

Projet GLPI

Objet : Résolution de ticket dans GLPI

Ferrières Céline — BTS SIO option SLAM — Centre GEFOR, Paris — 2025-2026

1/ Prise en compte du ticket

Cette capture montre un ticket d'incident créé par un utilisateur nommé Gaspard, signalant un problème de connexion à son compte. Le message indique qu'il a tenté plusieurs fois de saisir son mot de passe sans succès.

Le ticket est attribué à Ferrieres Céline, ce qui montre que j'étais en charge du traitement de cette demande.

- Identification d'un incident utilisateur
- Lecture et compréhension d'un ticket GLPI
- Attribution et suivi d'un ticket

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for a ticket titled "Problème de connexion (4)". The interface is in French and shows the following details:

- Header:** "Problème de connexion (4)" with a status of "1/4" and navigation arrows.
- Left Sidebar:** A navigation menu with categories like "Parc", "Assistance", "Tickets", "Créer un ticket", "Problèmes", "Changements", "Planning", "Statistiques", "Tickets récurrents", "Changements récurrents", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration".
- Ticket Card:** A green card with the title "Problème de connexion". It shows it was created 3 minutes ago by "Gigan Gaspard" and last updated by "Ferrieres Céline".
- Message Content:** "Bonjour, J'ai tenté de me connecter à mon compte j'ai tapé mon mot de passe plusieurs fois et là je ne peux plus me connecter. Merci de votre retour rapide."
- Right Panel:** A sidebar with sections for "Acteurs" (2), "Demandeur" (Gigan Gaspard), "Observateur", "Attribué à" (Ferrieres Céline), "Éléments" (0), "Niveaux de services", and "Ticket lié".
- Bottom:** A "Réponse" button and a "Sauvegarder" (Save) button.

3/ Informations liées au ticket

Cette capture présente les informations techniques du ticket :

- Type : Incident
- Catégorie : Comptes / Accès
- Statut : En cours (Attribué)
- Source : Helpdesk
- Priorité : Moyenne
- Acteurs : demandeur et technicien

Ces éléments permettent de classer et prioriser les demandes selon leur impact et leur urgence.

- Lecture et interprétation des métadonnées d'un ticket
- Priorisation des incidents
- Suivi du cycle de vie d'un ticket dans GLPI

The screenshot displays the GLPI ticket management interface. The main content area shows a ticket form for a "Problème de connexion (4)". The form includes a "Ticket" section with a message: "Bonjour, J'ai tenté de me connecter à mon compte j'ai tapé mon mot de passe plusieurs fois et là je ne peux plus me connecter. Merci de votre retour rapide." Below this is a "Paragraphe" section with a message: "Bonjour, Votre demande a bien été prise en compte. Nous revenons vers vous dans les plus brefs délais. Cordialement,". A file upload section is visible with the text "Fichier(s) (20 Mio maximum) i" and "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez un fichier". The right sidebar shows the "Ticket" details, including the date of opening (2025-12-18 10:3), type (Incident), category (Comptes / Accès), status (En cours (Attribué)), source (Helpdesk), urgency (Moyenne), impact (Moyen), priority (Moyenne), and location (-----). The validation status is "Non soumis à validation". The bottom of the sidebar shows "Acteurs 2".

4/ Vérification du statut Fail2Ban (SSH)

