


**DESCRIPTION D'UNE MISSION | BTS SIO**

<b>Prénom – Nom</b>	Seko FOFANA	
<b>Option</b>	<b>SISR</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>SLAM</b> <input type="checkbox"/>
<b>Situation</b>	<b>Formation</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Entreprise</b> <input type="checkbox"/>

<b>Lieu de réalisation</b>	Cerfal Campus Montsouris 2 rue Lacaze 75014 PARIS	
<b>Période de réalisation</b>	Du : 12/2017	Au : 15/2017
<b>Modalité de réalisation</b>	<b>VÉCUE</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>OBSERVÉE</b> <input type="checkbox"/>

<b>Intitulé de la mission</b>	Titre de la mission <b>Installation d'un gestionnaire de ticket (GLPI)</b>
<b>Description du contexte de la mission</b>	Description en 2 à 3 lignes maxi Dans le cadre du PPE3, l'entreprise BELLETABLE ne possède aucune solution pour gérer de façon efficace son parc Informatique pour cela je devais proposer un gestionnaire de ticket et pour ce dernier mon choix s'est porté sur GLPI

<b>Ressources et outils utilisés</b>	Liste des ressources disponibles et outils utilisés (Documentations, Matériels et Logiciels) - Connaissances personnel - Documentation technique du matériel, - Connexion internet - Serveur sous Debian
<b>Résultat attendu</b>	Résultat attendu avec la réalisation de cette mission Faire une étude de marché ainsi qu'un labo de ma solution et la présenté aux clients, le résultat de la solution est de permettre à Belletable d'ouvrir des tickets et gérer les stocks du matériel de l'entreprise.
<b>Contraintes</b>	Contraintes : techniques   budgétaires   temps   O.S. ou outils imposés... Contrainte de temps

Compétences associées	Liste des intitulés du tableau de compétences (avec les références)
(voir tableau)	<p>A1.1.1 , Analyse du cahier des charges d'un service à produire</p> <p>A1.1.2 , Étude de l'impact de l'intégration d'un service sur le système informatique</p> <p>A1.2.3 , Évaluation des risques liés à l'utilisation d'un service</p> <p>A1.3.1 , Test d'intégration et d'acceptation d'un service</p> <p>A1.3.3 , Accompagnement de la mise en place d'un nouveau service</p> <p>A1.4.1 , Participation à un projet</p> <p>A1.4.3 , Gestion des ressources</p> <p>A2.1.1 , Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service</p> <p>A2.1.2 , Évaluation et maintien de la qualité d'un service</p> <p>A2.2.1 , Suivi et résolution d'incidents</p> <p>A2.2.2 , Suivi et réponse à des demandes d'assistance</p> <p>A2.3.1 , Identification, qualification et évaluation d'un problème</p> <p>A2.3.2 , Proposition d'amélioration d'un service</p> <p>A3.1.1 , Proposition d'une solution d'infrastructure</p> <p>A3.1.2 , Maquettage et prototypage d'une solution d'infrastructure</p> <p>A3.1.3 , Prise en compte du niveau de sécurité nécessaire à une infrastructure</p> <p>A3.2.1 , Installation et configuration d'éléments d'infrastructure</p> <p>A3.3.1 , Administration sur site ou à distance des éléments d'un réseau de serveurs</p> <p>A4.1.9 , Rédaction d'une documentation technique</p> <p>A5.1.1 , Mise en place d'une gestion de configuration</p> <p>A5.1.2 , Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments</p> <p>A5.1.3 , Suivi d'une configuration et de ses éléments</p> <p>A5.1.4 , Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)</p> <p>A5.1.5 , Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration</p> <p>A5.1.6 , Évaluation d'un investissement informatique</p>

**Description simplifiée des différentes étapes de réalisation de la mission**  
en mettant en évidence la démarche suivie, les méthodes et les techniques utilisées

Dans le cadre du PPE 3, il nous a été demandé de mettre en place une étude portant sur le développement de l'entreprise BELLETABLE qui ne possède aucune solution pour gérer de façon efficace son parc Informatique

Dans un premier temps j'ai installé le serveur Debian 8, ensuite j'ai mis à jour mon serveur, en tapant la commande « **apt-get update && apt-get upgrade** ».

