

Mise en place d'un système de gestion de parc informatique et de support utilisateur avec GLPI



Description du laboratoire :

L'entreprise

Le laboratoire Galaxy Swiss Bourdin (GSB) est issu de la fusion entre le géant américain Galaxy (spécialisé dans le secteur des maladies virales dont le SIDA et les hépatites) et le conglomérat européen Swiss Bourdin (travaillant sur des médicaments plus conventionnels), lui-même déjà union de trois petits laboratoires.

En 2019, les deux géants pharmaceutiques ont uni leurs forces pour créer un leader de ce secteur industriel. L'entité Galaxy Swiss Bourdin Europe a établi son siège administratif à Paris.

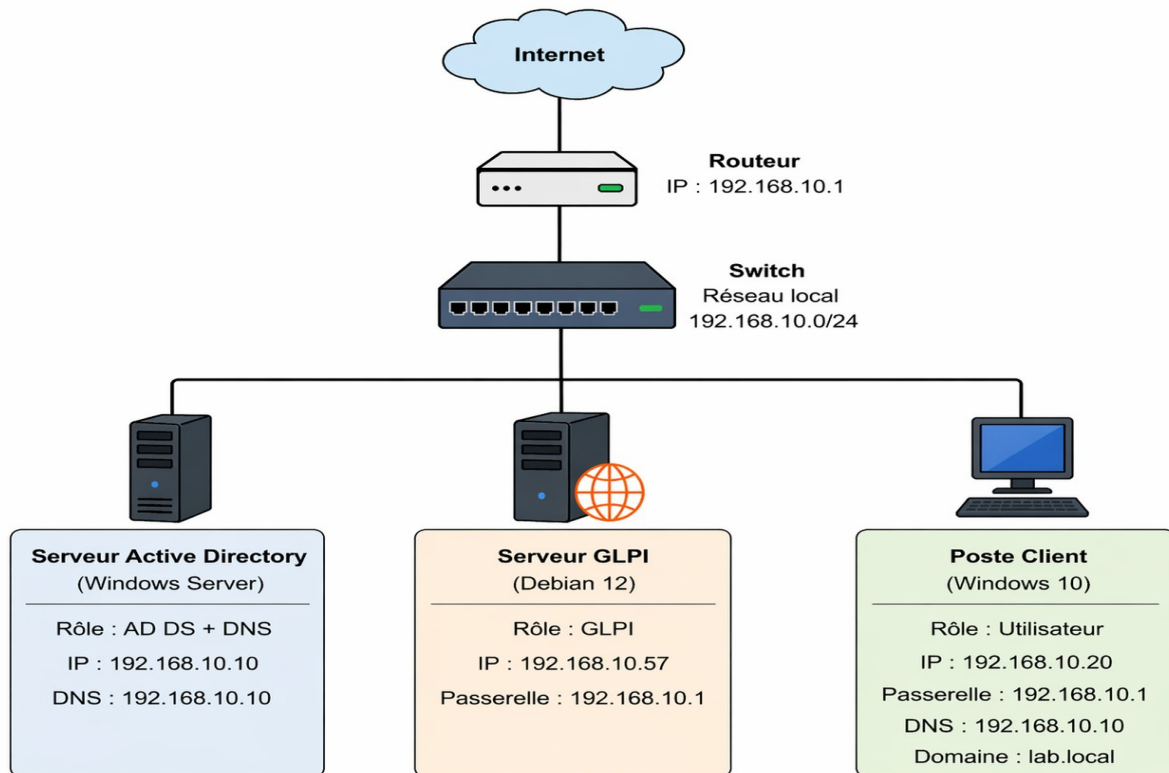
Le siège social de la multinationale est situé à Philadelphie, Pennsylvanie, aux États-Unis.

La France a été choisie comme témoin pour l'amélioration du suivi de l'activité de visite.

Table des matières

Description du laboratoire	
Schéma de l'infrastructure réseau de l'entreprise	
Problématique	
Solution proposée	
Mise en place d'un système de gestion de parc informatique avec GLPI	
Conclusion	
Retour d'expérience	

Schéma de l'infrastructure réseau de l'entreprise :



Problématique

Comment mettre en place une solution centralisée permettant de **gérer efficacement le parc informatique, suivre les incidents, et organiser les demandes utilisateurs**, tout en assurant une **traçabilité**, une **meilleure réactivité** du support, et une **visibilité globale** sur l'infrastructure du système d'information ?

