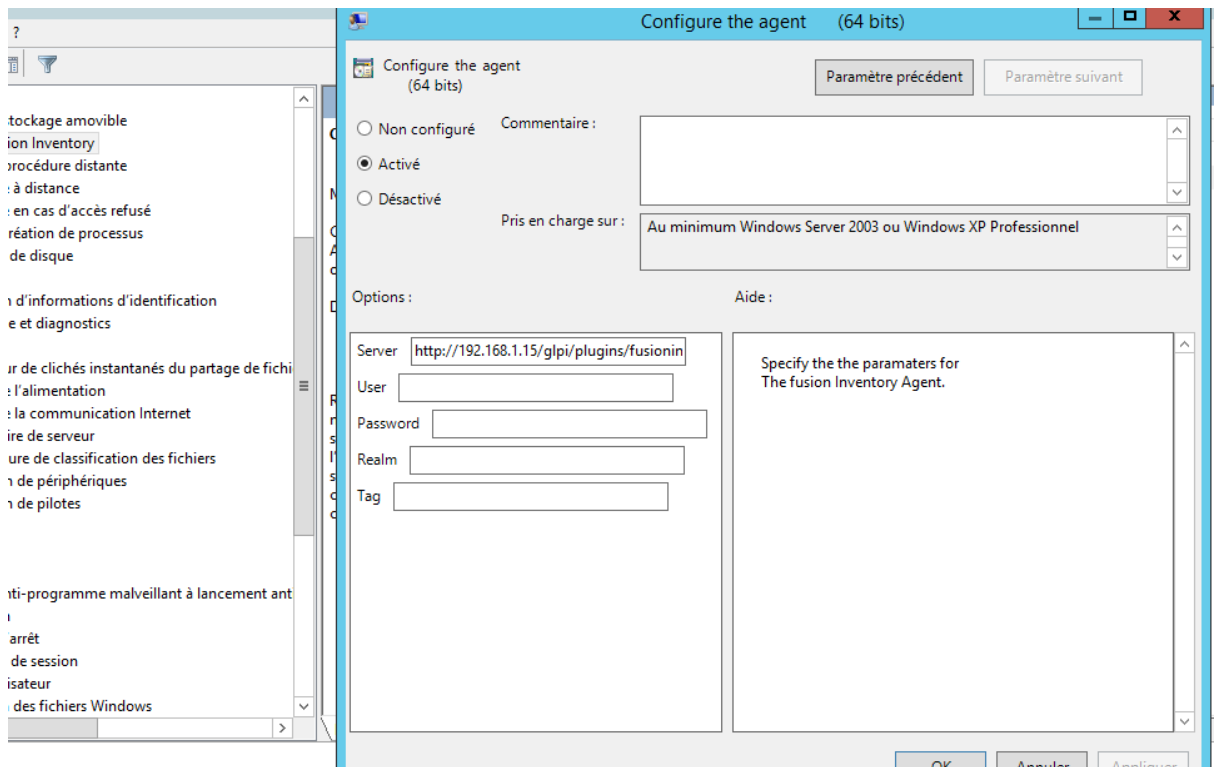


Ajoutez le lien vers votre script. (Attention mettez un lien réseau)

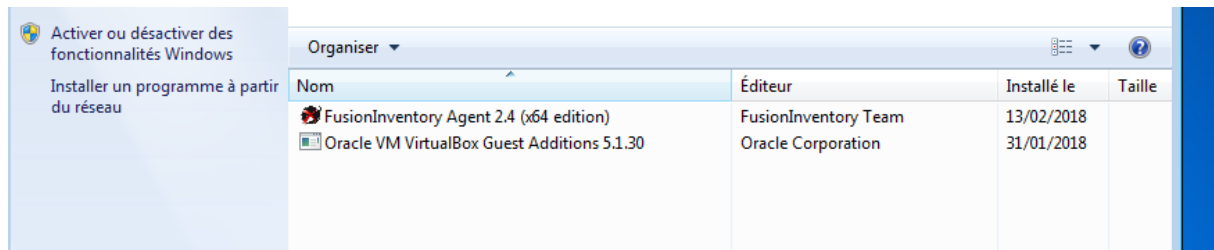


Après avoir ajouté le script, allez dans « Modèles d'administration : définitions de stratégies », « système » et « Agent Fusion Inventory »





Maintenant que la GPO est créée, L'agent Fusion Inventory est installé automatiquement, en vous connectant sur un nouveau poste informatique du domaine.



Conclusion

Cette documentation résume l'installation et la configuration de GLPI et de Fusion Inventory. L'outil GLPI a une multitude de configuration et plugins. Les modifications et réglages sont très larges et peuvent être adaptées selon les besoins.