

GLPI // OCS INVENTORY

Présentation

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open-source de gestion de parc informatique et de service desk. Il offre une plateforme centralisée pour gérer efficacement les actifs matériels et logiciels d'une organisation, ainsi que pour gérer les demandes de support technique. GLPI permet aux organisations de suivre, d'organiser et de contrôler l'ensemble de leur infrastructure informatique, en offrant des fonctionnalités de gestion d'inventaire, de gestion des tickets, de gestion des contrats, de gestion des problèmes, et bien plus encore. Il est largement utilisé dans les environnements informatiques pour améliorer la productivité, la transparence et l'efficacité des processus de gestion des TI.

OCS Inventory (Open Computer and Software Inventory Next Generation) est une application open-source de gestion des actifs informatiques et de l'inventaire des logiciels et matériels informatiques. OCS Inventory est largement utilisé par les administrateurs système pour collecter des informations sur les ordinateurs et les logiciels présents sur un réseau. Il peut être utilisé pour surveiller les configurations matérielles et logicielles, suivre les licences logicielles, détecter les changements de configuration, et bien plus encore. OCS Inventory est souvent utilisé en combinaison avec d'autres outils de gestion informatique pour fournir une solution complète de gestion des actifs informatiques et de support technique tel que nous le verrons plus tard.

Son rôle

Gestion de l'inventaire : GLPI permet de suivre et de gérer les actifs matériels et logiciels d'une organisation, y compris les ordinateurs, les périphériques, les logiciels installés, etc.

Gestion des tickets : Il offre un système de gestion des tickets permettant aux utilisateurs de soumettre des demandes de support technique, de suivre leur progression et de communiquer avec les équipes de support.

Gestion des contrats : GLPI permet de gérer les contrats liés aux actifs informatiques, tels que les contrats de maintenance, les licences logicielles, etc.

Gestion des problèmes : Il offre des fonctionnalités pour identifier, suivre et résoudre les problèmes informatiques de manière efficace.

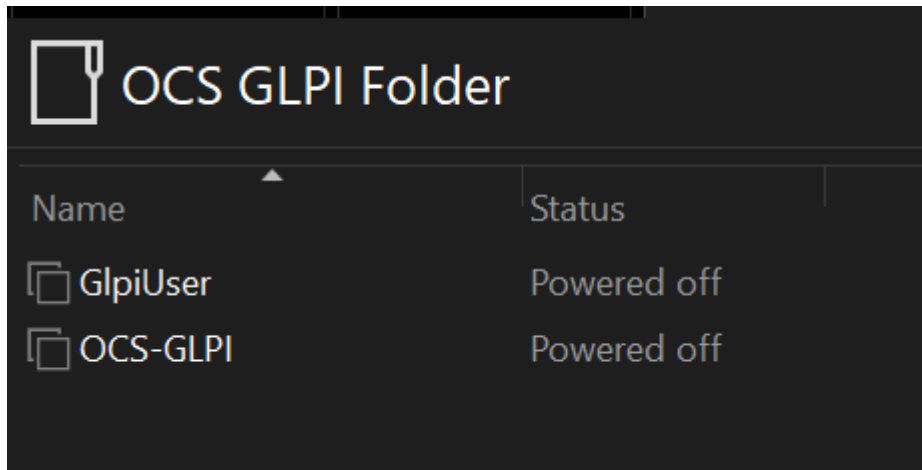
Autres fonctionnalités : GLPI propose également des fonctionnalités avancées telles que la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la génération de rapports, etc.

Fonctionnalité	GLPI	OTRS	ServiceNow	Jira Service Management
Gestion de l'inventaire	Gestion avancée de l'inventaire	Gestion avancée de l'inventaire	Gestion de l'inventaire intégrée	Gestion de l'inventaire intégrée
Gestion des tickets	Suivi détaillé des tickets	Workflow flexible pour les tickets	Automatisation avancée du workflow	Personnalisation du workflow
Gestion des contrats	Gestion des contrats et licences	✓	✓	Gestion des contrats et licences
Gestion des problèmes	Gestion centralisée des problèmes	✓	✓	✓
Intégrations	Nombreuses intégrations disponibles	Large éventail d'intégrations	Plateforme ouverte pour les intégrations	Intégration avec les outils Atlassian
Fonctionnalités avancées	Gestion des changements et des ressources humaines	Gestion des processus ITIL	✗	Analyse des performances des services
Communauté active	Grande communauté d'utilisateurs	Communauté internationale active	Grande communauté d'utilisateurs	Communauté d'utilisateurs et développeurs actifs
Prix	Gratuit	Gratuit/Payant	Payant	Payant
Avantage le plus significatif	Coût initial nul, Grande communauté d'utilisateurs et nombreuses intégrations disponibles	Large éventail d'intégrations disponibles	Automatisation avancée du workflow, Fonctionnalités avancées d'analyse, Plateforme ouverte pour les intégrations	Personnalisation du workflow, Intégration transparente avec les autres outils Atlassian, Communauté d'utilisateurs et développeurs actifs
Inconvénient le plus significatif	Interface utilisateur parfois moins intuitive, Besoin de compétences techniques pour la mise en place et la personnalisation	Interface utilisateur peut sembler complexe, La version gratuite peut manquer de certaines fonctionnalités avancées	Coût élevé, surtout pour les petites et moyennes entreprises, Mise en œuvre et personnalisation souvent complexes	Certaines fonctionnalités avancées nécessitent l'utilisation d'autres produits Atlassian, Coût peut être élevé pour les grandes organisations nécessitant plusieurs licences

Installation et mise en pratique

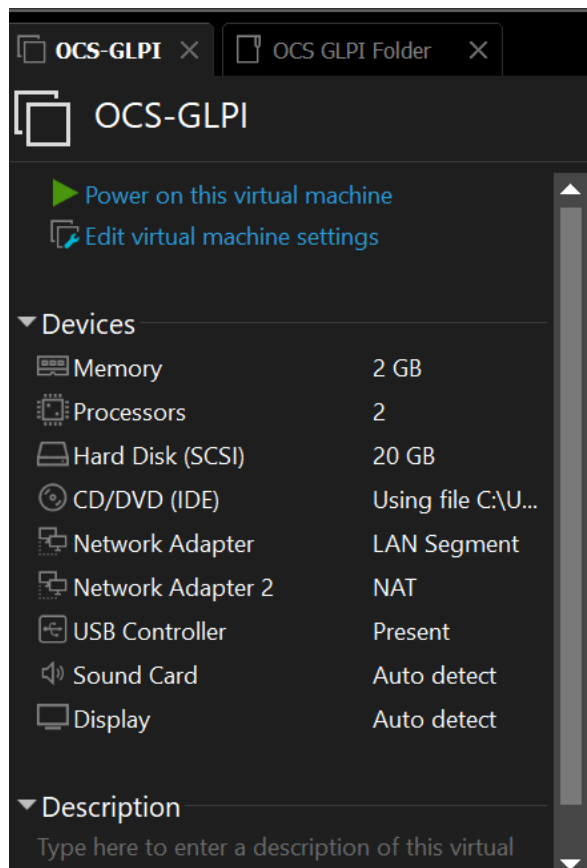
Création de deux machines virtuelles :

- L'une pour Host OCS GLPI sous linux et sans environnement bureau, seuls les lignes de commande suffiront.
- La seconde pour émuler un quelconque client Windows sur le réseau de l'entreprise ou figure glpi.



Ajouter une carte réseau afin d'hoster/se connecter en Lan a glpi

Et accès à internet avec l'autre en Nat pour télécharger les paquets linux.



Vérification du hostname donné lors de l'installation graphique de Debian en root

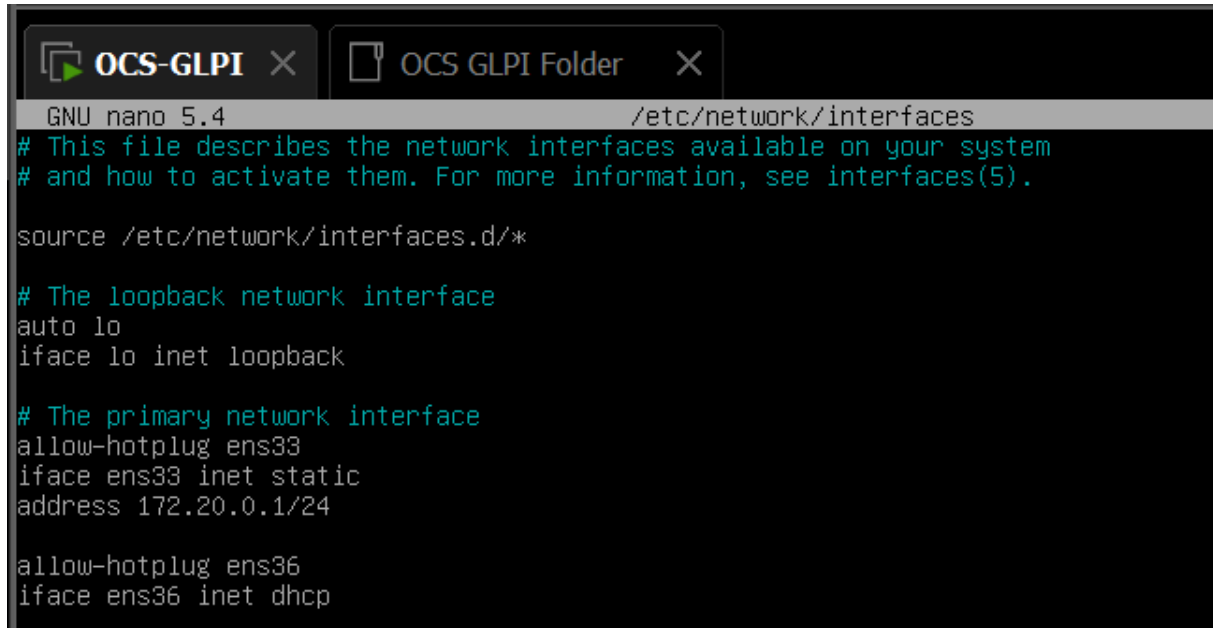
```
root@OCS-GLPI:~# cat /etc/hostname
OCS-GLPI
root@OCS-GLPI:~#
```