Solution proposée

La mise en place de GLPI permet de **centraliser la gestion du parc informatique et des demandes utilisateurs** au sein d'une interface web unique. Cette solution facilite le **recensement du matériel, le suivi des incidents, la planification des interventions** et la **communication entre les équipes**. Grâce à ses fonctionnalités modulaires (gestion des tickets, inventaire automatique, supervision, etc.), GLPI améliore la **visibilité sur l'infrastructure**, renforce la **traçabilité des actions** et contribue à une **meilleure organisation du service informatique**.

Mise en place de GLPI ;

1. Présentation

GLPI est un logiciel libre de gestion de parc informatique permettant d'avoir une solution de ticketing gratuite pour le support informatique, de gérer l'inventaire des équipements, les contrats, les licences, et bien plus encore. Ce guide vous accompagnera pas à pas dans l'installation de GLPI 10 sur Debian 12.

Installer le socle LAMP

Préparer une base de données pour GLPI

```
Setting the root password or using the unix_socket ensures that nobody
can log into the MariaDB root user without the proper authorisation.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.
Switch to unix_socket authentication [Y/n] n
... skipping.

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.
Change the root password? [Y/n] y
New password:
Re-enter new password:
Password updated successfully!
Reloading privilege tables..
... Success!

By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone
to log into MariaDB without having to have a user account created for
them. This is intended only for testing, and to make the installation
go a bit smoother. You should remove them before moving into a
production environment.

Remove anonymous users? [Y/n] y
... Success!

Normally, root should only be allowed to connect from 'localhost'. This
ensures that someone cannot guess at the root password from the network.

Disallow root login remotely? [Y/n] y
... Success!

By default, MariaDB comes with a database named 'test' that anyone can
access. This is also intended only for testing, and should be removed
before moving into a production environment.

Remove test database and access to it? [Y/n] y
- Dropping test database...
... Success!
- Removing privileges on test database...
... Success!

Reloading the privilege tables will ensure that all changes made so far
will take effect immediately.

Reload privilege tables now? [Y/n] y
... Success!

Cleaning up...

All done! If you've completed all of the above steps, your MariaDB
installation should now be secure.

Thanks for using MariaDB!
```

```
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 41
Server version: 10.11.3-MariaDB-1 Debian 12

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 db23_glpi;
Query OK, 1 row affected (0.001 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON db23_glpi.* TO glpi_admin@localhost IDENTIFIED BY
Query OK, 0 rows affected (0.003 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0.001 sec)

MariaDB [(none)]> EXIT
Bye
glpi_admin@SRV-GLPI:~$ █
```

Télécharger GLPI et préparer son installation

```
GNU nano 7.2 /etc/apache2
<VirtualHost *:80>
  ServerName support.it-connect.tech

  DocumentRoot /var/www/glpi/public

  # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is se
  # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST NOT
  # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"

  <Directory /var/www/glpi/public>
    Require all granted

    RewriteEngine On

    # Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
    RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
    RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
  </Directory>
</VirtualHost>
```

