



TP B2 : Gestion des incidents : GLPI

HEGO Maxence



GLPI :

Au cours de ce TP nous allons installer et configurer GLPI.

GLPI est un logiciel open source qui offre une fonctionnalité de suivi des incidents.

Il permet de faciliter le support technique pour une entreprise.

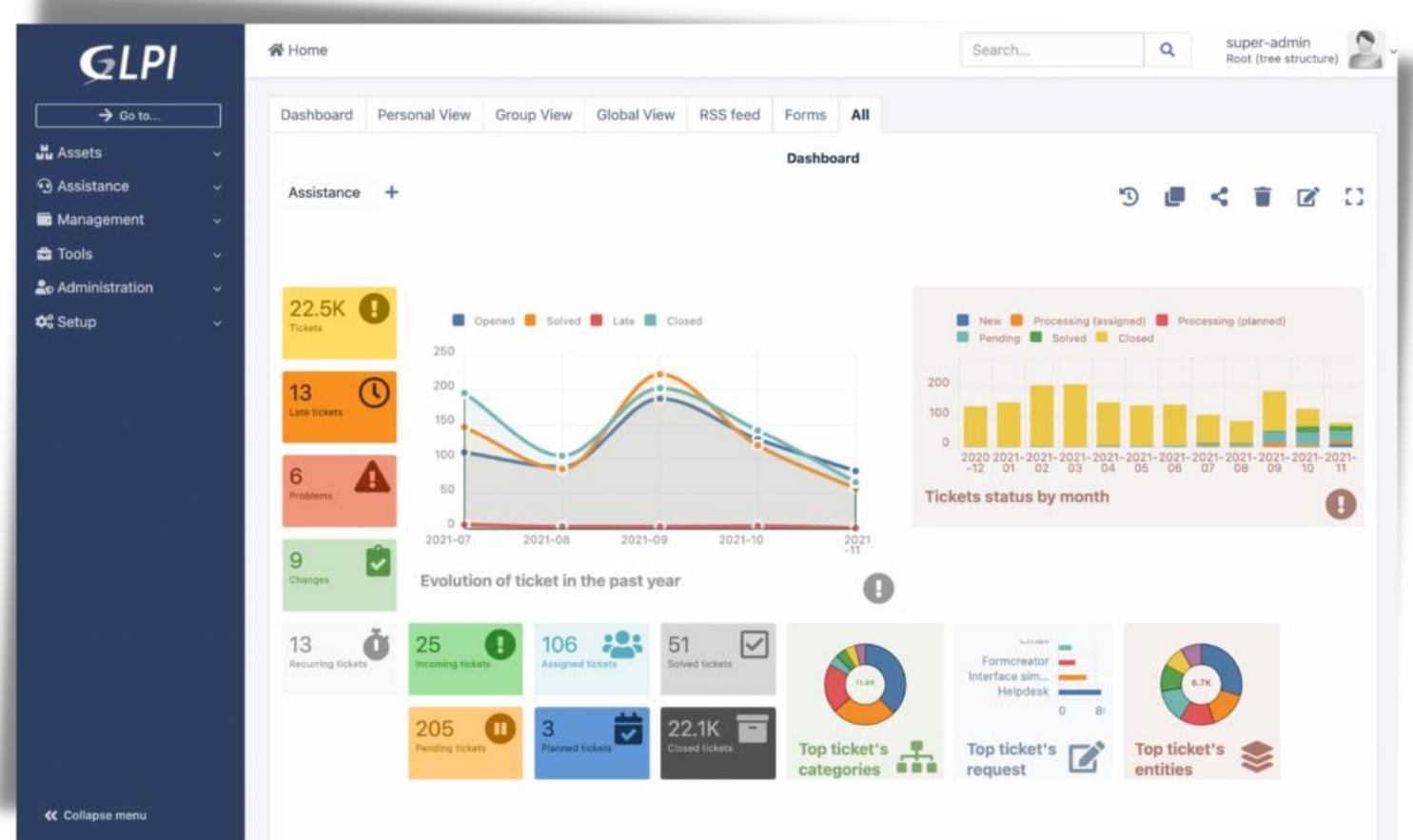
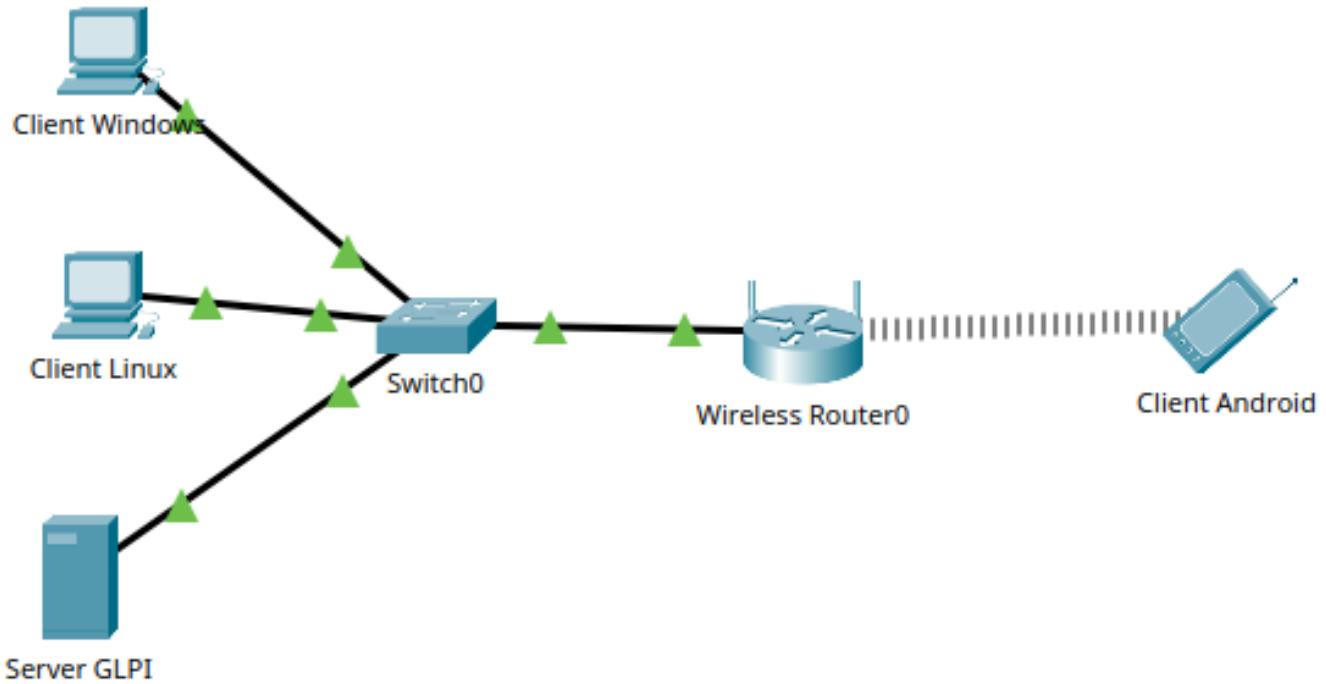


Schéma réseau :

Voici un schéma du réseau que nous allons utiliser dans ce TP.



Sommaire :

- Etape 1 : Installation de GLPI Page 5
 - Etape 2 : Etude des rôles utilisateurs dans GLPI Page 15
 - Etape 3 : Création et gestion des tickets d'incidents Page 25
 - Etape 4 : Inventaire d'un parc informatique Page 31



Etape 1 : Installation de GLPI



Installation GLPI : Serveur LAMP :

Avant de pouvoir installer GLPI
on doit installer sur la VM un
serveur LAMP.

On commence par installer
apache2 ainsi que php.

On met à jour les paquets :

```
root@debian:/home/sio# apt update && apt upgrade
```

On installe apache2 et on vérifie qu'il est bien actif :

```
root@debian:/home/sio# apt install apache2
```

```
root@debian:/home/sio# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Mon 2025-03-10 14:01:48 CET; 1min 20s ago
    Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 22960 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 22964 (apache2)
```

On installe php et les modules requis pour GLPI :

```
root@debian:/home/sio# apt install php php-mysql libapache2-mod-php php-curl php-json php-gd php-intl php-xml php-mbstring php-zip
```

Installation GLPI : Serveur LAMP :

On installe maintenant MariaDB pour la base de données.

