

Situation professionnelle

Ticketing avec GLPI

Table des matières

1	Cahier des charges – Expression des besoins	2
1.1	Descriptif de l'existant.....	2
1.2	Besoin(s).....	2
1.3	Contrainte(s)	2
2	Ressources.....	3
2.1	Ressources mises à disposition	3
2.2	Ressources nécessaires pour la réalisation.....	3
2.3	Gestion des ressources	3
3	Analyse.....	4
3.1	Descriptifs des solutions	4
3.2	Comparaison des solutions	4
3.3	Choix d'une solution	4
3.4	Plan d'adressage – Schéma – Tables de routage.....	5
3.5	Etude de l'impact sur le SI existant	5
3.6	Phasage de l'intervention	5
3.7	Prévision des tests de validation.....	6
3.8	Déploiement	6
4	Mise en place	7
4.1	Réalisation.....	7
4.1.1	Détails des configurations.....	7
4.2	Rapport de tests.....	7
4.3	Rapport de déploiement.....	7
5	Bilan	8
5.1	Conclusion.....	8
5.2	Auto critique/Auto évaluation sur la qualité du travail réalisé.....	8

1 Cahier des charges – Expression des besoins

1.1 Descriptif de l'existant

L'organisation dispose de plusieurs serveurs Windows Server 2022 et postes clients intégrés à un domaine Active Directory. solution centralisée de gestion de parc ni de suivi des tickets n'est en place. Il s'agit de la première mise en œuvre d'un outil de gestion des services informatiques.

1.2 Besoin(s)

- Mettre en place une solution de gestion de parc informatique (inventaire matériel et logiciel)
- Centraliser la gestion des incidents via un système de tickets
- Prévoir la possibilité d'ajouter des plugins (gestion des licences, réservations, etc.)

1.3 Contrainte(s)

- Temps : Déploiement souhaité dans un délai court pour un usage opérationnel rapide
- Budget : Utilisation exclusive de logiciels libres et gratuits
- Juridique : Conformité avec le RGPD concernant les données utilisateurs et l'historique des interventions
- Organisation : Aucune interruption des services existants ne doit avoir lieu pendant l'installation
- Autres : L'outil doit être évolutif et permettre une montée en charge future du parc informatique

2 Ressources

2.1 Ressources mises à disposition

- Une machine virtuelle (Ubuntu Server 22.04/24.04) pour l'installation de GLPI
- Accès aux serveurs et postes clients pour le déploiement de l'agent GLPI

2.2 Ressources nécessaires pour la réalisation

- Paquets nécessaires pour Apache2, PHP, MariaDB et GLPI
- Agent GLPI à déployer sur les postes et serveurs pour l'inventaire automatisé
- Accès aux configurations réseau pour l'ouverture des ports nécessaires (HTTP/HTTPS)

2.3 Gestion des ressources

- Suivi de l'utilisation via les journaux GLPI, les tableaux de bord et les notifications système

3 Analyse

3.1 Descriptifs des solutions

1. GLPI
 - Description : Solution libre de gestion des services informatiques (ITSM) offrant inventaire, helpdesk, gestion de parc, gestion des licences, et une interface web centralisée. Possibilité d'ajouter des plugins pour étendre les fonctionnalités.
 - Avantages : Open source, extensible, compatible avec l'annuaire Active Directory, intégration de l'agent GLPI pour l'inventaire automatisé.
 - Inconvénients : Interface légèrement technique au début, nécessite un environnement LAMP (Linux, Apache, MariaDB, PHP).

2. OCS Inventory + GLPI (ancienne méthode)
 - Description : Utilise OCS pour l'inventaire et synchronise les données avec GLPI via un plugin. Architecture plus complexe avec deux outils distincts.
 - Avantages : Solution éprouvée dans de nombreuses organisations, bon niveau de détail dans l'inventaire.
 - Inconvénients : Maintenance plus lourde (deux serveurs à gérer), plugin parfois instable selon les versions.

3. Snipe-IT
 - Description : Outil open source de gestion de parc informatique centré sur la gestion des actifs, principalement matériels. Moins orienté helpdesk.
 - Avantages : Interface moderne, simple à utiliser, API disponible.
 - Inconvénients : Pas de module de ticketing intégré, inventaire manuel ou via intégration externe.

3.2 Comparaison des solutions

Critère	GLPI	OCS + GLPI	Snipe-IT
Coût	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Fonctionnalités	Très complètes	Complètes	Moyennes
Ticketing / Helpdesk	Intégré	Intégré (GLPI)	Non inclus
Inventaire automatique	Oui (agent GLPI)	Oui (OCS Agent)	Non (manuel/API)
Facilité de déploiement	Moyenne	Moyenne à faible	Élevée
Maintenance	Simple	Plus complexe	Simple
Intégration AD	Oui	Oui	Partielle (via SSO)

3.3 Choix d'une solution

Solution choisie : GLPI

Argumentation : GLPI est une solution libre, complète et centralisée qui répond aux besoins de gestion de parc, de ticketing, et d'inventaire automatisé grâce à son propre agent. Son intégration avec l'Active Directory permet une gestion simplifiée des utilisateurs. L'outil est extensible via plugins, bien documenté, et éprouvé dans des environnements professionnels.

