

SARAOUI Redouane	Documentation du projet GLPI	06/05/2026	
		Page 1 sur 9	

Présentation du projet

Ce projet consiste à déployer un serveur GLPI afin de centraliser la gestion des tickets, du parc informatique et des demandes utilisateurs pour une entreprise (confidentiel). La solution a été mise en place dans un environnement virtualisé afin de proposer un service exploitable par les techniciens comme par les utilisateurs finaux.

Contexte

L'objectif du projet est de fournir à l'organisation un outil unique de support informatique, capable de gérer les incidents, les demandes d'assistance et le suivi des équipements. Le projet s'inscrit dans un contexte professionnel simulé, avec plusieurs établissements, plusieurs profils utilisateurs et des besoins de centralisation des échanges.

Objectifs

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Mettre en place un serveur GLPI fonctionnel dans un environnement virtualisé.
- Sécuriser l'accès au service en HTTPS avec un certificat auto-signé.
- Permettre la gestion des tickets, des utilisateurs et des équipements dans une interface unique.
- Connecter GLPI à une messagerie Exchange / Microsoft 365 pour automatiser la collecte des demandes par mail.
- Prévoir une authentification centralisée par LDAP avec un serveur Windows Server / Active Directory.

Environnement technique

Le projet repose sur une machine virtuelle Rocky Linux 10 hébergée sur un serveur ESXi distant. Le serveur GLPI est accessible sur le réseau interne et s'appuie sur une architecture classique avec Apache, PHP et MariaDB, conformément aux prérequis d'installation de GLPI.

