

ASSURMER

Vers de nouveaux horizons



Nom de l'entreprise	Assurmer	Version	1.0
Titre du document	Projet Assurmer	Nombre de pages	57
Date de création	01/03/2023	Destinataires	
Valideur		Mode de diffusion	
Auteur	Guerpillon, Darribau, Kaci		





Table des matières

I/ GLPI

- GLPI5

II/ Topologie

- Topologie Assumer.....6

III/ Procédure d'installation de l'outil GLPI

- **Configuration de Debian**.....7
 - Présentation Debian.....7
 - Configuration réseau.....8
 - Configuration du dépôt.....9
 - Rejoindre le domaine.....10
- **Apache2 MariaDB PHP**.....12
 - Installation Apache2 MariaDB PHP.....12
 - Création de la base de données.....12
- **Installation GLPI**.....13
 - Installation GLPI.....13
- **Configuration supplémentaire**.....14
 - Ajout du DNS14
 - Création d'un certificat SSL.....15
 - Configuration du fichier conf apache2.....16

III/ Configuration GLPI

- Authentification LDAP.....17
- Le cycle de vie de la gestion des demandes.....22
- La mise en place des profils et des groupes.....23
- Création d'un incident.....24
- Création d'une demande34



III/- Test du ticket

- Test ticket incident.....40
- Test ticket demande d'assistance.....45
- Test ticket demande de logiciel/ matériel.....45

IV/ Procédure utilisateur

- Connexion.....53
- Créer un ticket.....54
- Différence entre demande et incident.....55
- Comment choisir la bonne option.....56
- Le Titre et la Description.....56
- Vos tickets.....56



I/ GLPI

GLPI est un outil de gestion des services informatiques (ITSM) open-source et gratuit. Il offre une plateforme de gestion de parc informatique, de suivi des problèmes et de gestion des actifs pour les entreprises.

Les principales fonctionnalités de GLPI incluent :

Gestion des actifs : GLPI permet de suivre les actifs matériels et logiciels de votre entreprise, tels que les ordinateurs, les serveurs, les licences de logiciels, les périphériques réseau, etc. Vous pouvez également suivre les informations sur l'achat, la garantie, la localisation et la maintenance des actifs.

Gestion des incidents : GLPI permet de suivre les tickets d'incident signalés par les utilisateurs. Les tickets peuvent être assignés à des techniciens et suivis jusqu'à leur résolution.

Gestion des demandes : GLPI permet aux utilisateurs de soumettre des demandes de services, telles que des demandes d'installation de logiciels, de changement de mot de passe, de configuration de compte, etc.

Gestion des problèmes : GLPI permet de suivre les problèmes qui nécessitent une attention particulière. Les problèmes peuvent être associés à des tickets d'incident et suivis jusqu'à leur résolution.

Gestion des changements : GLPI permet de suivre les changements apportés à votre environnement informatique. Les changements peuvent être associés à des tickets d'incident et suivis jusqu'à leur résolution.

Gestion des contrats : GLPI permet de suivre les contrats de maintenance, les contrats de support, les contrats de service, etc.

Gestion des fournisseurs : GLPI permet de suivre les fournisseurs avec lesquels vous travaillez, les contrats associés et les informations de contact.

GLPI est distribué sous licence GPL v2, ce qui signifie qu'il est librement disponible pour une utilisation et une modification par quiconque. Cela signifie également que le code source est disponible et que les utilisateurs peuvent contribuer à son développement.