3.4 Plan d'adressage – Schéma – Tables de routage

Nom machine	LAN2	LAN3	LAN4	LAN5	LAN6	LAN100 (DMZ)
UFA208-PfSense-Primary	192.168.2.252	192.168.3.252	192.168.4.252	192.168.5.252	192.168.6.252	192.168.100.252
UFA208-PfSense-Secondary	192.168.2.253	192.168.3.253	192.168.4.253	192.168.5.253	192.168.6.253	192.168.100.253
(IP virt PfSense)	192.168.2.254	192.168.3.254	192.168.4.254	192.168.5.254	192.168.6.254	192.168.100.254
UFA208-tepcliadmin	x	x	x	DHCP	x	x
UFA208-tepsrvdc1	192.168.2.1	x	x	x	x	x
UFA208-tepsrvdc2	192.168.2.2	x	x	x	x	x
UFA208-tepsrvfs1	x	192.168.3.1	x	x	x	x
UFA208-tepsrvfs2	x	192.168.3.2	x	x	x	x
UFA208-tepsrvwds	x	192.168.3.3	x	x	x	x
UFA208-tepsrvglpi	x	192.168.3.4	x	x	x	x
UFA208-tepsrvzabbix	x	x	192.168.4.1	x	x	x

Passerelle : 192.168.3.254

DNS : 192.168.1.1, 192.168.1.2

3.5 Etude de l'impact sur le SI existant

- Sécurité : Accès à l'interface GLPI restreint via authentification.
- Performance : L'agent GLPI a un impact très faible sur les postes clients ; le serveur GLPI nécessite peu de ressources pour une utilisation classique.
- Organisationnel : Mise en place d'un portail unique pour la gestion des tickets, des interventions et du parc, avec gain de temps pour le support et une meilleure traçabilité.

3.6 Phasage de l'intervention

1. Installation du serveur Ubuntu avec les composants nécessaires (Apache, MariaDB, PHP).
2. Déploiement de GLPI sur le serveur et configuration de la base de données.
3. Installation de l'agent GLPI sur les postes clients pour l'inventaire automatisé.
4. Mise en production avec les utilisateurs et test du système de ticketing.

3.7 Préviation des tests de validation

Des tests d'inventaire automatique seront réalisés dès l'installation de l'agent GLPI sur les premières machines. Des tickets tests seront créés pour vérifier la bonne réception et le traitement via l'interface GLPI.

3.8 Déploiement

Une procédure d'installation d'Ubuntu Server est disponible à ce lien : <https://theodelette.fr/wp-content/uploads/2025/05/Installation-Ubuntu-Server.pdf>

Une procédure complète d'installation et de configuration de GLPI (avec agent) est disponible à ce lien :

<https://theodelette.fr/wp-content/uploads/2025/05/Installation-de-GLPI.pdf>

4 Mise en place

4.1 Réalisation

4.1.1 Détails des configurations

Configuration base de données :

Nom de la base : db_glpi

Utilisateur : glpi_adm

Mot de passe : uuo33uc3ny

4.2 Rapport de tests

Test	Attendu	Résultat
Accès à l'interface GLPI	Interface accessible depuis un navigateur	OK
Inventaire automatique via agent	Matériel et logiciel visibles dans GLPI	OK
Création d'un ticket par un utilisateur	Ticket visible par l'administrateur	OK

4.3 Rapport de déploiement

Le déploiement de la solution GLPI a été réalisé conformément au planning prévu.

- Le serveur GLPI est installé et fonctionnel sur la VM dédiée.
- Les agents installés sur les postes remontent automatiquement l'inventaire.
- Tous les tests critiques ont été validés, et l'outil est désormais opérationnel pour la gestion de tickets et d'inventaire.

5 Bilan

5.1 Conclusion

La mise en place de GLPI a permis d'implémenter une solution centralisée de gestion des tickets et d'inventaire informatique. L'inventaire automatique facilite le suivi du matériel, et la base est prête à intégrer de futures extensions comme la gestion de projets ou le suivi des licences. Le projet est une réussite globale et constitue un socle solide pour améliorer la gestion du parc et des demandes informatiques.

5.2 Auto critique/Auto évaluation sur la qualité du travail réalisé

Le projet a été livré dans les délais impartis, avec une documentation claire et structurée. L'installation de GLPI a été réalisée proprement, et les tests fonctionnels (création de tickets, inventaire via FusionInventory, etc.) ont montré une bonne stabilité du système.

Cependant, certaines fonctionnalités essentielles comme l'intégration LDAP et la configuration des notifications par mail n'ont pas encore été mises en place. Ces points devront être traités prochainement pour permettre une gestion plus fluide des utilisateurs et une meilleure réactivité des techniciens.

Globalement, le travail réalisé est satisfaisant et constitue une base solide pour faire évoluer l'outil en fonction des besoins de l'organisation, notamment avec l'ajout futur de plugins, l'automatisation de processus ou le développement de rapports personnalisés.