Utilisation de PHP8.2-FPM avec Apache2

```
GNU nano 7.2 /etc/apache2
<VirtualHost *:80>
  ServerName support.it-connect.tech

  DocumentRoot /var/www/glpi/public

  # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is se
  # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST NOT
  # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"

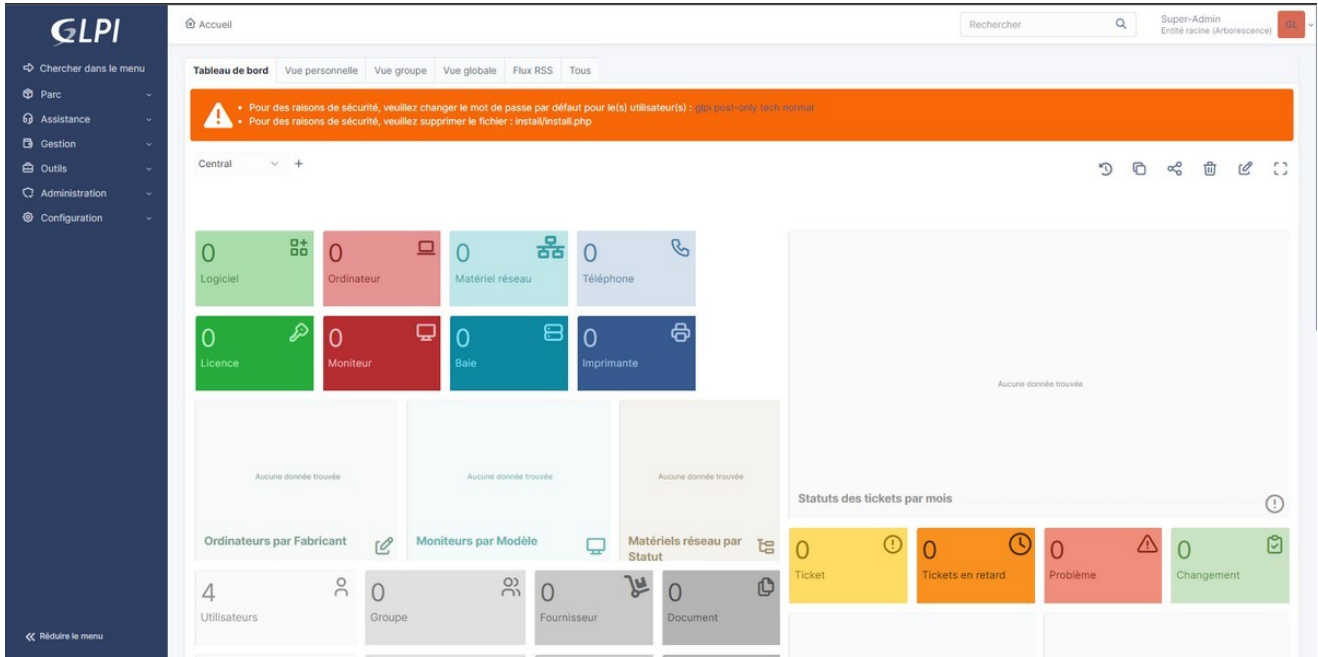
  <Directory /var/www/glpi/public>
    Require all granted

    RewriteEngine On

    # Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
    RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
    RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
  </Directory>

  <FilesMatch \.php$>
    SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.2-fpm.sock|fcgi://localhost/"
  </FilesMatch>
</VirtualHost>
```

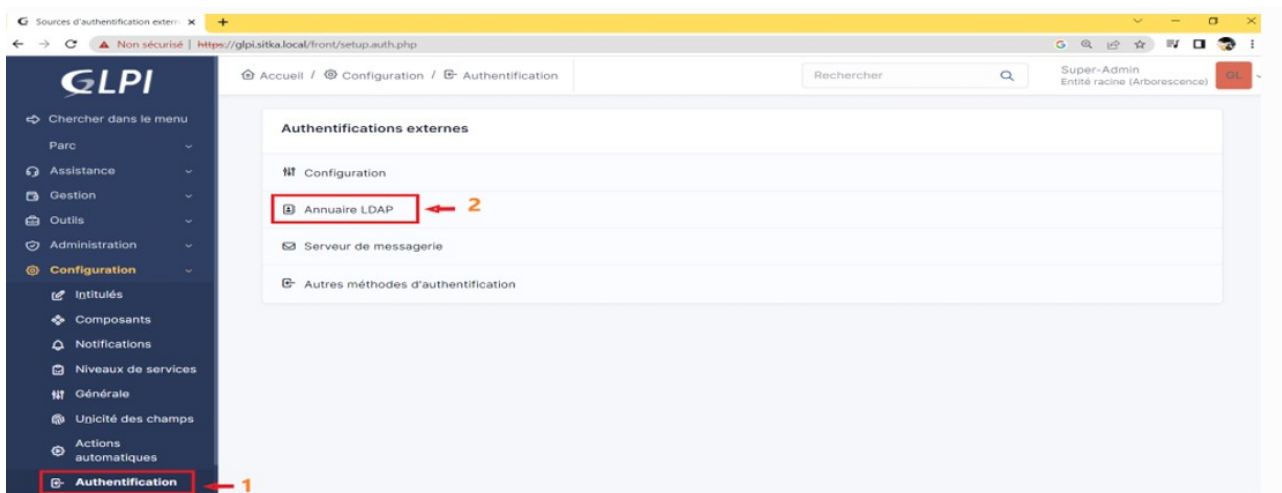
Installation de GLPI



Liaison de Glpi avec Active directory

a- Création de l'UO et des utilisateurs sur le contrôleur de domaine

Je sélectionne configuration + authentification puis je selectionne Annuaire LDAP