On installe mariaDB :

```
root@debian:/home/sio# apt install mariadb-server
```

On sécurise l'installation avec la commande : mysql_secure_installation

On définit un mdp root et on supprime les user anonymes pour améliorer la sécurité. On peut aussi interdire les connexions root à distance.

```
root@debian:/home/sio# mysql_secure_installation

NOTE: RUNNING ALL PARTS OF THIS SCRIPT IS RECOMMENDED FOR ALL MariaDB
      SERVERS IN PRODUCTION USE! PLEASE READ EACH STEP CAREFULLY!

In order to log into MariaDB to secure it, we'll need the current
password for the root user. If you've just installed MariaDB, and
haven't set the root password yet, you should just press enter here.

Enter current password for root (enter for none):
OK, successfully used password, moving on...

Setting the root password or using the unix_socket ensures that nobody
can log into the MariaDB root user without the proper authorisation.
```

Installation GLPI : Base de données :

On crée maintenant une base de données et un utilisateur GLPI sur MariaDB.

On se connecte à MariaDB en tant que root :

```
root@debian:/home/sio# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 37
Server version: 10.5.28-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]>
```

On crée une base de données GLPI, un utilisateur glpiuser et on définit son mdp puis on lui accorde tout les privilèges sur cette BDD :

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpidb;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)

MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'sio2024';
Query OK, 0 rows affected (0,015 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO 'glpiuser'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,015 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)
```

Installation GLPI : Téléchargement GLPI :

On peut maintenant télécharger et installer GLPI.

On commence par télécharger le fichier sur le site officiel de GLPI :

```
root@debian:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
```

On extrait l'archive téléchargé :

```
root@debian:~# tar -xvzf glpi-10.0.18.tgz
```

On déplace le dossier GLPI extrait vers le répertoire web d'Apache :

```
root@debian:~# mv glpi /var/www/html/
```

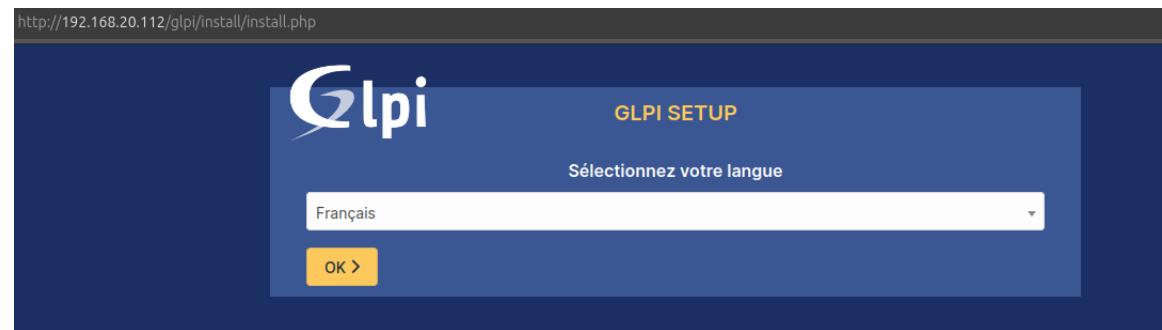
On modifie les permissions pour que le serveur web Apache ai les permissions nécessaires

```
root@debian:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:~# chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

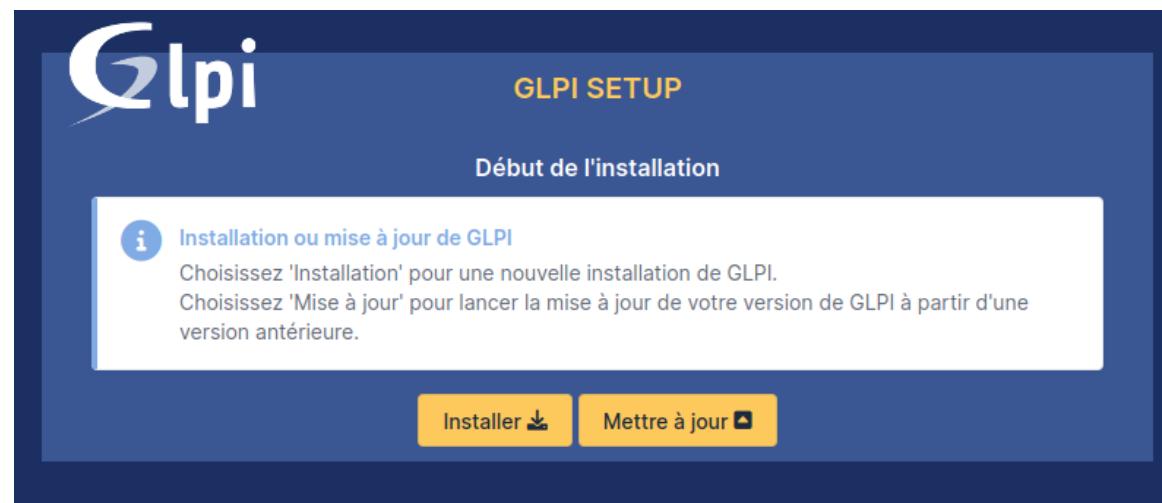
Installation GLPI : Interface d'installation :

Maintenant que GLPI est installé et que le dossier est dans le répertoire web d'Apache, on peut se connecter à l'interface web pour finaliser l'installation.

Pour accéder à l'interface d'installation : <https://adresseIPdeLaVM/glpi>



Après avoir choisi la langue et accepter les termes de la License on peut procéder à la vérification des prérequis.



Installation GLPI : GLPI Setup :

La vérification de la comptabilité détecte qu'il manque gd extension qui est requis pour le bon fonctionnement de GLPI

The screenshot shows the GLPI Setup interface with the title "GLPI SETUP" and "Étape 0". It displays a table of compatibility tests:

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).	✓
Requis gd extension Requis pour le traitement des images. <i>L'extension gd est absente.</i>	✗
Requis intl extension Requis pour l'internationalisation.	✓

At the bottom, a blue button asks "Voulez-vous continuer ?" with "Continuer >" and "Réessayer ⌂" buttons.

On installe l'extension gd et on redémarre Apache pour appliquer les changements.

```
root@debian:~# apt install php-gd
```

Quand on retourne sur la page web gd extension est cette fois bien installé et on peut continuer la configuration GLPI

Installation GLPI : Configuration de la BDD :

On passe maintenant à l'étape de la configuration de la Base de Données GLPI.



1. On entre l'hôte de la BDD (ici le pc local) et le login et mdp de l'user créer précédemment.
2. On sélectionne la BDD créer précédemment avec Mariadb
3. On Initialise la BDD

Installation GLPI : Connexion :

On peut maintenant se connecter pour la première fois à GLPI.

On se connecte avec le mdp et le login de l'administrateur qui est glpi et glpi par défaut.



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2025 Teclib' and contributors

Installation GLPI : Connexion :

Lors de la connexion on obtient cette interface que l'on va maintenant étudier plus en détails avec l'étude des rôles utilisateurs dans GLPI.

The screenshot shows the GLPI dashboard with the following key elements:

- Left Sidebar:** A dark sidebar with the GLPI logo at the top, followed by a search bar and a menu with categories: Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. At the bottom is a "Réduire le menu" link.
- Header:** The title "Accueil" and a navigation bar with links: Tableau de bord, Vue personnelle, Vue groupe, Vue globale, Flux RSS, and Tous.
- Central Content:**
 - A prominent orange warning box with an exclamation mark containing security recommendations for PHP versions and session handling.
 - Statistical cards for different asset types:
 - Logiciel: 0
 - Ordinateur: 0
 - Matériel réseau: 0
 - Téléphone: 0
 - Licence: 0
 - Moniteur: 0
 - Baie: 0
 - Imprimante: 0
 - A section titled "Aucune donnée trouvée" (No data found) for three categories.
 - A chart titled "Statuts des tickets par mois" (Ticket status by month) showing a single yellow bar for March 2025 labeled "Ticket".
 - Summary boxes at the bottom: "Ordinateurs par Fabricant", "Moniteurs par Modèle", "Matériels réseau par Statut", "Ticket" (1), "Tickets en retard" (0), "Problème" (0), and "Changement" (0).

Etape 2 : Etude des rôles utilisateurs dans GLPI



Etude des rôles : Identification des rôles

Voyons en détails les différents rôles disponibles pour les utilisateurs de GLPI.

