

Mise en place de l'outil de Ticketing GLPI

Configuration post-installation

ASSURMER

Montpellier, Occitanie, France

Maxence Martin-Parent

Ezequiel VARELA-MONTEIRO

Kévin BOULIER

SISR 1B



Version	Date version	Auteur	Validateur et date	Destinataires	Diffusion document	Nbr. de pages	Commentaires
1	20/05/24	Maxence MARTIN-PARENT	Aucun	Service DSI	Interne via Teams	19	Intro, partie 1 et 2

Table des matières

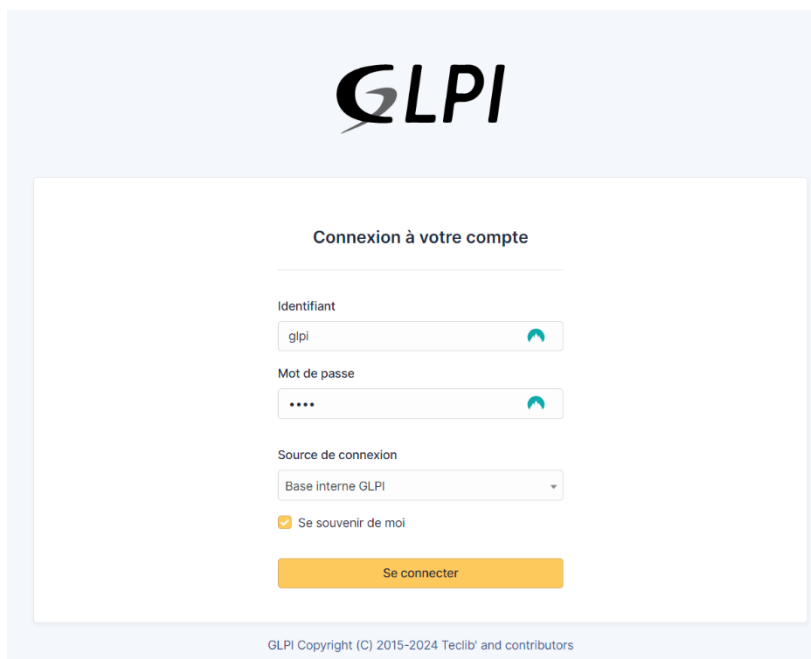
Introduction.....	3
Configuration - Lien à Active Directory.	6
Création des groupes, profils et entités	8
Configuration fonctionnelle de GLPI	14
Création de GPO pour faciliter GLPI.....	19

Introduction

Configurations essentielles après installation de GLPI.

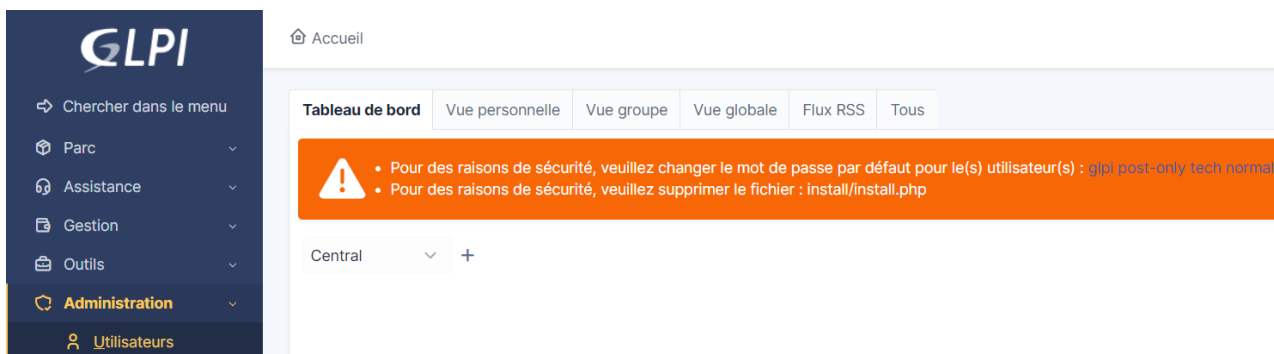
Il faut procéder à certaines configurations essentielles après avoir installé GLPI.

1. Se connecter avec le compte “glpi”, mot de passe “glpi”. Il est superadmin, avec toutes les permissions sur l'instance GLPI nouvellement créée.



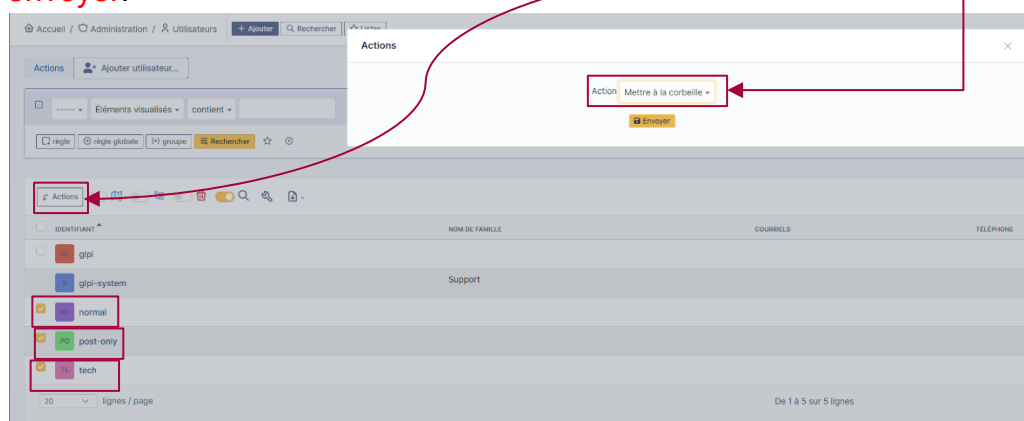
The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it is a box titled "Connexion à votre compte". Inside this box, there are three input fields: "Identifiant" with the value "glpi", "Mot de passe" with masked characters "****", and "Source de connexion" with a dropdown menu showing "Base interne GLPI". There is a checked checkbox for "Se souvenir de moi" and a yellow "Se connecter" button at the bottom. At the very bottom of the page, there is a small copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors".

2. GLPI, via un bandeau, nous prévient de modifier le mot de passe des comptes de base. Nous allons faire mieux en supprimant tous les comptes, sauf le GLPI. Se rendre dans Administration > Utilisateurs.

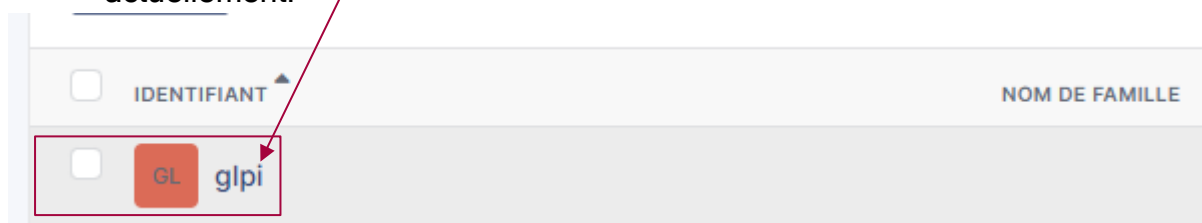


The image shows the GLPI dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu with items: "Chercher dans le menu", "Parc", "Assistance", "Gestion", "Outils", "Administration" (highlighted in orange), and "Utilisateurs". The main content area has a light blue header with "Accueil" and a "Tableau de bord" tab. Below the header, there is an orange warning banner with a white exclamation mark icon and two bullet points: "• Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal" and "• Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php". Below the banner, there is a "Central" dropdown menu and a "+" button.

3. On coche : **normal**, **post-only**, et **tech**. On clique sur **Actions**, puis **mettre à la corbeille** > **envoyer**.



4. On clique sur « **gipi** » pour accéder à la page utilisateur du compte qu'on utilise actuellement.



5. On change le nom d'utilisateur en « **ADMIN_GLPI** », puis on change le mot de passe, et on clique sur « **Sauvegarder** »

Identifiant: ADMIN_GLPI

Nom de famille: []

Prénom: []

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: []

Groupe par défaut: []

Courriels: []

Valide jusqu'à: []

Authentification: Base interne GLPI

Catégorie: []

Commentaires: []

Entité par défaut: Entité racine

Responsable: []

Regénérer: []

Clefs d'accès distant

Jeton d'API: []

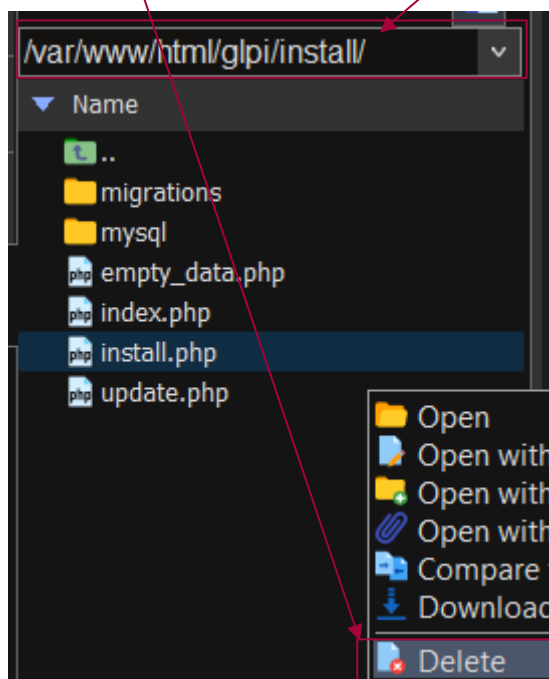
Dernière connexion le 2024-05-07 16:07

Sauvegarder

6. Le bandeau est toujours présent. On se rend sur notre console SSH, et on supprime le fichier « **install.php** ». Il est situé dans « **/var/www/html/glpi/install/** ».



- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php



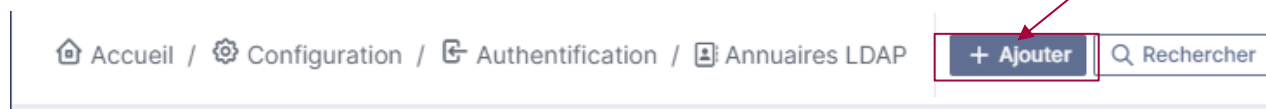
Le bandeau a bien disparu. On peut maintenant passer aux configurations générales de GLPI.

Configuration – Lien à Active Directory.

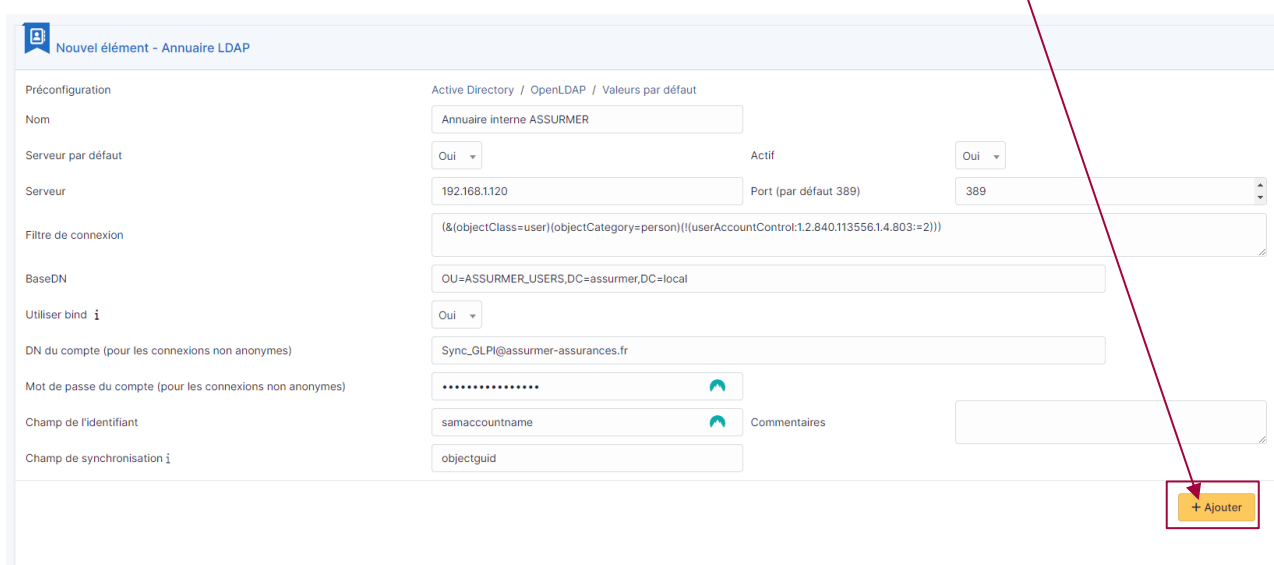
Configuration primordiale pour créer des comptes GLPI automatiquement

Nous allons lier notre Active Directory (AD), pour permettre la création de compte automatique sur GLPI.

1. Se rendre sur **192.168.100.6:80/front/authldap.php**, et cliquer sur « **Ajouter** ».



2. Remplir de la manière suivante les **champs**, et cliquer sur « **Ajouter** »



Nouvel élément - Annuaire LDAP

Préconfiguration

Nom: Annuaire interne ASSURMER

Serveur par défaut: Oui

Serveur: 192.168.1.120

Filtre de connexion: (&(objectClass=user)(objectCategory=person)((userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))

BaseDN: OU=ASSURMER_USERS,DC=assumer,DC=local

Utiliser bind i: Oui

DN du compte (pour les connexions non anonymes): Sync_GLPI@assumer-assurances.fr

Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes):

Champ de l'identifiant: samaccountname

Champ de synchronisation i: objectguid

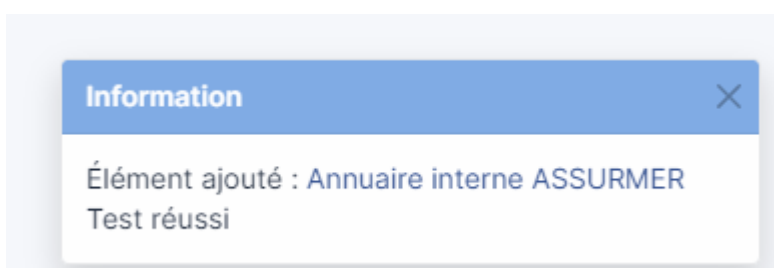
Actif: Oui

Port (par défaut 389): 389

Commentaires:

+ Ajouter

3. GLPI nous confirme que la jonction est bien effectuée.

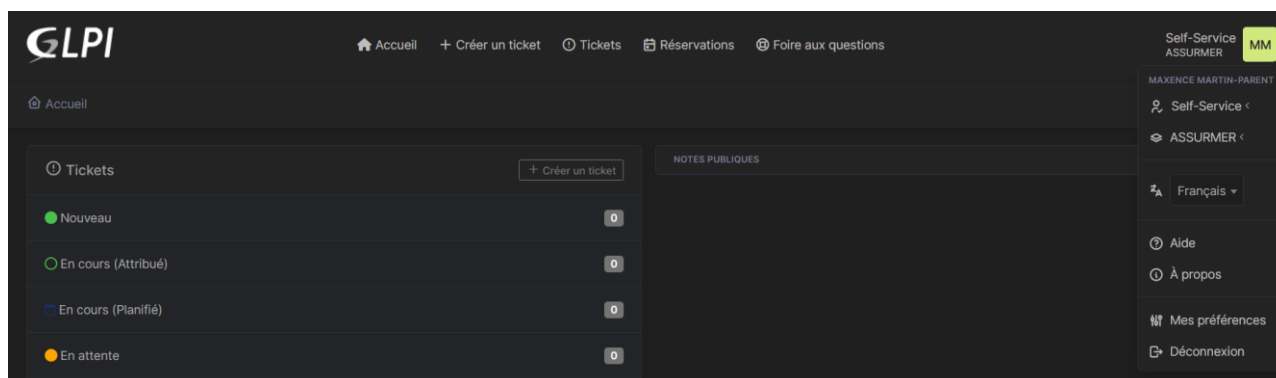


4. On essaye de se connecter avec un compte AD :



The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it is a section titled 'Connexion à votre compte'. This section contains three input fields: 'Identifiant' with the value 'maxence.martinparent@assurmer-assurances.fr', 'Mot de passe' with masked dots, and 'Source de connexion' with a dropdown menu set to 'Annuaire interne ASSURMER'. There is a checked checkbox for 'Se souvenir de moi' and a yellow 'Se connecter' button at the bottom. At the very bottom of the page, it says 'GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors'.

5. C'est fonctionnel :



Il faut maintenant passer au lien des groupes, pour faire en sorte qu'un groupe AD rajoute X personne dans une entité/un groupe/un profil précis sur GLPI. Mais pour cela, il faut créer/modifier ces différents paramètres.

Création des groupes, profils et entités

Elément central pour un GLPI organisé

EXPLICATION DES GROUPE, PROFILS ET ENTITES

Un groupe doit être utilisé pour représenter un service au sein de la DSI, comme le support, ou le service infrastructure. Ils pourront être assignés à des tickets précis.

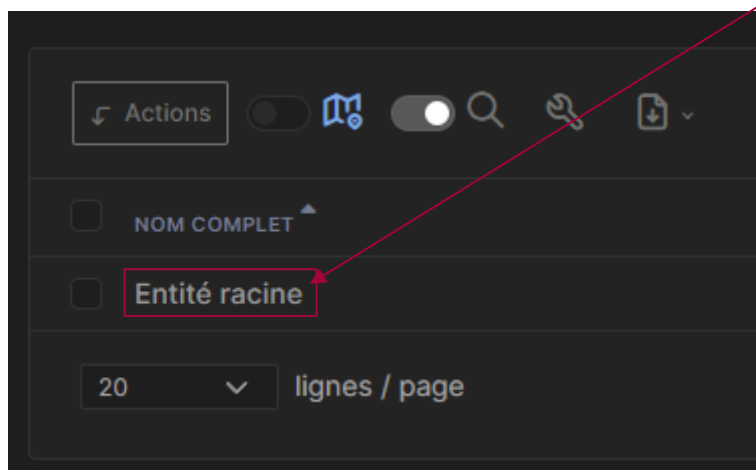
Un profil correspond à un groupe d'utilisateur sur GLPI. Par exemple, nous aurons les « demandeurs », c'est-à-dire, chaque employé, et nous aurons les « techniciens », c'est-à-dire les employés de la DSI.

