

Compte Rendu Profils Serveur GLPI

Installer l'application GLPI

Afin de gérer les différents profils utilisant un service, on va utiliser un serveur GLPI afin de gérer les profils, et leurs droits de gestion des tickets.

GLPI est une solution logicielle open source qui permet de traiter les demandes de support des utilisateurs et de gérer son parc informatique, c'est un outil ITSM.

Nous avons installé le serveur GLPI sur une VM Debian.

Pour cela, il a fallu entrer la commande `"apt install openssh-server -y"` sur celle-ci. En suivant les explications fournies par Neptunet (<https://neptunet.fr/install-glpi10/>), nous avons installé les éventuels packages manquants. (`"apt update && apt upgrade -y"` pour mettre à jour la machine, `"apt install apache2 php mariadb-server -y"` pour installer mariadb, et enfin les dépendances avec `"apt install php-{mysql,mbstring,curl,gd,xml,intl,ldap,apcu,xmlrpc,zip,bz2,imap} -y"`)

Le système de base de données installé, il faut le configurer !

`"mysql_secure_installation"` afin d'installer la sécurité !

Nous pouvons ensuite créer l'utilisateur de la base de données et son mot de passe, puis un mot de passe pour le root.

On se connecte avec le compte root à l'aide de `"mysql -u root -p"`, et on crée la base de données avec `"create database db_glpi;"`.

On peut ensuite créer un utilisateur de base de données et lui donner des droits sur celle-ci. La commande `"grant all privileges on db_glpi.* to admindb_glpi@localhost identified by 'votre-MDP';"` va créer un utilisateur ici nommé « admindb_glpi », lui attribuer le mot de passe « votre-MDP » et lui donner tous les privilèges.

Nous pouvons ensuite sortir à l'aide de `"exit"`.

Il faut ensuite télécharger glpi. Dans notre cas, nous l'avons utilisé en dehors de notre vm, sur notre Windows. Nous l'avons donc téléchargé sous Windows.

On se connecte à notre serveur glpi en récupérant notre ip sur notre VM grâce à `"ipa"`. La connexion était alors réalisée sur notre Windows en entrant l'ip + /glpi.

On peut ensuite commencer à configurer nos profils pour la gestion des tickets et profils !

Configurer, Installer les utilisateurs / Profils

On part de cet exemple de profil :

A. Directeur du Support Logiciel - Marc Lefebvre

- **Profil : Observer (avec ajustements spécifiques)**
 - **Ajustements :**
 - **Tickets :** Voir les tickets logiciels de niveau 3 et au-delà, ainsi que les tickets de changements et problèmes.
 - **Validations :** Capacité à valider les demandes de changements logiciels et problèmes.
 - **Association :** Consultation des éléments matériels liés aux tickets logiciels.
 - **Catégories de tickets gérées :** Demandes de changements complexes, problèmes et incidents logiciels de niveau supérieur (niveau 3).
 - **Justification :** Marc est sollicité pour des tickets complexes au-delà du niveau 3, mais n'intervient pas dans la gestion quotidienne des tickets.

On créer l'utilisateur depuis GLPI en indiquant son identifiant, son nom.

Identifiant	<input type="text" value="mlfebvre"/>	
Nom de famille	<input type="text" value="Lefebvre"/>	
Prénom	<input type="text" value="Marc"/>	
Mot de passe	<input type="password"/>	Image
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>	
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.	
Actif	<input type="text" value="Oui"/>	Courriels + <input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/>	Valide jusqu'à <input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>	Authentification Base interne GLPI
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie <input type="text" value="-----"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>	
Matricule	<input type="text"/>	
Titre	<input type="text" value="-----"/>	Commentaires <input type="text" value="Marc Lefebvre supervise l'ensemble des opérations liées au support"/>
Lieu	<input type="text" value="-----"/>	

VALIDATIONS						
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Validations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ASSOCIATION	
Voir les matériels de mes groupes	<input checked="" type="checkbox"/>
Liaison avec les matériels pour la création de tickets	Mes éléments <input type="checkbox"/> - Tous les éléments <input type="checkbox"/>
Matériels associables à un ticket	<input type="checkbox"/>

On retourne sur le profil de l'utilisateur, dans ses Habilitations. On ajoute la bonne habilitation, le bon profil.

« < ☰
Utilisateur - Lefebvre Marc
👤 🏠

- Utilisateur
- Habilitations** 1
- Groupes
- Préférences
- Éléments utilisés
- Éléments gérés
- Tickets créés
- Problèmes
- Changements

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine ▼ i +

Profil Self-Service ▼

↶ Actions

<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)
<input type="checkbox"/> Entité racine	mlefebvre - observer
<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récuratif)

↷ Actions

Enfin, en retournant sur l'onglet utilisateur, on modifie son profil par défaut pour le fixer sur son nouveau profil !

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

ML

Nom de famille: Lefebvre

Prénom: Marc

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.

Actif: Oui

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut: mlefebvre - observer

Groupe par défaut

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Effacer

Courriels

Valide jusqu'à

Authentification: Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires: Marc Lefebvre supervise l'ensemble des opérations liées au support

Entité par défaut: Entité racine

Responsable

Gestion des Incidents / Tickets

Pour commencer, il faut se rendre dans le panneau de configuration, dans l'onglet Intitulés puis Assistance, pour entrer dans Catégorie ITIL. On va ajouter une Catégorie, définie par un nom. On sauvegarde.

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Ajouter Rechercher Listes

Éléments visualisés

contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

NOM COMPLET

ENTITÉ

On va ajouter une Catégorie, définie par un nom. On sauvegarde.

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL + Ajouter Q Rechercher ☆ Listes Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL

Nouvel élément - Catégorie ITIL Entité racine Sous-entités

Nom Sécurité Commentaires

Comme enfant de ----- i + Responsable technique ----- i

Groupe technique ----- i + Base de connaissances ----- i +

Code représentant la catégorie de tickets Visible dans l'interface simplifiée Oui

Visible pour un incident Oui

Visible pour un problème Oui

Visible pour une demande Oui

Visible pour un changement Oui

Gabarit pour une demande ----- i + Gabarit pour un incident ----- i +

Gabarit pour un changement ----- i + Gabarit pour un problème ----- i +

+ Ajouter

On répète l'opération pour toutes les catégories.

Catégorie ITIL - Injection Entité racine Sous-entités Actions 2/2

Nom Injection Commentaires

Comme enfant de Sécurité ----- i + Responsable technique ----- i

Groupe technique ----- i + Base de connaissances ----- i +

Code représentant la catégorie de tickets Visible dans l'interface simplifiée Oui

Visible pour un incident Oui

Visible pour un problème Oui

Visible pour une demande Oui

Visible pour un changement Oui

Gabarit pour une demande ----- i + Gabarit pour un incident ----- i +

Gabarit pour un changement ----- i + Gabarit pour un problème ----- i +

Supprimer définitivement Sauvegarder

En cas de descendance, on veille à bien configurer les parents / enfants.

↩ Actions 🔍 🛠️ 📄 ▾

- NOM COMPLET ▲
- Logiciel
- Logiciel > Métier
- Logiciel > Métier > ERP Microsoft
- Sécurité
- Sécurité > DOS
- Sécurité > Injection

20 ▾ lignes / page

Base de connaissances

A venir