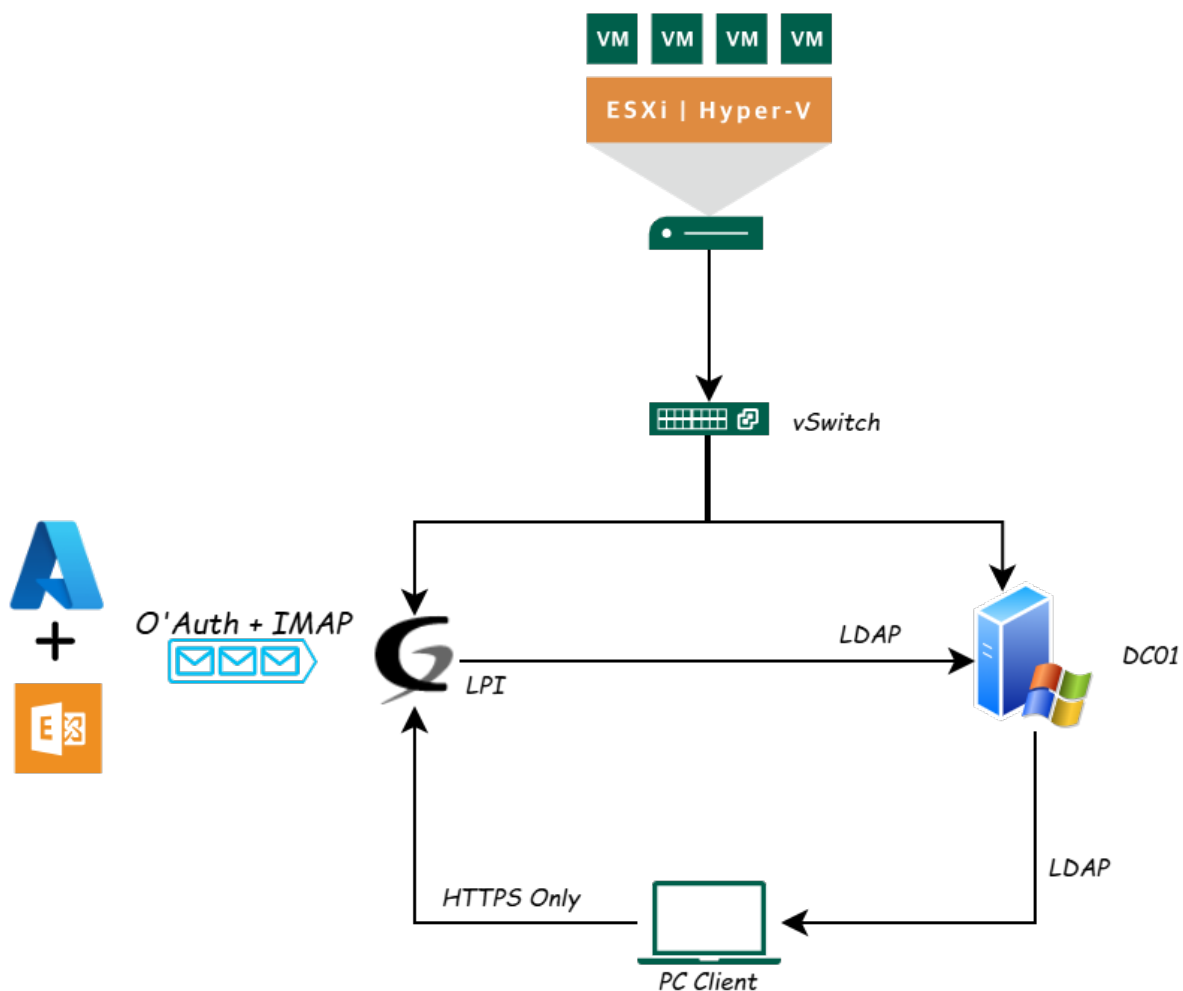
Infrastructure utilisée

- Hyperviseur : VMware ESXi
- Système d'exploitation serveur : Rocky Linux 10

- Application : GLPI
- Serveur web : Apache
- Base de données : MariaDB
- Client de test : VM Windows 11 et PC client réel
- Messagerie : Exchange / Microsoft 365
- Annuaire : Windows Server / Active Directory via LDAP

Schéma logique

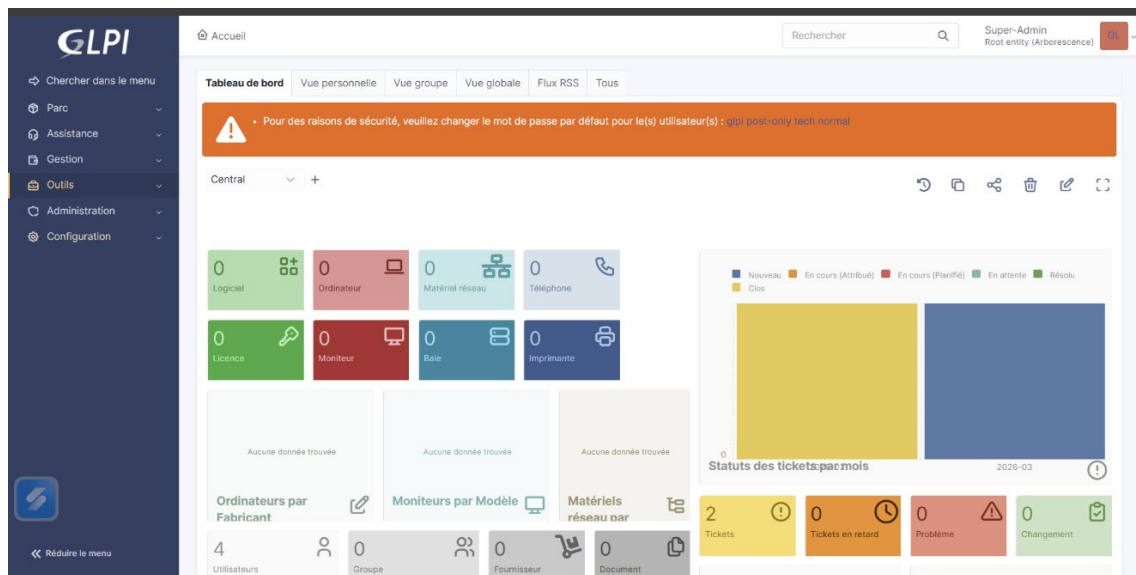
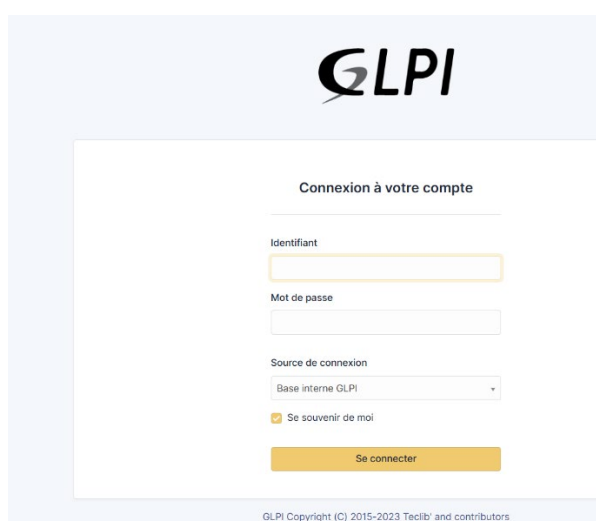
Le serveur GLPI est déployé sur une VM Rocky Linux 10 dans un environnement ESXi. Il communique avec les postes clients, le serveur d'annuaire pour l'authentification LDAP et la messagerie Exchange / Microsoft 365 pour la création automatique de tickets par mail.