Accueil > Configuration > Authentification > **Annuaire LDAP** +

----- Éléments visualisés: contient

règle groupe **Rechercher** ☆ ↺ ↻

Accueil / Configuration / Authentification / Annuaire LDAP + Ajouter Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL

Annuaire LDAP - AD-LAB - ID 1 Actions 1/1

Annuaire LDAP

- Tester
- Utilisateurs
- Groupes
- Informations avancées
- Réplicats
- Historique 8
- Tous

Nom:

Serveur par défaut: Activé:

Serveur: Port (par défaut 389):

Commentaires:

Filtre de connexion:

BaseDN:

Utiliser bind ?

DN du compte (pour les connexions non anonymes):

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

On fait le test de connexion avec active directory

On tombe après sur cette page on clique sur le lien pour tester la liaison avec active directory

Accueil / Configuration / Authentification / Annuaire LDAP + Ajouter Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL

Rechercher Trier

NOM	SERVEUR	DERNIÈRE MODIFICATION	ACTIVÉ
<input type="checkbox"/> AD-LAB	192.168.10.10	2026-04-17 16:58	Oui

20 lignes / pages De 1 à 1 sur 1 lignes

On tombe après sur cette page on clique sur le lien pour tester la liaison avec active directory

Annuaire LDAP - hermes.sitka.local

Nom	hermes.sitka.local	Dernière modification	2022-10-23 20:38
Serveur par défaut	Oui	Actif	Oui
Serveur	172.20.0.14	Port (par défaut 389)	389
Filtre de connexion	(&(objectClass=user)(objectCategory=person)((userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))		
BaseDN	OU=rh,DC=sitka,DC=local		
Utilisez un compte (pour les connexions non anonymes)	Oui		
DN du compte (pour les connexions non anonymes)	CN=Administrateur,CN=Users,DC=sitka,DC=local		
Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes)	<input type="password"/> Effacer		
Champ de l'identifiant	samaccountname	Commentaires	
Champ de synchronisation	objectguid		

Supprimer définitivement Sauvegarder

On fait le test de connexion avec active directory

Annuaire LDAP - hermes.sitka.local

Tester la connexion à l'annuaire LDAP

Test réussi : Serveur principal hermes.sitka.local

Tester

Annuaire LDAP - AD-LAB - ID 1

Test LDAP Serveur : AD-LAB

- Flux TCP**
Connexion à 192.168.10.10 sur le port 389 réussie
- Base DN**
Base DN "DC=lab,DC=local" configurée
- LDAP URI**
Vérification de l'URI LDAP réussie
- Connexion Bind**
Authentification réussie
- Chercher (50 premiers résultats)**
Recherche réussie (6 entrées trouvées)

Conclusion

La mise en place de GLPI m'a permis de déployer une solution complète de gestion du parc informatique et des incidents au sein d'un environnement professionnel.

Grâce à cette solution, il est possible de centraliser les équipements, de gérer les utilisateurs et de suivre efficacement les tickets d'assistance. L'utilisation de GLPI améliore ainsi l'organisation du support informatique et permet un meilleur suivi des interventions.

De plus, l'intégration des différents services (serveur web, base de données, agent GLPI) garantit un fonctionnement stable et structuré. Cette solution contribue à améliorer la productivité tout en assurant une meilleure traçabilité des actions réalisées.

Ainsi, GLPI constitue un outil essentiel pour la gestion et la supervision d'un système d'information.

Retour d'expérience

Ce projet m'a permis de comprendre concrètement le fonctionnement d'une solution de gestion de parc informatique en environnement professionnel.

J'ai appris à installer et configurer un serveur GLPI, à mettre en place une base de données MariaDB, ainsi qu'un serveur web Apache. J'ai également compris l'importance de la liaison entre ces différents composants.

La configuration des agents GLPI m'a permis de découvrir comment remonter automatiquement les informations des postes clients vers le serveur, ce qui facilite la gestion du parc.

J'ai rencontré certaines difficultés, notamment lors de la configuration initiale et de la communication entre les services, mais cela m'a permis de développer ma capacité à diagnostiquer et résoudre des problèmes techniques.

Ce projet m'a apporté une meilleure compréhension des outils de gestion IT et de leur importance dans une infrastructure professionnelle.