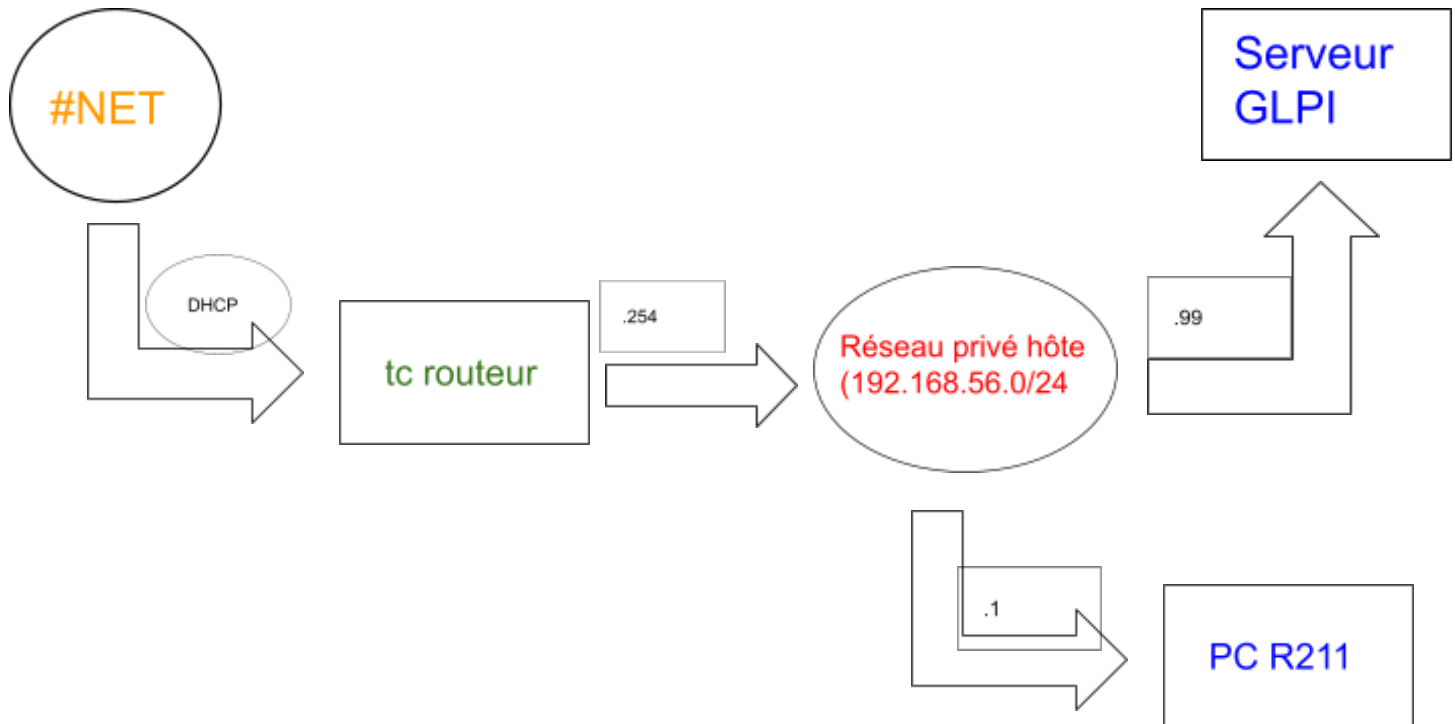


Installation de GLPI :



Schéma du réseau :



Sommaire :

Schéma du réseau :	1
Connexion en SSH :	3
Installation d'un serveur web (apache2) :	4
Installation d'un SGBDR (mariadb) :	6
Installation de GLPI :	7
Installation de GLPI (Suite) :	8
Installation de GLPI (Création de la base de données) :	8
Installation de GLPI (Accès depuis le navigateur) :	9
Renseigner la base de donnée GLPI (Data Injection) :	11
Recherche du plugin GLPI et installation de DATA INJECTION :	12
Modèle "Ordinateur" dans Data Injection	17
Gestion des incidents courants (GLPI) :	20
Ajout du modèle Utilisateur :	21
Gestion de ticket	24
Exemples de création de tickets :	25
Situation 1 :	31
1. Création du ticket :	31
2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon)	33
3. Retour de M. Blier :	34
4. Diagnostic à Distance par M. Pignon:	35
5. Test par M. Blier et Confirmation du Problème:	35
6. Déplacement de M. Pignon pour Résoudre le problème:	36
7. Clôture du Ticket:	36
8. Rapport d'Intervention (GLPI):	37
Situation 2 :	39
1. Création du ticket par l'utilisateur:	39
2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M.Pignon) :	42
3. Vérification et Analyse de l'Incident	43
4. Remédiation et Sécurisation	44
5. Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket	44
6. Rapport d'Intervention (GLPI):	46

Connexion en SSH :

apt update : Cette commande permet de mettre à jour ces paquets, il est nécessaire de la faire avant chaque installation.

apt install ssh : Cette Commande permet d'installer SSH directement sur la machine.

SSH est un protocole de communication à distance.

Il faut donc par la suite se connecter en ssh avec l'adresse ip 192.168.56.150, qui est l'adresse ip de ma machine sur laquelle je vais installer GLPI

```
PS U:\> ssh sio@192.168.56.150
The authenticity of host '192.168.56.150 (192.168.56.150)' can't be established.
ED25519 key fingerprint is SHA256:GbwCDWjqJAvvckPDW05ZVkJXy0a1FNiOKc2PillcCgc.
This key is not known by any other names.
Are you sure you want to continue connecting (yes/no/[fingerprint])? yes
Warning: Permanently added '192.168.56.150' (ED25519) to the list of known hosts.
sio@192.168.56.150's password:
Linux buster 4.19.0-18-amd64 #1 SMP Debian 4.19.208-1 (2021-09-29) x86_64

The programs included with the Debian GNU/Linux system are free software;
the exact distribution terms for each program are described in the
individual files in /usr/share/doc/*/copyright.

Debian GNU/Linux comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY, to the extent
permitted by applicable law.
Last login: Thu Jan 20 22:01:19 2022
sio@buster:~$ su
Mot de passe :
root@buster:/home/sio#
```

On observe que la connexion a bien été faite et j'ai aussi utilisé la commande su pour passer en root, donc bénéficier des droits administrateurs.

J'ai donc depuis mon PC hôte accès à distance à mon serveur GLPI.

Installation d'un serveur web (apache2) :

apt install apache2 : Cette commande installe automatiquement Apache2 et sa documentation, facilitant ainsi le déploiement et la gestion d'un serveur web sur un système Debian/Ubuntu.

systemctl status apache2 : Cette commande permet de vérifier si le serveur apache2 est bien en place, on le voit avec les termes "Active(Running)" en vert.

```
● apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/systemd)
   Active: active (running)
```

Voici toutes les extensions de apache2 ainsi que ces explications :

php	Interprète PHP permettant d'exécuter des scripts web.
php-pdo	Fournit une interface d'abstraction pour accéder aux bases de données.
php-mysql	Permet à PHP de communiquer avec des bases de données MySQL.
php-zip	Offre des fonctions pour créer et extraire des archives ZIP.
php-mbstring	Gère correctement les chaînes de caractères multi-octets comme UTF-8.
php-gd	Permet la manipulation et le traitement d'images en PHP.
php-curl	Intègre cURL pour effectuer des requêtes HTTP/HTTPS depuis PHP.
php-xml	Fournit des outils pour parser et manipuler des documents XML.
php-pear	Offre un gestionnaire de paquets pour installer des composants PHP.
php-bcmath	Permet des calculs mathématiques avec une précision arbitraire.