Installation de GLPI

La première étape du projet a consisté à préparer l'environnement virtuel, puis à installer le système Rocky Linux 10 sur une machine virtuelle dédiée. Une fois la machine préparée, la pile logicielle nécessaire au fonctionnement de GLPI a été mise en place, avec Apache, PHP et MariaDB.

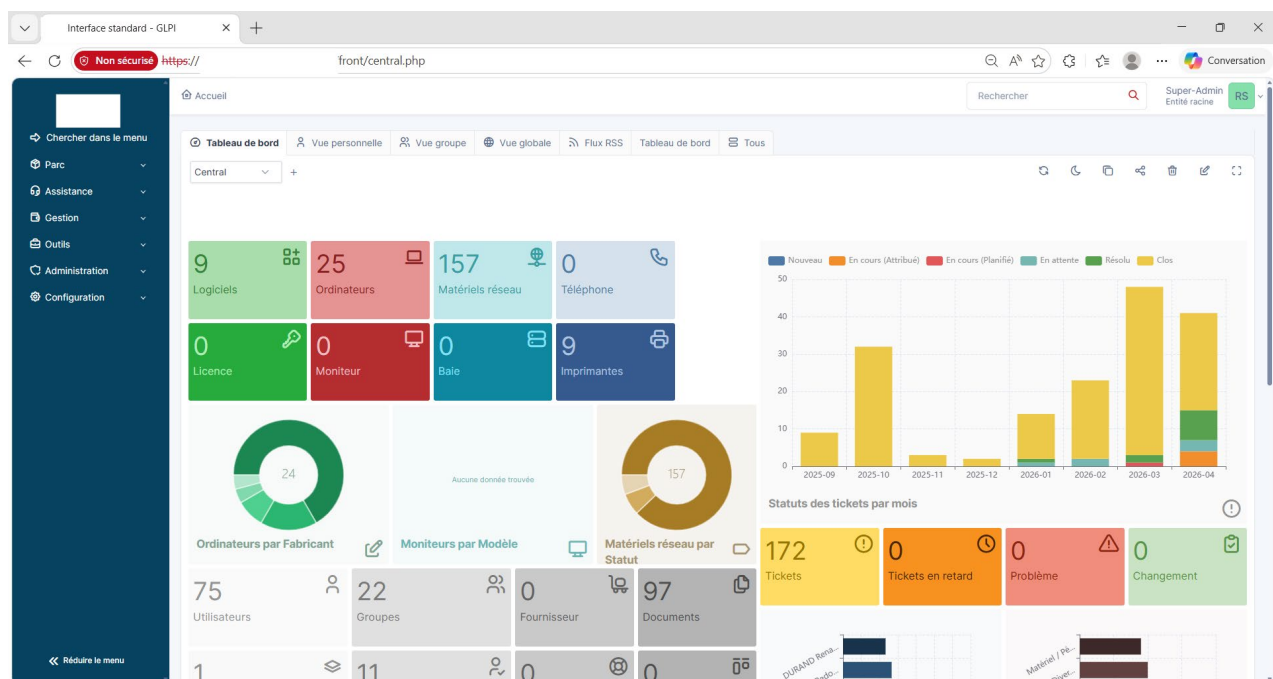
L'application GLPI a ensuite été installée et configurée pour être accessible via un navigateur web sur le réseau interne. Cette étape a permis d'obtenir une plateforme de gestion centralisée des tickets et des équipements.



Sécurisation du service

L'accès à GLPI a été sécurisé en HTTPS grâce à la mise en place d'un certificat auto-signé sur Apache. Ce choix permet de chiffrer les échanges entre les postes clients et le serveur, ce qui améliore la sécurité du service.

Des ajustements complémentaires ont également été réalisés sur le serveur, notamment sur les permissions Apache et le contexte de sécurité sous Rocky Linux, afin d'assurer le bon fonctionnement de l'application.