The screenshot shows the GLPI administration interface under the 'Utilisateurs' section. At the top, there is a toolbar with various icons for actions like creating, deleting, and filtering. Below this is a table listing several users:

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	Rôle
glpi		
glpi-system		Support
normal		
post-only		
tech		

At the bottom of the table, there is a dropdown menu set to '20 lignes / page'. Below the table, there are two buttons: 'Actions' and '+ Ajouter utilisateur...'. A list of available user roles is shown below these buttons:

Role
Admin
Hotliner
Observer
Read-Only
Self-Service
Super-Admin
Supervisor
Technician

Sous : Administration > Utilisateurs on observe que plusieurs comptes sont créés par défaut.

On peut ajouter un nouvel utilisateur avec cette option qui se situe en haut de la page.

On peut alors choisir parmi cette liste le rôle que le nouvel utilisateur va occuper.

Etude des rôles : Identification des rôles

Voyons maintenant à quoi correspondent ces différents rôles.

Ce tableau résume les droits et fonctions des rôles présent par défaut.

Rôle	Fonction	Permissions
Administrateur	Gère les configurations globales du système et les utilisateurs.	Accès complet aux configurations système, gestion des utilisateurs, création et gestion des tickets.
Super Admin	A les mêmes permissions qu'un administrateur mais avec des droits supplémentaires sur les plugins.	Accès total à toutes les fonctionnalités, y compris les plugins et les configurations avancées.
Technicien	Traite les tickets et intervient sur les incidents et demandes.	Création, modification et clôture des tickets, accès aux informations techniques des équipements.
Observateur	Peut consulter les tickets et les informations sans pouvoir les modifier.	Lecture seule des tickets et des informations, aucune modification possible.
Utilisateur Standard	Crée des tickets pour signaler des incidents ou faire des demandes.	Création de tickets, suivi de l'état des tickets soumis.

Etude des rôles : Identification des rôles

Suite du tableau avec les rôles Hotline, Read Only et Supervisor.

Rôle	Fonction	Permissions
Hotline	Gère les appels entrants et crée des tickets pour les incidents signalés par les utilisateurs.	Création et gestion des tickets, accès limité aux informations techniques.
Read-Only	Peut consulter les informations sans pouvoir les modifier.	Lecture seule des tickets et des informations, aucune modification possible.
Supervisor	Supervise les techniciens et s'assure que les tickets sont traités correctement.	Accès en lecture/écriture aux tickets, peut assigner des tickets aux techniciens, accès aux rapports.

Certains rôles partagent beaucoup de similitudes en termes de fonctions et de permissions. C'est le cas de :

Observateur et Read-Only; Admin et super-Admin; Technicien et Superviseur.

Etude des rôles : Création de comptes :

On va maintenant créer plusieurs comptes utilisateurs avec différents rôles.

On ajoute un utilisateur depuis : Administration > utilisateur > ajouter un utilisateur

On commence par créer un compte technicien

Pour chaque rôle on définit :

- Login
- Nom et Prénom
- Mdp
- Rôle

The screenshot shows a user creation form titled "Nouvel élément - Utilisateur". The form includes fields for:

- Identifier: Technicien
- Nom de famille: Gyver
- Prénom: Mac
- Mot de passe: (redacted)
- Confirmation mot de passe: (redacted)
- Fuseau horaire: L'utilisation des fuseaux horaires n'est pas encore configuré.
- Actif: Oui
- Valide depuis: (empty)
- Téléphone: (empty)
- Téléphone mobile: (empty)
- Téléphone 2: (empty)
- Matricule: (empty)
- Titre: (dropdown menu with options: -----, i, +)
- Habilitation: Profil: Technician

Fields for Mot de passe, Confirmation mot de passe, and Habilitation are highlighted with red boxes.

Etude des rôles : Création de comptes :

On crée ensuite un compte observateur, Administrateur et simple utilisateur.

On se concentre sur ces quatre rôles qui présentent le plus de différences entre eux.

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	Observateur
Nom de famille	Observer
Prénom	Jean
Mot de passe	
Confirmation mot de passe	
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires
Actif	Oui ▾
Valide depuis	
Téléphone	
Téléphone mobile	
Téléphone 2	
Matricule	
Titre	----- ▾ i +
Habilitation	
Profil	Observer ▾

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	DSI
Nom de famille	Dédé
Prénom	Essi
Mot de passe	
Confirmation mot de passe	
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires
Actif	Oui ▾
Valide depuis	
Téléphone	
Téléphone mobile	
Téléphone 2	
Matricule	
Titre	----- ▾ i +
Habilitation	
Profil	Admin ▾

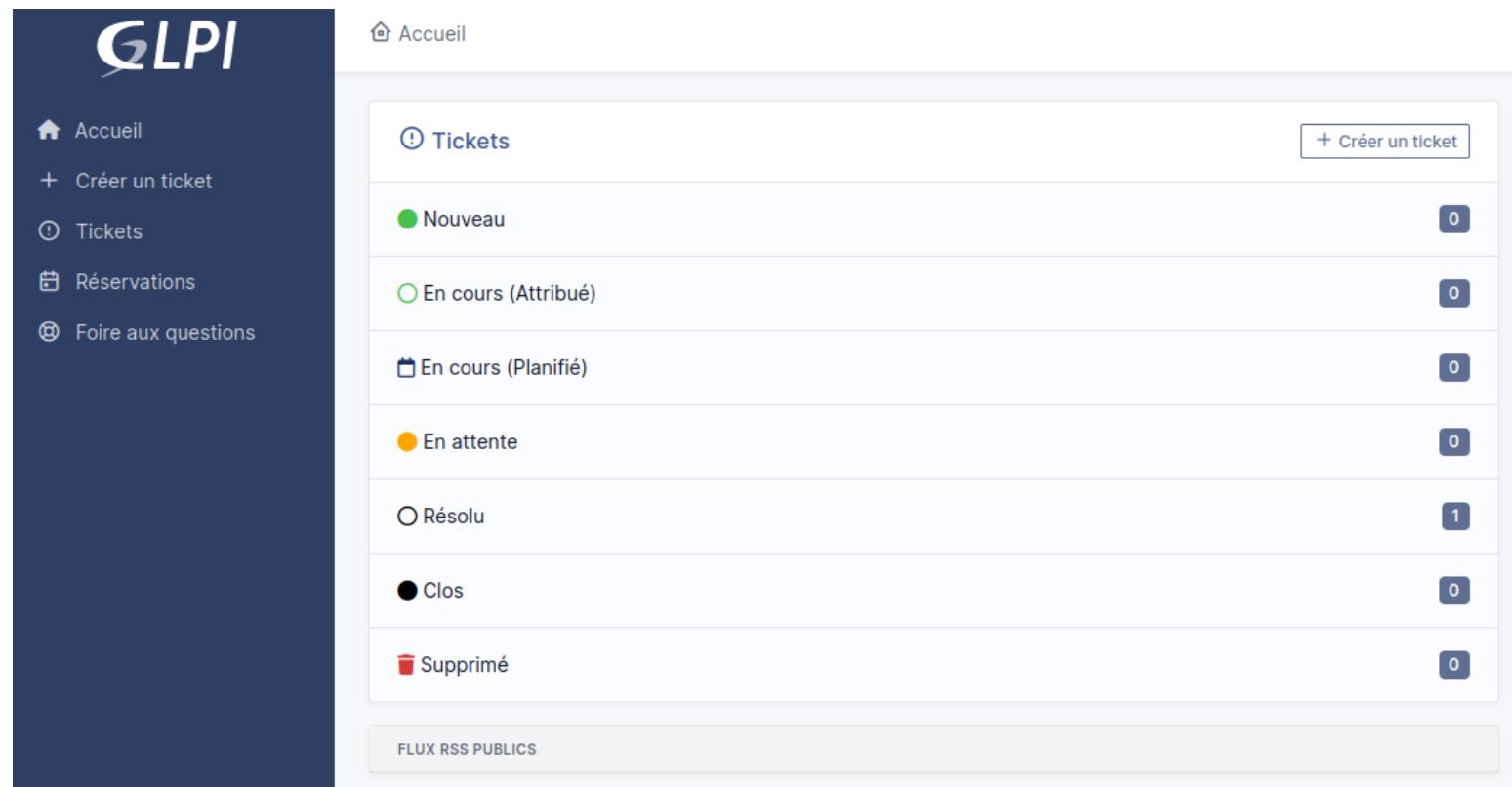
Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	User1
Nom de famille	Dupont
Prénom	Jean
Mot de passe	*****
Confirmation mot de passe	*****
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires
Actif	Oui ▾
Valide depuis	
Téléphone	
Téléphone mobile	
Téléphone 2	
Matricule	
Titre	----- ▾ i +
Habilitation	
Profil	Self-Service ▾

Etude des rôles : Test des permissions : Simple user

Les différents utilisateurs que nous avons créés vont nous permettre de tester les permissions de plusieurs rôles.