Enfin, une entité représente, comme son nom l'indique, une entité. Il est ainsi possible de diviser un GLPI entre plusieurs entités, filières, etc... Nous diviserons le GLPI d'ASSURMER entre une entité générale « ASSURMER », une sous-entité « ASSURMER > Siège », ainsi qu'une seconde sous-entité « ASSURMER > Agences ». Le but ici est de clarifier d'où viennent les demandes des employés.

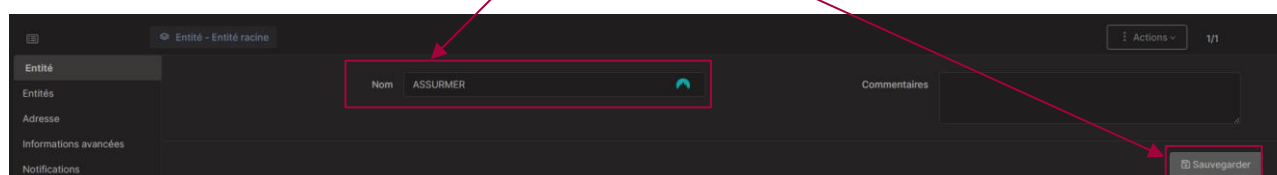
Après ces clarifications, il est temps de passer à la configuration de ces éléments.

CONFIGURATION DES ENTITES

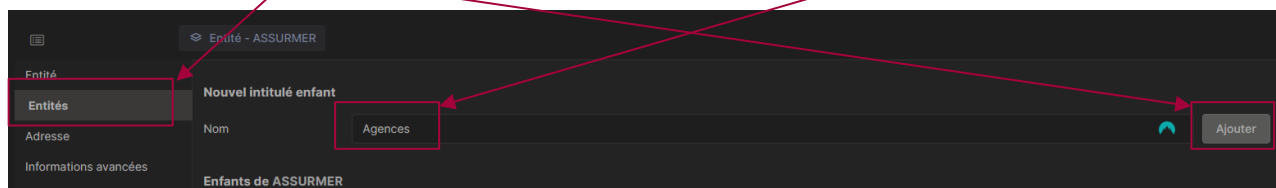
1. Se rendre sur 192.168.100.6:80/front/entity.php. Cliquer sur « Entité racine ».



2. Renommer l'entité en « ASSURMER ». Enregistrer.



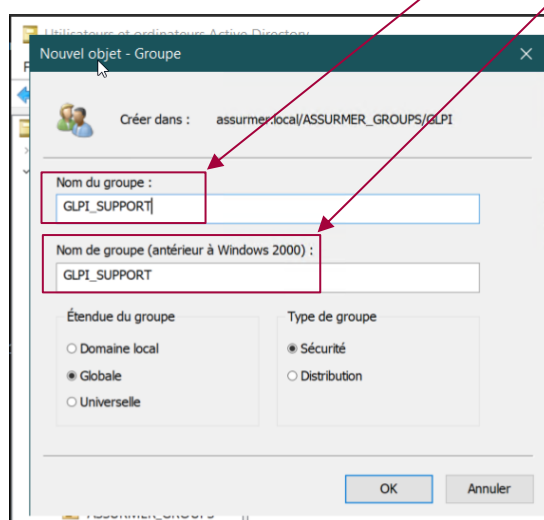
3. Dans « **Entités** », ajouter deux entités enfant « **Agences** » et « **Siège** ».



Ces entités nous serviront à diviser les tickets entre collaborateurs du siège et collaborateurs des agences. GLPI sera plus organisé.

CONFIGURATION DES GROUPES

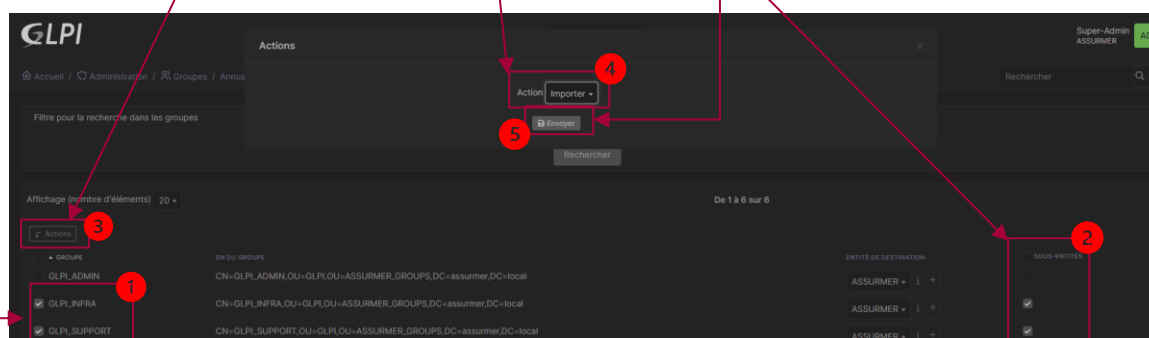
1. Il est temps de passer aux groupes. Il faut créer des groupes de sécurité dans l'AD. Nous allons les nommer « **GLPI_INFRA** » et « **GLPI_SUPPORT** ».



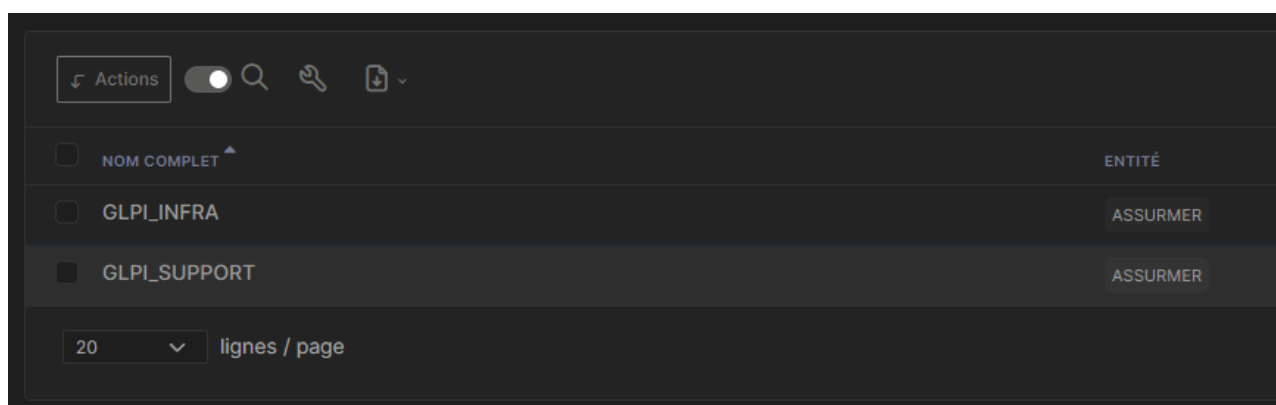
2. Rendez-vous sur **192.168.100.6:80/front/group.php**. Cliquer sur « **Liaison annuaire LDAP** », puis « **Importation de nouveaux groupes** ».



3. **Cocher** les deux groupes, leur case « **sous-entités** », puis « **Actions** », choisir « **Importer** », puis « **Envoyer** ».



Les groupes sont bien importés :



Maintenant, chaque utilisateur possédant ce groupe dans l'AD aura le groupe sur GLPI également.

De la même manière, nous allons créer les groupes de sécurité « **GLPI_USER_AGENCES** », « **GLPI_USER_SIEGE** » et « **GLPI_ADMIN** », pour permettre de donner les profils et entités automatiquement à l'aide de règles.

CONFIGURATION DES PROFILS

GLPI comporte déjà des profils de base, qui nous seront parfaits pour notre usage. Ainsi, nous allons :

- Désactiver :
 - **Hotliner**, **observer**, **read-only**, **Technician**, qui sont des doublons à quelques permissions près de Supervisor.
- Renommer :
 - **Super-Admin**, renommé en Administrateur principal
 - **Admin**, renommé en Administrateur
 - **Supervisor**, renommé en Support
 - **Self-Service**, renommé en Utilisateur

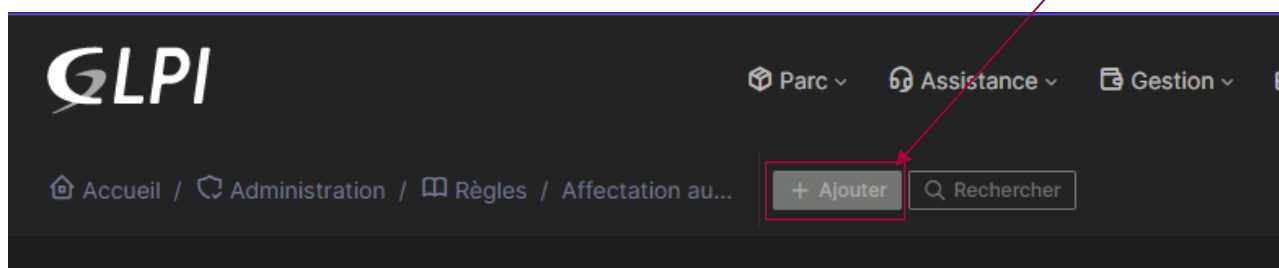
Nous gardons Supervisor au lieu de Technician car ce profil permet d'allouer des tickets, les supprimer etc... ce qui convient plus à notre usage que Technician. Si besoin, nous pourrions réactiver Technician pour les Techniciens ou externes.