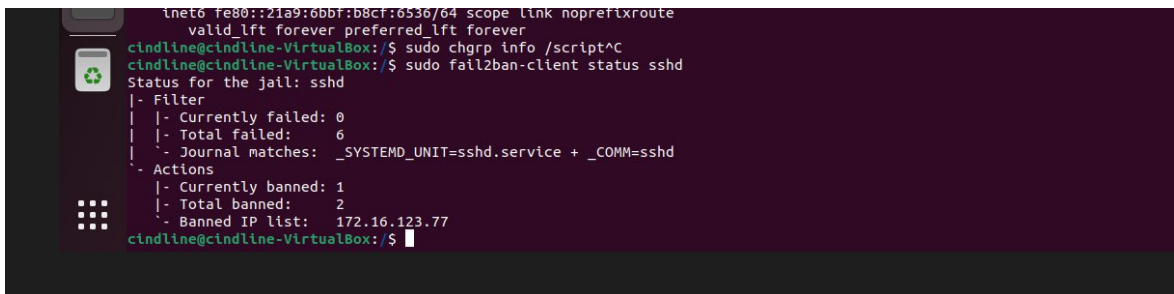
Cette capture montre l'utilisation de la commande `sudo fail2ban-client status sshd`, qui permet de vérifier l'état de la protection contre les attaques par force brute sur le service SSH.

Surveillance des accès SSH

- Utilisation de Fail2Ban pour sécuriser un serveur Linux
- Lecture et interprétation des logs de sécurité

On voit que :

- 6 tentatives de connexion ont échoué
- 1 adresse IP est actuellement bannie 172.16.123.77
- Le filtre est bien actif sur le journal système lié à SSHD



```
inet6 fe80::21a9:6bbf:b8cf:6536/64 scope link noprefixroute
  valid_lft forever preferred_lft forever
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo chgrp info /script^C
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client status sshd
Status for the jail: sshd
|- Filter
| |- Currently failed: 0
| |- Total failed: 6
| '- Journal matches: _SYSTEMD_UNIT=sshd.service + _COMM=sshd
'- Actions
  |- Currently banned: 1
  |- Total banned: 2
  '- Banned IP list: 172.16.123.77
cindline@cindline-VirtualBox:~$
```

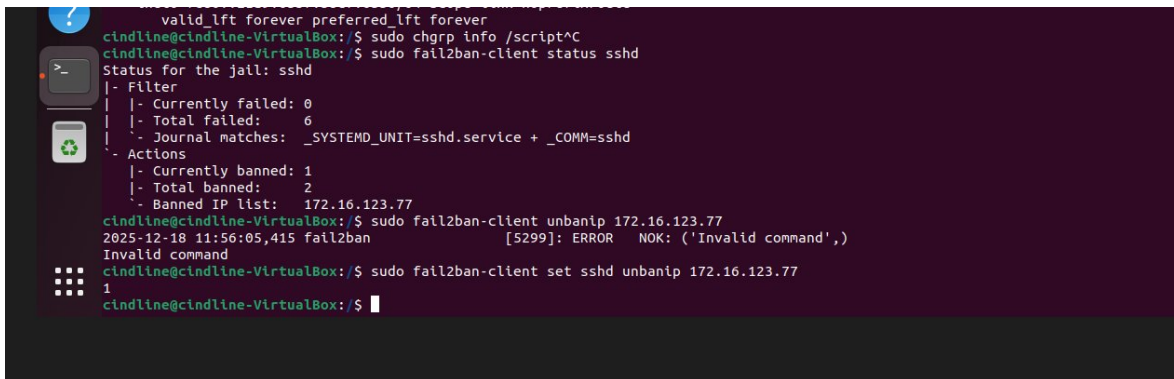
5/ Tentative d'unban IP + correction

Cette capture montre une erreur de commande (`sudo fail2ban-client unbanip`) suivie de la commande correcte (`sudo fail2ban-client set sshd unbanip 172.16.123.77`), qui permet de débloquer une IP bannie par Fail2Ban.