On commence par tester les permissions d'un simple utilisateur.



The screenshot shows the GLPI Tickets dashboard. At the top, there is a sidebar with the GLPI logo and links: Accueil, + Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area is titled "Tickets" and shows the following counts for different ticket statuses:

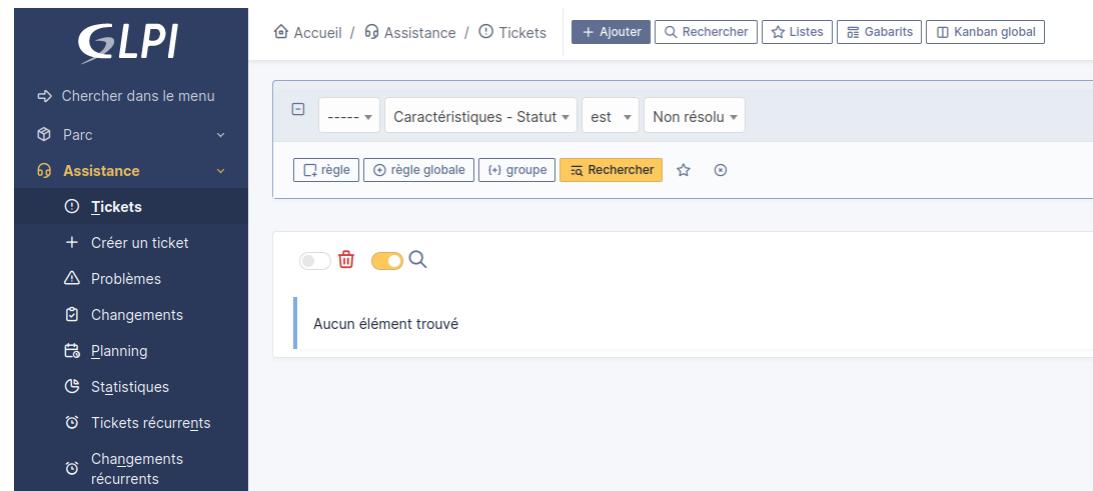
Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0
Supprimé	0

At the bottom of the main area, there is a link "FLUX RSS PUBLICS".

Le simple utilisateur ou Self-service a des droits très limités. Il peut créer un ticket et consulté les tickets qu'il a créé.

Etude des rôles : Test des permissions : Technicien

Voyons maintenant les permissions dont dispose le technicien.



The screenshot shows the GLPI Tickets module. The top navigation bar includes links for Accueil, Assistance, Tickets, Ajouter (Create), Rechercher (Search), Listes (Lists), Gabarits (Prototypes), and Kanban global. The left sidebar under the Assistance section has a 'Tickets' category with options like 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', and 'Changements récurrents'. The main content area displays a search interface with filters for 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu'. Buttons for 'règle', 'règle globale', 'groupe', and 'Rechercher' are present. A message 'Aucun élément trouvé' (No element found) is displayed below the search bar.



The screenshot shows the GLPI Parc module. The top navigation bar includes links for Accueil, Parc, Ordinateurs, Ajouter (Create), Rechercher (Search), Listes (Lists), and Gabarits (Prototypes). The left sidebar under the Parc section has an 'Ordinateurs' category with options like 'Moniteurs', 'Logiciels', 'Matériels réseau', 'Périphériques', 'Imprimantes', 'Cartouches', and 'Consommables'. The main content area displays a search interface with filters for 'Éléments visualisés' set to 'contient'. Buttons for 'règle', 'règle globale', 'groupe', and 'Rechercher' are present. A message 'Aucun élément trouvé' (No element found) is displayed below the search bar.

Les techniciens peuvent créer, mettre à jour, et clore les tickets qui leur sont assignés. Ils peuvent également ajouter des commentaires et solutions aux tickets.

Accès aux informations techniques des équipements et logiciels afin diagnostiquer et de résoudre les problèmes.

Etude des rôles : Test des permissions : Observateur

On regarde les permissions du rôle observateur.

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark sidebar menu with the GLPI logo at the top. The menu items include 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance' (which is currently selected), 'Tickets' (with a small orange dot), 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', and 'Statistiques'. At the top right of the main area is a breadcrumb navigation: 'Accueil / Assistance / Tickets'. Below it is a toolbar with buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher' (highlighted in yellow), 'Listes', 'Kanban global', and 'Tickets attendant votre validation'. The main content area has a search bar with dropdowns for 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu'. Below the search bar are buttons for 'règle', 'règle globale', '(+) groupe', and 'Rechercher'. A message 'Aucun élément trouvé' (No element found) is displayed in the center.

L'observateur a un accès en lecture seule. Il peut voir les tickets et les différents incidents mais il ne peut pas les modifier comme en ajoutant un commentaire.

Etude des rôles : Test des permissions : Admin

Enfin, voyons les permissions dont dispose le compte administrateur.

The screenshot shows the GLPI application interface. At the top left is the GLPI logo. On the left side is a dark sidebar containing a search bar and several menu items: 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration' (which is highlighted in yellow), 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Entités', 'Règles', 'Profils', and 'Configuration'. To the right of the sidebar, the main content area has a header 'Accueil' with a back arrow. Below it is a navigation bar with tabs: 'Vue personnelle' (which is active and highlighted in blue), 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Underneath this is a section titled 'VOTRE PLANNING' which contains a message 'Aucun événement à afficher'. Below that is a section titled 'NOTES PUBLIQUES' which also contains a message 'Aucun événement à afficher'.

L'administrateur a un accès complet à toutes les fonctionnalités hormis certaines liées au plugin ou aux configuration avancées qui sont réservé au super-admin/



Etape 3 : Création et gestion des tickets d'incidents



Création et gestion d'un ticket : Création du ticket

On se connecte en tant qu'utilisateur standard pour créer un ticket d'incident.

Description de la demande ou de l'incident

Type : Incident

Catégorie : -----

Urgence : Moyenne

Éléments associés : +

Observateurs :

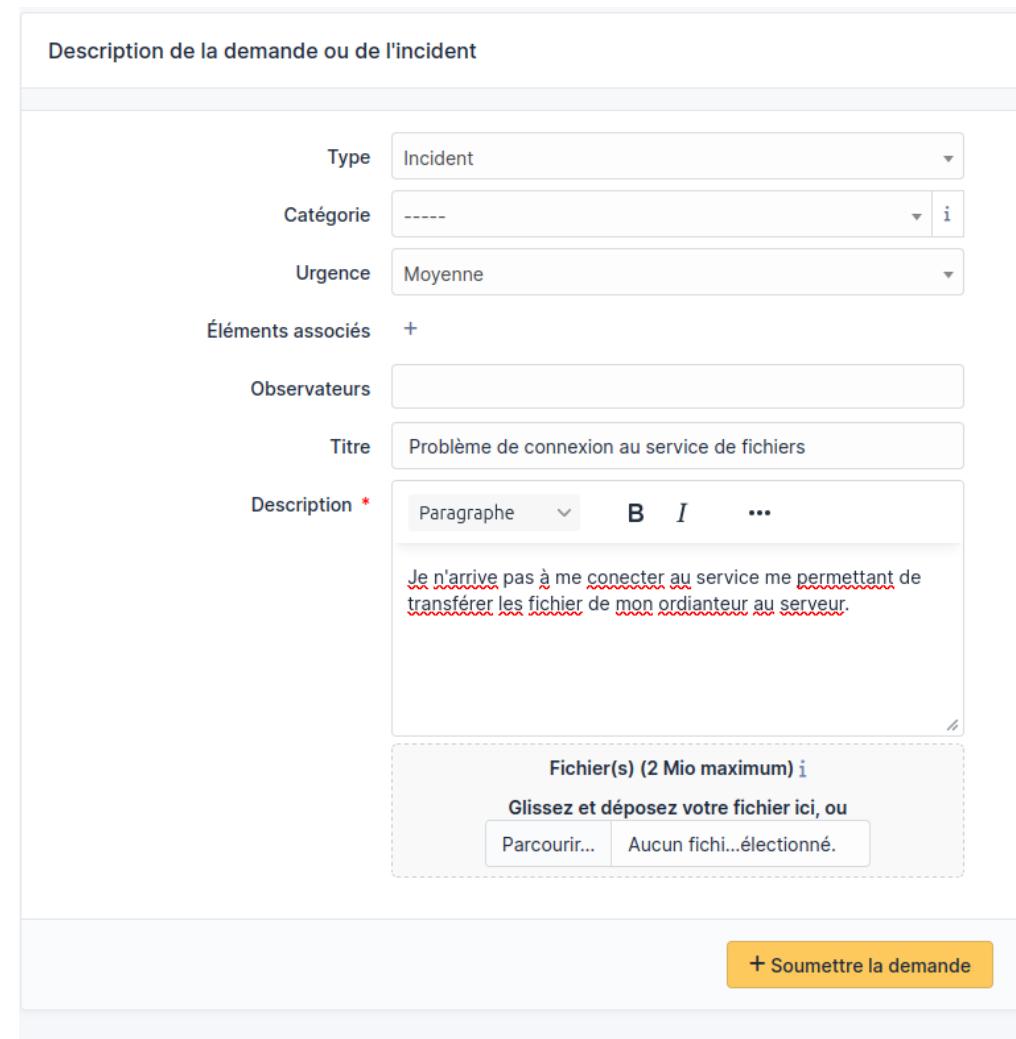
Titre : Problème de connexion au service de fichiers