Vérification de la disponibilité de nos deux cartes réseaux

```
root@OCS-GLPI:~# ip addr
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNKNOWN group default qlen 1000
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: ens33: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_fast state UP group default qlen 1000
    link/ether 00:0c:29:f0:2b:ba brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s1
    inet6 fe80::20c:29ff:fef0:2bba/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
3: ens36: <BROADCAST,MULTICAST> mtu 1500 qdisc noop state DOWN group default qlen 1000
    link/ether 00:0c:29:f0:2b:c4 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s4
root@OCS-GLPI:~#
```

A l'aide de nano, on modifie les paramètres de nos cartes réseau en mettant en statique la première carte réseau en Lan à l'adresse 172.20.0.1/24 dans le fichier accessible depuis /etc/network/interfaces

Et en activant la seconde en DHCP



```

GNU nano 5.4 /etc/network/interfaces
# This file describes the network interfaces available on your system
# and how to activate them. For more information, see interfaces(5).

source /etc/network/interfaces.d/*

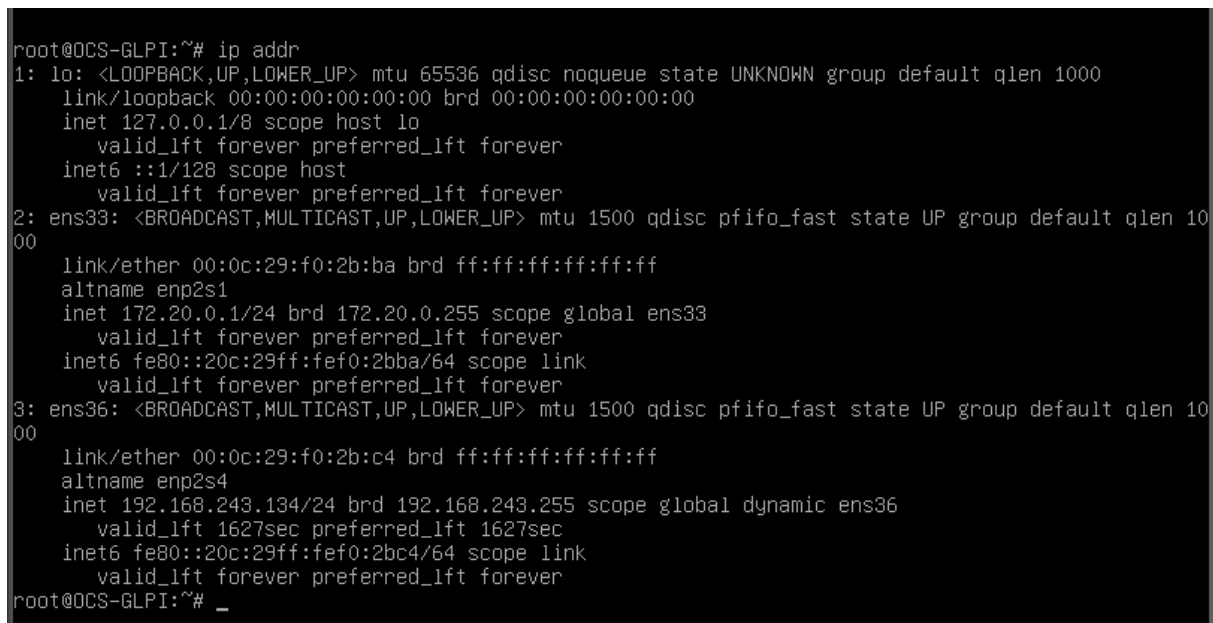
# The loopback network interface
auto lo
iface lo inet loopback

# The primary network interface
allow-hotplug ens33
iface ens33 inet static
address 172.20.0.1/24

allow-hotplug ens36
iface ens36 inet dhcp

```

Vérification du DHCP de la deuxième carte

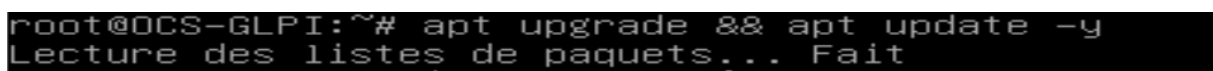


```

root@OCS-GLPI:~# ip addr
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNKNOWN group default qlen 1000
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: ens33: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_fast state UP group default qlen 1000
    link/ether 00:0c:29:f0:2b:ba brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s1
    inet 172.20.0.1/24 brd 172.20.0.255 scope global ens33
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 fe80::20c:29ff:fef0:2bba/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
3: ens36: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc pfifo_fast state UP group default qlen 1000
    link/ether 00:0c:29:f0:2b:c4 brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    altname enp2s4
    inet 192.168.243.134/24 brd 192.168.243.255 scope global dynamic ens36
        valid_lft 1627sec preferred_lft 1627sec
    inet6 fe80::20c:29ff:fef0:2bc4/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
root@OCS-GLPI:~# _

```

Une fois le DHCP activé, il est nécessaire de mettre à jour tous les paquets linux avec la commande suivante



```

root@OCS-GLPI:~# apt upgrade && apt update -y
Lecture des listes de paquets... Fait

```

Afin de créer notre serveur glpi nous avons besoin d'un web server apache2, de maria dB pour la bdd et de PHP pour manipuler les données de la bdd

```
root@OCS-GLPI:~# apt install apache2 php mariadb-server -y
```

On vérifie que le serveur est fonctionnel :

```
root@OCS-GLPI:~# service apache2 status
• apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Thu 2024-03-21 10:50:25 CET; 3min 29s ago
```

Ajout des librairies nécessaires au fonctionnement optimal d'OCS :

```
root@OCS-GLPI:~# apt install libapache2-mod-perl2 libxml-simple-perl libnet-ip-perl libsoap-lite-perl libapache2-mod-perl2-dev make php-mysql php-gd php-mbstring php-soap php-xml php-curl _
```

Mise à jour des paquets Perl :

```
root@OCS-GLPI:~# perl -MCPAN -e "install XML::Entities"

CPAN.pm requires configuration, but most of it can be done automatically.
If you answer 'no' below, you will enter an interactive dialog for each
configuration option instead.

Would you like to configure as much as possible automatically? [yes]

Autoconfiguration complete.

commit: wrote '/root/.cpan/CPAN/MyConfig.pm'

- 7.0.0/7.0.1/make_install OK
  root@OCS-GLPI:~# cpan Apache2::SOAP
- 7.0.0/7.0.1/make_install OK
  root@OCS-GLPI:~# cpan SOAP::Lite
- 
  root@OCS-GLPI:~# cpan Mojolicious::Lite
- 
  root@OCS-GLPI:~# cpan Switch_
- 
```

Pour télécharger la dernière version d'OCS il nous faut installer les paquets de la commande wget si Debian 10 ou antérieure, Debian 11 et + le possède par défaut :

```
root@OCS-GLPI:~# apt install wget
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
wget est déjà la version la plus récente (1.21-1+deb11u1).
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
```

Installation de la version 2.8 d'OCS :

```
root@OCS-GLPI:~# wget https://github.com/OCSInventory-NG/OCSInventory-ocsreports/releases/download/2.8/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8.tar.gz
```

Vérification de l'ajout du fichier :

```
root@OCS-GLPI:~# ls
OCSNG_UNIX_SERVER_2.8.tar.gz
```

Extraction du fichier :

```
root@OCS-GLPI:~# tar xvfz OCSNG_UNIX_SERVER_2.8.tar.gz
```

On vérifie qu'il soit bien présent et on y accède :

```
root@OCS-GLPI:~# ls -l
total 2880
drwxrwxrwx 8 ocsngpiuser ocsngpiuser 4096 11 sept. 2020 OCSNG_UNIX_SERVER_2.8
-rw-r--r-- 1 root root 2943225 7 déc. 2021 OCSNG_UNIX_SERVER_2.8.tar.gz
root@OCS-GLPI:~# cd OCSNG_UNIX_SERVER_2.8/
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8#
```

On commence à présent l'installation d'OCS via le fichier setup.sh

```
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8# ./setup.sh

+-----+
| Welcome to OCS Inventory NG Management server setup ! |
+-----+

Trying to determine which OS or Linux distribution you use
+-----+
| Checking for Apache web server binaries ! |
+-----+

CAUTION: If upgrading Communication server from OCS Inventory NG 1.0 RC2 and
previous, please remove any Apache configuration for Communication Server!

Do you wish to continue ([y]/n)?
```

Tout est par défaut si ce n'est aux questions suivantes :

- Localisation de la configuration d'apache

```
Setup will put OCS Inventory NG Apache configuration in this directory.
Where is Apache Include configuration directory [/etc/apache2/conf-available] ?/etc/apache2/conf-enabled
OK, Apache Include configuration directory /etc/apache2/conf-enabled found ;-)
```

- Lorsque des packages sont manquants, les ajouter si nécessaire (par défaut, le choix se porte sur « non »

Redémarrer puis checker état du serveur :

```
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8# service apache2 restart
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8# service apache2 status
• apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
  Active: active (running) since Thu 2024-03-21 14:02:28 CET; 14s ago
  Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
```

