



MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION

Document qui explique la mise en place d'un
outil de gestion

ASSURMER

Services informatiques



Version : 5.0



Service IT



10/05/2022



Kevin
ORTIZ



Antoine
ENGASSER



Antonyn
HIBOUX

DIFFUSION et VISAS

Diffusion			
Société / Entité	Destinataires	Fonction	Diffusion
Assumer	Service IT	Procédure	Réseau

Visas			
Société / Entité	Nom	Fonction	Signature

SUIVI DES VERSIONS

Versions				
Version	Date	Auteur	Raison	Nombre de pages
V 8.0	14/12/2022	Kevin ORTIZ Antoine ENGASSER Antonym HIBOUX	Solution de stockage	14

COORDONNEES

Contacts		
Nom	E-mail	Téléphone
Kevin ORTIZ	Kevin.ortiz@edu.esiiee-it.fr	07.50.03.94.59
Antoine ENGASSER	Antoine.engasser@edu.esiiee-it.fr	06.89.03.25.78
Antonym HIBOUX	Antonym.hiboux@edu.esiiee-it.fr	07.09.23.45.13



 ASSURMER Services informatiques	Titre	Reference	Page	
	Outils de gestion	Assumer	Page 2 sur 12	

Table des matières

I.	Présentation de l'outil de Gestion	3
II.	Installation et configuration de l'outil de Gestion	4
III.	Fonctionnement de l'outil de Gestion	11



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).



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.

II. Installation et configuration de l'outil de Gestion

L'installation de GLPI se fera sur Windows Server 2019 avec IIS. Microsoft IIS est le serveur web fonctionnant sous Windows. IIS permet de gérer une application web avec une prise en charge avancée des langages de programmation au travers des modules CGI. IIS s'installe et s'administre via le gestionnaire de serveur comme tous les rôles Windows Server.

Installation

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

- Dans **Windows Server**, on va ajouter des rôles et des fonctionnalités. Dans "rôles et serveurs", nous allons installer le rôle "Serveur Web (IIS)" le serveur Web (IIS) fournit une infrastructure d'applications Web fiable, gérable et évolutive.

Ensuite dans "Fonctionnalités", nous allons installer la fonctionnalité "Fonctionnalités de .NET Framework 3.5". .NET Framework 3.5 associe la puissance des API .NET Framework 2.0 aux nouvelles technologies pour créer des applications dotées d'interfaces attrayantes, protéger les informations personnelles de vos clients, communiquer simplement en toute sécurité et permettre de créer des modèles de différents processus métiers.

- 1 Configurer ce serveur local
- 2 Ajouter des rôles et des fonctionnalités
- 3 Ajouter d'autres serveurs à gérer
- 4 Créer un groupe de serveurs
- 5 Connecter ce serveur aux services cloud

Rôles de serveurs

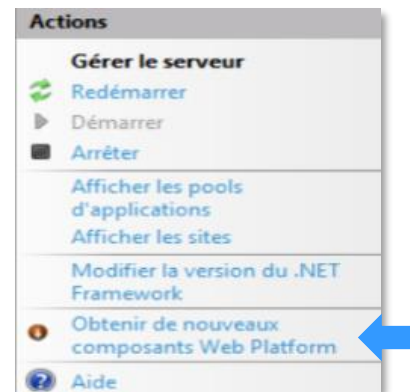
- ☐ Attestation d'intégrité de l'appareil
- ☐ Contrôleur de réseau
- ☐ Hyper-V
- ☐ Serveur de télécopie
- ☒ Serveur DHCP (Installé)
- ☒ Serveur DNS (Installé)
- ☒ Serveur Web (IIS) (11 sur 43 installé(s))
- ☐ Service Guardian hôte

Fonctionnalités

- ☒ Fonctionnalités de .NET Framework 3.5
- ☒ Fonctionnalités de .NET Framework 4.7
- ☒ Gestion de stratégie de groupe (Installé)
- ☐ Gestion du stockage Windows basé sur
- ☐ IIS Hostable Web Core
- ☐ Limite de bande passante SMB



- Ensuite dans “**Gestionnaire des services Internet (IIS)**”, on va aller sur “**Obtenir de nouveaux composants Web Platform**”, depuis cet outil nous allons installer “**PHP Manager for IIS (Anglais)**”, “**MySQL Windows 5.1 (Anglais)**” et “**PHP 5.6.31 (anglais)**”. A la fin du téléchargement on va paramétrer ce qui nous est demandé.