<code>php-intl</code>	Facilite l'internationalisation et la localisation des applications.
<code>php-ldap</code>	Permet l'intégration avec des services d'annuaire via le protocole LDAP.
<code>php-apcu</code>	Fournit un système de cache en mémoire pour améliorer les performances.
<code>php-xmlrpc</code>	Supporte le protocole XML-RPC pour les appels de procédure à distance.

Installation d'un SGBDR (mariadb) :

`apt install -y mariadb-server` : Cette commande permet d'installer mariadb qui est le SGBDR.

Sécurisation de mariadb : `mysql_secure_installation` : Cette commande guide l'utilisateur à sécuriser le SGBDR en lui demandant de changer son mot de passe, supprimant les comptes anonymes, désactivant l'accès distant non sécurisé et en supprimant les bases de données de test.

Voici un tableau récapitulatif des questions posés lors de la sécurisation de mariadb :

Questions	Explication
<code>Enter current password for root (enter for none):</code>	Demande de saisir le mot de passe actuel de l'utilisateur root pour authentifier l'accès, ou d'appuyer sur Entrée s'il n'y en a pas.
<code>Set root password?</code>	Permet de définir ou de modifier le mot de passe de l'utilisateur root afin de renforcer la sécurité.
<code>Remove anonymous users?</code>	Invite à supprimer les comptes anonymes qui pourraient permettre des connexions non authentifiées.
<code>Disallow root login remotely?</code>	Propose d'interdire les connexions à distance pour l'utilisateur root afin de limiter les risques d'intrusion.
<code>Remove test database and access to it?</code>	Demande de supprimer la base de données de test, qui n'est pas nécessaire en production et représente un risque potentiel.
<code>Reload privilege tables now?</code>	Invite à recharger immédiatement les tables de privilèges pour que toutes les modifications de sécurité soient appliquées.

Installation de GLPI :

téléchargement de l'archive GLPI avec la commande wget qui permet de télécharger ce que je veux sur internet.

```
glpi-9.5.6.tgz.1 100%[=====>] 43,82M 9,85MB/s ds 4,5s
```

Il faut à présent extraire les fichiers contenus dans l'archive "tgz", dans ce cas on va l'extraire dans le répertoire `/var/www/html` qui est le répertoire où se situe le site web apache2

```
root@buster:/home/sio# tar -xvzf glpi-9.5.6.tgz -C /var/www/html
glpi/
glpi/css_compiled/
glpi/css_compiled/css_highcontrast.min.css
glpi/css_compiled/css_chartist_generate.min.css
glpi/css_compiled/css_chartist_palette_cb_seq_blue_9.min.css
glpi/css_compiled/css_chartist_palette_cb_seq_red_9.min.css
```

Installation de GLPI (Suite) :

Taper la commande : `chown -R www-data:www-data /var/www`

Chown : c'est une commande permettant de modifier le propriétaire et le groupe d'un fichier ou répertoire.

-R Applique la commande de manière récursive, c'est-à-dire à tous les fichiers et sous-dossiers du répertoire spécifié.

www-data:www-data : Spécifie "www-data" comme utilisateur et groupe, typiquement utilisé pour les serveurs web.

/var/www est le chemin du répertoire utilisée

Installation de GLPI (Création de la base de données) :

mysql : Afin de rentrer dans la console MariaDB

```
CREATE DATABASE db_glpi; :Création de la base de données db_glpi
```

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON db_glpi.* TO admindb_glpi@localhost  
IDENTIFIED BY "Glpiglp10"; : Créer un utilisateur afin de lui donner les  
privilèges nécessaires
```

exit : Afin de sortir

Installation de GLPI (Accès depuis le navigateur) :

Il faut entrer sur la barre de recherche dans le navigateur l'adresse ip de la machine avec le /glpi sinon ça renvoie le site web apache2 de base.

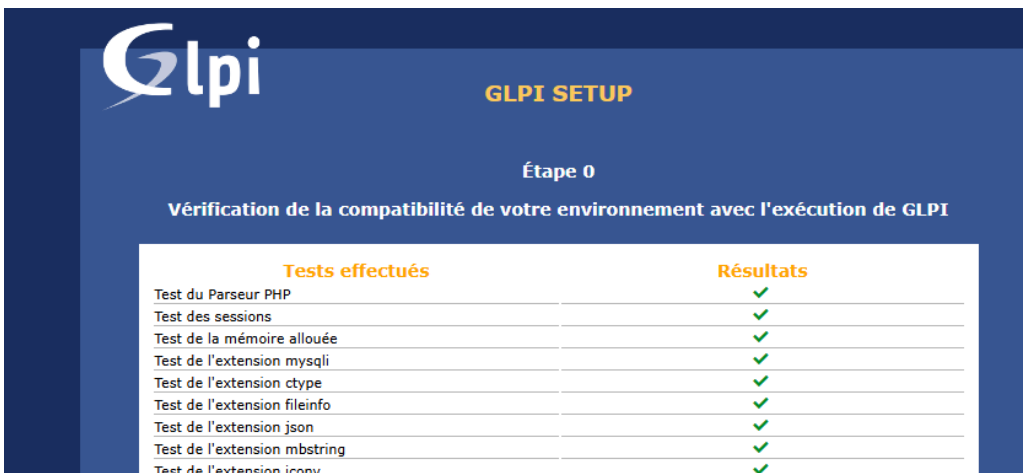
```
192.168.56.150/glpi|
```

On se retrouve donc sur cette page qui est l'installation de glpi.



Suivre les étapes et accepter les conditions d'utilisation.

Vérifier la compatibilité de l'environnement avec l'exécution de GLPI.



Entrer les informations de connexion à la base de données, on les retrouve dans la dernière commande tapée.



Sélectionner db_glpi et saisir continuer.



En validant les étapes 3, 4 et 5 nous arriverons directement à l'étape 6 qui nous montre que l'installation est terminée.



Sélectionner "Utiliser GLPI" et saisir les identifiants et nous seront donc sur GLPI

Renseigner la base de donnée GLPI (Data Injection) :

Qu'est-ce que Data injection et à quoi sert-il ?

Data Injection est un **plugin pour GLPI** qui permet d'importer facilement des données en masse à partir de fichiers **CSV** ou Excel. Il est utilisé pour intégrer rapidement des informations, comme des **utilisateurs** ou des **ordinateurs**, dans GLPI sans avoir à les saisir manuellement, ce qui **réduit les erreurs et accélère le déploiement**.

Commandes :

Commande pour déplacer l'archive dans le répertoire des plugins de GLPI :

```
sudo mv ~/Downloads/data_injection.tar.gz /var/www/html/glpi/plugins/
```

Commande pour extraire l'archive :

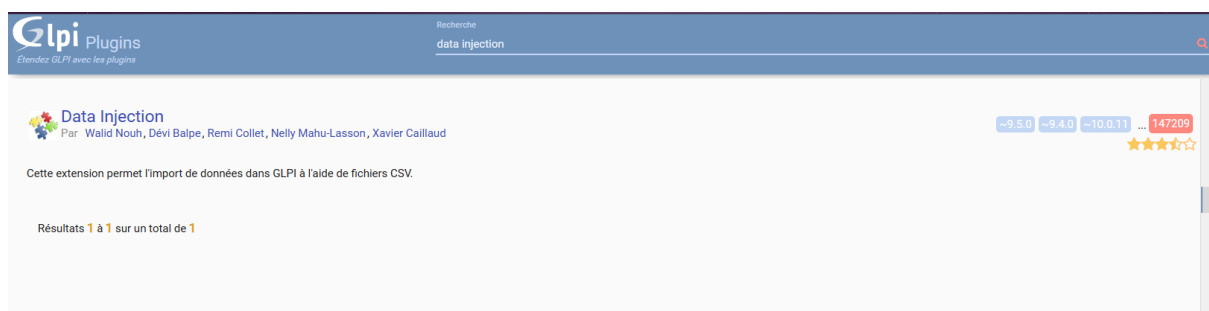
```
cd /var/www/html/glpi/plugins/
```