- Administration système Linux
- Gestion des règles de sécurité Fail2Ban
- Résolution d'erreur en ligne de commande

On voit que :

- Correction d'une erreur technique
- Compréhension du fonctionnement des jails Fail2Ban
- Gestion manuelle des IP bannies



```
valid_lft forever preferred_lft forever
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo chgrp info /script^C
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client status sshd
Status for the jail: sshd
|- Filter
|   |-- Currently failed: 0
|   |-- Total failed: 6
|   |-- Journal matches: _SYSTEMD_UNIT=sshd.service + _COMM=sshd
-- Actions
|   |-- Currently banned: 1
|   |-- Total banned: 2
|   |-- Banned IP list: 172.16.123.77
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client unbanip 172.16.123.77
2025-12-18 11:56:05,415 fail2ban [5299]: ERROR NOK: ('Invalid command',)
Invalid command
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client set sshd unbanip 172.16.123.77
1
cindline@cindline-VirtualBox:~$
```

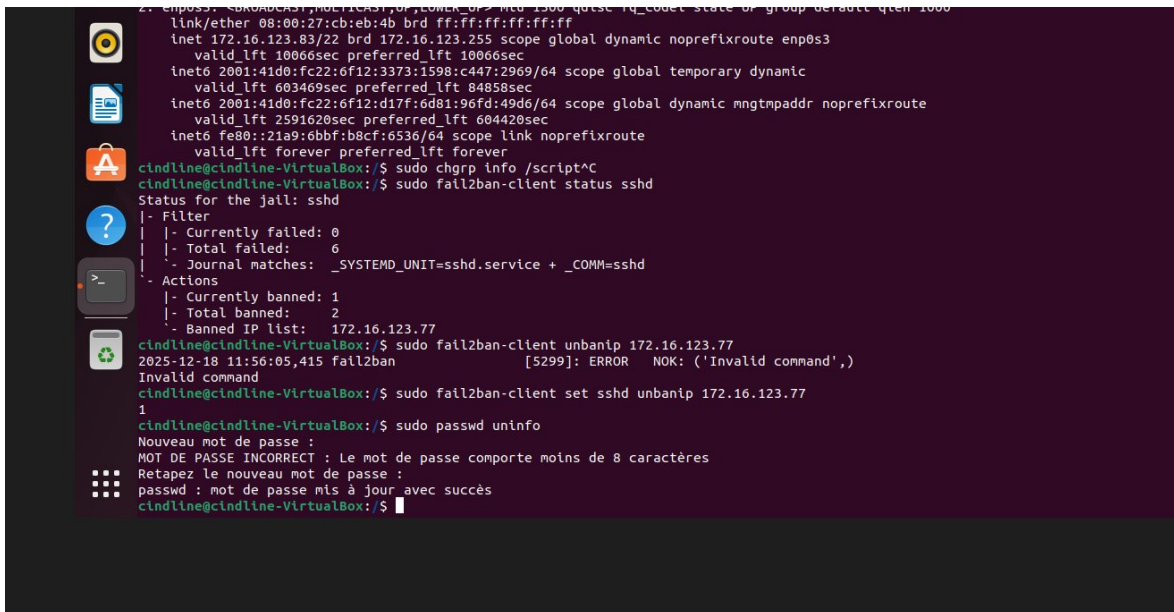
6/ Sécurité + modification de mot de passe

Cette capture combine plusieurs actions :

- 1/ Vérification du statut Fail2Ban
- 2/ Unban d'une IP
- 3/ Modification d'un mot de passe utilisateur avec validation de la complexité (minimum 8 caractères)

On voit que le système refuse un mot de passe trop court, puis accepte un mot de passe conforme.

