

DATA INJECTION ET GESTION DE TICKETS SUR LINUX ET GLPI 9.5.6

Jolan Noirot

BTS SIO 2



SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
QU'EST-CE QUE DATA INJECTION ?	3
QU'EST-CE QU'UN FICHIER CSV ?	3
QU'EST-CE QU'UN TICKET ?	3
ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	4
CONFIGURATION.....	5
LE SERVEUR GLPI :	5
LA BASE DE DONNEES MYSQL :	5
INSTALLATION DU PLUGIN DATA INJECTION	6
IMPORTATION DE DONNEES.....	8
PREPARATION DES FICHIERS CSV	8
IMPORTATION DES ORDINATEURS	8
GESTION DES TICKETS	10
CONFIGURATION PREALABLE	10
CREATION DE TICKETS	10
CONCLUSION.....	11

INTRODUCTION

QU'EST-CE QUE GLPI ?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open source qui permet de gérer les ressources informatiques d'une organisation. Il propose des fonctionnalités pour l'inventaire du matériel, la gestion des logiciels, la création et le suivi des tickets, ainsi que la génération de rapports.

QU'EST-CE QUE DATA INJECTION ?

Data Injection est un plugin compatible avec GLPI, utilisé pour importer des données en masse à partir de fichiers CSV. Il permet de faciliter et d'automatiser l'intégration de nouvelles données dans GLPI, telles que des utilisateurs ou des ordinateurs.

QU'EST-CE QU'UN FICHIER CSV ?

Un fichier CSV (Comma-Separated Values) est un format de fichier texte qui stocke des données sous forme de tableau, où chaque ligne représente un enregistrement, et les colonnes sont séparées par des virgules ou des points-virgules.

QU'EST-CE QU'UN TICKET ?

Dans GLPI, un ticket est une demande de service ou un problème signalé qui doit être suivi et résolu. Les tickets permettent de gérer efficacement les tâches, de suivre l'évolution des problèmes, et de maintenir un historique des actions effectuées.

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Le projet a été réalisé en utilisant deux machines distinctes :

- Serveur GLPI : Une machine virtuelle sous Debian 10 "Buster" avec une pile LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP) et GLPI 9.5.6.
- Client : Une machine physique sous Windows 10, utilisée pour accéder à l'interface web de GLPI via un navigateur. La connexion SSH est utilisée pour gérer le serveur.

Un routeur virtuel assure la connexion Internet pour les machines virtuelles via NAT. Le seul appareil physique est un ordinateur portable hôte.

Logiciels utilisés

- Windows 11 : Système d'exploitation de la machine hôte.
- VirtualBox : Logiciel de virtualisation utilisé pour créer et gérer les machines virtuelles.
- Debian 10 "Buster" : Distribution Linux utilisée pour le serveur GLPI.
- GLPI 9.5.6 : Version de GLPI installée sur le serveur.
- Data Injection 2.9.0 : Plugin pour l'importation de données dans GLPI.

CONFIGURATION

LE SERVEUR GLPI :

Commande	Description
<code>sudo apt update && sudo apt upgrade -y</code>	Mise à jour des paquets du système.
<code>sudo apt install apache2 mariadb-server php libapache2-mod-php php-mysql</code>	Installation des composants LAMP (Linux, Apache, MySQL, PHP).
<code>wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.5.6/glpi-9.5.6.tgz</code>	Téléchargement de GLPI.
<code>sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi/</code>	Attribution des droits à Apache pour le répertoire GLPI.

LA BASE DE DONNÉES MYSQL :

Commande	Description
<code>sudo mysql_secure_installation</code>	Sécurisation de l'installation de MySQL.
<code>mysql -u root -p</code>	Connexion à MySQL en tant que root.
<code>CREATE DATABASE glpi;</code>	Création de la base de données GLPI.
<code>GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';</code>	Création d'un utilisateur GLPI avec tous les droits sur la base.
<code>FLUSH PRIVILEGES; EXIT;</code>	Application des privilèges et sortie de MySQL.