Après avoir effectué ces changements, les profils sont :

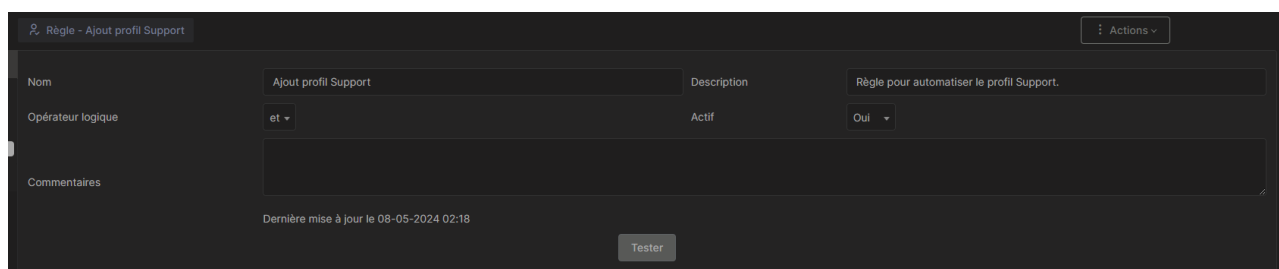
Actions				
<input type="checkbox"/>	NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Read-Only	8	Non	
<input type="checkbox"/>	[OLD] Technician	6	Non	
<input type="checkbox"/>	Administrateur	3	Non	
<input type="checkbox"/>	Administrateur Principal	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Support	7	Non	
<input type="checkbox"/>	Utilisateur	1	Oui	
20 lignes / page			De 1 à	

Il est enfin temps de passer à la configuration automatique des profils en fonction d'un groupe AD.

1. Se rendre sur 192.168.100.6:80/front/rulerright.php. Cliquer sur **Ajouter**.



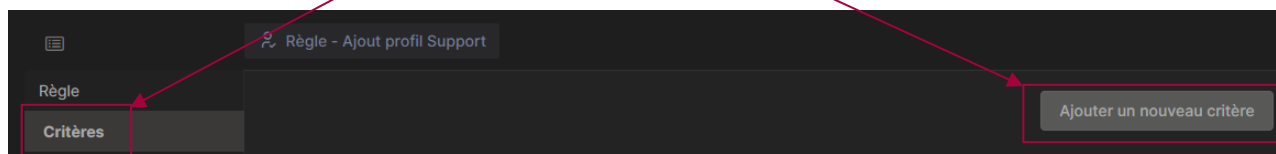
2. Créer une première règle pour le profil support, comme tel :


 The screenshot shows the 'Règle - Ajout profil Support' form in GLPI. The form has several fields:

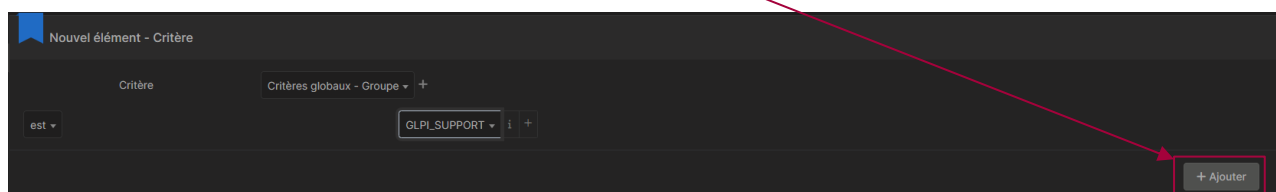
- Nom:** 'Ajout profil Support'
- Description:** 'Règle pour automatiser le profil Support.'
- Opérateur logique:** 'et' (with a dropdown arrow)
- Actif:** 'Oui' (with a dropdown arrow)
- Commentaires:** A large text area for additional notes.

 At the bottom of the form, there is a timestamp: 'Dernière mise à jour le 08-05-2024 02:18' and a 'Tester' button.

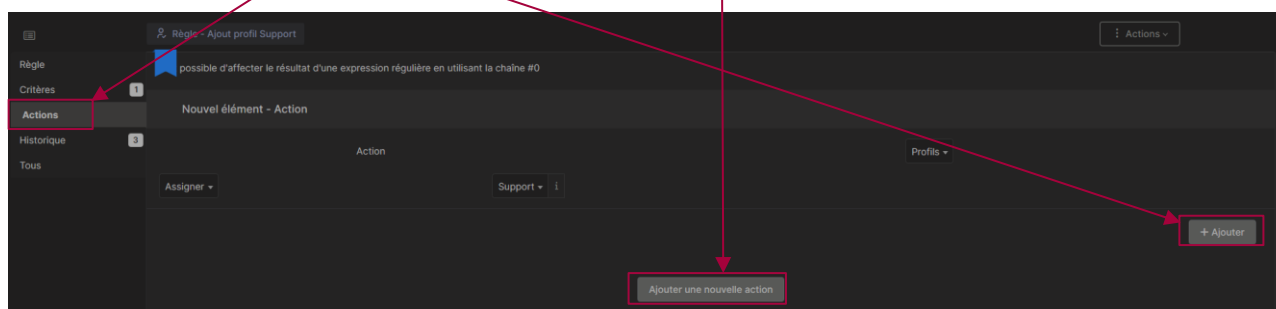
3. Se rendre dans **Critères**, cliquer sur **Ajouter un nouveau critère**.



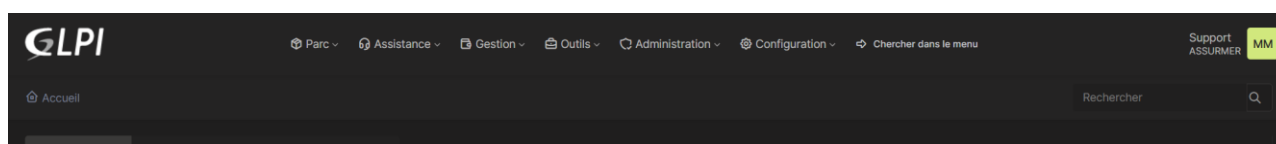
4. Créer le critère suivant, puis cliquer sur **Ajouter**.



5. Se rendre dans **Actions**, cliquer sur **Ajouter une nouvelle action**, la remplir comme tel puis cliquer sur **Ajouter** :



6. Il est maintenant possible de la vérifier en se connectant à un compte qui a le groupe AD correspondant, et c'est fonctionnel :



Il faut maintenant dupliquer la règle à : **GLPI_INFRA** et **GLPI_ADMIN**.

Il faut également créer une règle pour différencier les collaborateurs Agences des collaborateurs Siège.

A la place de l'action « **Profils** », il faudra choisir l'action « **Entité** » et choisir « **ASSURMER > Siège** » ou « **ASSURMER > Agences** »

Ainsi, nous obtenons les règles suivantes :

Nom	Description	Critères	Actions	Actif
Root		Type d'authentification est Annuaire LDAP ; Type d'authentification est Serveur de messagerie ;	Entité Assigner ASSURMER	●
Ajout profil Support	Règle pour automatiser le profil Support.	Groupe est GLPI_SUPPORT	Profil Assigner Support Entité Assigner ASSURMER	●
Ajout profil infra	Règle pour automatiser le profil Admin aux collaborateurs infra.	Groupe est GLPI_INFRA	Profil Assigner Administrateur Entité Assigner ASSURMER	●
Ajout profil Admin	Règle pour automatiser le profil Administrateur Principal.	Groupe est GLPI_ADMIN	Profil Assigner Administrateur Principal Entité Assigner ASSURMER	●
Ajout entité Siège	Règle pour automatiser l'ajout à l'entité siège.	Groupe est GLPI_USER_SIEGE	Entité Assigner ASSURMER > Siège	●
Ajout entité Agences	Règle pour automatiser l'ajout à l'entité Agences.	Groupe est GLPI_USER_AGENCES	Entité Assigner ASSURMER > Agences	●
Nom	Description	Critères	Actions	Actif

Après avoir fait cela, la configuration primaire et la liaison à l'AD sont accomplies. Nous pouvons passer à la l'avant dernière étape de la configuration : les catégories, les lieux, et les gabarits de tickets.

Configuration fonctionnelle de GLPI

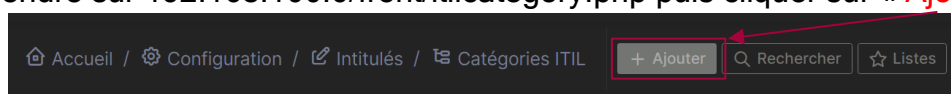
Catégories de tickets, lieux de création de ticket, gabarits et formulaires de ticket.