- Nous allons installer “**GLPI 9.2.1**”. Une fois installé, nous allons nous diriger sur les fichiers du “**Disque C :**”, puis nous allons chercher le fichier “**wwwroot**” qui se trouve dans le fichier “**inetpub**”, puis nous allons supprimer tout le contenu du fichier wwwroot, ensuite nous allons copier tous les fichiers qui se trouvaient dans le fichier installé GLPI, puis nous allons les coller sur le fichier wwwroot. Une fois cela fait, nous allons partager le fichier wwwroot avec “**tout le monde**” et nous allons attribuer des “**Autorisations pour Trustedinstaller**” avec un contrôle total.

- Dans “**Gestionnaire des services Internet**” nous allons y aller sur notre site nommée “**GLPI**”, puis nous allons y aller sur “**PHP Manager**” puis nous habilitons des extensions. Les extensions à habiliter sont : “**php_fileinfo.dll**”, “**php_ldap.dll**”, “**php_snmp.dll**” et “**php_interbase.dll**”.



- Pour avoir une meilleure accessibilité, nous avons décidé de mettre en place une haute disponibilité en répliquant le serveur GLPI, la **haute disponibilité** (ou High Availability ou HA) permet d'assurer et de garantir la bonne organisation des applications ou services procurés. Pour la mise en place nous avons eu besoin d'un autre serveur auquel nous avons joint le domaine du serveur GLPI, “**glpi.fr**”. Une fois qu'il appartient au domaine, nous allons installer dessous les services AD DS en choisissant l'option de répliquer le serveur GLPI, de cette façon les utilisateurs pourront avoir accès au serveur même si celui-ci tombe en panne car on aura l'autre serveur qui prendra le relais.

Si toutes les installations ont été réalisés correctement, nous allons nous diriger sur le navigateur puis dans la barre de recherche nous allons taper notre adresse IP.

(Pour connaître l'adresse IP, il suffit juste d'ouvrir le cmd et taper : ipconfig)