Gestion des utilisateurs et des entités

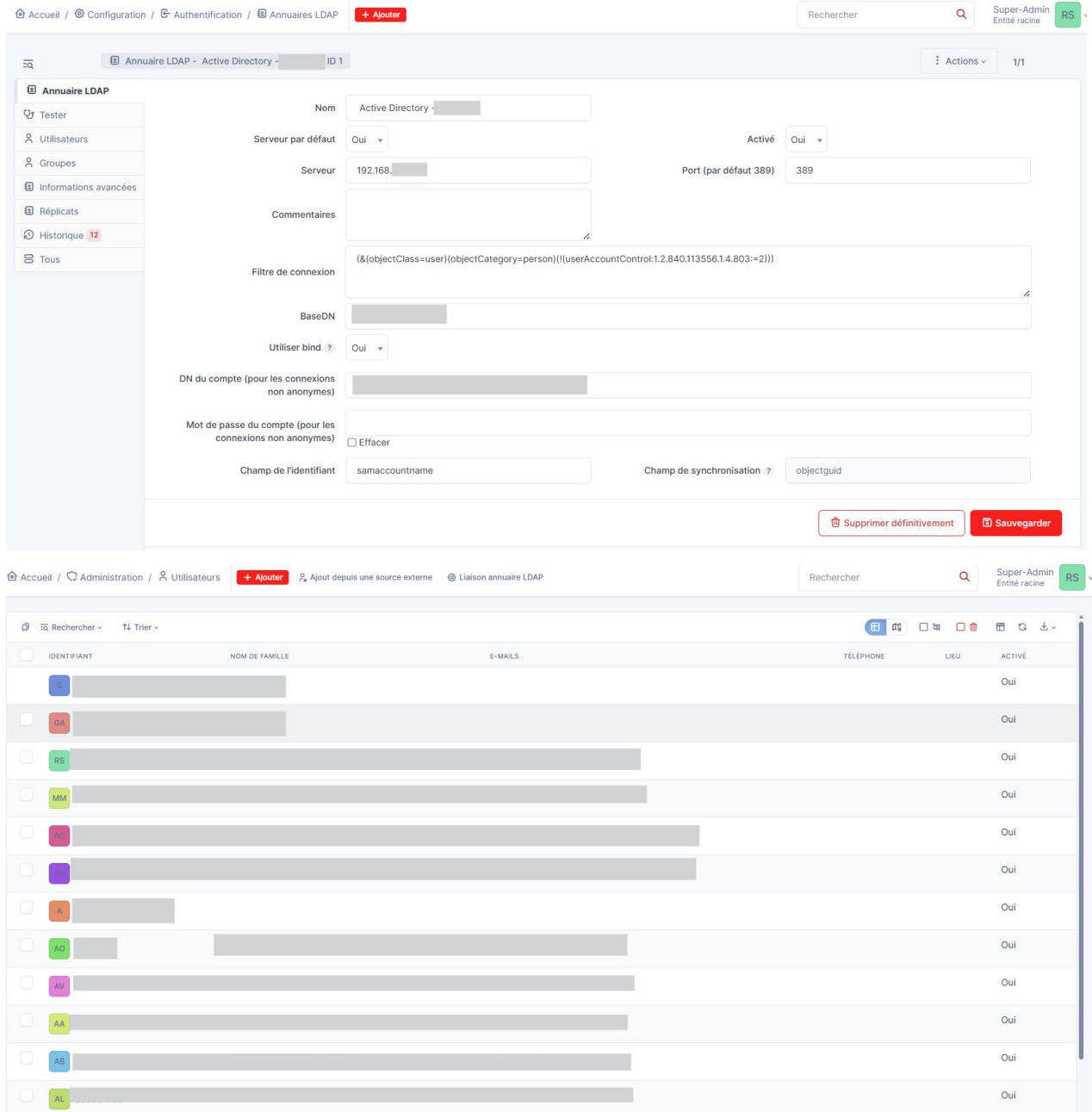
Le projet prévoit une organisation des accès selon plusieurs établissements, avec des profils utilisateurs différents selon les besoins. Cette gestion permet d'adapter les droits d'accès, les responsabilités et la visibilité des tickets en fonction de l'entité concernée.