```
sudo tar -xzf data_injection.tar.gz
```

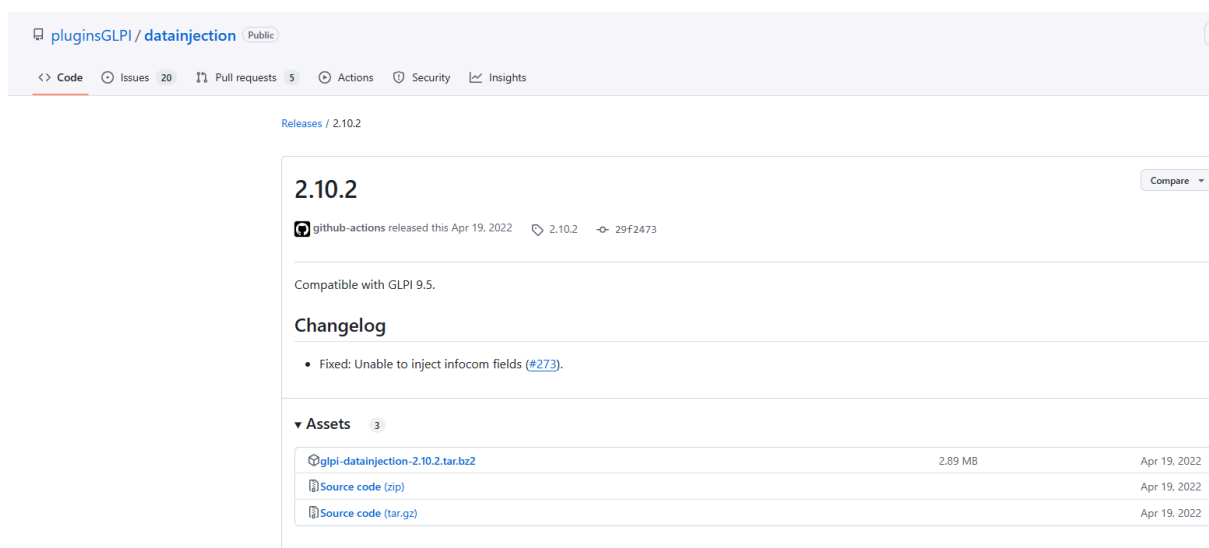
Recherche du plugin GLPI et installation de DATA INJECTION :



Se rendre dans configuration, plugin et chercher dans le catalogue le plugin **Data Injection**

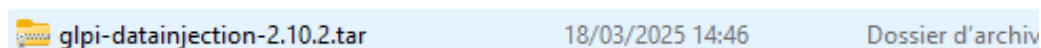


Une fois trouvé, appuyer sur télécharger et on se retrouve dans github, Il faut ensuite chercher la version qui est compatible avec la **version 9.5.6** de GLPI.

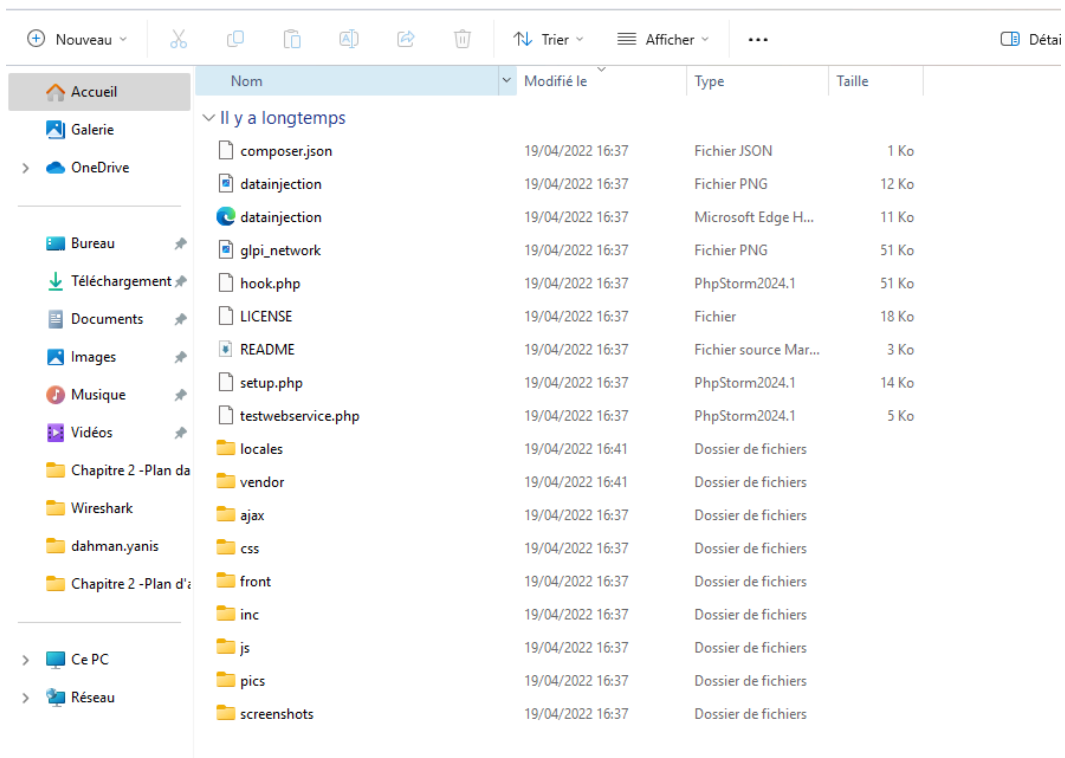


On se retrouve avec la version **2.10.2** du plugin Data Injection, il faut ensuite télécharger le premier plugin.

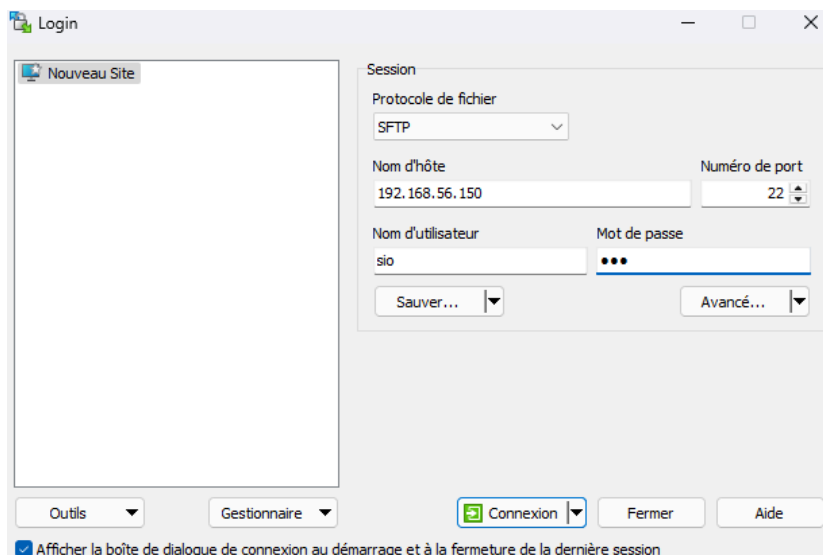
Une fois télécharger, il faut décompresser le dossier directement dans le répertoire téléchargement



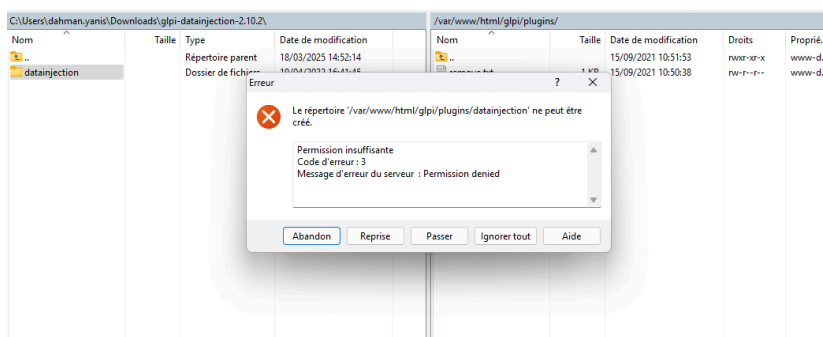
On observe que tout est décompresser



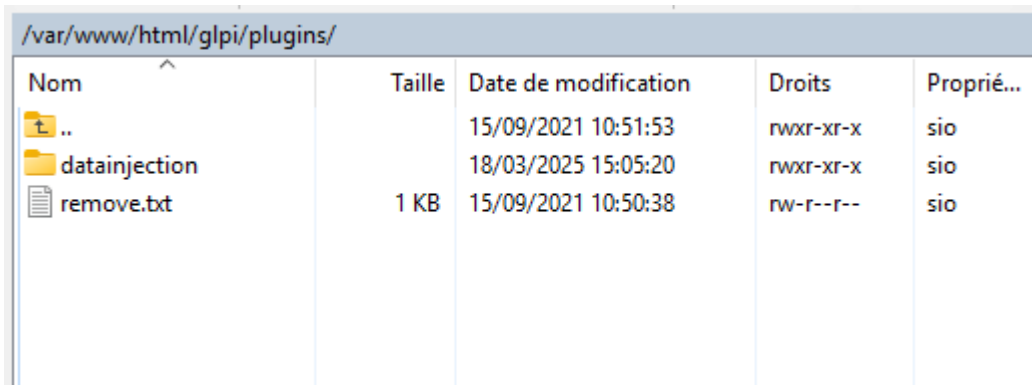