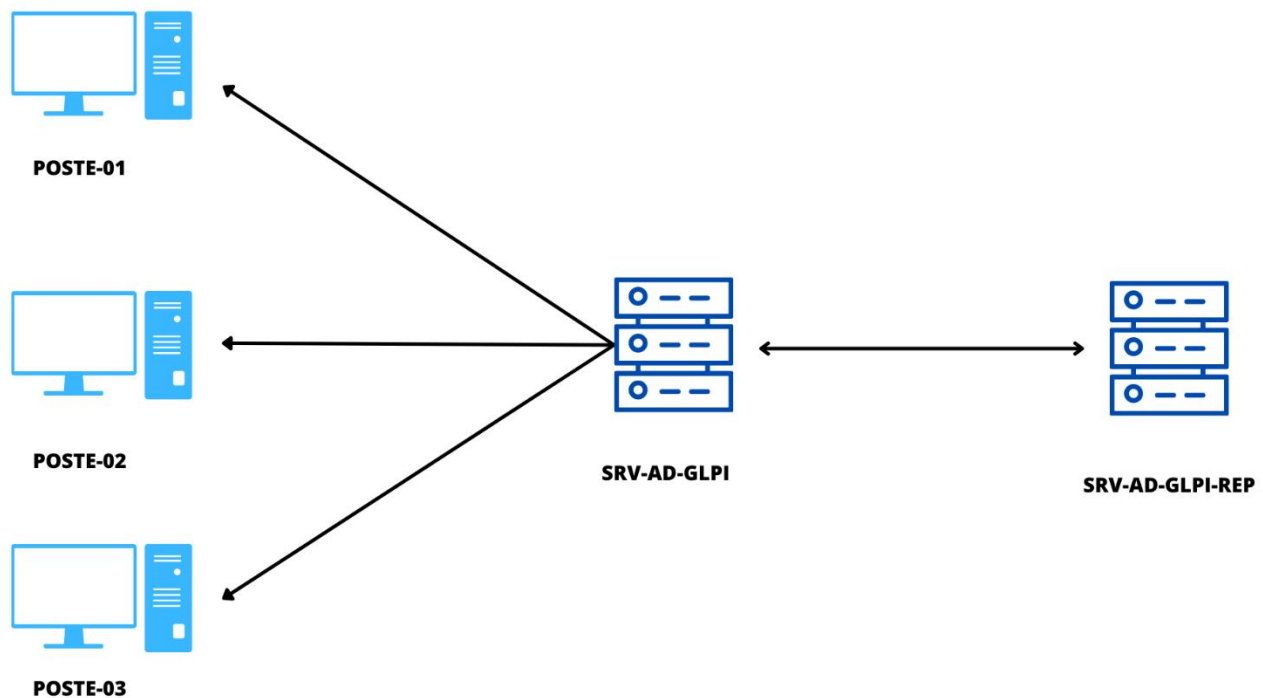
Nous devons avoir cette page :



- Nous allons installer l'outil **"FusionInventory pour faire l'inventaire"**, une fois le fichier téléchargé, nous allons nous diriger sur les fichiers du **"Disque C :"**, puis nous allons chercher le fichier **"wwwroot"** qui se trouve dans le fichier **"inetpub"**, puis nous allons coller le fichier dans le fichier **"Plugins"**.

Schéma de notre système

Le schéma de notre infrastructure est le suivant :



Comme on peut le voir, on trouve notre serveur GLPI et le serveur GLPI répliqué, les postes vont permettre aux utilisateurs de se connecter à leurs sessions et à leur session GLPI.

Configuration de base

Nous allons créer des espaces utilisateurs afin qu'ils puissent accéder au serveur GLPI pour créer leurs tickets. Chaque personne bénéficie d'un profil d'usager informatique par défaut sur GLPI.

Supprimer le dossier install

Aller dans le dossier "inetpub" du disque local, puis aller sur "wwwroot" puis supprimer le fichier "install".

Désactiver les utilisateurs par défaut

Pour effectuer la désactivation des comptes, nous allons utiliser la fonctionnalité de modification en masse GLPI. Cette fonctionnalité permet de modifier un grand nombre d'éléments en une fois.

Depuis le menu de navigation aller sur **Administration** puis sur **Utilisateurs**. Sélectionner tous les utilisateurs sauf l'utilisateur GLPI, puis cliquer sur le bouton **Actions**. Sélectionner l'action modifier, choisir l'élément à modifier, Caractéristique Actif, configurer la valeur : **NON** et cliquer sur **envoyer** pour appliquer le changement.

Changer le mot de passe de l'utilisateur GLPI

Accéder au détail du compte en cliquant sur l'utilisateur connecté. Entrer le nouveau mot de passe et cliquer sur le bouton **Sauvegarder**.

Configuration de GLPI

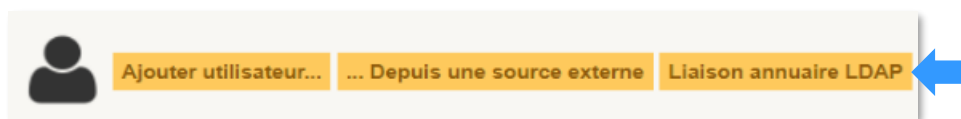
Pour commencer nous allons importer les utilisateurs de l'active directory, pour cela nous allons importer les utilisateurs grâce à l'**annuaire LDAP**.