Description * : Paragraphes

Je n'arrive pas à me connecter au service me permettant de transférer les fichiers de mon ordinateur au serveur.

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun ficher...électionné.

+ Soumettre la demande



Sous menu principale : Assistance > Créer un ticket.

On donne un titre, une description, le niveau d'urgence du problème et on peut soumettre la demande.



ID	TITRE	STATUT
2	Problème de connexion au service de fichiers	Nouveau

On observe qu'un nouveau ticket est bien créé.

Création et gestion d'un ticket : Traitement du ticket

On se connecte maintenant en tant que technicien pour pouvoir traiter le ticket.

The screenshot shows a software interface for managing tickets. At the top, there's a dark header with 'Assistance' and 'Tickets' buttons. Below the header is a navigation bar with links like 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', and buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', and 'Kanban global'. A search bar is present with dropdowns for 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu'. Below the search bar are buttons for 'règle', 'règle globale', '(+ groupe)', and 'Rechercher'. The main area displays a table of tickets with columns: 'Actions', 'ID', 'TITRE', 'STATUT', 'DERNIÈRE MODIFICATION', 'DATE D'OUVERTURE', 'PRIORITÉ', and 'DEMANDEUR - DEMANDEUR'. One ticket is listed: '2 Problème de connexion au service de fichiers' with status 'Nouveau', last modified '2025-03-13 14:20', opened '2025-03-13 14:20', priority 'Moyenne', and requester 'Dupont Jean'. At the bottom of the table, it says '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

Pour accéder au ticket : Sous Assistance Ticket

On peut bien voir le ticket créé par l'utilisateur précédemment.

Création et gestion d'un ticket : Traitement du ticket

On va maintenant modifier et traiter le ticket.

The screenshot shows a ticket management system. On the left, a sidebar titled "Ticket" lists various categories: Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, and Tous. A user icon "JD" is visible above the sidebar. The main area displays a ticket titled "Problème de connexion au service de fichiers (2)". The ticket details include: "Créé : il y a 4 jours par Dupont Jean", the title "Problème de connexion au service de fichiers", and a description "Je n'arrive pas à me connecter au service me permettant de transférer les fichiers de mon ordinateur au serveur.". To the right, a detailed view of the ticket shows fields like Date d'ouverture (2025-03-13 14:20:59), Type (Incident), Catégorie (empty), Statut (En cours (Attribué)), Source de la demande (Nouveau), Urgence (En cours (Attribué)), Impact (En cours (Planifié)), Priorité (En attente), and Validation (Non soumis à validation). A red box highlights the "Statut" dropdown menu, which includes options: Nouveau, En cours (Attribué) (highlighted), En cours (Planifié), En attente, Résolu, and Clos.

On change le statut du ticket pour indiquer qu'il est pris en charge.

The screenshot shows a "Réponse" (Response) window. The message body contains the text: "Bonjour, je vous informe que votre ticket est bien pris en compte et que nous travaillons à sa résolution." Below the message is a file upload section titled "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with a placeholder "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...". At the bottom are "Sauvegarder" and "Annuler" buttons.

On ajoute un commentaire pour informer l'utilisateur de l'avancement du traitement.

Création et gestion d'un ticket : Solution

Une fois que l'on a trouvé le problème on peut ajouter la solution et clôturer le ticket.

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there is a context menu with the following options:

- Créer une tâche
- Ajouter une solution
- Ajouter un document
- Demander une validation

Below the menu, a yellow button labeled "Réponse" is visible. The main content area contains a rich text editor with the following text:

Le serveur FTP n'était pas activé, nous l'avons relancé, on peut désormais y accéder.

Below the text editor, there is a file upload section:

Fichier(s) (2 Mio maximum) [i](#)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
[Parcourir...](#) Aucun fichi...électionné.

At the bottom, there is a "+ Ajouter" button.

At the very bottom, there is a "Statut" dropdown set to "Résolu".

On déroule la section où on a ajouté le commentaire pour pouvoir ajouter la solution

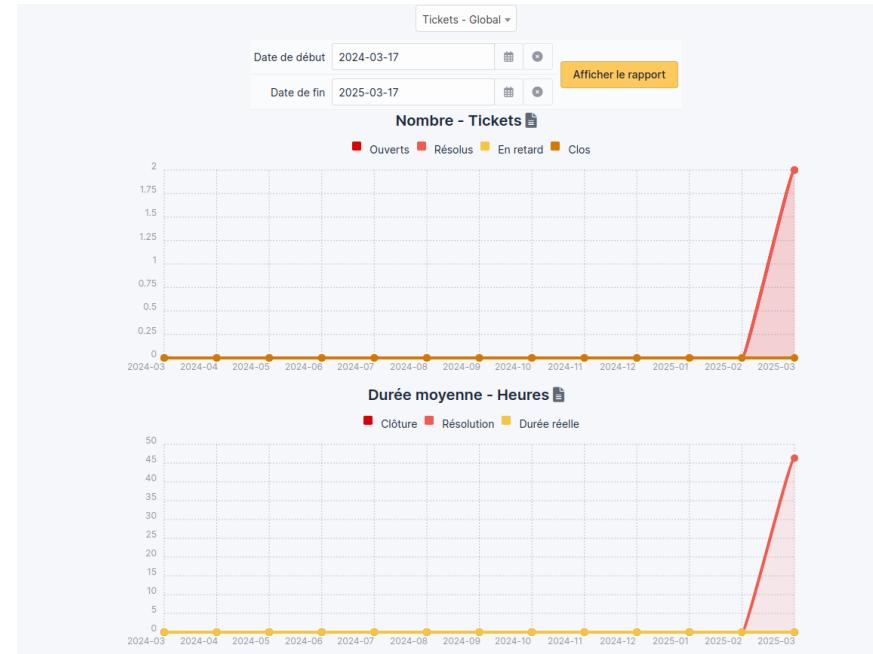
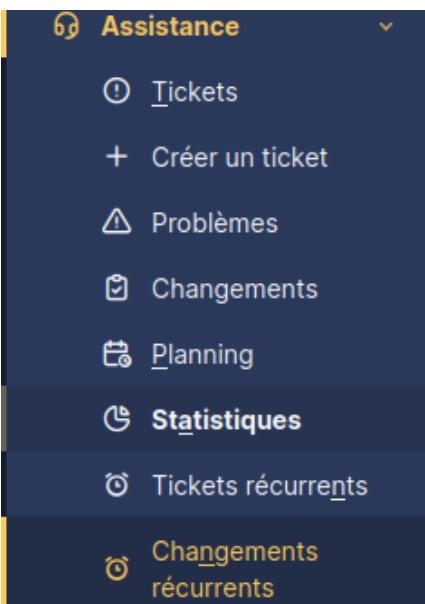
The screenshot shows a ticket management interface with a pink "TE" label in the top right corner. The "Réponse" tab is selected. A file attachment dialog is open, showing two attachments with the names "----" and "----". There is also a toggle switch for "Fichiers joints".