Se connecter à la machine Debian Linux avec WinScp en rentrant l'adresse ip de la machine donc **192.168.56.150**, se mettre sur le numéro de **port 22** et rentrer les **identifiants sio, sio**.



Il faut ensuite envoyer le dossier data injection dans le répertoire **/var/www/html/glpi/plugins**



observe un message d'erreur qui nous dit que nous avons pas les droits, il faut alors taper la commande `chown -R sio:www-data /var/www/html/`



Nom	Taille	Date de modification	Droits	Proprié...
..		15/09/2021 10:51:53	rwxr-xr-x	sio
datainjection		18/03/2025 15:05:20	rwxr-xr-x	sio
remove.txt	1 KB	15/09/2021 10:50:38	rw-r--r--	sio

Il faut ensuite redonner les droits à l'utilisateur `www-data` sur le répertoire `/var/www/html` car lorsqu'on essaie d'accéder à glpi ca ne marche pas



Cette page ne fonctionne pas

Impossible de traiter cette demande via 192.168.56.150 à l'heure actuelle.

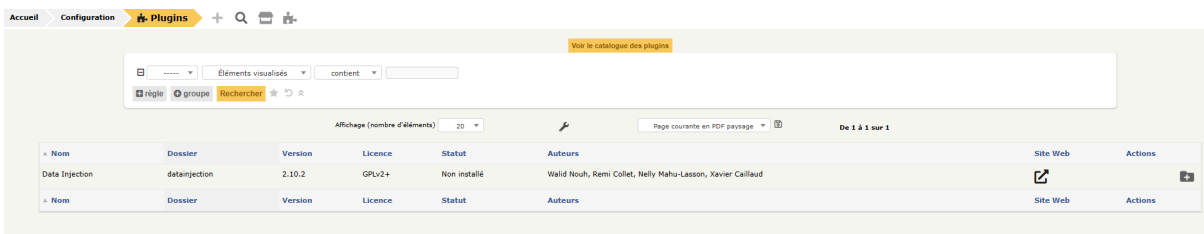
HTTP ERROR 500

Actualiser

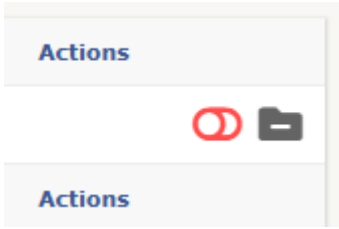
Une fois cette commande tapée , l'accès à GLPI est possible