Annuaire LDAP			
Nom	Utilisateurs	Dernière modification 2022-05-10 00:30	
Serveur par défaut	Oui ▼	Actif	Oui ▼
Serveur		Port (par défaut 389)	389
Filtre de connexion	(&(objectClass=user)(objectCategory=person)(!(userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803=2)))		
BaseDN	OU=Utilisateurs,DC=glpi,DC=fr		
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	CN=Administrateur,CN=Users,DC=glpi,DC=fr		
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)		☐ Effacer	
Champ de l'identifiant	samaccountname	Commentaires	
Champ de synchronisation	objectguid		
Créé le 2022-05-10 00:30		Dernière mise à jour le 2022-05-10 00:30	
Sauvegarder Supprimer définitivement			



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		Champ de synchronisation (objectguid)	
Courriel		Nom de famille	
Prénom		Téléphone	
Téléphone 2		Téléphone mobile	
Titre			

Rechercher

Comme on peut le voir, on retrouve nos utilisateurs de l'active directory qui apparaissent dans la liste

Actions	Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
✓	a6d0a411-4169-4a1f-b133-15fc529ec64b	Kevin	2022-05-09 23:28
✓	5f61cb8b-5067-4b2f-8a37-08dbdad38de9	Antonym	2022-05-09 23:28
✓	7414f8c6-5d53-4f2e-b6ab-c7ae77c19608	Antoine	2022-05-09 23:29
Actions	Champ de synchronisation	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

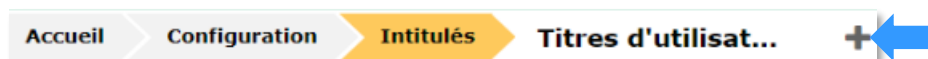
On les sélectionne tous, et en cliquant sur Actions, on aura la possibilité de les importer dans notre liste d'utilisateurs de GLPI.

- Ensuite nous allons créer les différents choix que l'utilisateur aura quand il remplira son ticket.

Pour commencer nous allons créer les titres des utilisateurs :

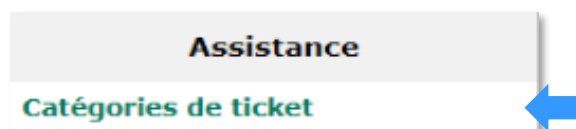


On clique sur le plus "+" :

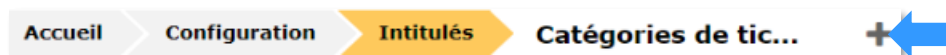


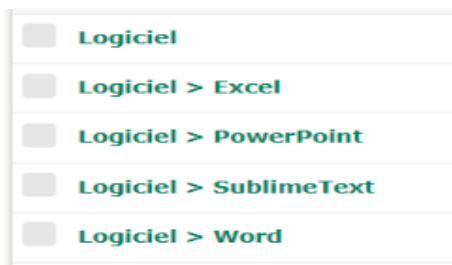
Les différents titres créés correspondent aux tâches des trois équipes de la DSI, équipe développement, réseaux et Telecom.

Ensuite nous allons créer des catégories de tickets :



On clique sur le plus "+" :





Les différentes catégories de tickets correspondent aux problèmes qu'on peut avoir le plus souvent.