Cette organisation est importante dans un contexte multi-sites, car elle permet de structurer l'outil et de le rendre cohérent avec le fonctionnement d'une entreprise répartie sur plusieurs établissements.

Liaison LDAP avec Windows Server

Une liaison LDAP peut être mise en place entre GLPI et un serveur Windows Server disposant du rôle Active Directory. Cette intégration permet de centraliser l'authentification des utilisateurs et d'éviter la création manuelle de comptes locaux dans GLPI.

Dans le cadre du projet, cette étape permet de relier l'outil de gestion de tickets à l'annuaire existant de l'organisation afin de simplifier l'administration et de fiabiliser l'accès au service.



The screenshot displays the GLPI configuration interface for setting up an LDAP connection. The top navigation bar shows the path: Accueil / Configuration / Authentification / Annuaire LDAP. The main content area is titled "Annuaire LDAP - Active Directory - ID 1".

On the left, a sidebar menu includes: Annuaire LDAP, Tester, Utilisateurs, Groupes, Informations avancées, Réplicats, Historique (12), and Tous.

The configuration form includes the following fields and options:

- Nom: Active Directory
- Serveur par défaut: Oui
- Activé: Oui
- Serveur: 192.168. [redacted]
- Port (par défaut 389): 389
- Commentaires: [empty]
- Filtre de connexion: (&(objectClass=user)(objectCategory=person)((userAccountControl:1.2.840.113556.1.4.803:=2)))
- BaseDN: [redacted]
- Utiliser bind: Oui
- DN du compte (pour les connexions non anonymes): [redacted]
- Mot de passe du compte (pour les connexions non anonymes): [empty]
- Champ de l'identifiant: samaccountname
- Champ de synchronisation: objectguid

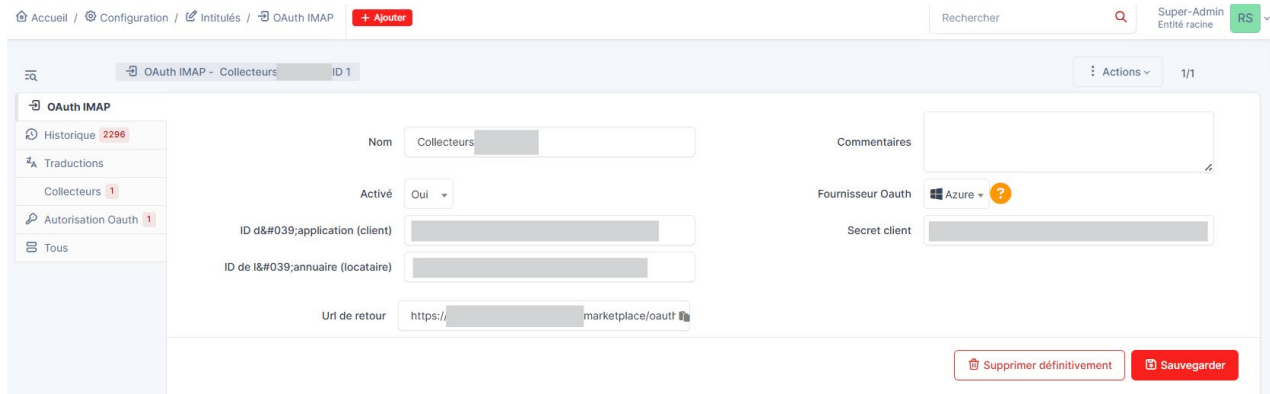
Buttons at the bottom right include "Supprimer définitivement" and "Sauvegarder".

The bottom section shows a list of users with the following columns: IDENTIFIANT, NOM DE FAMILLE, E-MAILS, TÉLÉPHONE, LIEU, and ACTIVÉ. The list contains 12 entries, each with a unique identifier (e.g., SA, GA, RS, MM, AC, AP, SA, AO, AV, AA, AB, AL) and a checked "ACTIVÉ" status.

Intégration de la messagerie Exchange / Microsoft 365

Le projet inclut la configuration d'un collecteur de mails pour permettre à GLPI de transformer automatiquement des courriels en tickets ou en suivis. Cette fonctionnalité améliore l'accessibilité du support, car les utilisateurs peuvent créer ou mettre à jour un ticket directement depuis leur messagerie.

Dans ce projet, la collecte a été pensée avec Exchange / Microsoft 365 et une authentification moderne de type OAuth, ce qui correspond à un fonctionnement plus sécurisé dans un environnement Microsoft actuel.