```
root@buster:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/
```

On observe que le plugin est bien installée dans GLPI



Nom	Dossier	Version	Licence	Statut	Auteurs	Site Web	Actions
Data Injection	datainjection	2.10.2	GPLV2+	Non installé	Walid Nouhy, Remi Collet, Nelly Mahu-Lasson, Xavier Caillaud		



Modèle "Ordinateur" dans Data Injection

Le modèle Ordinateur de Data Injection permet d'importer rapidement des données d'ordinateurs dans GLPI depuis des fichiers CSV ou Excel, en simplifiant l'ajout en masse et en réduisant les erreurs.

Création et Configuration du Modèle 'Ordinateur' pour Data Injection dans GLPI

import_ordinateurs Actions

Modèle	Modèle utilisable	
Nom	<input type="text" value="import_ordinateurs"/>	
Visibilité	<input type="text" value="Privé"/>	
Entité	<input type="text" value="Entité racine"/> ⓘ	Sous-entités <input type="text" value="Non"/>
Commentaires	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 30px;"></div>	
Type de données à importer	<input type="text" value="Ordinateur"/>	
Création des lignes	<input type="text" value="Oui"/>	Mise à jour des lignes <input type="text" value="Oui"/>
Options avancées		
Ajouter des intitulés	<input type="text" value="Oui"/>	Format des dates <input type="text" value="jj-mm-aaaa"/>
Mise à jour des champs existants	<input type="text" value="Non"/>	Format des nombres décimaux <input type="text" value="1 234.56"/>
Essayer de réaliser les connexions réseau	<input type="text" value="Non"/>	Critère d'unicité d'un port <input type="text" value="Numéro de port"/>
Options spécifiques au format de fichier		
Présence d'un en-tête	<input type="text" value="Oui"/>	Délimiteur du fichier <input type="text" value=";"/>
Créé le 2024-09-03 21:14		Dernière mise à jour le 2024-09-03 21:36
<input type="button" value="Sauvegarder"/>		<input type="button" value="Supprimer définitivement"/>

Il faut maintenant importer le fichier csv qui servirait de modèle. Donc **modèle_ordinateur**

import_ordinateurs

Fichier à injecter

Choix du fichier Modele_...urs (1).csv

Encodage du fichier

Remplir tous ces paramètres

Voir un aperçu du fichier

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Fabricant	Ordinateur ▼	Fabricant ▼	<input checked="" type="checkbox"/>
Modele	Ordinateur ▼	Modèle ▼	<input type="checkbox"/>
Numero de serie	Ordinateur ▼	Numéro de série ▼	<input type="checkbox"/>
Responsable technique	Ordinateur ▼	Responsable technique ▼	<input type="checkbox"/>
Statut	Ordinateur ▼	Statut ▼	<input type="checkbox"/>
Type	Ordinateur ▼	Type ▼	<input type="checkbox"/>
Usager	Ordinateur ▼	Usager ▼	<input type="checkbox"/>
Nom OS	Système d'exploitation de l'élément ▼	Nom ▼	<input type="checkbox"/>
Version OS	Système d'exploitation de l'élément ▼	Version ▼	<input type="checkbox"/>
Edition	Système d'exploitation de l'élément ▼	Édition ▼	<input type="checkbox"/>
Architecture	Système d'exploitation de l'élément ▼	Architecture ▼	<input type="checkbox"/>
Date d'achat	Informations financières et administratives ▼	Date d'achat ▼	<input type="checkbox"/>
Date de mise en service	Informations financières et administratives ▼	Date de mise en service ▼	<input type="checkbox"/>
Date debut garantie	Informations financières et administratives ▼	Date de début de garantie ▼	<input type="checkbox"/>
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives ▼	Durée de garantie ▼	<input type="checkbox"/>

Sauvegarder

import_ordinateurs

Validation

Valider le modèle

Utiliser un modèle existant

Modèle ▼

Information complémentaire (Choix du fichier)

[Téléchargement fichier exemple](#)

Fichier à injecter

Choix du fichier Ordinateurs (3).csv

Encodage du fichier ▼

[Procéder à l'import](#) [Annuler](#)

Utiliser un modèle existant

Modèle ▼

Information complémentaire (Choix du fichier)

[Téléchargement fichier exemple](#)

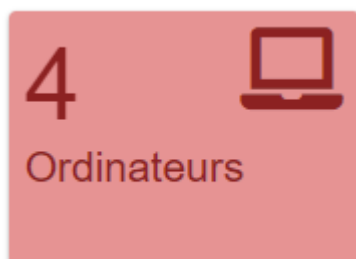
Fichier à injecter

Choix du fichier Ordinateurs (3).csv

Encodage du fichier ▼

[Procéder à l'import](#) [Annuler](#)

Le modèle ordinateur est maintenant créé.



Gestion des incidents courants (GLPI) :

Création d'un utilisateur :

La création d'utilisateurs dans GLPI permet de gérer efficacement les rôles et permissions au sein de l'organisation. En consolidant toutes les informations des utilisateurs **dans un seul fichier CSV**, nous facilitons **l'importation en masse**, ce qui **accélère le processus et minimise les erreurs**. Cela optimise la gestion des ressources et des accès, tout en tirant pleinement parti des capacités du plugin Data Injection.

Comme nous privilégions l'utilisation d'un seul fichier CSV pour l'importation, j'ai **regroupé les informations de 15 utilisateurs dans un seul fichier** au lieu de les créer manuellement, ce qui aurait été une **perte de temps**. Cette méthode permet **d'importer les données en masse** de manière plus efficace et rapide.

Fichier « [Modele_Utilisateurs.csv](#) »

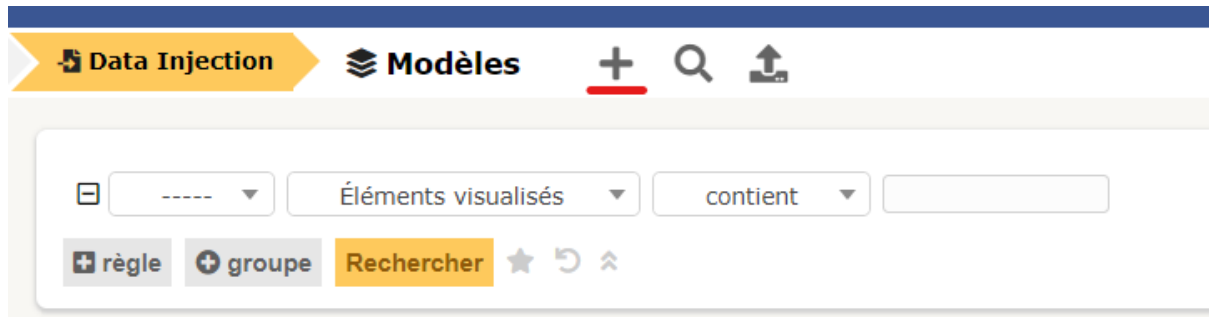
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Prénom	Nom de famille	Login	Mot de passe	Mail	Groupe	Téléphone	Actif (Oui=1 Non=0)	Profil par défaut (self-service)	

Fichier « Utilisateurs.csv », que j'ai modifié en y ajoutant tous les utilisateurs que je voulais. Il y en a précisément **15**.

Prénom	Nom de famille	Login	Mot de passe	Mail	Groupe	Téléphone	Actif (Oui=1 Non=0)	Profil par défaut (self-service)
Alain	DIT	adit	adit9865@	adit@gmail.c	RH	3376	1	self-service
Noam	Makhloufi	nmakhloufi	nmakh12@	nmakh12@gm	RH	06 72 82 19 44	1	self-service
Emmanuel	Macron	emacron	e548@\$	emacron2@g	DIRECTION	06 14 13 67 89	1	self-service
Moussa	Dembele	Mdembele	Cl734^s	Mdembele@g	RH	06 12 34 58 97	1	self-service
Lebron	James	Ljames	Jpf12@pfj	Ljames@gmai	RH	06 14 56 74 38	1	self-service
Remy	Garde	Rgarde	Cet52@	Rgarde@gmai	RH	06 17 54 37 89	1	self-service
Cristiano	Ronaldo	Cronaldo	Cr7@876^ù	Cronaldo@gm	RH	06 16 56 78 97	1	self-service
Bernard	Arnaud	Barnaud	Batub%)	Barnaud@gm	RH	06 17 89 03 46	1	self-service
Karim	Benzema	Kbenzema	Kb9@%pù	Kb9@gmail.c	RH	06 15 17 89 20	1	self-service
Marie	Dupont	Mdupont	Md8""%@	Mdp@gmail.c	RH	07 15 16 39 20	1	self-service
Claire	Bertier	Cbertier	Cberth90@	Cberth@gmai	RH	07 18 90 23 65	1	self-service
Anne	Garnier	Agarnier	Agr@9_	Agarn@gmail	RH	07 18 97 10 28	1	self-service
Michel	Lebrun	Mlebrun	Mlbr\4	Mlebrun@gm	RH	06 15 35 76 89	1	self-service