Maintenant qu'ocs est configuré, on peut créer la base de données qui stockera l'inventaire des machines :

```
mysql: option --help requires an argument
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 30
Server version: 10.5.23-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)]> create database ocsweb;
Query OK, 1 row affected (0,013 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* to ocs@'localhost' identified by 'ocs';
Query OK, 0 rows affected (0,010 sec)

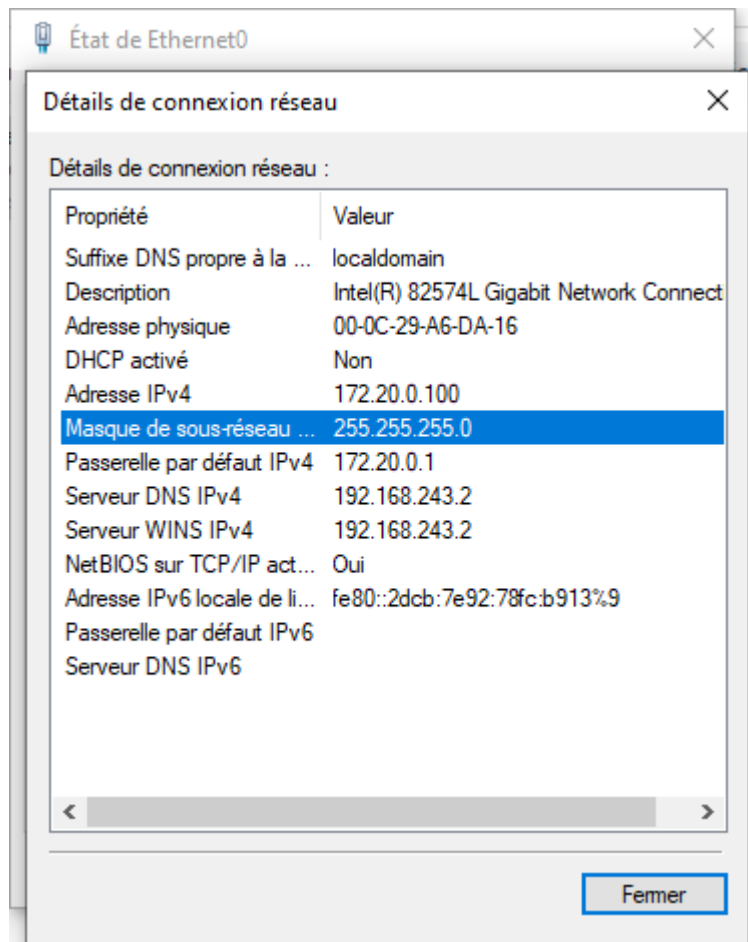
MariaDB [(none)]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,010 sec)

MariaDB [(none)]> show databases
-> ;
+-----+
| Database |
+-----+
| information_schema |
| mysql |
| ocsweb |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0,010 sec)

MariaDB [(none)]> exit
Bye
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8#
```

Après avoir redémarré Mariadb pour s'assurer de la prise en compte des changements, on peut démarrer notre deuxième VM en s'assurant que sa carte réseau soit connecté sur le même segment Lan que celui de notre web server

On configure notre machine pour l'inclure dans notre Lan GLPI



On teste

```
C:\Users\glpiuser>ping 172.20.0.1
ft Envoi d'une requête 'Ping' 172.20.0.1 avec 32 octets de données :
Réponse de 172.20.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 172.20.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 172.20.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 172.20.0.1 : octets=32 temps<1ms TTL=64

Statistiques Ping pour 172.20.0.1:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
    Durée approximative des boucles en millisecondes :
        Minimum = 0ms, Maximum = 0ms, Moyenne = 0ms

C:\Users\glpiuser>
```

Paramétrage d'ocs via son interface web à l'adresse délivrée par setup.sh préalablement
(Adresse du serveur apache/ocsreports) pour ensuite arriver à l'interface d'ocs
ID/MDP par défaut : admin





LANGUE

 Français

Utilisateur :

Utilisateur

Mot de passe :

Mot de passe

Envoyer

Sécuriser notre ocs et se débarrasser de ces erreurs

ALERTE SECURITE!

Le fichier install.php est présent dans votre répertoire d'interface. (par défaut: /usr/share/ocsinventory-reports/ocsreports)

Le compte/mot de passe par défaut est actif sur votre base de donnée: ocsweb

Le fichier d'installation PHP d'ocs est situé dans le répertoire d'interface et donc est accessible à tous. Il va falloir le déplacer dans un endroit plus sûr ou le renommer afin de modifier son extension pour le rendre temporairement inutilisable.

```
root@OCS-GLPI:~/OCSNG_UNIX_SERVER_2.8# mv /usr/share/ocsinventory-reports/ocsreports/install.php /usr/share/ocsinventory-reports/ocsreports/install.old
```

Il faut à présent changer le mdp par défaut de notre utilisateur glpi

D'une part dans la base de données MySQL

```
MariaDB [mysql]> alter user ocs@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,003 sec)

MariaDB [mysql]> set password for ocs@localhost = PASSWORD('ocssecret');
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)

MariaDB [mysql]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)
```

Puis dans le fichier de configuration de notre site web

```
GNU nano 5.4 /etc/apache2/conf-enabled/z-ocsinventory-server.conf *
#####
#
# OCS Inventory NG Communication Server Perl Module Setup
#
# Copyleft 2006 Pascal DANEK
# Web: http://www.ocsinventory-ng.org
#
# This code is open source and may be copied and modified as long as the source
# code is always made freely available.
# Please refer to the General Public Licence http://www.gnu.org/ or Licence.txt
#####
<IfModule mod_perl.c>

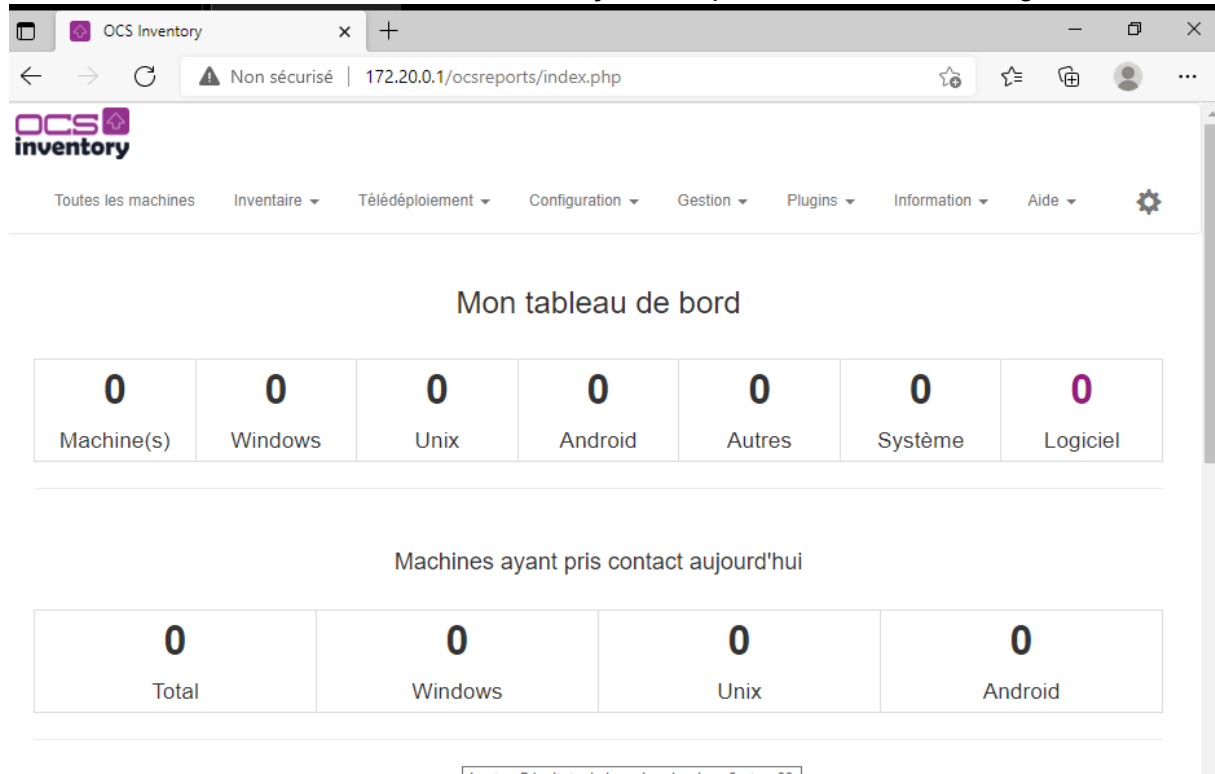
# Which version of mod_perl we are using
# For mod_perl <= 1.999_21, replace 2 by 1
# For mod_perl > 1.999_21, replace 2 by 2
PerlSetEnv OCS_MODPERL_VERSION 2

# Master Database settings
# Replace localhost by hostname or ip of MySQL server for WRITE
PerlSetEnv OCS_DB_HOST localhost
# Replace 3306 by port where running MySQL server, generally 3306
PerlSetEnv OCS_DB_PORT 3306
# Name of database
PerlSetEnv OCS_DB_NAME ocsweb
PerlSetEnv OCS_DB_LOCAL ocsweb
# User allowed to connect to database
PerlSetEnv OCS_DB_USER ocs
# Password for user
PerlSetVar OCS_DB_PWD ocssecret ←
# SSL Configuration
# 0 to disable the SSL support for MySQL/MariaDB
```

Mais également dans le fichier de configuration de la gestion du PHP pour ocs

```
GNU nano 5.4 /usr/share/ocsinventory-reports/ocsreports/dbconfig.inc.php *
<?php
define("DB_NAME", "ocsweb");
define("SERVER_READ", "localhost");
define("SERVER_WRITE", "localhost");
define("SERVER_PORT", "3306");
define("COMPTE_BASE", "ocs");
define("PSWD_BASE", "ocssecret_");
define("ENABLE_SSL", "0");
define("SSL_MODE", "");
define("SSL_KEY", "");
define("SSL_CERT", "");
define("CA_CERT", "");
?>
```

A Présent note site ocs devrait ressembler a ça, et ne présenter aucun message d'erreur

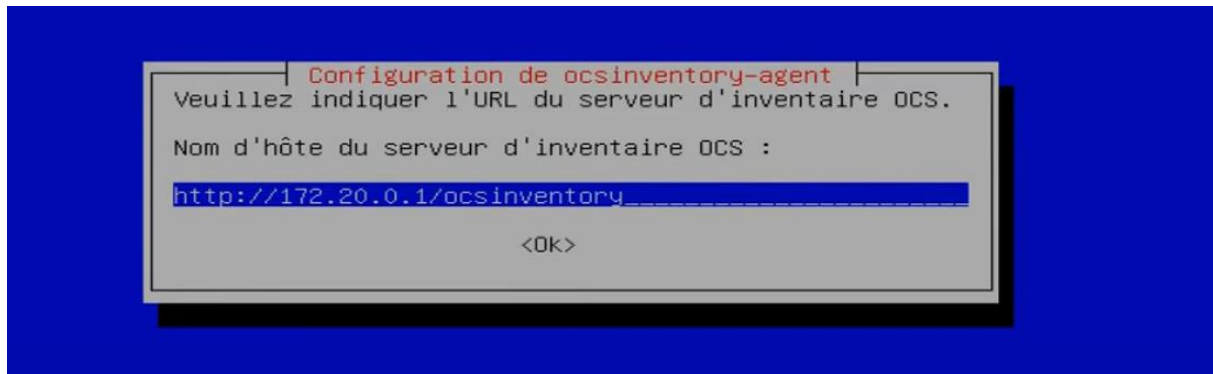


On peut voir qu'aucune machine n'est inventoriée, on peut donc procéder à l'inscription de notre serveur host d'ocs même pour commencer.