INSTALLATION DU PLUGIN DATA INJECTION

Commande	Description
wget https://github.com/pluginsGLPI/datainjection/archive/refs/tags/2.9.0.tar.gz	Téléchargement du plugin Data Injection.
sudo tar -xzf 2.9.0.tar.gz -C /var/www/html/glpi/plugins	Copie des fichiers dans le dossier plugin de GLPI
sudo mv /var/www/html/glpi/plugins/datainjection-2.9.0 /var/www/html/glpi/plugins/datainjection	Renommage du dossier afin que GLPI le détecte
Résultat	
<pre>sio@buster:~/Downloads\$ wget https://github.com/pluginsGLPI/datainjection/archive/refs/tags/2.9.0.tar.gz --2024-09-01 23:05:08-- https://github.com/pluginsGLPI/datainjection/archive/refs/tags/2.9.0.tar.gz Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.3 Connexion à github.com (github.com) 140.82.121.3 :443... connecté. requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found Emplacement : https://codeload.github.com/pluginsGLPI/datainjection/tar.gz/refs/tags/2.9.0 [suivant] --2024-09-01 23:05:09-- https://codeload.github.com/pluginsGLPI/datainjection/tar.gz/refs/tags/2.9.0 Résolution de codeload.github.com (codeload.github.com)... 140.82.121.10 Connexion à codeload.github.com (codeload.github.com) 140.82.121.10 :443... connecté. requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK Taille : non indiqué [application/x-gzip] Sauvegarde en : « 2.9.0.tar.gz » 2.9.0.tar.gz [<=>] 2,97M 382KB/s ds 5,8s 2024-09-01 23:05:15 (528 KB/s) - « 2.9.0.tar.gz » sauvegardé [3115574] sio@buster:~/Downloads\$ ls 2.9.0.tar.gz glpi-9.5.6.tgz</pre>	

Activez le plugin dans GLPI

Connectez-vous à l'interface GLPI avec un compte Super-Admin, puis allez dans "Configuration" > "Plugins". Installez et activez le plugin Data Injection.

gipi

Rechercher Français ? ⚙️ gipi

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil

Tableau de bord Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

⚠️ Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : gipi post-only tech normal
Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

Central +

0 Logiciel 0 Ordinateur 0 Matériel réseau 0 Téléphone

0 Licence 0 Moniteur 0 Baie 0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Statuts des tickets par mois

0 Ticket 0 Tickets en retard 0 Problème 0 Changement

Configuration

☒ Intitulés ☐ Composants

☒ Actions automatiques ☒ Authentification

☒ Notifications ☒ Collecteurs

☒ Niveaux de services ☒ Liens externes

☒ Générale ☒ Plugins

☒ Unicité des champs

Sur la ligne correspondant au plugin Data Injection, cliquez sur le bouton d'installation  , puis sur le bouton d'activation  qui devrait passer au vert .

IMPORTATION DE DONNÉES

PRÉPARATION DES FICHIERS CSV

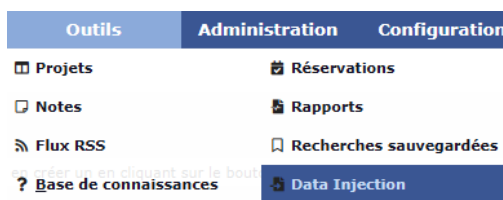
Avant d'importer les données, vous devez préparer deux fichiers CSV :

- **Modèle** : Ce fichier contient uniquement les intitulés des colonnes.
- **Données** : Ce fichier contient à la fois les intitulés des colonnes et les données à importer.

IMPORTATION DES ORDINATEURS

Accédez au plugin Data Injection

Dans l'interface GLPI, allez dans le menu des plugins et sélectionnez "Data Injection".



Créez un modèle pour les ordinateurs

Cliquez sur "Modèles" puis sur "Ajouter". Chargez le fichier modèle CSV que vous avez préparé.