Maintenant nous allons personnaliser notre GLPI afin d'avoir de représenter Assumer. GLPI est composé des fichiers "**css**", Pour modifier le design de la page de connexion nous allons modifier le fichier "**auror.min**" qui se trouve dans :

 > Ce PC > Disque local (C:) > inetpub > wwwroot > css > palettes

Nous allons ouvrir le fichier css puis on va modifier le code pour remplacer le logo et nous allons ajouter du codage pour changer le fond :

```

31  /* ===== LOGIN ===== */
32
33  #firstboxlogin {
34      background: url(../../pics/Tela_GLPI.png);
35      background-size: cover;
36  }

```



On a ajouté ce bout de code pour avoir un fond qu'on a créé au par avant.

```

37
38 #logo_login {
39     background: url(../../pics/Logo_GLPI.png) center no-repeat;
40     background-color: #ffffff00;
41 }
42
43

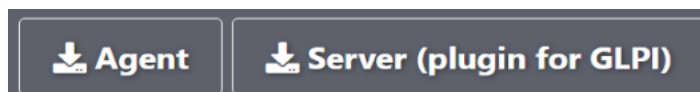
```

ASSURMER
Services informatiques

Ce code il était déjà présent dans le fichier css de base, on a modifié le code afin d'avoir le Logo d'Assurmer au lieu d'avoir le Logo GLPI

Installation de l'outil de gestion d'inventaire FusionInventory (FI)

Nous allons installer le plugin pour le GLPI et l'agent qui s'installera dans les postes afin de faire l'inventaire.



Une fois qu'on aura installé le plugin, on va le déplacer dans les fichiers plugins qui se trouve dans :

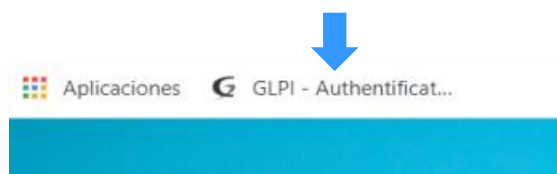


Puis on va installer l'agent sur le poste, celui-ci il va être déployé grâce à Windows server.

III. Fonctionnement de l'outil de Gestion

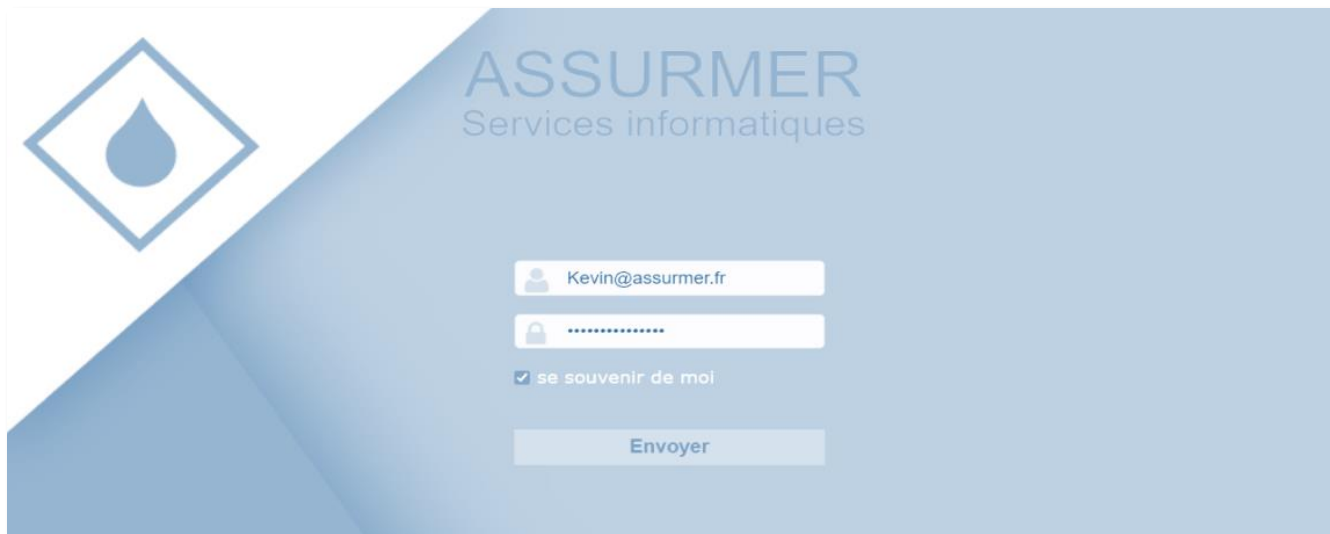
Une fois que ses deux paramètres établis, nous allons passer au test :

L'utilisateur devra se connecter à son poste, puis il devra aller sur GLPI.