Afin de l'inscrire, il faut installer l'agent ocs propre à l'os de la machine

```
root@OCS-GLPI:~# apt install ocsinventory-agent
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Les paquets supplémentaires suivants seront installés :
  hdparm libavahi-client3 libavahi-common-data libavahi-common3 libbytes-random-secure-perl
  libcrypt-random-seed-perl libcrypt-ssleay-perl libcups2 libmath-random-isaac-perl
  libmath-random-isaac-xs-perl libnet-cups-perl libnet-netmask-perl libnet-snmp-perl
  libparse-edid-perl libproc-daemon-perl libproc-processtable-perl powermgmt-base
Paquets suggérés :
  cups-common libcrypt-des-perl libdigest-hmac-perl libio-socket-inet6-perl nmap
  libnmap-parser-perl read-edid smartmontools
Les NOUVEAUX paquets suivants seront installés :
  hdparm libavahi-client3 libavahi-common-data libavahi-common3 libbytes-random-secure-perl
  libcrypt-random-seed-perl libcrypt-ssleay-perl libcups2 libmath-random-isaac-perl
  libmath-random-isaac-xs-perl libnet-cups-perl libnet-netmask-perl libnet-snmp-perl
  libparse-edid-perl libproc-daemon-perl libproc-processtable-perl ocsinventory-agent
  powermgmt-base
0 mis à jour, 18 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
Il est nécessaire de prendre 1 310 ko dans les archives.
Après cette opération, 4 463 ko d'espace disque supplémentaires seront utilisés.
Souhaitez-vous continuer ? [O/n] _
```

Il faut dans notre cas réaliser la configuration en http puis renseigner l'adresse de notre serveur



Si une erreur s'est produite ou que l'on veut reconfigurer la machine, on peut passer par la commande

Dpkg-reconfigure ocsinventory-agent

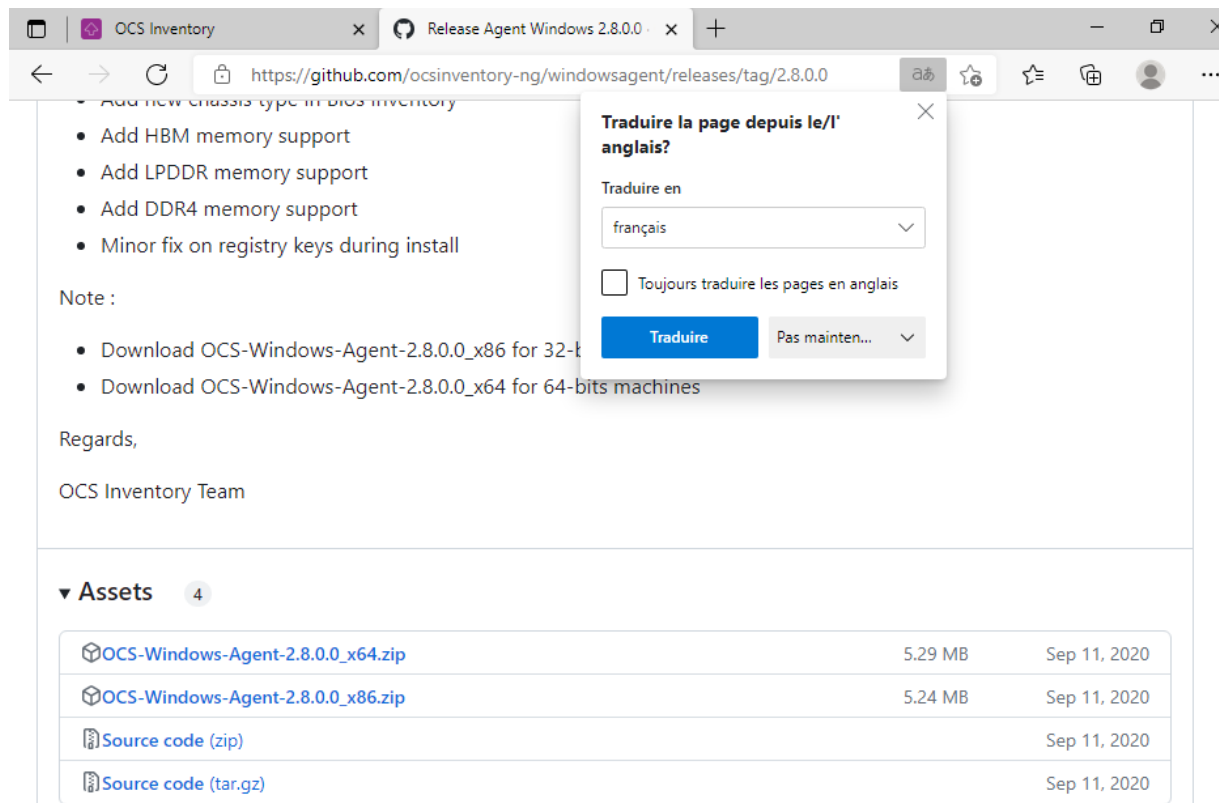
On execute l'agent

```
root@OCS-GLPI:~# ocsinventory-agent
[info] Accountinfo file doesn't exist. I create an empty one.
[info] PROLOG_FREQ has changed since last process(old=,new=24)
[info] [download] Download is off.
[info] [download] Beginning work. I am 21217.
[info] [download] Option turned off. Exiting.
```

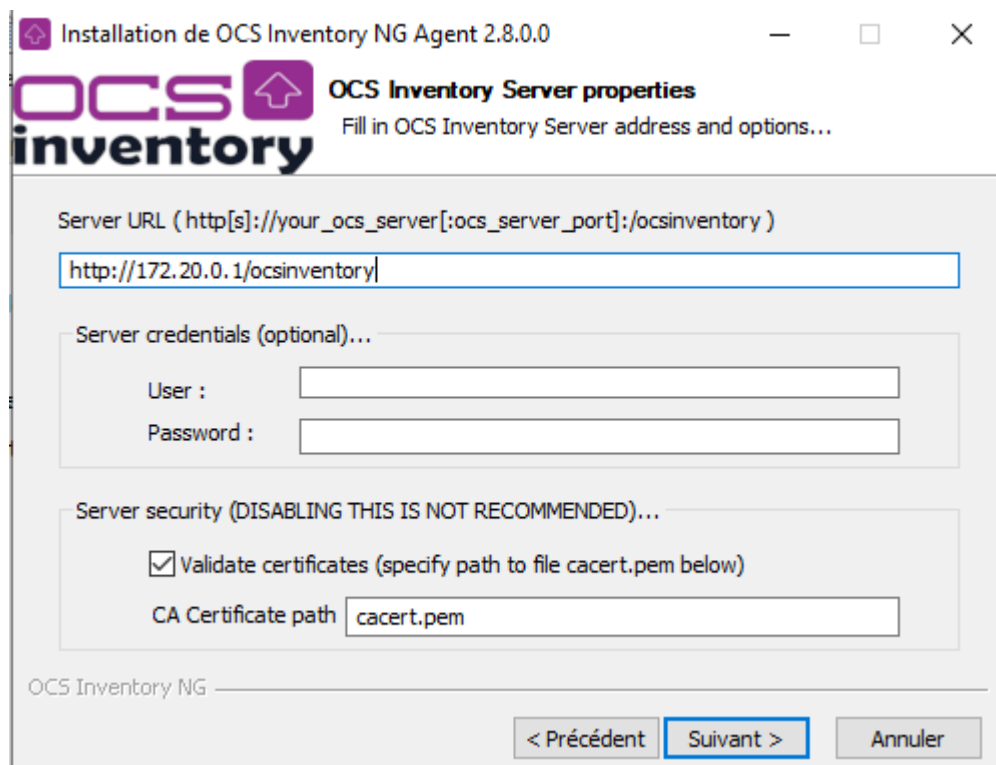
Ainsi on se retrouve avec une machine Unix qui s'avère être notre serveur Debian

Machine : IMEI/DEVICEID	Machine	Machine : Domaine	Machine : Système
☐ OCS-GLPI-2024-03-31-16-00-06	OCS-GLPI	localdomain	Debian GNU/Linux 11.9

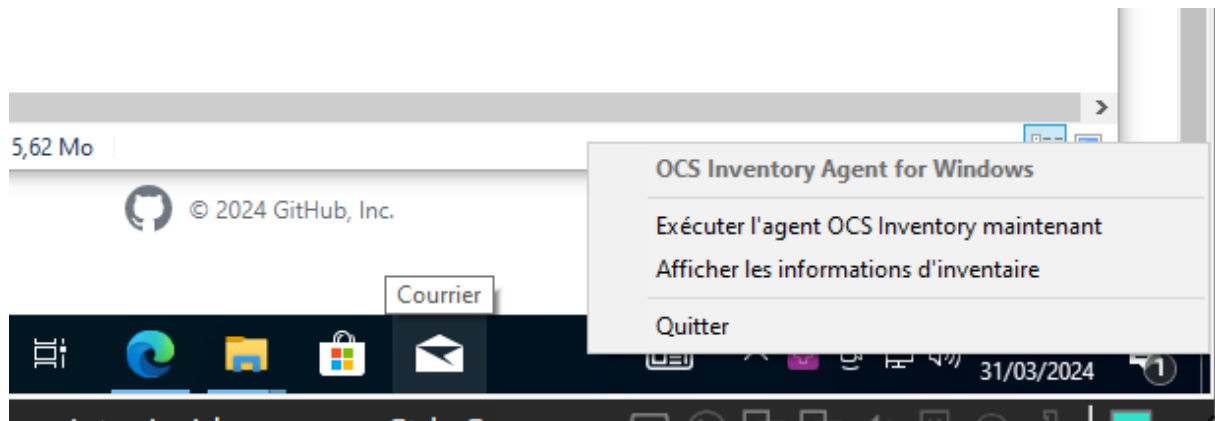
On réalise la même chose pour notre client Windows auquel on ajoute une deuxième carte réseau en Nat afin de se connecter à internet et on télécharge l'agent Windows présent sur GitHub à l'adresse en barre de recherche.