Accueil / Configuration / Intitulés / OAuth IMAP + Ajouter Rechercher Super-Admin Entité racine RS

OAuth IMAP - Collecteurs ID 1 Actions 1/1

OAuth IMAP

Historique 2296 Traductions Collecteurs 1 Autorisation OAuth 1 Tous

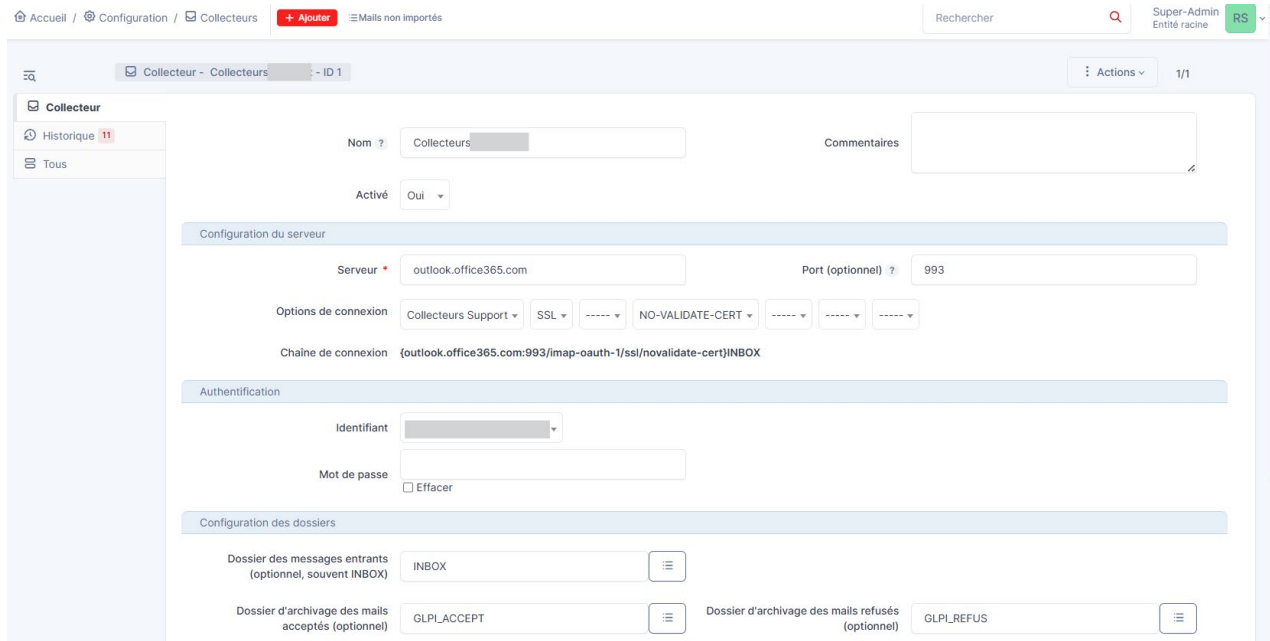
Nom Collecteurs Commentaires

Activé Oui Fournisseur OAuth Azure ? Secret client

ID d'application (client) ID de l'annuaire (locataire)

Uri de retour https://marketplace/oauth

Supprimer définitivement Sauvegarder



Accueil / Configuration / Collecteurs + Ajouter Mails non importés Rechercher Super-Admin Entité racine RS

Collecteur - Collecteurs - ID 1 Actions 1/1

Collecteur

Historique 11 Tous

Nom ? Collecteurs Commentaires

Activé Oui

Configuration du serveur

Serveur outlook.office365.com Port (optionnel) ? 993

Options de connexion Collecteurs Support SSL NO-VALIDATE-CERT

Chaîne de connexion {outlook.office365.com:993/imap-0auth-1/ssl/nowvalidate-cert}INBOX