Jeanne	Lapre	Jlapre	Jpa08^@	Jlapre@gmail	RH	06 78 90 75 65	1	self-service
Lucie	Martinez	Lmartinez	Lmaprih0_6	Lmarti@gmail	RH	06 12 34 56 78	1	self-service

Ajout du modèle Utilisateur :

Premièrement, il faut se rendre sur la page **Data injection**, et cliquer sur le logo **+**



Il faut nommer le modèle. J'ai choisi « **import_utilisateurs** », puis sélectionnez les types de données à importer, qui sont donc des utilisateurs. Il faut également cocher les autres données nécessaires.

Modèle			
Nom	<input type="text" value="import_utilisateurs"/>		
Visibilité	<input type="text" value="Privé"/>		
Entité	<input type="text" value="Entité racine"/> ⓘ	Sous-entités	<input type="text" value="Non"/>
Commentaires	<input type="text"/>		
Type de données à importer	<input type="text" value="Utilisateur"/>		
Création des lignes	<input type="text" value="Oui"/>	Mise à jour des lignes	<input type="text" value="Oui"/>
Options avancées			
Ajouter des intitulés	<input type="text" value="Oui"/>	Format des dates	<input type="text" value="jj-mm-aaaa"/>
Mise à jour des champs existants	<input type="text" value="Non"/>	Format des nombres décimaux	<input type="text" value="1 234.56"/>
Essayer de réaliser les connexions réseau	<input type="text" value="Non"/>	Critère d'unicité d'un port	<input type="text" value="Numéro de port"/>
<input type="button" value="+ Ajouter"/>			

Il faut maintenant importer le fichier « **Modele_Utilisateurs.csv** » et le charger. **Ce fichier contient uniquement les champs qui seront remplis par la suite.**

import_utilisateurs

Fichier à injecter

Choix du fichier

Choisir un fichier Modele_...urs (2).csv

Encodage du fichier

Détection automatique ▼

Charger le fichier

Annuler

Il faut maintenant lier les colonnes de notre fichier **CSV** à des champs précis de GLPI.

import_utilisateurs

Voir un aperçu du fichier

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Prénom	Utilisateur ▼	Prénom ▼	<input type="checkbox"/>
Nom de famille	Utilisateur ▼	Nom de famille ▼	<input type="checkbox"/>
Login	Utilisateur ▼	Identifiant ▼	<input checked="" type="checkbox"/>
Mot de passe	Utilisateur ▼	Mot de passe ▼	<input type="checkbox"/>
Mail	Utilisateur ▼	Adresses de messagerie ▼	<input type="checkbox"/>
Groupe	Utilisateur ▼	Groupe ▼	<input type="checkbox"/>
Téléphone	Utilisateur ▼	Téléphone ▼	<input type="checkbox"/>
Actif (Oui=1 Non=0)	Utilisateur ▼	Actif ▼	<input type="checkbox"/>
Profil par défaut (self-service)	Utilisateur ▼	Profil par défaut ▼	<input type="checkbox"/>

Sauvegarder

import_utilisateurs

Validation

Valider le modèle

Une fois le modèle validé, il faut ensuite importer le fichier contenant les données à injecter, en l'occurrence les utilisateurs. Le fichier s'appelle « **Utilisateurs.csv** » :

Utiliser un modèle existant

Modèle

Information complémentaire (Choix du fichier)

[Téléchargement fichier exemple](#)

Fichier à injecter

Choix du fichier Utilisateurs (2).csv

Encodage du fichier

[Procéder à l'import](#)


Modèle : import_utilisateurs

Etat d'avancement de l'import

Importation terminée (0 seconde)

Résultat de l'importation

✔ L'importation a réussi



Nous pouvons voir l'ensemble des nouveaux utilisateurs qui ont été créés dans la catégorie **Administration** → **Utilisateurs**

Comme les nouveaux utilisateurs ont été créés avec succès, nous pouvons nous connecter à leurs sessions sans problème. Il suffit de saisir les informations que nous leur avons attribuées.

Gestion de ticket

Qu'est-ce qu'un Ticket et son Utilité ?

Les tickets dans GLPI sont des enregistrements pour suivre et gérer les demandes et incidents. Ils aident à **centraliser les problèmes, attribuer des priorités, et suivre leur résolution efficacement.**

Création de tickets

Je vais créer des tickets sur les comptes utilisateurs que je viens de créer pour associer chaque demande à un employé spécifique.

Créer un nouvel élément avec le bon profil

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	<input type="text" value="panne matérielle"/>	
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> ▾	i
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Code représentant la catégorie de tickets.	<input type="text"/>	
Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Non"/> ▾	
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/> ▾	Commentaires
Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/> ▾	
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/> ▾	
Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/> ▾	
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕
Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/> ▾	i ⊕

+ Ajouter

Se connecter à **bbl**ier pour aller ensuite créer un ticket avec la catégorie itil que nous venons de créer.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: panne matérielle *i*

Urgence: Très haute

Éléments associés: Mes éléments Ajouter

Lieu: *i*

Observateurs: *i*

Titre: [Barre de titre vide]

Description *: Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

On peut donc aller vérifier que le ticket a bel et bien été créé.

ID	Titre	Statut	† Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement	Nouveau	2025-03-25 14:23	2025-03-25 14:23	Haute	BLIER Bernard		panne matérielle	

Il faut ensuite se connecter avec l'utilisateur **françois pignon** qui est technicien. Je me rends dans le ticket et j'attribue directement le ticket à françois pignon.

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Ticket - ID 2

Date d'ouverture: 2025-03-25 14:23:11 Par: BLIER Bernard

Dernière modification: 2025-03-25 14:31 par Pignon Francois

TO: [] TTR: []

TO interne: [] TTR interne: []

Type: Incident Catégorie: panne matérielle

Statut: En cours (Attribué) Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Très haute Validation: Non soumis à validation

Niveau: Moyen Lieu: []

Priorité: Haute

Acteur: Demandeur + Observateur + Attribué à

BLIER Bernard Pignon Francois

Titre: Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Description: Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Se rendre dans solution et remplir directement le ticket avec ces informations.

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution: [] Rechercher une solution

Type de solution: []

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances: Non