Après avoir décompressé le dossier, on lance le fichier d'installation et on renseigne bien la bonne adresse du serveur et ceci sur tous nos agents d'installation



Après installation et en ayant bien laissé coché les cases permettant de directement lancer ocsagent, on devrait le voir apparaître dans la barre des tâches



Ocsreports nous donne bien la confirmation que toutes nos machines ont été inventoriées et constituent la base de notre parc informatique.

Installation et configuration de GLPI

Création de la base de données de GLPI et d'un super user sur la bdd

```
MariaDB [(none)]> create database GLPI
-> ;
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser identified by 'password';
Query OK, 0 rows affected (0,012 sec)

MariaDB [(none)]> flush privileges
-> ;
Query OK, 0 rows affected (0,010 sec)
```

On installe ensuite glpi à l'aide de la commande wget

```
root@OCS-GLPI:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.5.2/glpi-9.5.2.tgz
```

Il est préconisé de copier le dossier d'installation dans le répertoire root d'apache2 sachant que l'installation se fait en local dans un parc informatique ou glpi est accessible par le Lan et que ceci est plutôt sécurisé.

Ainsi C'est grâce à cette manœuvre qu'apache2 saura où chercher GLPI lors d'une requête web

```
GNU nano 5.4 /etc/apache2/sites-enabled/000-default.conf
<VirtualHost *:80>
# The ServerName directive sets the request scheme, hostname and port that
# the server uses to identify itself. This is used when creating
# redirection URLs. In the context of virtual hosts, the ServerName
# specifies what hostname must appear in the request's Host: header to
# match this virtual host. For the default virtual host (this file) this
# value is not decisive as it is used as a last resort host regardless.
# However, you must set it for any further virtual host explicitly.
#ServerName www.example.com

ServerAdmin webmaster@localhost
DocumentRoot /var/www/html

# Available loglevels: trace8, ..., trace1, debug, info, notice, warn,
# error, crit, alert, emerg.
# It is also possible to configure the loglevel for particular
# modules, e.g.
#LogLevel info ssl:warn

ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/error.log
CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/access.log combined

# For most configuration files from conf-available/, which are
# enabled or disabled at a global level, it is possible to
# include a line for only one particular virtual host. For example the
# following line enables the CGI configuration for this host only
# after it has been globally disabled with "a2disconf".
#Include conf-available/serve-cgi-bin.conf
</VirtualHost>

# vim: syntax=apache ts=4 sw=4 sts=4 sr noet

root@OCS-GLPI:~# cp glpi-9.5.2.tgz /var/www/html
```

On décompresse le dossier glpi.tgz a l'aide de *tar xzvf* et on obtient un nouveau dossier glpi

```
root@OCS-GLPI:/var/www/html# ls -l
total 42540
drwxrwxr-x 21 ocsglpiuser ocsglpiuser 4096 7 oct. 2020 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 43543672 31 mars 17:10 glpi-9.5.2.tgz
-rw-r--r-- 1 root root 10701 21 mars 10:50 index.html
root@OCS-GLPI:/var/www/html#
```

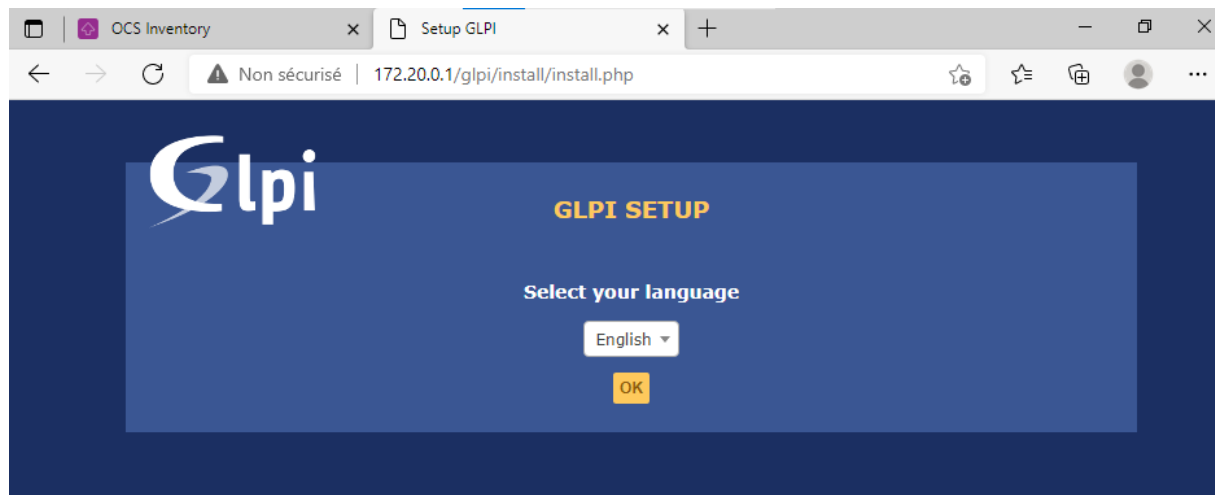
Ce dossier glpi est possédé par l'utilisateur et le groupe d'utilisateur or apache2 à savoir www-data pour linux (cat /etc/passwd), a besoin d'écrire dans ce dossier pour le configurer, pour se faire :

```
root@OCS-GLPI:/var/www/html# chown -R www-data:www-data glpi
root@OCS-GLPI:/var/www/html# ls -l
total 42540
drwxrwxr-x 21 www-data www-data 4096 7 oct. 2020 glpi
-rw-r--r-- 1 root root 43543672 31 mars 17:10 glpi-9.5.2.tgz
-rw-r--r-- 1 root root 10701 21 mars 10:50 index.html
root@OCS-GLPI:/var/www/html# _
```

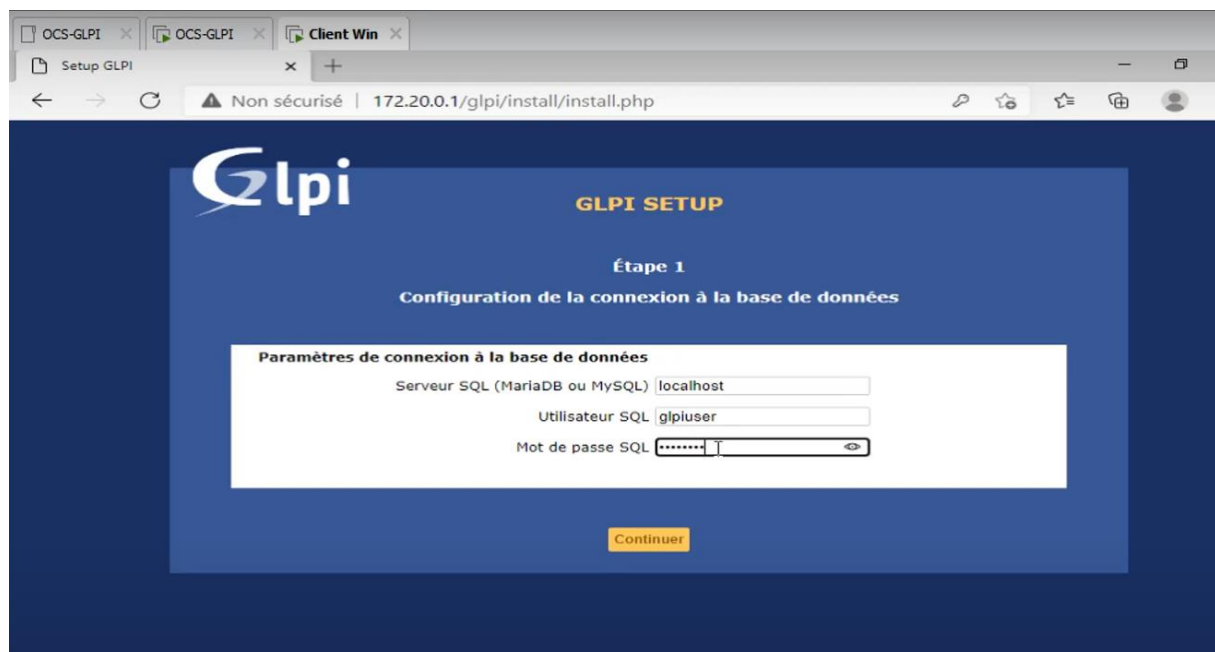
Installation de paquets pour glpi (tjrs redémarrer apache après) :

```
root@OCS-GLPI:/var/www/html# apt install php-ldap php-imap php-xmlrpc php-apcu php-cas php-intl
```

On accède à la configuration via interface web par accès local depuis notre client Windows :