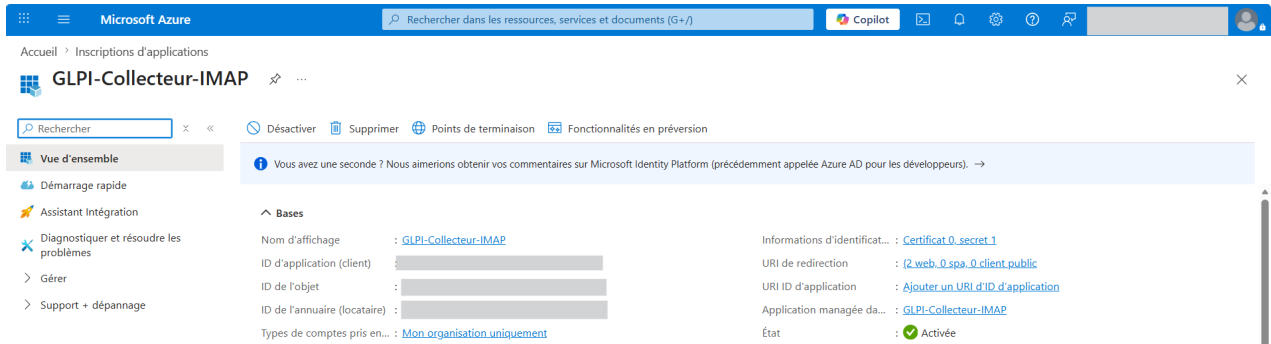
Authentification

Identifiant Mot de passe Effacer

Configuration des dossiers

Dossier des messages entrants (optionnel, souvent INBOX) INBOX

Dossier d'archivage des mails acceptés (optionnel) GLPI_ACCEPT Dossier d'archivage des mails refusés (optionnel) GLPI_REFUS



Microsoft Azure

Rechercher dans les ressources, services et documents (G+7)

Copilot

Accueil > Inscriptions d'applications

GLPI-Collecteur-IMAP

Rechercher

Désactiver Supprimer Points de terminaison Fonctionnalités en préversion

Vous avez une seconde ? Nous aimerions obtenir vos commentaires sur Microsoft Identity Platform (précédemment appelée Azure AD pour les développeurs).

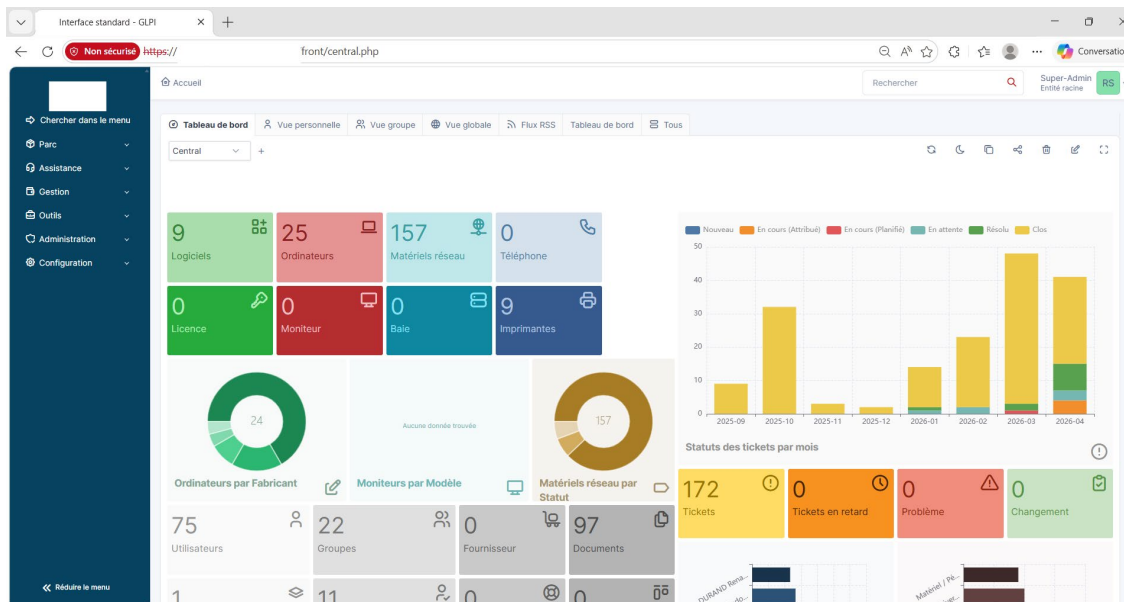
Bas

Nom d'affichage	: GLPI-Collecteur-IMAP	Informations d'identificat...	: Certificat 0_secret_1
ID d'application (client)	: [redacted]	URI de redirection	: [2_web_0_spa_0_client_public]
ID de l'objet	: [redacted]	URI ID d'application	: [Ajouter un URI d'ID d'application]
ID de l'annuaire (locataire)	: [redacted]	Application managée da...	: GLPI-Collecteur-IMAP
Types de comptes pris en...	: Mon organisation uniquement	État	: ✔ Activée

Tests réalisés

Plusieurs tests permettent de valider le bon fonctionnement de la solution. Il est possible de vérifier l'accès à l'interface web, la création manuelle de tickets, l'authentification des utilisateurs, la remontée des mails vers GLPI et la bonne affectation des tickets aux entités concernées.