Description: Nettoyage sommaire de la souris en 2 étapes :

- Bombes d'air comprimé pour nettoyage
- Projection d'un nettoyant contact (Façom) pour composants électroniques.

+ Ajouter

On peut alors se connecter au compte de bblrier pour vérifier le statut du ticket et d'après ce qu'on voit, il a bel et bien été résolu.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0

Il faut appuyer sur résolu et nous pouvons alors **valider la solution** proposée par le technicien ou alors **la refuser**. Dans ce cas nous allons la refuser et dire que la solution ne convient pas.

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Approbation de la solution

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Le bouton droit de la souris continué malgré tout à dysfonctionner.

Refuser la solution
Approuver la solution

Je me connecte alors à la session du **technicien pignon** pour répondre à **bblrier** et lui dire que je passerai bientôt chez vous.

Le bouton droit de ma souris dysfonctionne régulièrement

Si vous voulez rouvrir le ticket, vous devez spécifier une raison

Nouvel élément - Suivi

Formats ▾ **B** *I* A ▾ **A** ▾

Je passerais chez vous très **bientôt**.

..... ▾ i
 Helpdesk ▾ i

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Attacher un fichier par glisser déplacer ou par copier-coller dans l'éditeur ou **sélectionnez les**

Ajouter ▾

Une fois répondu je propose une solution à **bblrier** qui rencontre un problème

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Solution

Gabarit de solution: i Rechercher une solution

Type de solution: i

Enregistrer et ajouter à la base de connaissances: Non

Formats: B I A A [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces] [Table] [Image] [Code] [Réviser]

Description: La souris a été remplacée Par une neuve.

+ Ajouter

Il faut alors changer le **statut du ticket** pour le mettre en “**clos**”. Ce qui signifie que tout a bien été réglé.

Ticket - ID 2

Date d'ouverture: 2025-03-25 14:23:11

Dernière modification: 2025-03-25 14:47 par Pignon

TTO: [Champ vide]

TTO interne: [Champ vide]

Date de résolution: 2025-03-25 14:47:47

Type: Incident

Statut: Clos

- Nouveau
- En cours (Attribué)
- En cours (Planifié)
- En attente
- Résolu
- Clos

Urgence

Impact

Priorité

Situation 1 :

1. Création du ticket :

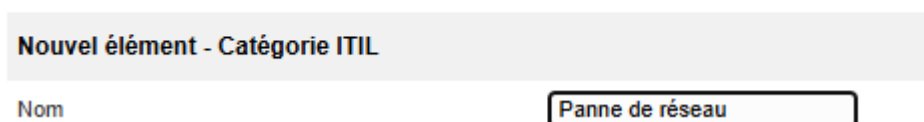
Il faut aller dans glpi et créer une catégorie ITIL :

Se rendre dans intitulé/**catégorie ITIL** et appuyer sur le + pour créer un nouvel intitulé



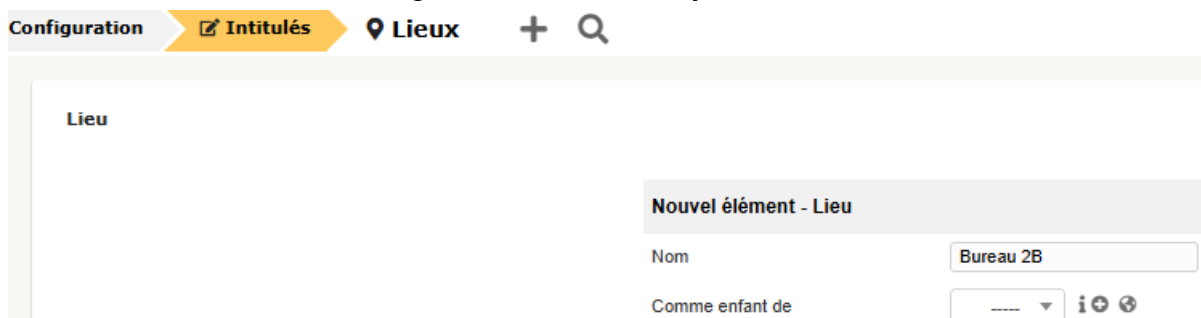
The screenshot shows the GLPI navigation menu with 'Intitulés' selected. Below the menu, there is a search bar with 'Intitulés' and a dropdown menu showing 'Assistance - Catégories ITIL'. Below the search bar, there are several filters: a dropdown menu with '-----', a dropdown menu with 'Éléments visualisés', a dropdown menu with 'contient', and an empty text input field. At the bottom, there are buttons for 'règle', 'groupe', 'Rechercher', and icons for star, refresh, and up arrow.

Créer une nouvelle catégorie qui correspond au problème rencontré par l'utilisateur, ici c'est donc une panne de réseau



The screenshot shows the 'Nouvel élément - Catégorie ITIL' form. The 'Nom' field contains the text 'Panne de réseau'.

Ensuite se rendre dans Catégories/Lieux afin d'ajouter un lieu



The screenshot shows the GLPI navigation menu with 'Configuration', 'Intitulés', and 'Lieux' selected. Below the menu, there is a search bar with 'Lieux' and a dropdown menu showing '-----'. Below the search bar, there is a form titled 'Nouvel élément - Lieu'. The 'Nom' field contains the text 'Bureau 2B'. The 'Comme enfant de' field contains a dropdown menu with '-----' and icons for information, refresh, and up arrow.

Dans notre cas, le lieu demandé est le bureau 2B.

2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M. Pignon)

Il faut alors aller dans le compte de **ppignon** et se rendre dans Assistances/Tickets sélectionner le ticket et l'assigner à moi même donc François Pignon (le technicien)

Ticket - ID 3

Date d'ouverture	2025-03-25 15:48:14	Par	BLIER Bernard
Dernière modification	2025-03-25 15:48 par BLIER Bernard		
TTO		TTR	
TTO interne		TTR interne	
Type	Incident	Catégorie	Réseau
Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne	Validation	Non soumis à validation
Impact	Moyen	Lieu	Bureau 2B
Priorité	Moyenne		







Acteur	Demandeur +	Observateur + ↓	Attribué à + ↓
	BLIER Bernard		Utilisateur Pignon Francois (En cours : 0)

Une fois assignée, il faut ensuite faire un **suivi de la demande** et répondre à "bblier".

● Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Suivi

Formats **B** *I* A A      

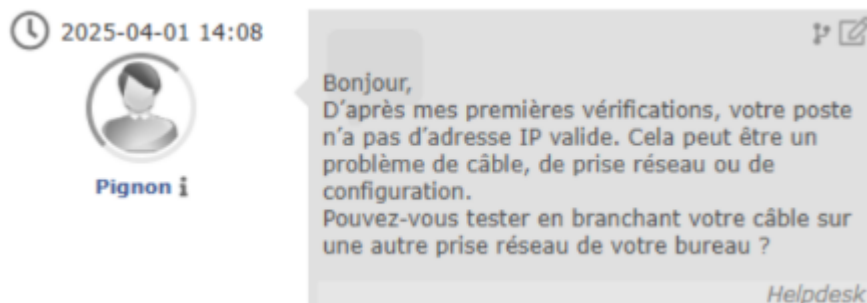
Bonjour M. Blier,
J'ai bien pris en compte votre demande. Avant de me déplacer, pouvez-vous vérifier si d'autres collègues dans votre bureau rencontrent le même problème ?
Merci,
M. Pignon]

4. Diagnostic à Distance par M. Pignon:

Après avoir effectué les vérifications:

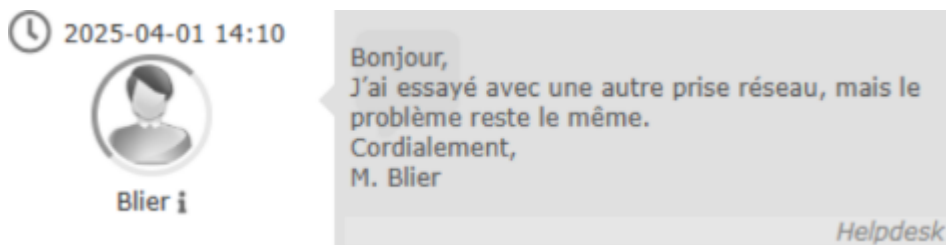
- Vérification des logs sur le serveur DHCP
- Ping de l'adresse IP du poste de M. Blier
- Consultation des équipements réseau via l'interface d'administration

M. Pignon répond à M. Blier:



5. Test par M. Blier et Confirmation du Problème:

M. Blier effectue des tests et répond:



6. Déplacement de M. Pignon pour Résoudre le problème:

Pour effectuer les tests M. Pignon s'est rendu au bureau 2B pour effectuer les test suivants:

- Tester avec un autre PC sur la même prise
→ **Connexion fonctionnelle**
- Tester avec le PC de M. Blier sur une autre prise
→ **Pas de connexion**

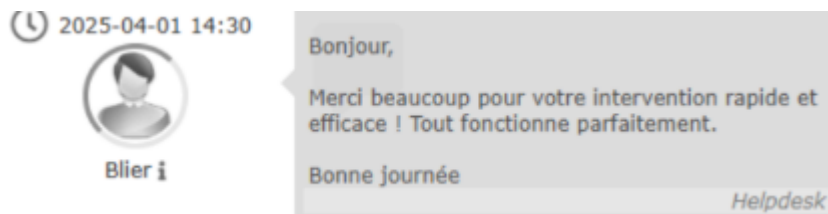
Au final M. Pignon en a déduit que la carte réseau du pc de M. Blier semble être défectueuse.

Afin de résoudre le problème M. Pignon à installer un adaptateur et à configurer la connexion sur le pc.

Le test de connexion a été résolu.

7. Clôture du Ticket:

Afin de clôturer le ticket M. Pignon informe M. Blier que le problème a été résolu.



🕒 2025-04-01 14:29


 Pignon ⓘ

Bonjour M. Blier,
 J'ai remplacé votre connexion par un adaptateur réseau USB, et votre accès à Internet fonctionne à nouveau.
 Si vous remarquez un autre problème, n'hésitez pas à rouvrir un ticket.
 Bonne journée,
 M. Pignon

Accepté le 2025-04-01 14:30 par Blier ⓘ