GLPI est quasi prêt à l'utilisation en tant qu'outil de ticketing. Il suffit de rajouter quelques dernières configurations et modifications pour pouvoir l'utiliser.

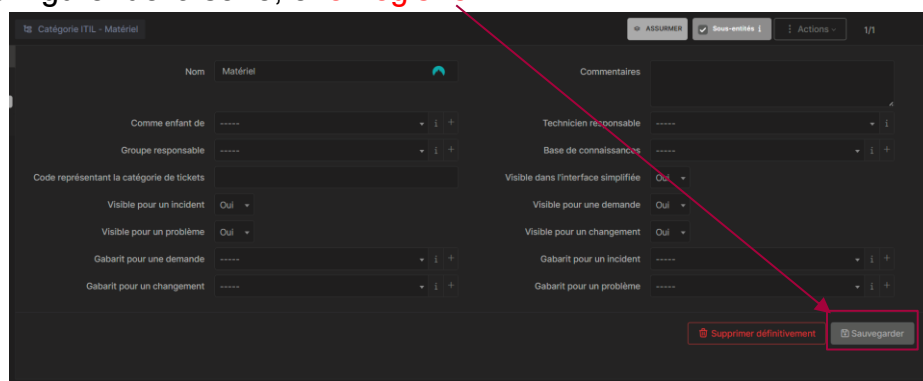
CONFIGURATION DES CATEGORIES DE TICKET

Les catégories de ticket permettent de mieux organiser GLPI et les tickets reçus pour rendre le service support plus efficace.

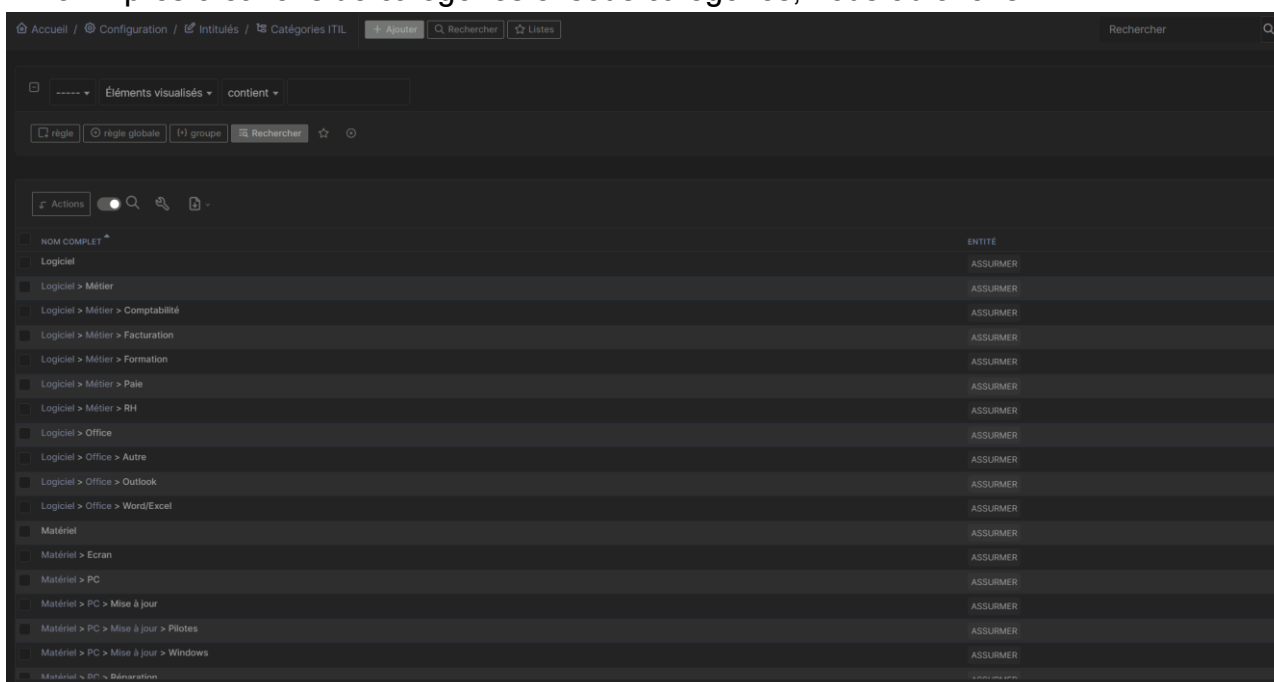
1. Se rendre sur `192.168.100.6/front/itilcategory.php` puis cliquer sur « **Ajouter** ».



2. En guise d'exemple, nous allons créer la catégorie Matériel.
La configurer de la sorte, et **enregistrer**.



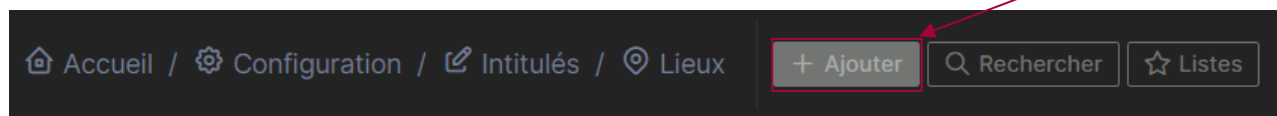
3. Après créations de catégories et sous catégories, nous obtenons :



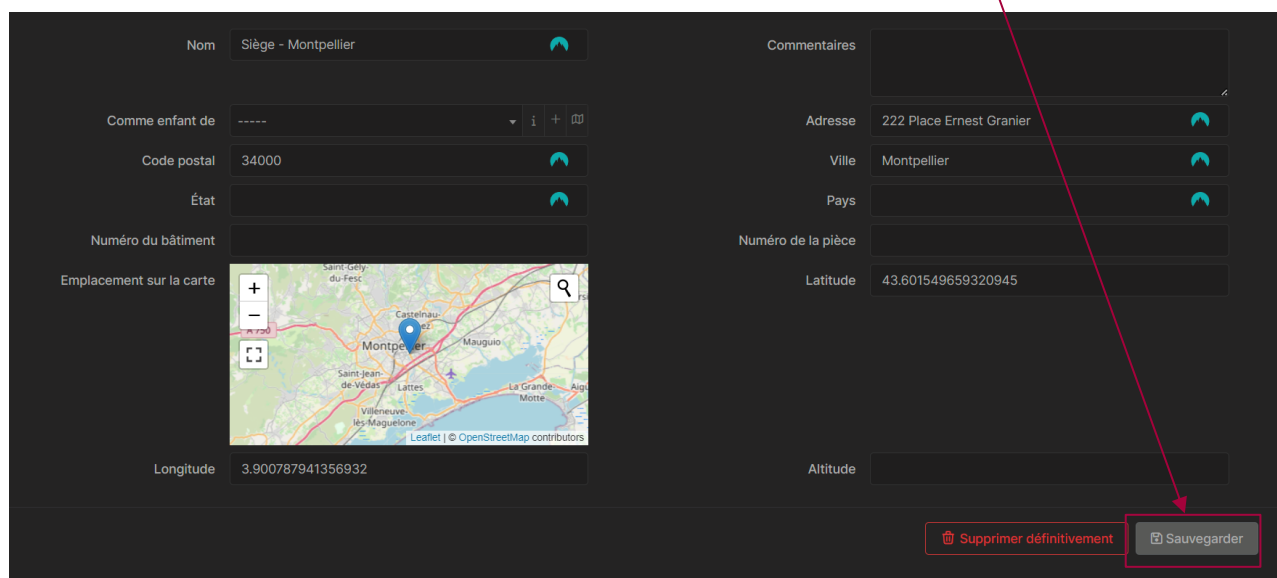
CONFIGURATION DES LIEUX DE TICKET

Nous allons configurer l'obligation pour l'utilisateur d'indiquer son lieu de travail lors de la création du ticket. Cela nous permettra d'organiser au mieux le traitement du ticket, surtout s'il faut fixer un rendez-vous à la personne ou se rendre directement en agence.

