

Documentation Support Info

Documentation

C1 - Recensement et identification des ressources numériques (markdown)

Réalisation professionnelle : Recenser un parc informatique avec GLPI

Recensement et identification des ressources numériques avec GLPI

Compétences mis en œuvres

Recensement et identification des ressources numériques.

Démarche suivi

Installer l'agent glpi sur la machine cible via [\[github\]](https://github.com) (<https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases>)

Installation de l'agent GLPI

ensuite effectuer la commande.

```
```BASH
sudo perl glpi-agent-1.17-linux-installer.pl
```
```

Configuration de l'agent

```
```BASH
Installing glpi-agent v1.17...gl
glpi-agent is about to be installed as service
```








```
##ip ou url de GLPI
Provide an url to configure GLPI server:
> ip ou domaine
```

```
Provide a path to configure local inventory run or leave it empty:
>
```

```
Provide a tag to configure or leave it empty:
>
```

```
Applying configuration...
Enabling glpi-agent service...
```
```

C7 - Collecte, suivi et orientation des demandes

Actions       

| ID | TITRE | STATUT | DERNIÈRE MODIFICATION | DATE D'OUVERTURE | PRIORITÉ | DEMANDEUR - DEMANDEUR | ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN | CATÉGORIE | TTR |
|----|-------|---------------------|-----------------------|------------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|-----|
| 5 | s | En cours (Attribué) | 2026-04-27 09:59 | 2026-04-27 09:59 | Très haute | glpi i | glpi i | | |
| 4 | i | En cours (Attribué) | 2026-04-27 09:59 | 2026-04-27 09:59 | Haute | glpi i | glpi i | | |
| 3 | r | En cours (Attribué) | 2026-04-27 09:58 | 2026-04-27 09:58 | Moyenne | glpi i | glpi i | | |
| 2 | o | En cours (Attribué) | 2026-04-27 09:58 | 2026-04-27 09:58 | Basse | glpi i | glpi i | | |
| 1 | j | En cours (Attribué) | 2026-04-27 09:58 | 2026-04-27 09:58 | Très basse | glpi i | glpi i | | |

20 lignes / page De 1 à 5 sur 5 lignes

Nous avons utilisé les tickets GLPI pour recenser les problèmes qu'on a eu durant la réalisation du hackathon.

La gestion des demandes utilisateurs consiste à traiter les incidents et les requêtes à l'aide d'un outil de gestion de ticket comme ici GLPI. Elle permet d'assurer un suivi efficace des problèmes signalés, depuis leur apparition jusqu'à leur résolution.

Dans un premier temps, cela implique de recueillir les problèmes rencontrés par les utilisateurs comme par exemple un problème d'infrastructure C'est informations sont ensuite enregistrées sous formes de ticket dans GLPI, en précisant des éléments importants tels que les identités de l'utilisateur, la description du problème, la priorité et la catégorie.

Ensuite, le suivi des demandes doit être assuré. Cette étape consiste à mettre à jour régulièrement les tickets en fonction de leur avancement Des commentaires peuvent être ajoutés afin de garder une trace des actions réalisées. Le suivi permet de vérifier que chaque demande est bien prise en charge et traitée dans des délais adaptés.

Ainsi, la gestion des demandes via GLPI contribue à une meilleure organisation du support, tout en garantissant une communication claire avec les utilisateurs et une résolution plus rapide des incidents.

C11 - Référencement des services en ligne de l'organisation et mesure de leur visibilité

Google analytics est un outil qui permet de mesurer la visibilité d'un site web avec un suivi du nombre de visiteurs, et du pays de connexion.

Pour le mettre en place on se connecte avec son compte google sur tag manager (<https://tagmanager.google.com/?hl=fr#/home>) et on crée un compte. Ainsi, à l'issue de la création, on aura un code qu'il faudra simplement copier coller dans le head et body de notre page.

Copiez le code ci-dessous et collez-le sur toutes les pages de votre site Web.