ID	Titre	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie
2	Problème de connexion réseau – Impossible d'accéder à Internet	● Clos	2025-04-01 14:30	2025-03-25 16:22	Moyenne	Blier ⓘ		Réseau > Connexion Internet

8. Rapport d'Intervention (GLPI):

- **Résumé du problème** : L'utilisateur M. Blier a signalé une perte de connexion Internet sur son poste situé au Bureau 2B.

- **Diagnostic** : Après plusieurs tests (câble, prise réseau, autre PC), il a été confirmé que la carte réseau de son PC était défectueuse.

- **Action corrective** : Un adaptateur réseau USB a été installé et configuré pour restaurer la connexion Internet.

- **Résolution** : La connexion a été rétablie avec succès. L'utilisateur a confirmé que tout fonctionnait correctement et le ticket a été clôturé.

Situation 2 :

1. Création du ticket par l'utilisateur:

1.1. Création de la catégorie du ticket:

Afin de créer la catégorie on va aller dans configuration > intitulé > cliquer sur **catégorie ITIL** et cliquer sur ajouter

Catégorie ITIL

Nouvel élément - Catégorie ITIL	
Nom	<input type="text" value="Sécurité"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="----"/>
Responsable technique	<input type="text" value="----"/>
Groupe technique	<input type="text" value="----"/>
Base de connaissances	<input type="text" value="----"/>
Code représentant la catégorie de tickets.	<input type="text"/>
Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/>
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="----"/>
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="----"/>
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="----"/>
Gabarit pour un problème	<input type="text" value="----"/>

Ici, on a créé la catégorie **Sécurité** et on va créer la catégorie Compte Compromis comme sous catégorie de Sécurité.

Nouvel élément - Catégorie ITIL

Nom	<input type="text" value="Compte Compromis"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="Sécurité"/> ⓘ
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Code représentant la catégorie de tickets.	<input type="text"/>
Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/>
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un changement	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un problème	<input type="text" value="-----"/> ⓘ

1.2. Création d'un ticket par l'utilisateur (M. Blier):

afin de créer le ticket on va aller dans [Créer un ticket](#).

On remplit le formulaire comme ci-dessous.

Description de la demande ou de l'incident

Type

Catégorie

Urgence

Éléments associés Mes éléments

Lieu

Observateurs

Titre

Formats

Bonjour,
Depuis ce matin, j'ai reçu plusieurs e-mails étranges confirmant des tentatives de connexion à mon compte professionnel. De plus, un de mes collègues m'a signalé avoir reçu un e-mail bizarre envoyé depuis mon adresse, alors que je ne l'ai jamais envoyé.
Je crains que mon compte ne soit compromis. Pouvez-vous vérifier au plus vite ?
Merci,

M. Blier

Mail reçu par M. Blier.JPG 55.93 Kio (55.93Kio)

Mail 2 reçu par M. Blier.JPG 60.44 Kio (60.44Kio)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

2. Prise en charge du Ticket par le Technicien (M.Pignon) :

M. Pignon reçoit la notification du **ticket de M. Blier** :

Vos tickets observés 1			
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 3	Blier	Général	Bonjour, Depuis ce matin, j'ai reçu plusieurs e-mails étranges confirm (0 - 0)

M. Pignon prend le ticket en appuyant sur suivi et répond:

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Nouvel élément - Suivi

Formats **B** *I* A A

Bonjour M. Blier,
Votre demande est prise en charge en priorité. Veuillez ne pas utiliser votre compte tant que nous n'avons pas sécurisé la situation.
Pouvez-vous me dire si vous avez cliqué sur un lien suspect récemment ?
Par ailleurs, je vais immédiatement réinitialiser votre mot de passe pour bloquer tout accès frauduleux.]

4. Remédiation et Sécurisation

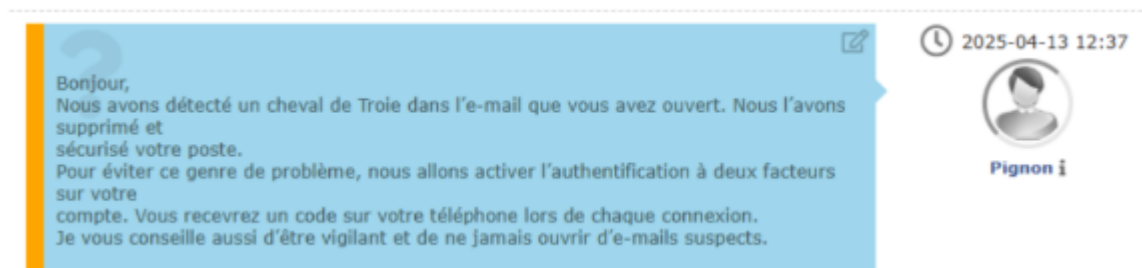
En effectuant un scan antivirus, un cheval de Troie a été détecté dans la pièce jointe ouverte par M. Blier.

M. Pignon envisage les actions suivantes:

- Suppression du fichier malveillant et nettoyage complet du poste
- Mise à jour des logiciels de sécurité
- Activation de l'authentification à deux facteurs sur le compte de M.

Blier

- Sensibilisation de l'utilisateur sur les bonnes pratiques de cybersécurité



5. Validation par l'Utilisateur et Clôture du Ticket

M. Blier teste son nouvel accès et confirme que tout fonctionne.

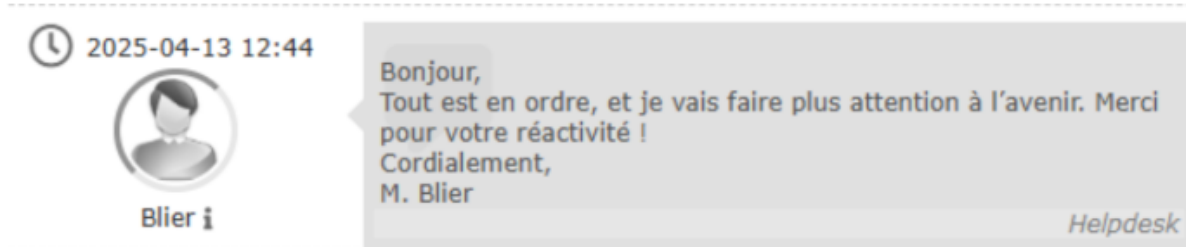
Il répond à M. Pignon :

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Bonjour,
Tout est en ordre, et je vais faire plus attention à l'avenir. Merci pour votre réactivité !
Cordialement,
M. Blier

Refuser la solution

Approuver la solution



Maintenant que M. Blier a approuver la solution, **le ticket est directement clôturé** et il est toujours possible de rouvrir ce ticket en allant sur le ticket onglet ticket est rouvrir dans statut.

Traitement du ticket ?		Ticket - ID 3	
Ticket	Date d'ouverture	2025-04-13 11:21	Par Blier
Statistiques	Dernière modification	2025-04-13 12:44 par Blier	
Validations	TTO		TTR
Base de connaissances	TTO interne		TTR interne
Éléments	Date de résolution	2025-04-13 12:37:41	Date de fermeture
Coûts	Type	Incident	2025-04-13 12:44:18
Projets	Statut	Clos Rouvrir	Catégorie
Tâches de projet	Urgence	Haute	Sécurité > Compte Compromis
Problèmes	Impact	Moyen	Source de la demande
Changements			Helpdesk
Historique 16			Validation
Tous			Non soumis à validation
			Lieu
			Bureau 2B

6. Rapport d'Intervention (GLPI):

- Résumé du problème : Activité suspecte détectée sur le compte

de M. Blier, indiquant une possible compromission suite à l'ouverture d'un e-mail frauduleux.

- Diagnostic : Compromission du compte utilisateur suite à une attaque de phishing (cheval de Troie détecté).
- Actions correctives :
 - Réinitialisation du mot de passe et déconnexion de toutes les sessions actives.
 - Blocage de l'adresse IP frauduleuse via le pare-feu.
 - Analyse complète du poste de travail et suppression du Cheval de Troie.
 - Mise à jour des solutions de sécurité.
 - Activation de l'authentification à deux facteurs (2FA).
 - Sensibilisation de l'utilisateur aux bonnes pratiques de cybersécurité.