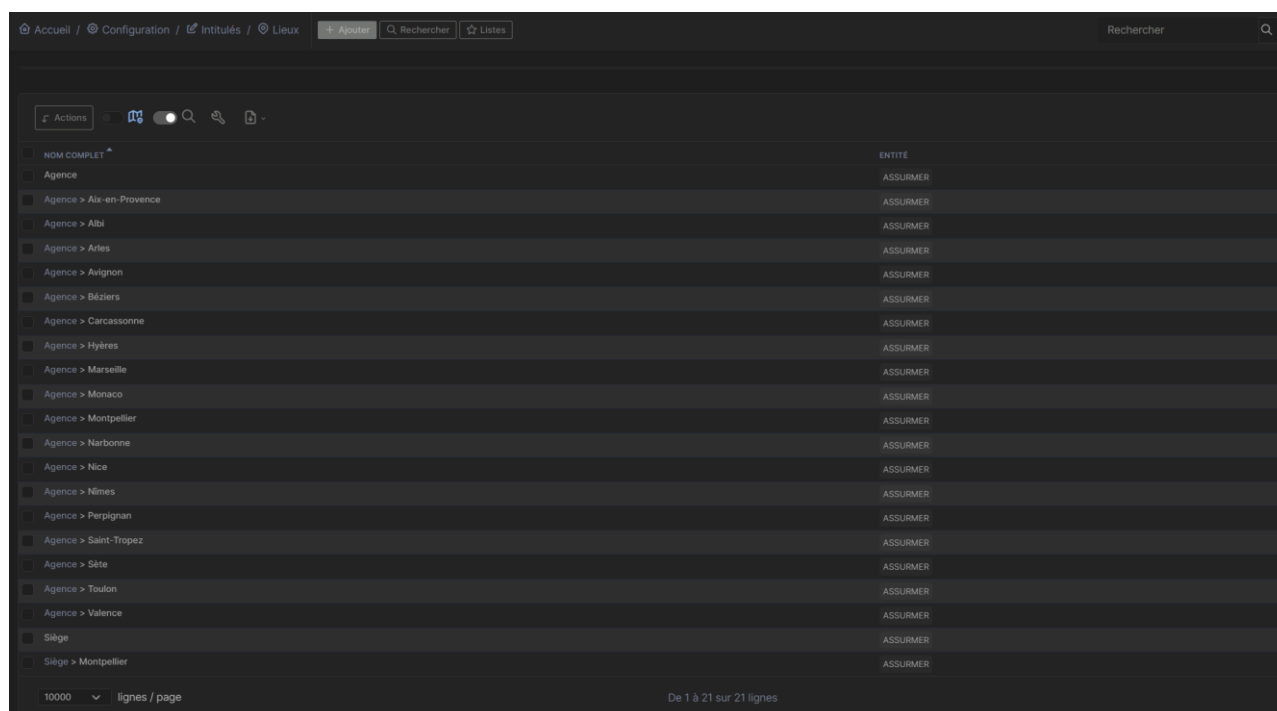
1. Se rendre sur 192.168.100.6:80/front/location.php, et cliquer sur « Ajouter »



2. Remplir comme bon nous semble, puis cliquer sur « sauvegarder »



3. Après renseignement de toutes les agences, la liste ressemble à cela :



NOM COMPLET	ENTITE
Agence	ASSURMER
Agence > Aix-en-Provence	ASSURMER
Agence > Albi	ASSURMER
Agence > Arles	ASSURMER
Agence > Avignon	ASSURMER
Agence > Béziers	ASSURMER
Agence > Carcassonne	ASSURMER
Agence > Hyères	ASSURMER
Agence > Marseille	ASSURMER
Agence > Monaco	ASSURMER
Agence > Montpellier	ASSURMER
Agence > Narbonne	ASSURMER
Agence > Nice	ASSURMER
Agence > Nîmes	ASSURMER
Agence > Perpignan	ASSURMER
Agence > Saint-Tropez	ASSURMER
Agence > Sète	ASSURMER
Agence > Toulon	ASSURMER
Agence > Valence	ASSURMER
Siège	ASSURMER
Siège > Montpellier	ASSURMER

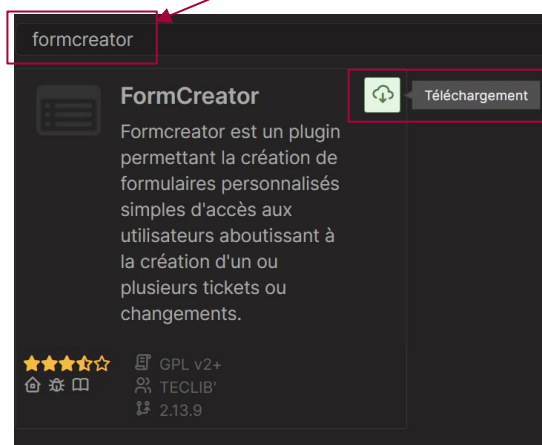
CONFIGURATION DES FORMULAIRES

Un gabarit de ticket est le formulaire que voit l'utilisateur lorsqu'il crée son ticket, avec les champs à remplir ou non. Nous allons faciliter la création de tickets, grâce à un plugin nommé « Formcreator » : nous allons pouvoir créer des formulaires plus efficaces et plus visuels pour les utilisateurs.

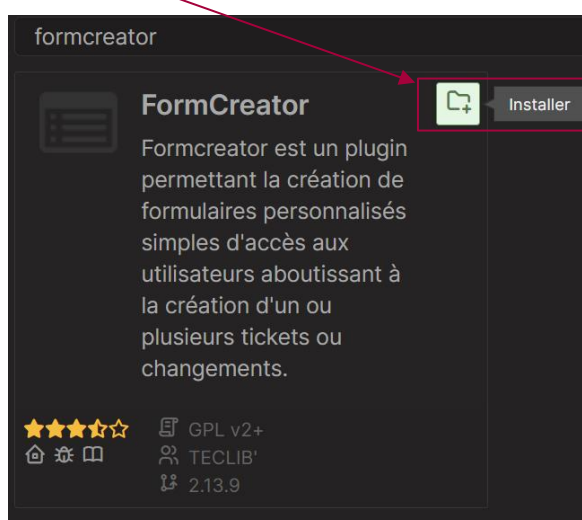
1. Se rendre sur 192.168.100.6:80/front/marketplace.php, et cliquer sur « Découvrir »



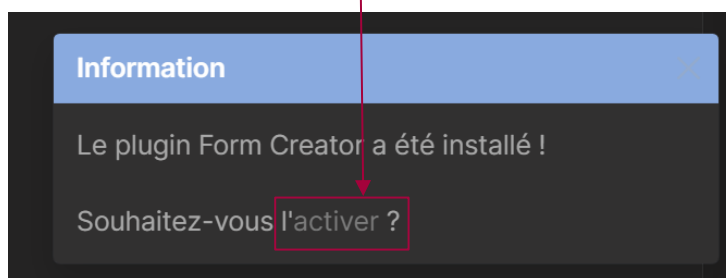
2. Dans la recherche, taper « Formcreator », et cliquer sur l'icône « Téléchargement »



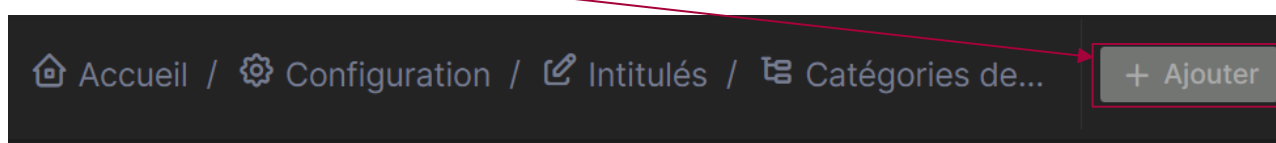
3. Cliquer ensuite sur « Installer »



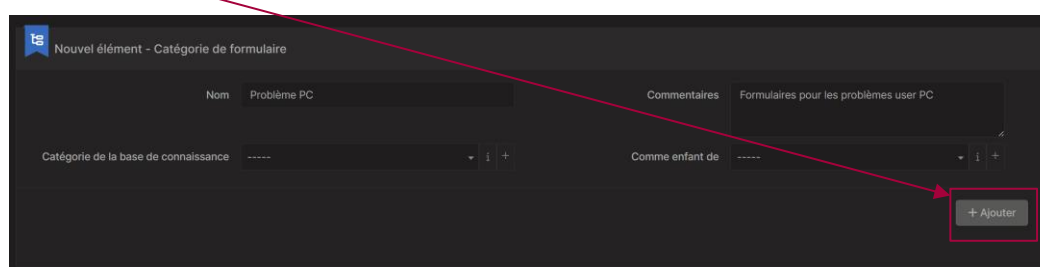
4. Ce pop-up apparaît. Cliquer sur « **Activer** »



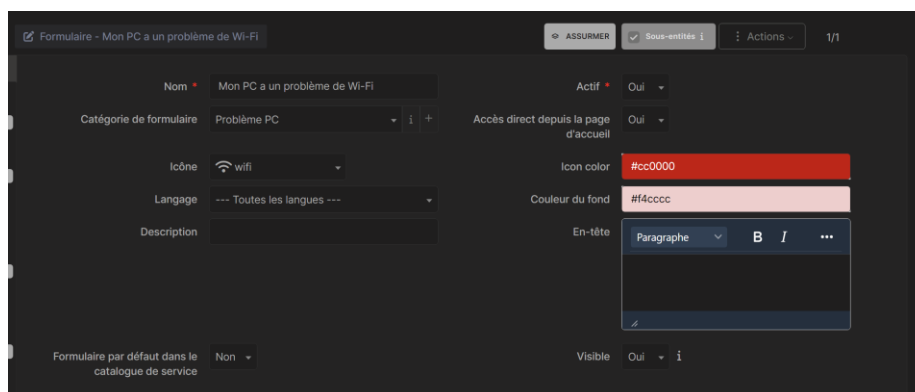
5. Se rendre sur 192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/category.php et cliquer sur « **Ajouter** »