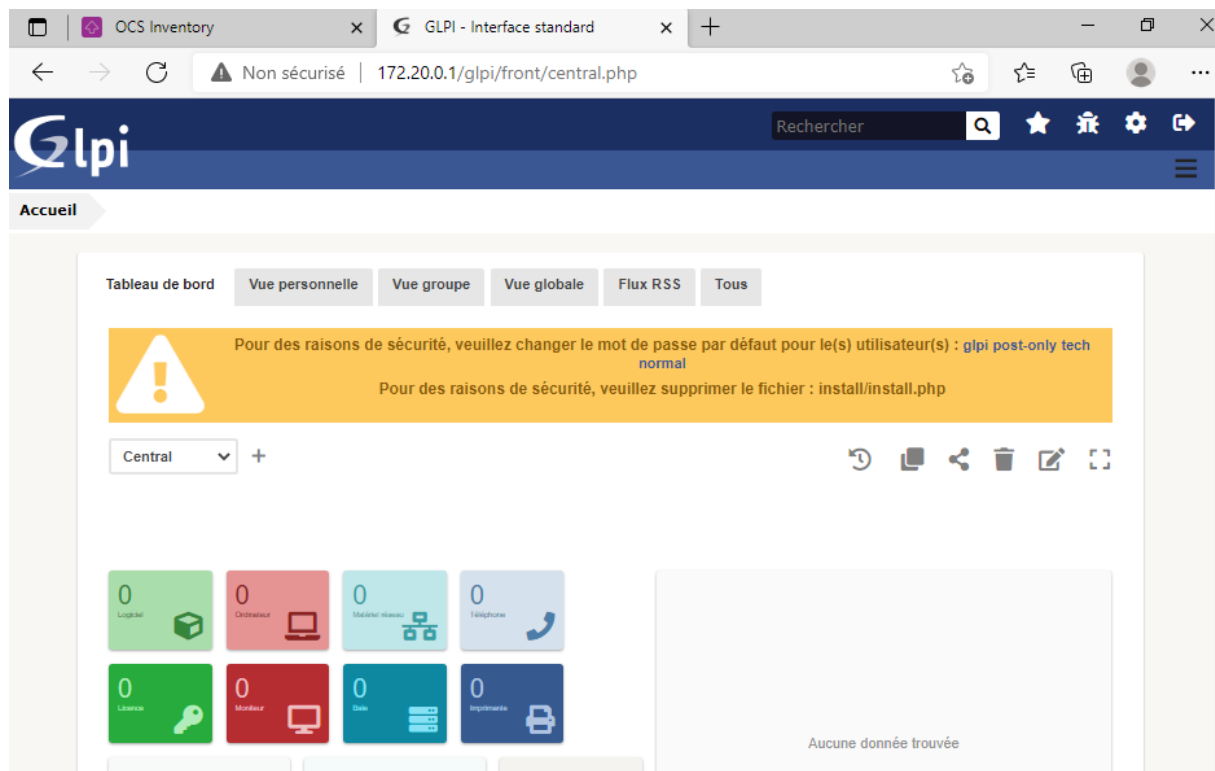


On renseigne nos informations de connexions à la BDD



Après avoir renseigné le nom de notre base de données préalablement créée, on arrive sur l'interface d'accueil de GLPI à laquelle on accède par défaut en administrateur via l'identifiant et mot de passe « glpi ».

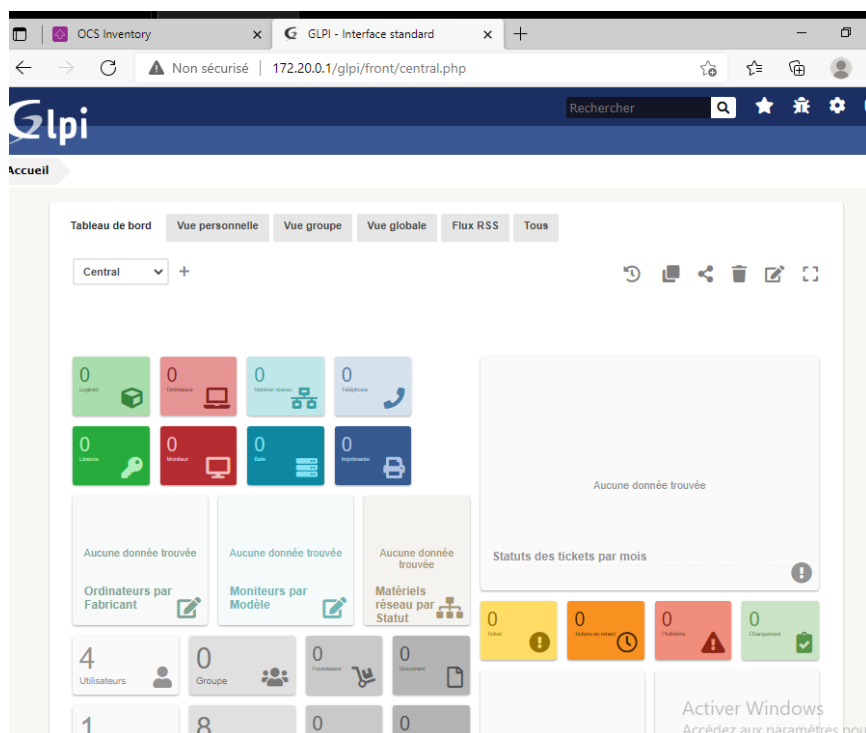
Elle comporte encore un message d'erreur



Tout comme pour ocs, il faut impérativement rendre inutilisable le fichier de configuration de glpi en renommant son extension

```
root@OCS-GLPI:/var/www/html# mv /var/www/html/glpi/install/install.php /var/www/html/glpi/install/install.old
```

Également, il faut modifier les mots de passe des différents utilisateurs par défaut et ainsi les messages d'erreurs disparaîtront



Synchronisation d'ocsinventory et de glpi à l'aide d'un plugin

Toujours sur GitHub avec la commande wget et ceci dans le dossier plugins de glpi

```
root@OCS-GLPI:/var/www/html/glpi/plugins# wget https://github.com/pluginsGLPI/ocsinventoryng/releases/download/1.7.3/glpi-ocsinventoryng-1.7.3.tar.gz
```

Décompression du fichier avec tar xzvf

On vérifie que notre plugin est bien disponible

The screenshot shows the GLPI interface with the 'Plugins' tab selected. A search bar at the top right contains the text 'Rechercher'. Below the navigation bar, there's a section for 'Voir le catalogue des plugins' with filters for 'Éléments visualisés' and 'contient'. A table lists the installed plugins, with 'OCS Inventory NG' highlighted. The table columns are: Nom, Dossier, Version, Licence, Statut, Auteurs, Site Web, and Actions. The OCS Inventory NG entry shows version 1.7.3, GPLv2+ license, and 'Non installé' status. The authors listed are Gilles Dubois, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, David Durieux, Xavier Caillaud, Walid Nouh, and Arthur Jaouen. The footer indicates 'GLPI 9.5.2 Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors'.

Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Actions
OCS Inventory NG	ocsinventoryng	1.7.3	GPLv2+	Non installé	Gilles Dubois, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, David Durieux, Xavier Caillaud, Walid Nouh, Arthur Jaouen		

Après activation, on le configure en serveur ocsng :

The screenshot shows the GLPI configuration page for the 'OCS Inventory NG' plugin. The browser address bar shows '192.168.243.134/glpi/plugins/ocsinventoryng/front/config.php'. The page has a navigation bar with 'Accueil', 'Outils', and 'OCS Inventory NG' (highlighted). Below the navigation bar, there's a 'Configuration' section with two links: 'Serveurs OCSNG' and 'Configuration du plugin'. The footer indicates 'GLPI 9.5.2 Copyright (C) 2015-2020'.

Renseigner la bdd, son user ainsi que son mot de passe

Serveur OCSNG

Nouvel élément - Serveur OCSNG

Type de connexion	Base de données ▼	Actif	Oui ▼
Nom	OCS-GLPI	Méthode de synchronisation	Standard (Autorise les actions manuelles) ▼
Hôte	localhost	Base de données en UTF8	Oui ▼
Base de données	ocs	Commentaires	
Utilisateur	ocs		
Mot de passe	*****		
Utiliser l'action automatique de nettoyage des agents & suppression depuis OCSNG	Non ▼		
Utiliser l'action automatique pour vérifier les règles d'affectation d'entité	Non ▼		
Utiliser les verrous automatiques	Oui ▼		

+ Ajouter

Sur ocsinventory

OCS Inventory x GLPI - OCS Inventory NG x

Non sécurisé | 192.168.243.134/ocsreports/index.php

OCS inventory

Toutes les machines Inventaire ▼ Télédéploiement ▼ Configuration ▼ Gestion ▼ Plugins ▼ Information ▼ Aide ▼

Configuration générale

Configuration SNMP

Notifications

Utilisateurs

Blacklist

Modifier le label

Import des agents

2	1	1	0	2	498
Machine(s)	Windows	Unix	Autres	Système	Logiciel

Dans « serveur » activer les logs glpi et mettre à jour

TRACE_DELETED

Fonctionnalité d'enregistrement des suppressions (outils tiers, ex: GLPI)