Ces tests permettent de montrer que le service n'est pas seulement installé, mais qu'il répond aussi à un besoin concret d'exploitation et d'assistance informatique.



Accueil / Assistance / Tickets + Ajouter Gabaris Kanban global Rechercher Super-Admin Entrée racine RS

150 Tickets fermés 172 Tickets 0 Tickets entrants 6 Tickets en attente 4 Tickets assignés 1 Tickets planifiés 11 Tickets résolus

Rechercher 11 Trié par Dernière modification

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	TÂCHES - DATE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
230		En cours (Attribué)	28-04-2026 18:15	28-04-2026 18:14		Moyenne				
229		En cours (Attribué)	27-04-2026 16:59	27-04-2026 16:58		Moyenne				
225		En attente	22-04-2026 09:23	20-04-2026 10:05		Moyenne			Réseau / Connexion > Problèmes de connexion internet	
201		En attente	17-04-2026 17:10	02-04-2026 14:09	03-04-2026 08:58	Moyenne			Logiciels / Applications > Installation / Mise à jour logicielle	
223		En cours (Attribué)	17-04-2026 14:18	17-04-2026 12:39		Moyenne			Messagerie / E-mail > Mot de passe / accès à la boîte mail	
220		En attente	16-04-2026 15:10	14-04-2026 17:18		Moyenne			Messagerie / E-mail > Mot de passe / accès à la boîte mail	
96		En attente	16-04-2026 15:09	25-02-2026 11:58		Haute			Logiciels / Applications > Installation / Mise à jour logicielle	

[Support #0000234] Nouveau ticket Preuve collecteurs fonctionnels

Résumer

SA

À : Redouane SARAOUI

Cet expéditeur support@groupe-agon.com provient de l'extérieur de votre organisation.

==--== Pour répondre par mail, écrivez au dessus de cette ligne ==--==

Titre: Preuve collecteurs fonctionnels

Statut: En cours (Attribué)

Créé le: 06-05-2026 11:44

Par: SARAOUI Redouane

Cc:

Assigné à: Redouane SARAOUI, [REDACTED]

Sujet:

Ceci est un message de test pour montrer que le collecteurs mails est fonctionnels.

Le modèle du mail a été fait par mes soins.

Cordialement,

Redouane Saraoui
Administrateur Systèmes et Réseaux

 **GetCaaS** | Seine Innopolis,
72 rue de la République,
76140 Petit-Quevilly

 redouane@getcaas.io
 www.getcaas.io

 Suivez-nous !

Ce message et toutes les pièces jointes (si après le « message ») sont établis à l'intention exclusive de ses destinataires et sont confidentiels. Si vous recevez ce message par erreur, merci de le détruire et d'en aviser immédiatement l'expéditeur. Toute utilisation de ce message non conforme à sa destination, toute diffusion ou toute publication, totale ou partielle, est interdite, sauf autorisation expresse. L'internet ne permettant pas d'assurer l'intégrité de ce message, GETCAAS SARL décline toute responsabilité au titre de ce message, dans l'hypothèse où il aurait été modifié.

SARAOUI Redouane	Documentation du projet GLPI	06/05/2026	 MediaSchool
		Page 9 sur 9	

Compétences mobilisées

Ce projet mobilise plusieurs compétences du BTS SIO option SISR. Il permet notamment de gérer un patrimoine informatique, de répondre aux incidents et aux demandes d'assistance, de travailler en mode projet et de mettre à disposition un service informatique fonctionnel.

Conclusion

Le projet GLPI mis en place pour le Groupe AGON permet de centraliser le support informatique, la gestion des utilisateurs et le suivi du parc dans une solution unique. Grâce à son déploiement sur Rocky Linux dans un environnement virtualisé ESXi, à sa sécurisation en HTTPS et à son intégration possible avec LDAP et Exchange, il constitue une réalisation complète et cohérente dans le cadre du BTS SIO option SISR.