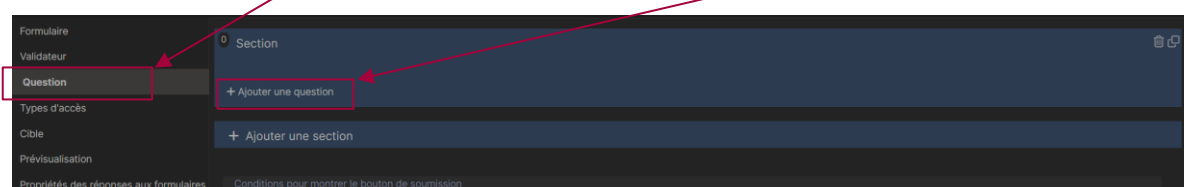
6. Configurer la catégorie. Ici, nous allons créer la catégorie « Problème PC ». Cliquer sur « **Ajouter** »



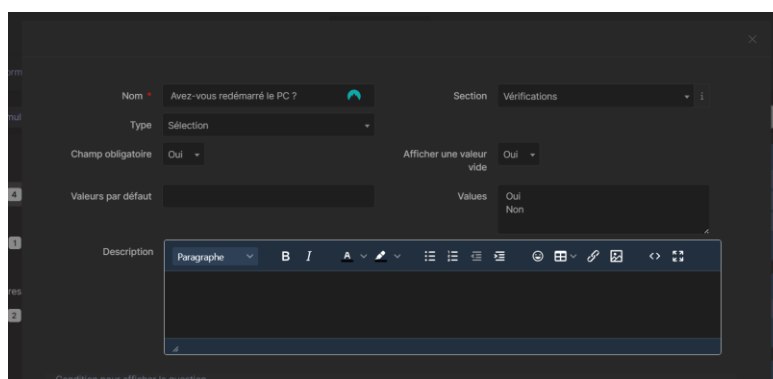
7. Nous allons maintenant créer le premier formulaire. Se rendre sur 192.168.100.6:80/marketplace/formcreator/front/form.form.php et créer le premier formulaire, ici pour un problème de WiFi :



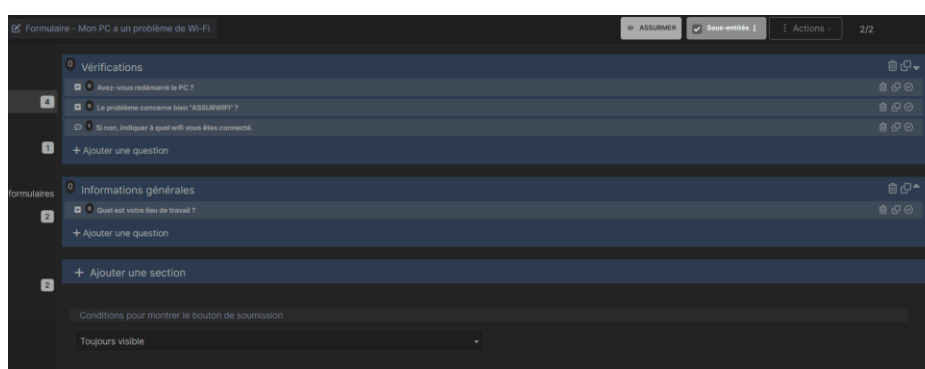
8. Cliquer sur « **Questions** », puis cliquer sur « **Ajouter une question** »



9. Configurer la question comme bon nous semble. Exemple ici :

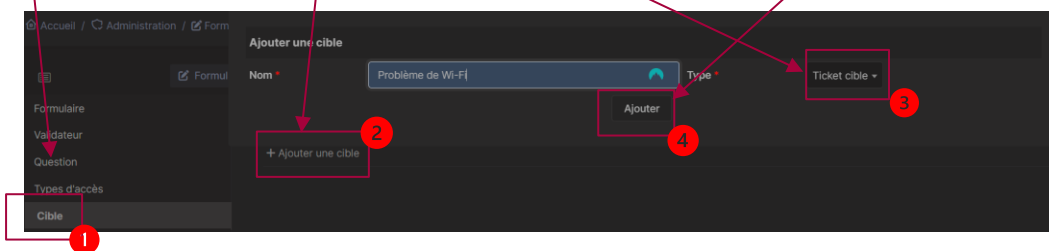


10. A la fin, la page question devrait ressembler à cela :

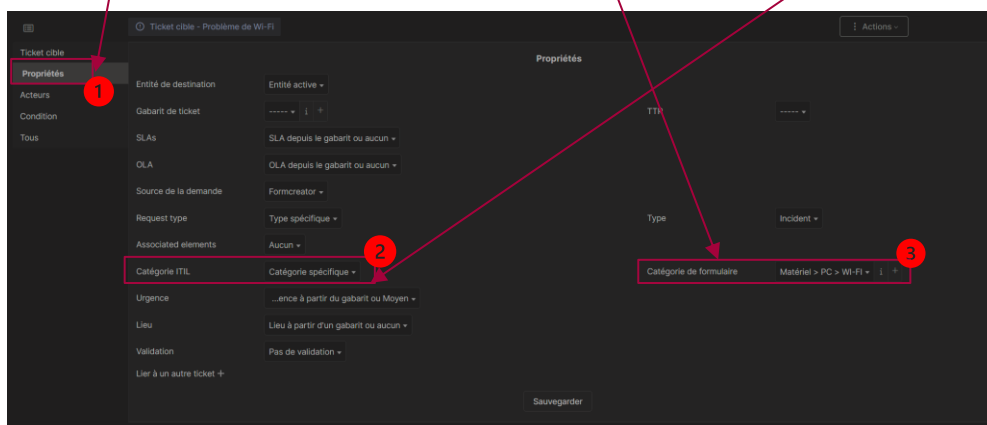


11. Enfin, nous allons lier le formulaire à une catégorie automatique. Cliquer sur « **Cible** » puis « **Ajouter une Cible** ».

Remplir le nom, et choisir « **Ticket cible** », puis « **Ajouter** ».



12. Dans « **Propriétés** », sélectionner dans **Catégorie ITIL** : « **Catégorie spécifique** », puis choisir la catégorie dans « **Catégorie de formulaire** »



Répéter les étapes 7 à 12 en fonction des formulaires que nous voulons créer.

Création de GPO pour faciliter GLPI

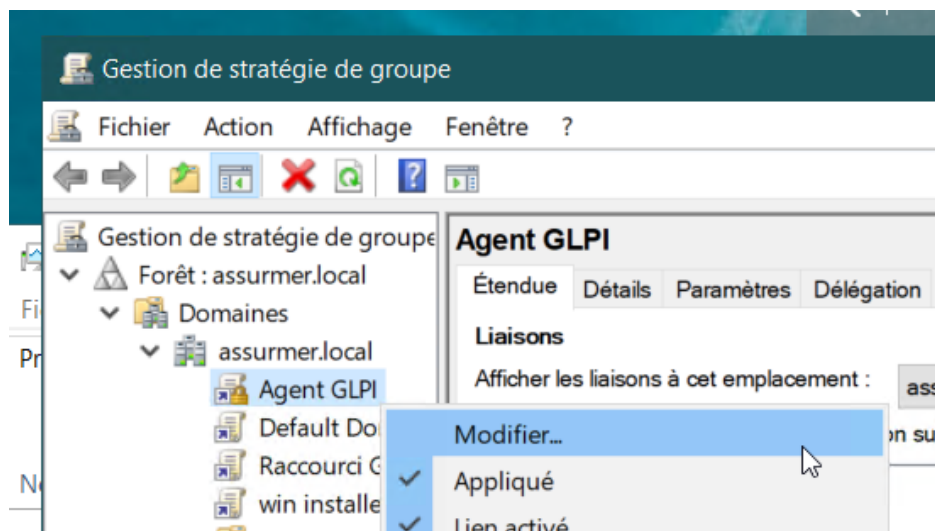
Création d'un raccourci sur le bureau et d'une auto-installation du GLPI AGENT



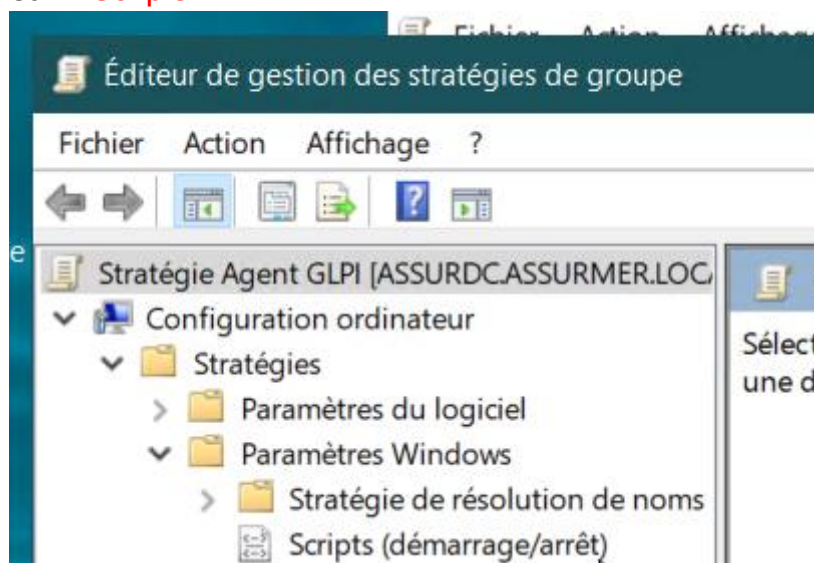
CREATION DE LA GPO POUR L'AGENT GLPI

Nous allons créer un script de démarrage pour que l'agent GLPI soit présent à chaque démarrage et effectue l'inventaire.