1. Collez ce code le plus haut possible dans la section **<head>** de la page :

```
<!-- Google Tag Manager -->
<script>(function(w,d,s,l,i){w[l]=w[l]||[];w[l].push({'gtm.start':
new Date().getTime(),event:'gtm.js'});var f=d.getElementsByTagName(s)[0],
j=d.createElement(s),dl=l!='dataLayer'?'&l='+l:'';j.async=true;j.src=
'https://www.googletagmanager.com/gtm.js?id='+i+dl;f.parentNode.insertBefore(j,f);
})(window,document,'script','dataLayer','GTM-TZMNZRWN');</script>
<!-- End Google Tag Manager -->
```

2. Collez ce code juste après la balise d'ouverture **<body>** :

```
<!-- Google Tag Manager (noscript) -->
<noscript><iframe src="https://www.googletagmanager.com/ns.html?id=GTM-TZMNZRWN"
height="0" width="0" style="display:none;visibility:hidden"></iframe></noscript>
<!-- End Google Tag Manager (noscript) -->
```

Après un certain laps de temps, les données sur google analytics seront mise à jour, pour nous permettre d'observer les passages sur notre site.

C14 - Planification des activités

Nom de réalisation professionnelle :

Compétence développer : Planification des activités

Planification des activités

Contexte :

Dans le cadre du projet de mise en place de GLPI et du Hackathon, nous avons utilisé l'outil de gestion de projet Trello afin d'organiser, suivre et structurer l'ensemble des tâches à réaliser.

Trello est un outil qui permet de structurer un projet, grâce à une organisation logique des tâches à réaliser, un suivi de l'avancement de celle-ci en fonction des délais fixés.

Ainsi, notre tableau était composé de 3 colonnes. Une pour les tâches à réaliser, une seconde pour celle en cours, et enfin une pour les tâches terminées.

[screen du trello pour les exemples de tâches]

C17 - Déploiement d'un service

Compétence Mis en oeuvres :

déploiement d'un service

Contexte :

Dans le cadre de notre groupe, nous avons eu l'opportunité d'héberger notre site en ligne au travers de 3 différents services, Microsoft Azure, Github Pages ainsi que AlwaysData.

Nous avons d'abord hébergé notre GLPI sur le service Azure, grâce à la configuration d'un compte avec Azure for Students: <http://20.240.202.84/>

Nous avons également hébergé un site vitrine (landing page) grâce à Github Pages

Démarche suivie

Github Pages: Nous devons d'abord faire un dépôt git, y ajouter les documents html, css, js et les "push" au sein du dépôt, nous allons par suite passer par le service github pages et choisir la branche qu'on souhaite mettre en ligne puis github s'occupe de nous fournir un lien pour notre site mis en ligne.

AlwaysData: Nous devons d'abord créer un compte AlwaysData, créer un site web puis y téléverser nos documents dans /www, configurer éventuellement une base de données et enfin vérifier le site en allant sur internet.

Azure: Grâce à l'offre Microsoft Azure for student nous avons 100 dollars de crédits offerts à la création de notre compte Microsoft Azure mais également d'avoir accès à des petites VM gratuites, nous avons simplement installé apache sur cette VM ainsi que d'y téléverser nos documents html, css, js et cette vm sera en continue ouverte, il suffira simplement d'aller sur l'adresse IP de la VM puis nous verrons notre site, c'est d'ailleurs grâce à ce service que nous avons hébergé notre GLPI en ligne.

Apache : Apache est un programme qui permet la création d'un serveur web, en d'autre mot il permet d'afficher une page si on met l'adresse ip de notre machine en navigateur. Pour cela, dans le cas de linux on fait la commande "sudo apt install apache2" pour installer notre serveur web apache. Les fichiers de notre serveur se situent ensuite dans /var/www/html, c'est le DocumentRoot de notre serveur web.

Conclusion :

Ces 3 services permettent d'héberger un site gratuitement sur internet, elles ont chacune leurs forces et faiblesses. GitHub pages est très simple et rapide mais n'est pas adapté à des grands sites, il n'y a pas d'ailleurs pas de backend, mais reste une version idéale pour les sites statiques comme son Portfolio. AlwaysData quant à lui supporte les langages dynamiques comme Python ou PHP, bien que parfois difficile à configurer et avec une version gratuite limitée. Azure quant à lui est très puissant possède un support complet FrontEnd et BackEnd avec également des outils sécurisés pour surveiller, elle possède le plus de possibilités et de libertés mais une grande partie de ses outils nécessite de passer par le service payant.