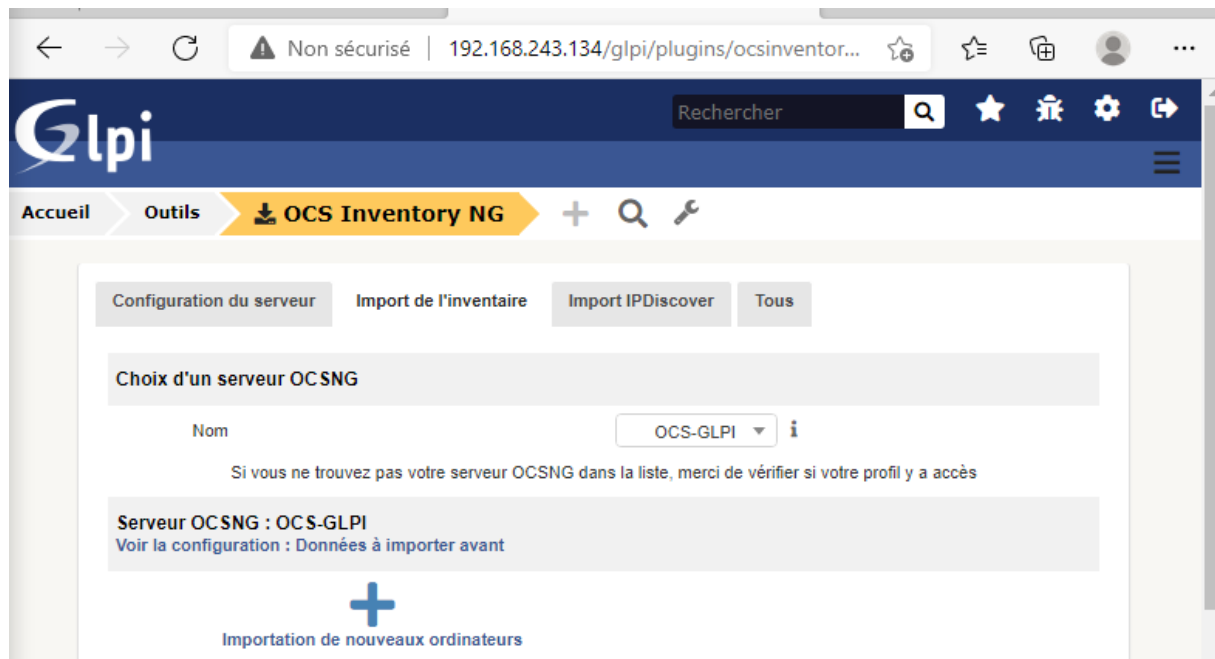
☒ ON
☐ OFF

Activer Windows
Accédez aux paramètres

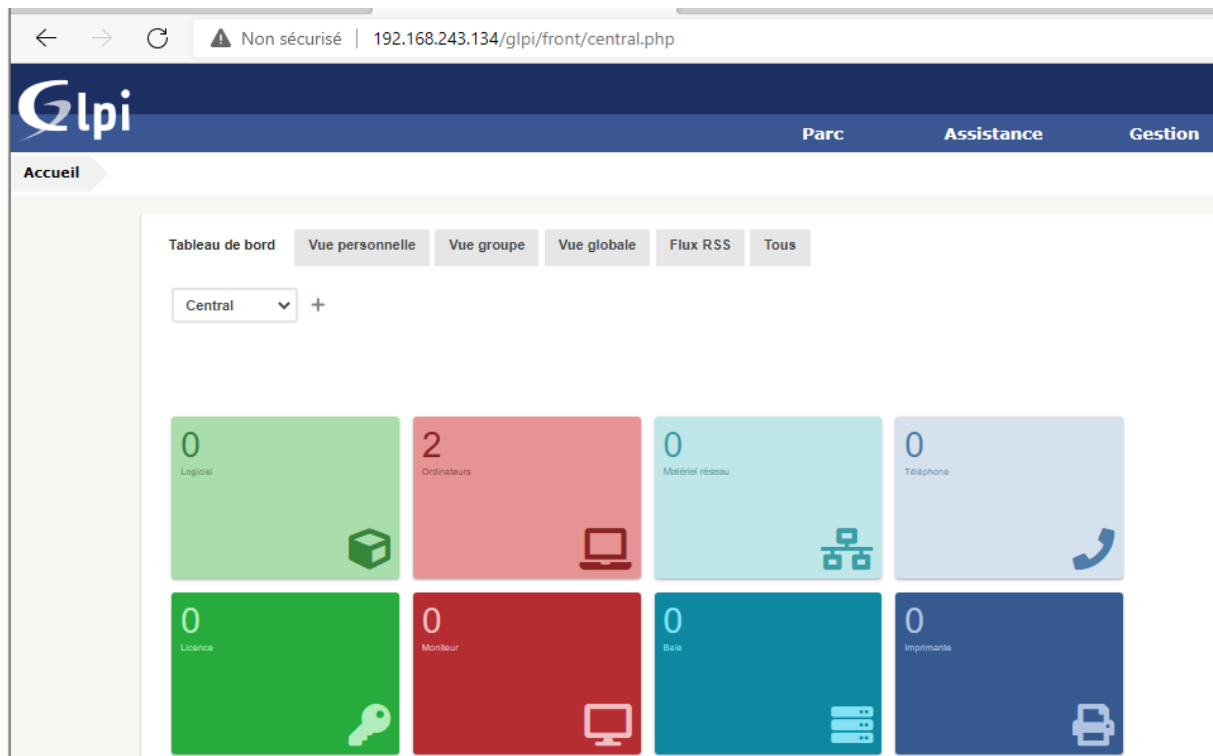
Tester la liaison dans la configuration de notre serveur ocsng



Import de nos machines ocs sur glpi



Ceci vient donc mettre un terme à l'installation de notre outil permettant d'inventorier et d'agir directement sur le parc informatique de notre entreprise virtuelle.

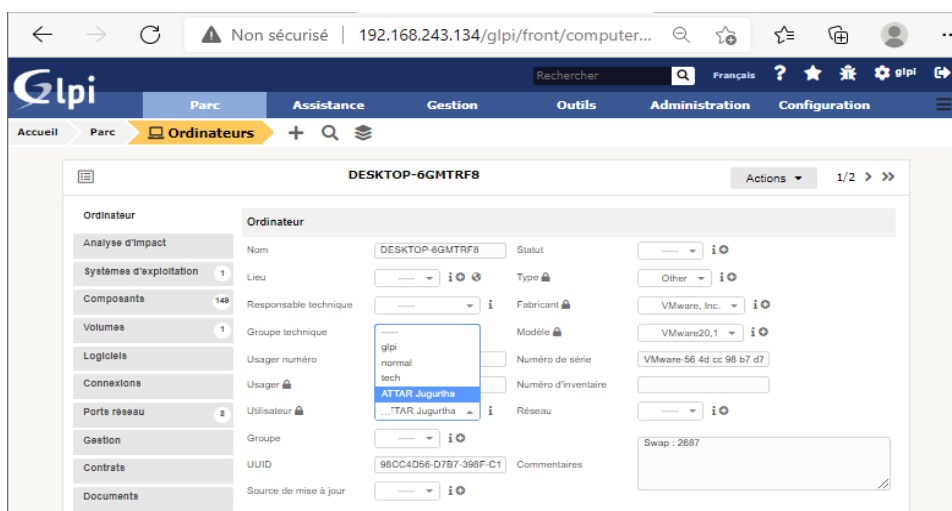


Cycle de vie d'un ticket GLPI

Création

Par défaut, glpi possède un compte super admin nommé GLPI, un compte technicien et un compte utilisateur nommé post-only. Nous allons les utiliser pour illustrer notre exemple.

Affectation du matériel, à savoir le client Windows à l'utilisateur.



Activez Windows

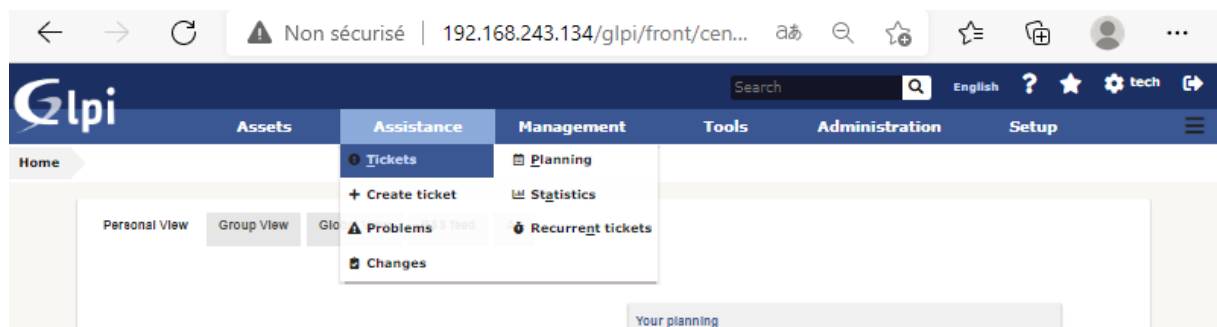
Accédez aux paramètres pour activer Windows.

Notre utilisateur constate ainsi que son ticket a bien été soumis

GLPI Copyright (C) 2015-2020 Teclib' and contributors

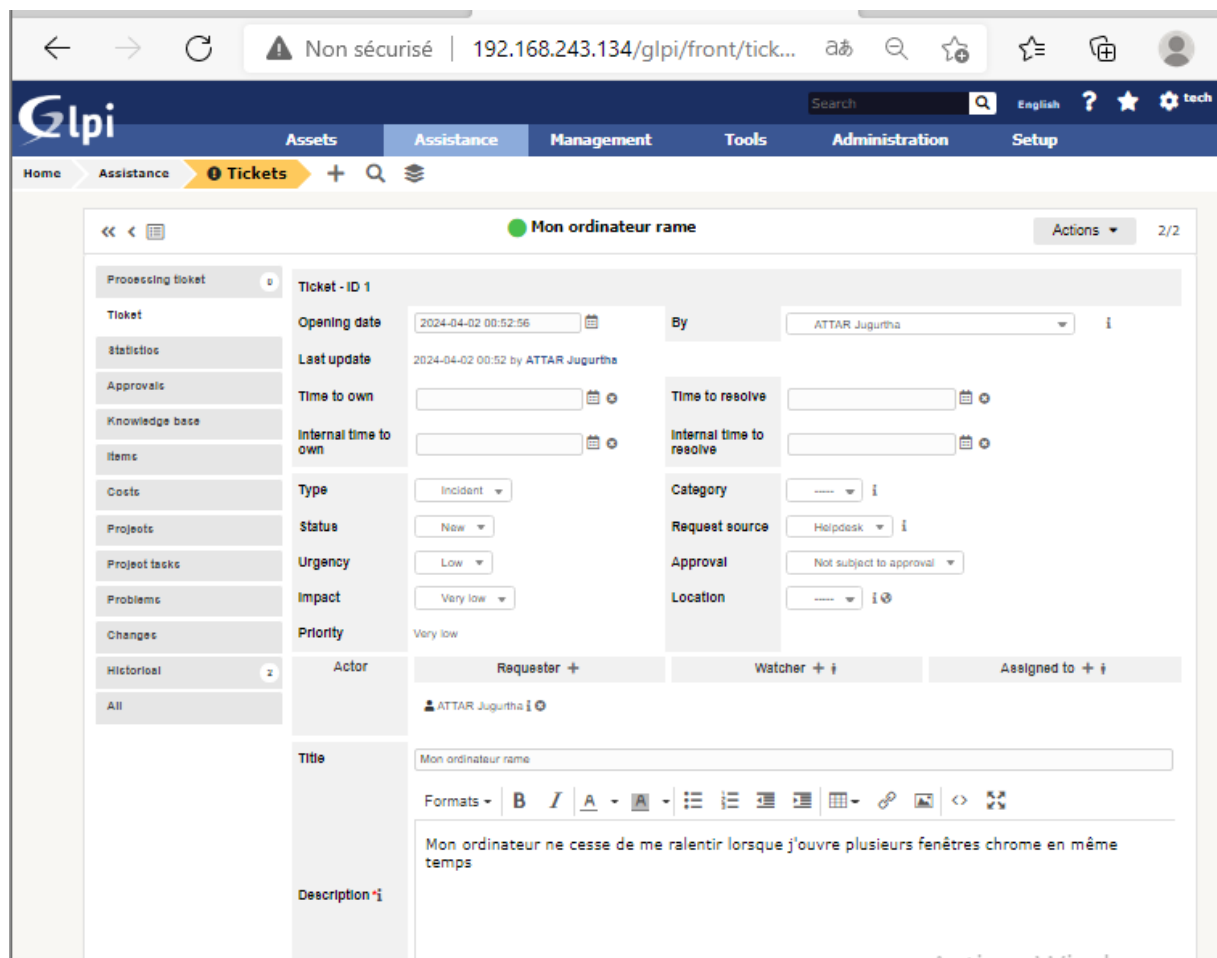
Attribution

Passons à présent sur le compte technicien



Le technicien :

Au vu de la description, le technicien décide de requalifier le ticket et modifie ses attributs



Cela aura pour but de changer la priorité du ticket passant de haute a très basse.