 ASSURMER Services informatiques	Titre	Reference	Page	
	Outils de gestion	Assumer	Page 12 sur 12	

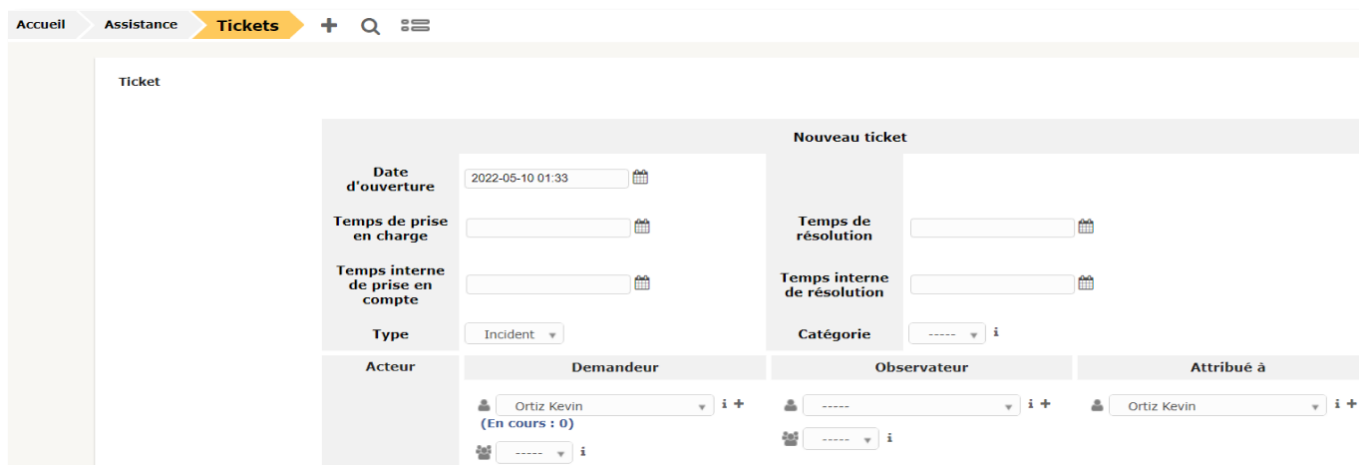
Puis il devra rentrer ses identifiants pour pouvoir se connecter :



The login page features the ASSURMER logo (a blue diamond with a water drop) and the text 'ASSURMER Services informatiques'. Below this is a login form with the following fields and elements:

- Email field: Kevin@assumer.fr
- Password field: masked with asterisks
- Remember me checkbox: checked, labeled 'se souvenir de moi'
- Submit button: Envoyer

Une fois que l'utilisateur aura réussi à se connecter, il n'aura plus qu'à remplir son ticket en choisissant les titres et les catégories de tickets créés avant :



The ticket creation form is titled 'Ticket' and is part of the 'Assistance' section. It contains the following fields and sections:

- Date d'ouverture:** 2022-05-10 01:33
- Temps de prise en charge:** empty field
- Temps interne de prise en compte:** empty field
- Type:** Incident
- Nouveau ticket section:**
 - Temps de résolution:** empty field
 - Temps interne de résolution:** empty field
 - Catégorie:** empty dropdown
- Acteur section:**
 - Demandeur:** Ortiz Kevin (En cours : 0)
 - Observateur:** empty dropdown
 - Attribué à:** Ortiz Kevin

Une fois que l'utilisateur aura envoyé son Ticket, il aura ce message qui lui sera affiché pour indiquer que son ticket a bien été transmis.



MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE
GESTION