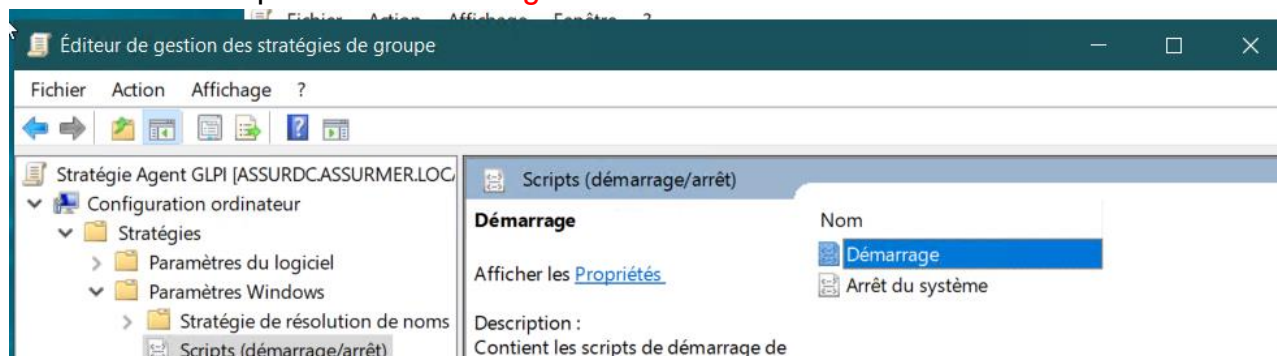
1. Clic droit sur la GPO > « **modifier** ».



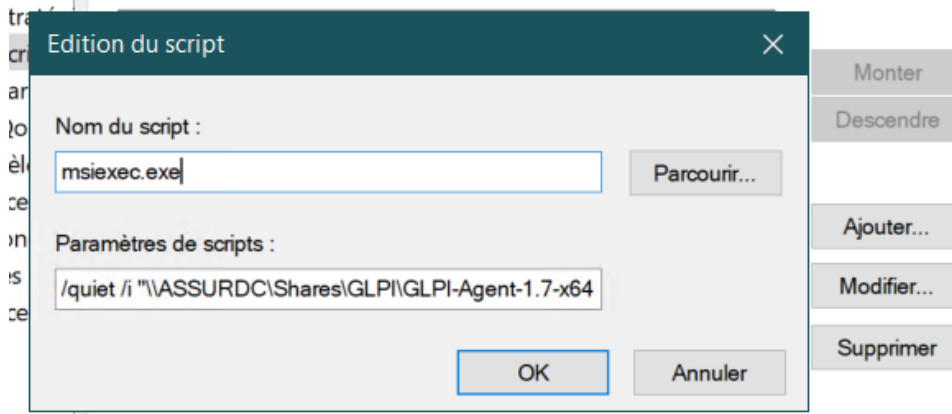
2. Dérouler « **Configuration ordinateur** » > « **Stratégies** » > « **Paramètres Windows** », et cliquer sur « **Scripts** ».



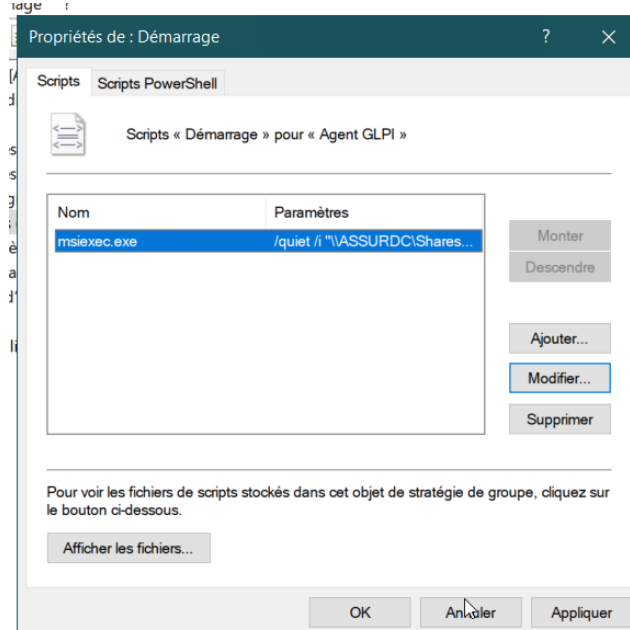
3. Double cliquer sur « **Démarrage** »



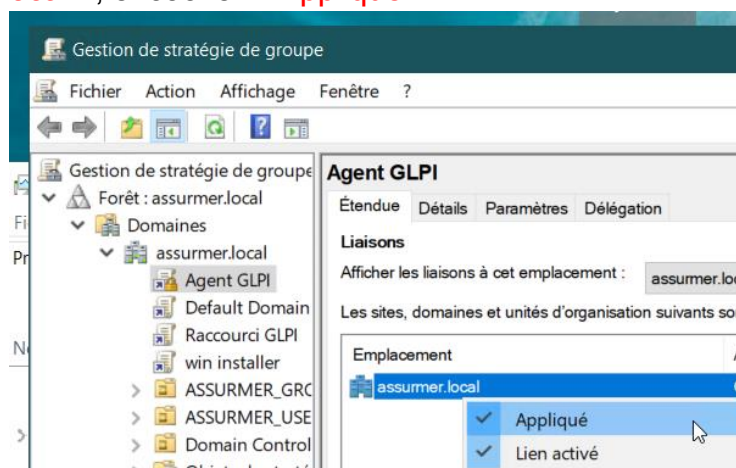
4. Cliquer sur « **Ajouter** », puis remplir les champs :
 - a. Nom du script : *msiexec.exe*
 - b. Paramètres de script : */quiet /i "\\ASSURDC\Shares\GLPI\GLPI-Agent-1.7-x64.msi" RUNNOW=1 SERVER="http://support.assurmer-assurances.fr/front/inventory.php"*



5. Cliquer sur « **Appliquer** »

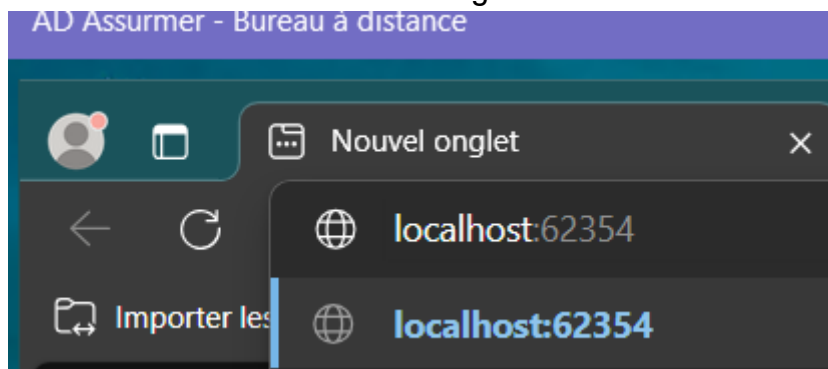


6. De retour dans « **Gestion de stratégie de groupe** », faire un clic droit sur « **assurmer.local** », et cocher « **Appliqué** »



On redémarre maintenant notre machine de test, pour que la GPO s'applique.
Nous allons maintenant vérifier que la GPO a bien été fonctionnelle sur notre machine :

1. Se rendre sur **localhost:62354** sur un navigateur.



2. Cette page apparaît. La GPO est fonctionnelle.



This is GLPI Agent 1.7

The current status is waiting

[Force an Inventory](#)

Next server target execution planned for:

- server0: Thu May 23 03:47:47 2024

Il est aussi possible de voir que la machine apparaît maintenant dans l'inventaire « **Parc** » de GLPI (<http://support.assumer-assurances.fr/front/computer.form.php?id=1>) :

Accueil

Parc

Ordinateurs

Assumer

Rechercher

Listes

Gabaris

Rechercher

Éléments visualisés

contient

régle

régle globale

[-] groupe

Rechercher

Actions

NOM *	ENTITÉ	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
ASSURDC	ASSURMER		QEMU		QEMU	Standard PC (Q35 + ICH9, 2009)	Microsoft Windows Server 2022 Datacenter		23-05-2024 00:48	pc-q35-8.1

20

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Ordinateur - ASSURDC

Nom

ASSURDC

Lieu

Technicien responsable

Groupe responsable

Usager numéro

Usager

Administrateur@assumer

Utilisateur

Groupe

Commentaires

Dernière date de démarrage

23-05-2024 02:48:40

ASSURMER

Sous-entité

Actions

1/1

Statut

Type d'ordinateur

QEMU

Fabricant

QEMU

Modèle

Standard PC (Q35 + ICH9, 2009)

Numéro de série

Numéro d'inventaire

Réseau

UUID

48FDCAF6-5008-4CA3-9E7A-AC3BD48BD268

Source de mise à jour

GLPI Native Inventory

Mettre à la corbeille

Sauvegarder