On ajoute la solution que l'on a trouvé au problème

Le ticket passe en statut résolu

Création et gestion d'un ticket : Analyse

On peut maintenant utiliser les outils de reporting pour analyser les statistiques et les performances des techniciens.



2

This screenshot displays a detailed report for technician 'Dupont Jean'. The report includes filters for 'Demandeur - Demandeur' (set to 'Non') and date range ('2024-03-17' to '2025-03-17'). It shows a summary table with various metrics for the selected tickets:

Nombre	Satisfaction					Durée moyenne			Durée réelle de traitement du ticket			
	Ouverts	Résolus	En retard	Clos	Ouvertes	Répondues	Moyenne	Prise en compte	Résolution	Clôture	Moyenne	Durée totale
Dupont Jean	2	2	0	0	0	0		46 heures 12 minutes	46 heures 19 minutes	0 seconde	0 seconde	0 seconde

3

1. Pour accéder aux statistiques : assistance > statistiques
2. On peut consulter les stats du technicien globales
3. Ou pour chaque ticket, avec temps de prise en compte et durée de résolution.

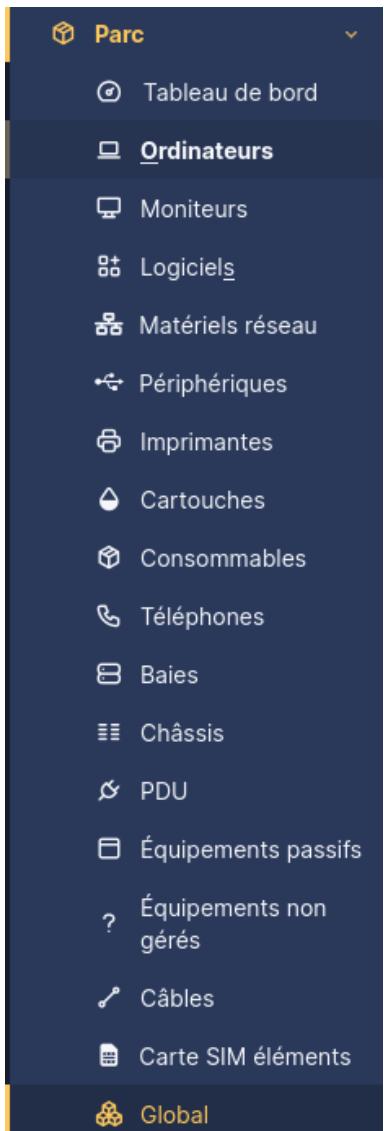
Etape 4 : Inventaire d'un parc informatique



Inventaire d'un parc informatique : Manuel

En plus d'être utilisé pour résoudre des problèmes, GLPI peut également être utilisé pour faire l'inventaire d'un parc informatique.

On peut ajouter les équipements d'un parc de manière manuel.

A screenshot of a "Nouvel élément - Ordinateur" (New element - Computer) window. The window has two columns of input fields. The left column includes: Nom (Name), Lieu (Location), Technicien responsable (Technician responsible), Groupe responsable (Responsible group), Usager numéro (User number), Usager (User), Utilisateur (User), Groupe (Group), and Commentaires (Comments). The right column includes: Statut (Status), Type d'ordinateur (Computer type), Fabricant (Manufacturer), Modèle (Model), Numéro de série (Serial number), Numéro d'inventaire (Inventory number), Réseau (Network), UUID, and Source de mise à jour (Source of update). At the bottom right is a yellow "Ajouter" (Add) button.

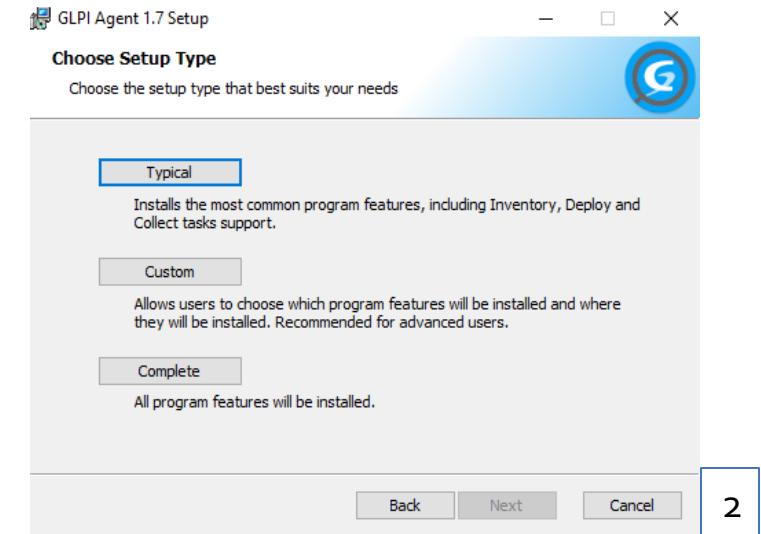
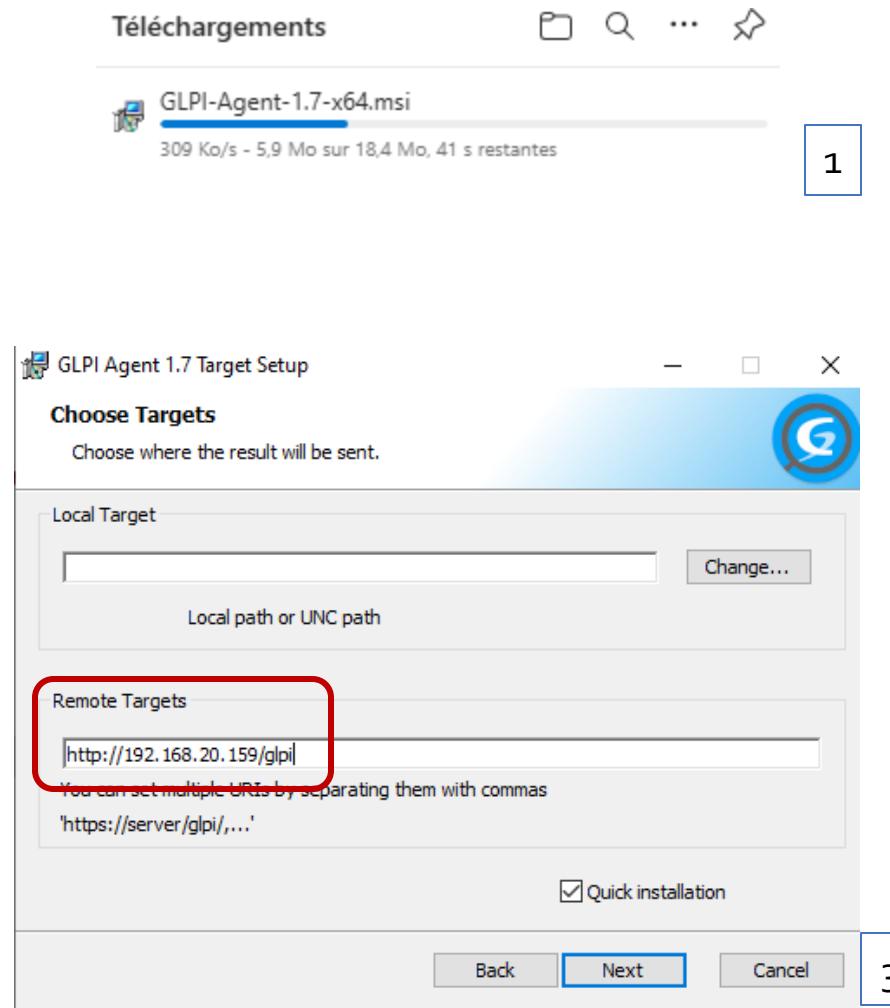
Sous Parc, on peut sélectionner l'équipement que l'on veut ajouter à l'inventaire, puis sur la nouvelle fenêtre, on peut ajouter un nouvel équipement.

Pour chaque équipement, on doit rentrer son nom, le type, le numéro de série ou encore le modèle de l'équipement.

Inventaire d'un parc informatique : Automatique

Pour gagner du temps, on peut faire un inventaire en utilisant un agent.

