

29/05/2024

AP5 : LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION D'INCIDENT



Réaliser par :

Jaden MOUANGA NKODIA
Yamina BOUTCHICH
Gauthier MISSLIN

Distribution

<u>Date</u>	<u>29/05/2024</u>
<u>Version</u>	<u>1.0</u>
<u>Equipes</u>	<u>Yamina BOUTCHICH</u> <u>Gauthier MISSLIN</u> <u>Jaden MOUANGA NKODIA</u>
<u>Distribution</u>	<u>Interne</u>
<u>Titre</u>	<u>La mise en place d'un outil</u> <u>de gestion incident</u>
<u>Nombres de pages</u>	<u>27</u>

Table des matières

Présentation GLPI.....	1
Les prérequis pour la mise en place de GLPI incluent :	1
Configuration Apache2 MariaDB et PHP	3
Installation et Configuration de GLPI	8
Liaison LDAP GLPI et active directory	15
Topologie	19
Cycle de vie d'un ticket.....	20
Guide utilisateur de prise en main de l'outil GLPI.....	21
Connexion au compte :	21
Fonctionnement d'un ticket.....	25
Planning.....	26
Glossaire.....	27
References.....	27

Présentation GLPI

GLPI est une solution open source complète pour la gestion de votre parc informatique. Développée en PHP sous licence GPL4, cette plateforme propose de nombreuses fonctionnalités pour optimiser votre productivité et vous faciliter la tâche.

Principales caractéristiques :

- Inventaire matériel et logiciel : Grâce à l'intégration d'outils comme OCS Inventory NG, GLPI vous permet de réaliser un inventaire détaillé de vos équipements et logiciels. Vous aurez ainsi une vision globale de votre parc informatique.
- Helpdesk et gestion des tickets : Créez facilement des tickets d'assistance pour signaler des incidents ou émettre des demandes. GLPI centralisera toutes les interactions avec vos utilisateurs pour une meilleure efficacité.
- Gestion des licences et des contrats : Suivez de près vos licences logicielles et vos contrats de maintenance. GLPI vous aidera à rester en conformité et à planifier vos renouvellements.
- Affectation du matériel : Attribuez vos équipements par zone géographique, par groupe d'utilisateurs ou par utilisateur individuel pour une gestion optimale de vos ressources.
- Suivi financier et commercial : Tenez à jour les informations d'achat, de garantie, d'amortissement et autres données financières liées à votre parc informatique.
- Réservations et états du matériel : Gérez les réservations de vos équipements et suivez leur état (en service, en réparation, etc.) pour une meilleure planification.
- Modularité et extensibilité !:Ajoutez des modules complémentaires (plugins) pour étendre les fonctionnalités de GLPI selon vos besoins spécifiques.

Avec son interface conviviale, sa flexibilité et sa communauté active, GLPI s'impose comme un outil incontournable pour la gestion efficace de votre environnement informatique.

Les prérequis pour la mise en place de GLPI incluent :

- ❖ Une machine serveur (physique ou virtuelle) avec une distribution Linux telle que Debian
- ❖ Serveur Web : Apache2
- ❖ Une base de données MariaDB ou MYSQL
- ❖ PHP

Pour déployer GLPI au sein d'Assurmer, nous avons créé un serveur dédié basé sur Debian 12, une distribution Linux stable, sécurisée et légère. Ce serveur sans interface graphique permet d'optimiser les ressources système.

Nous avons installé la dernière version stable de GLPI, la 10.0.15, qui intègre nativement FusionInventory. Cette extension puissante permet une gestion complète des inventaires matériels et logiciels.

En optant pour la version 10.0.15, nous bénéficions des dernières améliorations en termes de fonctionnalités, de performances et de sécurité.

Afin de faciliter l'accès à nos utilisateurs, nous avons configuré une liaison LDAP entre GLPI et notre Active Directory. Ainsi, ils peuvent se connecter à la plateforme avec leurs identifiants habituels.

Grâce à ce déploiement optimisé sur Debian 12, Assurmer dispose désormais d'un outil central et efficace pour la gestion de son parc informatique. GLPI nous permettra de rationaliser nos processus, d'améliorer la productivité et de gagner en visibilité sur notre infrastructure IT.