A screenshot of the 'Ajouter' (Add) form for creating a new model in the Data Injection plugin. The form is titled 'Modèle' and contains several fields and options. The 'Nom' (Name) field is filled with 'Import_ordinateurs'. The 'Visibilité' (Visibility) is set to 'Privé'. The 'Entité' (Entity) is set to 'Entité racine'. The 'Sous-entités' (Sub-entities) is set to 'Non'. The 'Type de données à importer' (Data type to import) is set to 'Ordinateur'. The 'Création des lignes' (Create lines) is set to 'Oui'. The 'Mise à jour des lignes' (Update lines) is set to 'Oui'. The 'Options avancées' (Advanced options) section includes 'Ajouter des intitulés' (Add titles) set to 'Oui', 'Mise à jour des champs existants' (Update existing fields) set to 'Oui', 'Essayer de réaliser les connexions réseau' (Try to establish network connections) set to 'Non', 'Format des dates' (Date format) set to 'jj-mm-aaaa', 'Format des nombres décimaux' (Decimal numbers format) set to '1 234.56', and 'Critère d'unicité d'un port' (Port uniqueness criterion) set to 'Numéro de port'. A yellow '+ Ajouter' button is at the bottom right.

Associez les colonnes

Dans l'interface, associez les colonnes du fichier CSV aux champs correspondants dans GLPI.

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Fabricant	Ordinateur ▼	Nom ▼	☒
Modele	Ordinateur ▼	Fabricant ▼	☐
Numero de serie	Ordinateur ▼	Modèle ▼	☐
Responsable technique	Ordinateur ▼	Responsable technique ▼	☐
Statut	Ordinateur ▼	Statut ▼	☐
Type	Ordinateur ▼	Type ▼	☐
Usager	Ordinateur ▼	Usager ▼	☐
Nom OS	Système d'exploitation de l'élément ▼	Nom ▼	
Version OS	Système d'exploitation de l'élément ▼	Version ▼	
Edition	Système d'exploitation de l'élément ▼	Édition ▼	
Architecture	Système d'exploitation de l'élément ▼	Architecture ▼	
Date d'achat	Informations financières et administratives ▼	Date d'achat ▼	
Date de mise en service	Informations financières et administratives ▼	Date de mise en service ▼	
Date debut garantie	Informations financières et administratives ▼	Date de début de garantie ▼	
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives ▼	Durée de garantie ▼	

Sauvegarder

Validez le modèle

Cliquez sur "Valider le modèle" pour confirmer les correspondances.

Importez les données

Retournez à l'accueil du plugin, sélectionnez le modèle, chargez le fichier de données CSV, puis cliquez sur "Procéder à l'import" pour lancer l'importation.

Importation des utilisateurs

Les étapes sont similaires à celles de l'importation des ordinateurs. Assurez-vous simplement d'adapter les correspondances des colonnes en fonction des données des utilisateurs.

GESTION DES TICKETS

CONFIGURATION PRÉALABLE

Avant de commencer à gérer les tickets, ajoutez des catégories ITIL pour organiser les types de tickets. Voici les étapes à suivre :

- **Accédez aux catégories ITIL**
Dans l'interface GLPI, allez dans "Configuration" > "Intitulés" > "Catégories ITIL".
- **Ajoutez une nouvelle catégorie**
Cliquez sur "Ajouter", nommez la catégorie, et ajustez les paramètres en fonction des besoins de votre organisation.

Exemples de catégories :

- **Incident** : Problèmes liés au réseau, aux serveurs, etc.
- **Demande de Service** : Création de comptes, installation de logiciels, etc.
- **Problème** : Problèmes récurrents, défaillances matérielles, etc.
- **Changement** : Mises à jour logicielles, migrations de données, etc.

CRÉATION DE TICKETS

Accédez à la page de création de tickets

Dans l'interface GLPI, allez dans "Assistance" > "Créer un ticket".

Remplissez les informations du ticket

Ajoutez autant de détails que possible dans les champs requis pour faciliter le traitement et le suivi du ticket.

Suivi et gestion du ticket

Une fois le ticket créé, il sera attribué à un technicien qui pourra suivre son évolution, ajouter des commentaires, et mettre à jour le statut du ticket jusqu'à sa résolution.

CONCLUSION

Ce guide vous a montré comment configurer un serveur GLPI, installer et utiliser le plugin Data Injection pour importer des données, ainsi que gérer des tickets de manière efficace. Pour aller plus loin, vous pouvez consulter la documentation officielle de GLPI et explorer d'autres fonctionnalités avancées.