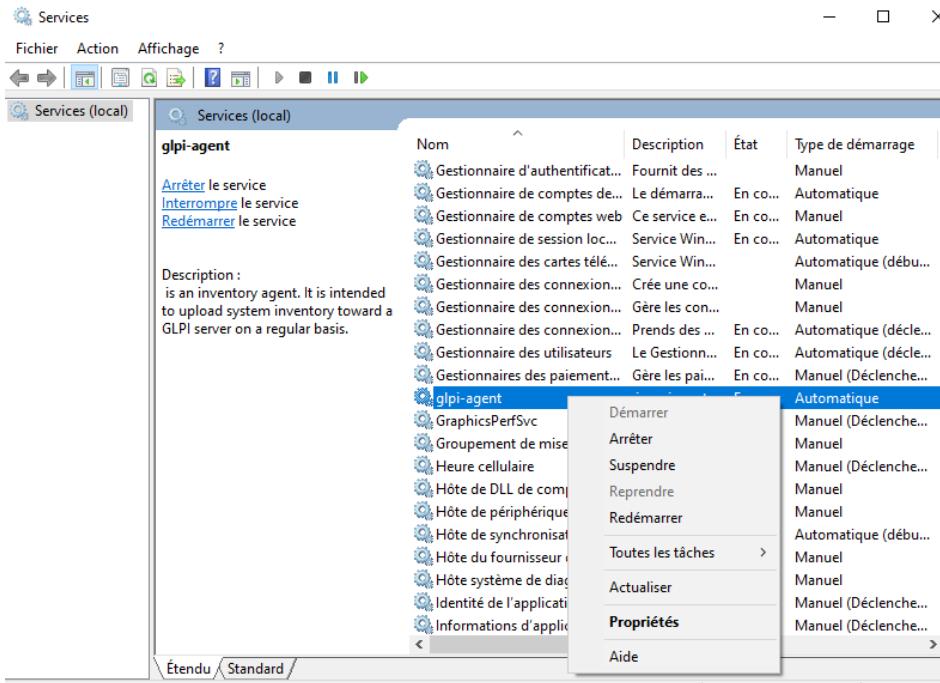
On utilise l'agent GLPI agent et on commence par inventorier un PC sous OS Windows.



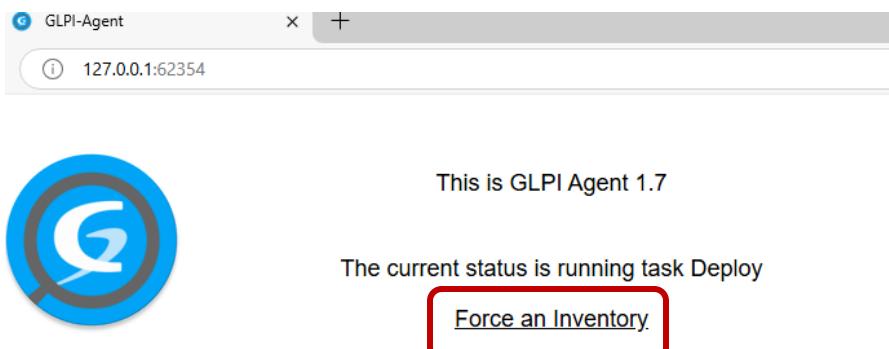
1. On télécharge GLPI agent sur un site de confiance
2. On lance le programme d'installation
3. On entre l'adresse IP du serveur GLPI

Inventaire d'un parc informatique : Windows

Suite de l'installation de l'agent GLPI sous Windows.



Sous services, on redémarre le service GLPI-agent



On se connecte ensuite en localhost à : **127.0.0.1:62354** et on Force an Inventory.

Inventaire d'un parc informatique : Windows

L'inventaire du PC Windows a bien fonctionné.

The screenshot shows the GLPI administration interface under the 'Inventaire' tab. The 'Activer l'inventaire' checkbox is checked and highlighted with a yellow border. A large blue callout box to the right contains the text: 'Sous Administration > Inventaire, on active l'inventaire et on sauvegarde les changements.' Below this, a table lists a single computer asset: 'DESKTOP-1PFCRRCR' (Status: innotek GmbH, Manufacturer: innotek GmbH, Serial Number: 4f492288-3abd-4f86-84c8-71b49d2f51d3, Type: VirtualBox, Model: VirtualBox, OS: Microsoft Windows 10 Professionnel, Last Modification: 2025-03-17 13:55, Processor: AMD Ryzen 7 PRO 7840U w/ Radeon 780M Graphics). The table has columns for Nom, Statut, Fabricant, Numéro de série, Type, Modèle, Système d'exploitation - Nom, Lieu, Dernière modification, and Composants - Processeur. A yellow 'Sauvegarder' button is visible on the left.

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-1PFCRRCR	innotek GmbH	4f492288-3abd-4f86-84c8-71b49d2f51d3	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel			2025-03-17 13:55	AMD Ryzen 7 PRO 7840U w/ Radeon 780M Graphics

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Quand on retourne dans l'interface Web de GLPI on remarque que le PC windows apparaît bien sous Parc > Ordinateur

Inventaire d'un parc informatique : Linux

On va maintenant réaliser l'inventaire d'un PC sous Linux.

On commence par installer GLPI-agent sous Linux.

```
root@sio:/home/sio# wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.13/glpi-agent-1.13-linux-installer.pl
```

On télécharge l'installateur linux de GLPI-agent

```
root@sio:/home/sio# perl glpi-agent-1.13-linux-installer.pl
```

On utilise perl pour lancer le programme d'installation

```
Provide an url to configure GLPI server:  
> http://192.168.20.159/glpi
```

```
Provide a path to configure local inventory run or leave it empty:  
>
```

```
Provide a tag to configure or leave it empty:  
>  
Applying configuration...  
Enabling glpi-agent _service...
```

On configure GLPI agent en entrant l'adresse IP du serveur GLPI

Inventaire d'un parc informatique : Linux

L'inventaire du PC Linux a bien fonctionné.

```
root@sio:/home/sio# glpi-agent
[info] target server0: server http://192.168.20.159/glpi
[info] sending prolog request to server0
[info] server0 answer shows it supports GLPI Agent protocol
[info] sending contact request to server0
[info] running task Inventory
[info] New inventory from sio-2025-03-17-14-29-42 for server0
root@sio:/home/sio# █
```

On peut maintenant utiliser glpi-agent

<input type="checkbox"/>	NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM
<input type="checkbox"/>	DESKTOP-1PFCRCR	innotek GmbH	4f492288-3abd-4f86-84c8-71b49d2f51d3	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel	
<input type="checkbox"/>	sio	innotek GmbH	e64e8859-fca1-344c-a064-f2f9f3f19962	VirtualBox	VirtualBox	Debian GNU/Linux 12 (bookworm)	

Quand on retourne sous Parc > Ordinateur on remarque que le PC Linux a bien été inventorié

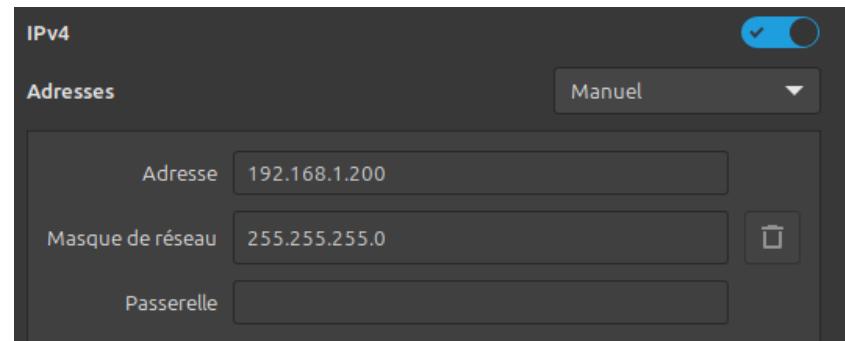
Inventaire d'un parc informatique : Android

On cherche maintenant à inventorier un appareil Android.

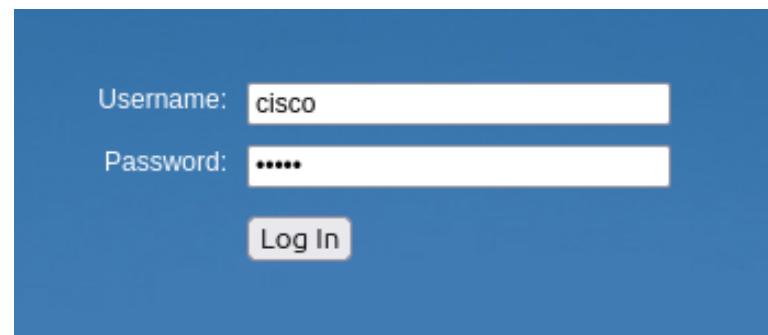
Pour cela le téléphone doit être sur le même réseau que le serveur GLPI, pour cela on utilise un routeur wifi cisco.