Ensuite j'ai installé le serveur Apache, le PHP, puis le module LDAP

```
root@supervision:~# apt-get install apache2 php5 libapache2-mod-php5 php5-ldap p
hp5-curl php5-qd php5-imap
```

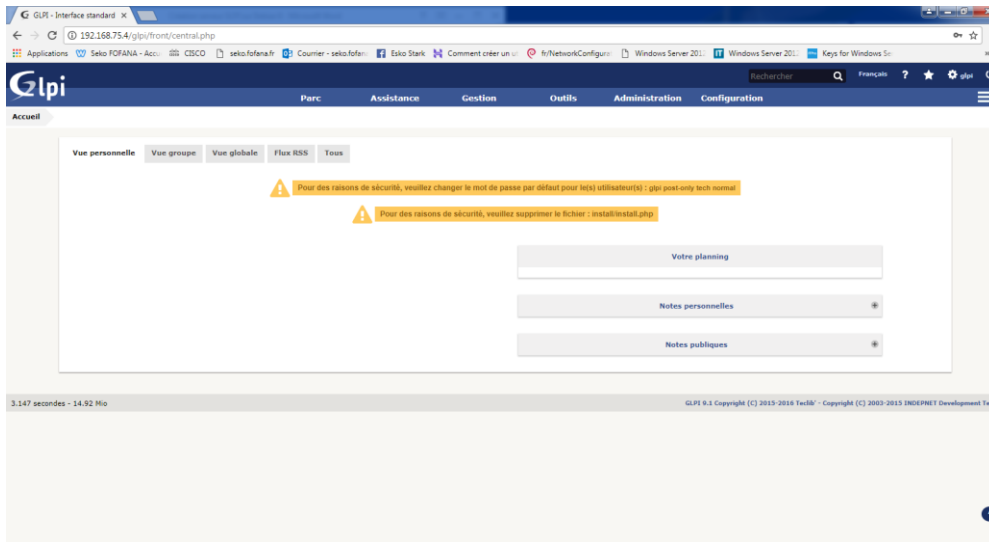
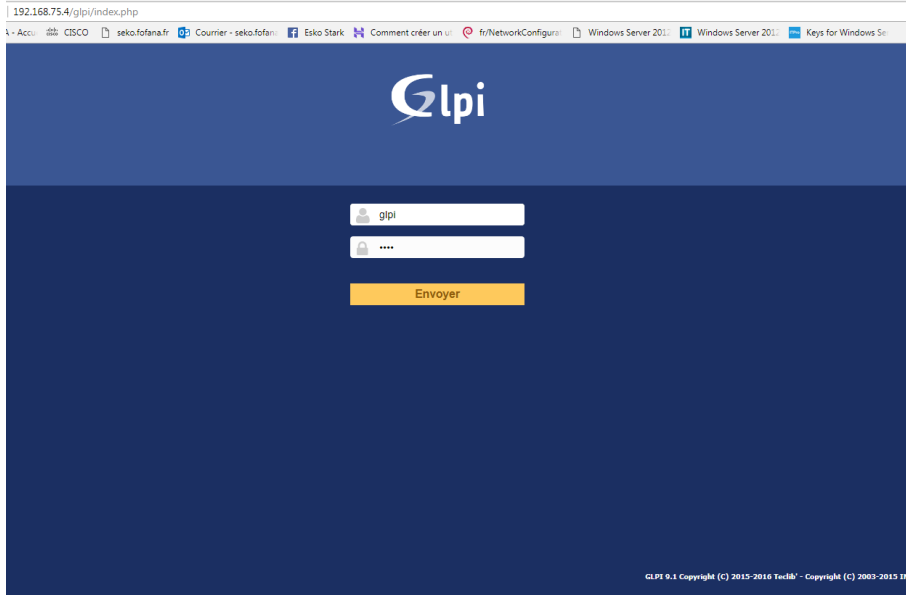
Il faut aussi une base MySQL et les librairies PHP pour cela entrez la commande : `apt-get install mysql-server-5.5 php5-mysql`

```
Nouveau mot de passe du superutilisateur de MySQL :
*****
<Ok>
```

J'ai ensuite téléchargé GLPI depuis le site et le décompresser dans le répertoire « `/var/www/html/` »

Après l'installation de GLPI, il faut lui mettre une adresse statique ensuite la configurer

Pour effectuer la configuration de GLPI, il faut aller sur `http://« l'adresse IP du serveur »/glpi` et finir la configuration



<b>Conclusion</b>	<p>Que pouvez-vous dire de cette mission : apport personnel, expérience, etc</p> <p>Cette mission nous a permis de nous confronter aux différentes étapes de la réponse à un appel d'offre. L'étude de la demande, la recherche de solution, la mise en forme du projet, la rédaction et la tarification.</p>
-------------------	---

<b>Evolution possible (facultatif)</b>	Evolution du service concerné par cette mission qui pourrait être envisagée
--	---

<b>Productions associées</b>	<p>Liste des documents produits et description</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de cahier de charge</li> <li>- Devis</li> <li>- Procédure d'installation d'un gestionnaire de ticket GLPI</li> </ul>
------------------------------	--