De retour sur les tickets, l'expertise du technicien lui permettra d'avoir un visuel plus représentatif des urgences liées à ses utilisateurs. Il peut ainsi voir qu'un ticket est plus urgent et se l'attribue :

The screenshot displays the GLPI web interface. The top navigation bar includes links for Assets, Assistance, Management, Tools, Administration, and Setup. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' sub-section is selected. A search bar and filter options are visible at the top of the ticket list.

The ticket list shows two tickets:

ID	Title	Status	Last update	Opening date	Priority	Requester - Requester	Assigned to - Technician	Category	Time to resolve
2	Mon ordinateur est cassé	New	2024-04-02 00:57	2024-04-02 00:57	Low	ATTAR Jugurtha			
1	Mon ordinateur rame	New	2024-04-02 01:04	2024-04-02 00:52	Very low	ATTAR Jugurtha			

The details of the selected ticket (ID 2) are shown below. The 'Requester' is ATTAR Jugurtha. The 'Assigned to' dropdown is set to 'tech'. The ticket description is: 'Mon pc fait un écran bleu toutes les 30 minutes;'. There is a file upload section with a 'Save' button. A watermark 'Activer Windows' is visible in the background.

Solution

Notre technicien très efficace se rend compte auprès de l'utilisateur que celui-ci possédait des données sensibles qui semblaient être compromises par des écrans bleus à répétitions lorsqu'il les manipulait sans être sûr de les sauvegarder. Il met en place une solution simple qui est la mise à jour des drivers de tous les composants ainsi que de l'os. Il se rend ensuite sur GLPI pour documenter sa solution dans le cadre de son ticket en cours de résolution.

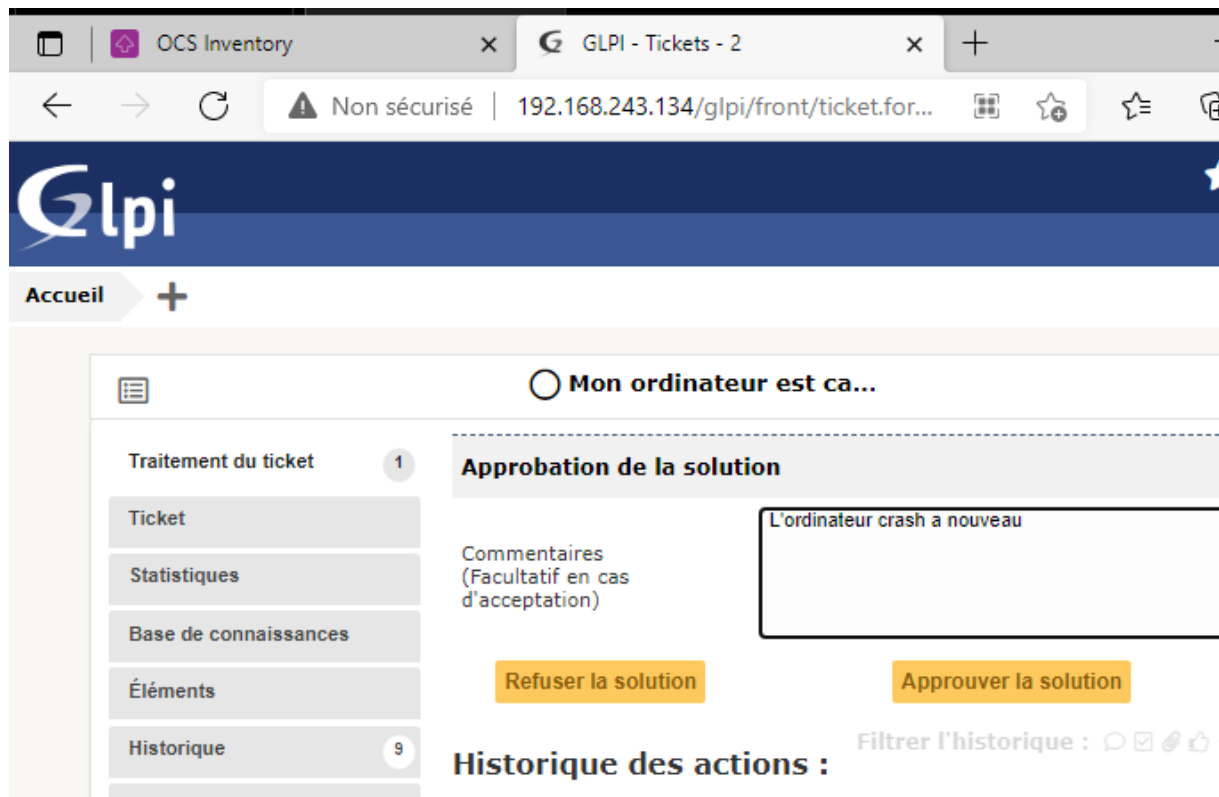
The screenshot shows the GLPI web interface. The top navigation bar includes 'Assets', 'Assistance', 'Management', 'Tools', 'Administration', and 'Setup'. The 'Assistance' section is active, and the 'Tickets' tab is selected. The ticket title is 'Mon ordinateur est cassé'. The 'Add' buttons include 'Followup', 'Task', 'Document', 'Approval', and 'Solution'. The 'New item - Solution' form is displayed with fields for 'Solution template', 'Solution type', and 'Save and add to the knowledge base'. The 'Description' field contains the text: 'MAJS des drivers et de windows 10 version 22H2, semble ok.'.

Le ticket est donc marqué comme résolu

The screenshot shows the 'Ticket - ID 2' details in GLPI. The ticket title is 'Mon ordinateur est cassé'. The 'Opening date' is '2024-04-02 00:57:10'. The 'Last update' is '2024-04-02 01:10 by tech'. The 'Time to own' and 'Internal time to own' fields are empty. The 'Resolution date' is '2024-04-02 01:10:27'. The 'Type' is 'Incident' and the 'Status' is 'Solved'.

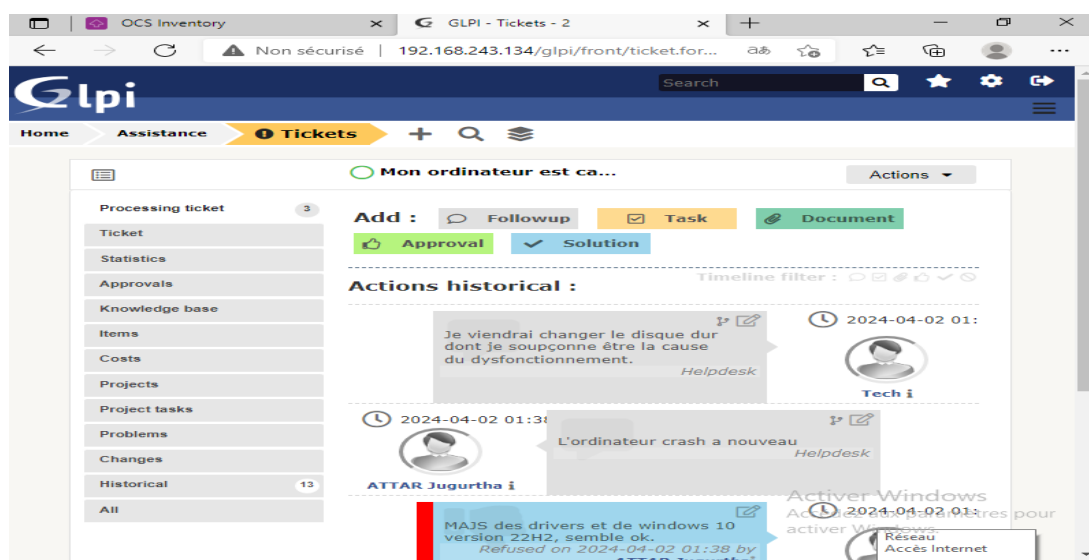
Refus de la solution

Notre utilisateur face à la réapparition du problème décide de ne pas accepter la solution de notre technicien au lieu de rouvrir un ticket pour le même problème.



Suivi du ticket

Le technicien informe l'utilisateur par suivi de des étapes suivantes concernant son ticket



Solution Finale/Clôture

Après moults tests, le technicien est sûr de sa solution et décide de clôturer son ticket lui-même

The screenshot shows the GLPI ticket form interface. The browser address bar indicates the URL is 192.168.243.134/glpi/front/ticket.for... and the page is marked as 'Non sécurisé'. On the left, there are tabs for 'Problems', 'Changes', 'Historical' (with 16 items), and 'All'. The main form area includes fields for 'Type' (Incident), 'Status' (Closed), 'Urgency' (New), 'Impact' (Processing (assigned)), 'Priority' (Processing (planned)), 'Category' (Helpdesk), 'Request source' (Not subject to approval), 'Approval' (Not subject to approval), and 'Location'. The 'Actor' section shows 'Requester' as ATTAR Jugurtha and 'Assigned to' as tech. The 'Title' field contains 'Mon ordinateur est cassé'. The 'Description' field contains 'Mon pc fait un écran bleu toutes les 30 minutes;'. The 'Status' dropdown menu is open, showing options: New, Processing (assigned), Processing (planned), Pending, Solved, and Closed (selected).

Ceci constitue la dernière étape de vie de notre ticket.

ID	Title	Status	Last update	Opening date	Priority	Requester - Requester	Assigned to - Technician	Category	Time to resolve
2	Mon ordinateur est cassé	Closed	2024-04-02 01:46	2024-04-02 00:57	Low	ATTAR Jugurtha	tech		
1	Mon ordinateur rame	New	2024-04-02 01:04	2024-04-02 00:52	Very low	ATTAR Jugurtha			