Voyons la configuration de ce routeur wifi.

On branche le routeur wifi au PC par un cable Ethernet



On donne une adresse IP fixe au PC pour qu'il soit sur le même réseau que celui par défaut du routeur.



On se connecte par la suite à l'interface de configuration web du routeur qui est par défaut : 192.168.1.245 et on se connecte avec les logins et mdp par défaut (cisco).

Inventaire d'un parc informatique : Android : config routeur

On va maintenant configurer le point d'accès wifi afin qu'un téléphone puisse se connecter au même réseau que le serveur.

The Access Point Setup Wizard interface consists of several steps:

- Welcome:** Enable Security - Secure Your Wireless Network
- Configuration:** Select your network security strength.
 - IP Address
 - Single Point Setup
 - Time Settings
 - Device Password
 - Network Name
- Security:** Best Security (WPA2 Personal - AES) is selected. A note says: "Recommended for new wireless computers and devices that support this option. Older wireless devices might not support this option."
- Wireless Security:** A security key is required. The user has entered "sio20242025". A warning message states: "The WPA-PSK key is incorrect: A security key needs at least 8 characters composed of lower and upper case letters as well as numbers/symbols." A progress bar indicates the key is "Below Minimum".
 - Show Key as Clear Text
- VLAN ID:** Summary
- Finish:** Click Next to continue

The second screenshot shows the Network Name step:

- Welcome:** Enable Security - Name Your Wireless Network
- Configuration:** The name of your wireless network, known as an SSID, identifies your network so that wireless devices can find it.
- Network Name:** Enter a name for your wireless network:
 - IP Address
 - Single Point Setup
 - Time Settings
 - Device Password
 - Network NameNetwork Name (SSID): Max For example: MyNetwork
- Wireless Security:** [Learn more about network names](#)
- VLAN ID:** Summary
- Finish:** Click Next to continue

On arrive dans l'interface de configuration du point d'accès WIFI.

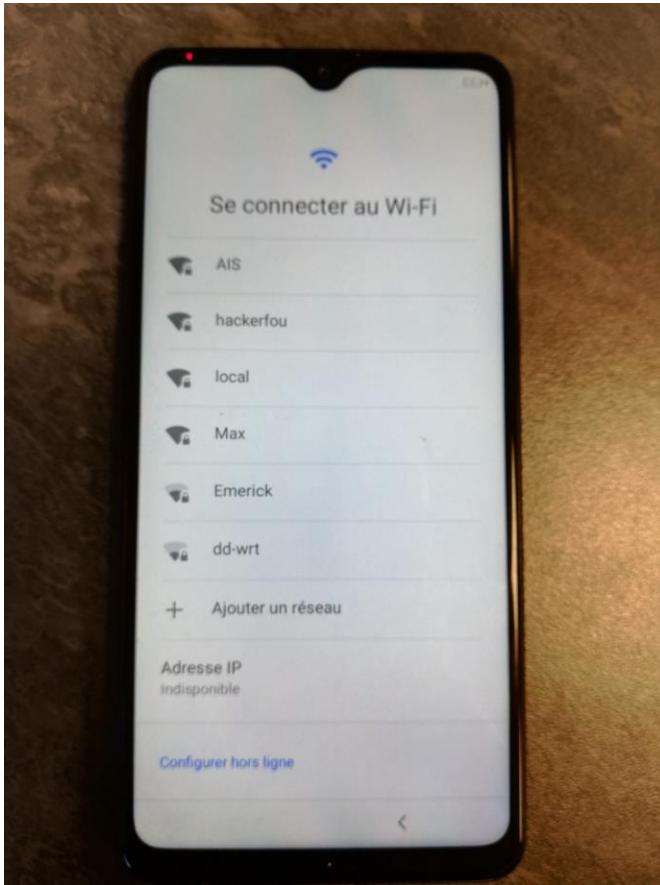
On change le mot de passe de connexion par défaut.

On change également le mot de passe que les utilisateurs devront rentré pour se connecter au wifi.

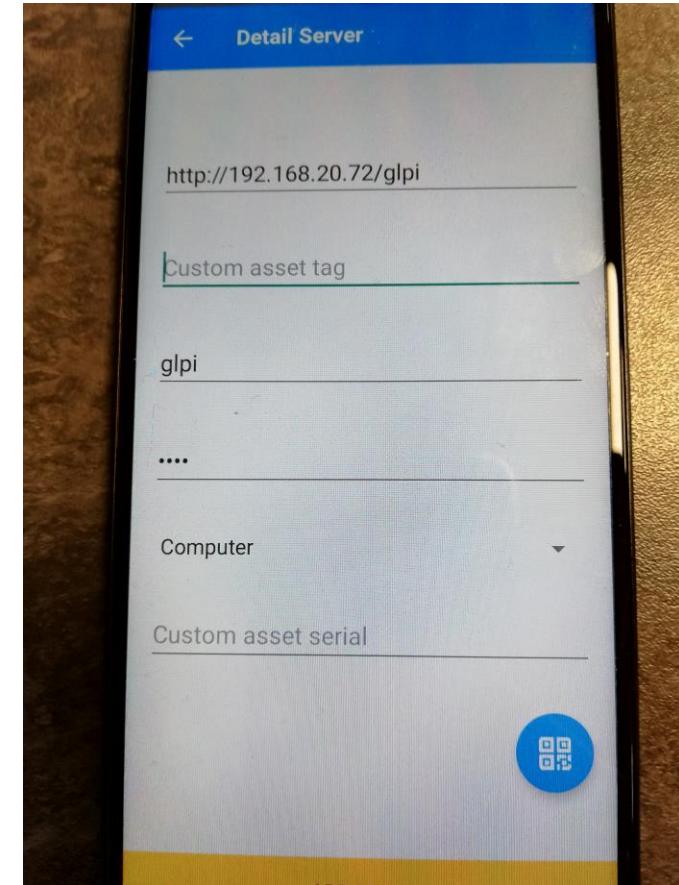
Enfin, on change le nom avec lequel apparaîtra le réseau wifi.

Inventaire d'un parc informatique : Android

On se connecte maintenant au réseau wifi avec le téléphone, puis on télécharge et installe GLPI agent APK.



Connexion au routeur wifi



Connexion de l'agent vers le serveur GLPI

Inventaire d'un parc informatique : Android

Après avoir configuré l'agent GLPI sur le téléphone, on remarque que sous Parc > telephone, le telephone android apparaît bien dans l'inventaire GLPI.

The screenshot shows the GLPI inventory management system. At the top, there's a navigation bar with links to Accueil, Parc, Téléphones, and other modules like Ajouter, Rechercher, Listes, and Gabarits. A search bar and a user dropdown for 'Super-Admin ...te racine (structure compl...' are also present.

The main area displays a list of phones under the 'Téléphones' category. One entry is highlighted: 'android-fff26479e71eaacc' from 'Blackview' (A80Pro) last modified on '2025-03-17 16:19' by 'release'. Below the list are buttons for Actions, Delete, Edit, Search, and Import.

A detailed view of the selected phone ('Téléphone - android-fff26479e71eaacc') is shown in a modal window. The left sidebar lists various asset categories like Analyse d'impact, Systèmes d'exploitation, Logiciels, Composants, etc. The main form contains fields for Nom (android-fff26479e71eaacc), Lieu (----), Technicien responsable (----), Groupe responsable (----), Usager numéro (release), Usager (release), Utilisateur (----), Groupe (----), Commentaires, Source de mise à jour (GLPI Native Inventory), Type d'alimentation de téléphone (----), Statut (----), Type de téléphone (A80Pro), Fabricant (Blackview), Modèle (A80Pro), Numéro de série (fff26479e71eaacc), Numéro d'inventaire (release-keys), Type de gestion (Gestion unitaire), UUID (fff26479e71eaacc), Marque, Nombre de lignes (0), and Ports (Casque, Haut parleur). Buttons for Mettre à la corbeille and Sauvegarder are at the bottom right.