- Sécurisation des accès SSH
- Application des règles de sécurité sur les mots de passe
- Administration système : gestion des utilisateurs et des droits



```
z7: enpos3: c8k0a0ca31,ndc1fca31,0f,comk_0p3 mto 1500 queue fq_codel state of group default qlen 1000
link/ether 08:00:27:cb:eb:4b brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
inet 172.16.123.83/22 brd 172.16.123.255 scope global dynamic noprefixroute enpos3
    valid_lft 10066sec preferred_lft 10066sec
inet6 2001:41d0:fc22:6f12:3373:1598:c447:2969/64 scope global temporary dynamic
    valid_lft 603469sec preferred_lft 84858sec
inet6 2001:41d0:fc22:6f12:d17f:6d81:96fd:49d6/64 scope global dynamic mngtmpaddr noprefixroute
    valid_lft 2591620sec preferred_lft 604420sec
inet6 fe80::21a9:6bbf:b8cf:6536/64 scope link noprefixroute
    valid_lft forever preferred_lft forever
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo chgrp info /script^C
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client status sshd
Status for the jail: sshd
|- Filter
| |- Currently failed: 0
| |- Total failed: 6
| '- Journal matches: _SYSTEMD_UNIT=sshd.service + _COMM=sshd
- Actions
| |- Currently banned: 1
| |- Total banned: 2
| '- Banned IP list: 172.16.123.77
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client unbanip 172.16.123.77
2025-12-18 11:56:05,415 fail2ban [5299]: ERROR NOK: ('Invalid command',)
Invalid command
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo fail2ban-client set sshd unbanip 172.16.123.77
1
cindline@cindline-VirtualBox:~$ sudo passwd uninfo
Nouveau mot de passe :
MOT DE PASSE INCORRECT : Le mot de passe comporte moins de 8 caractères
Retapez le nouveau mot de passe :
passwd : mot de passe mis à jour avec succès
cindline@cindline-VirtualBox:~$
```

7/ Réinitialisation du mot de passe

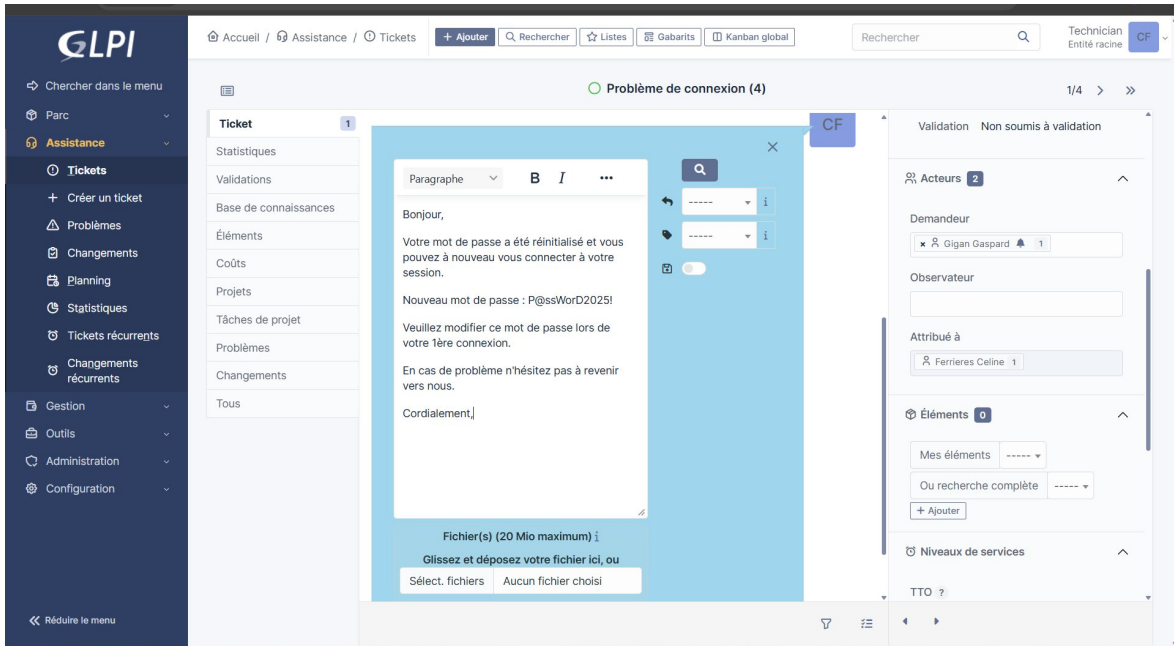
Cette capture montre la réponse finale apportée à l'utilisateur suite à son problème de connexion.

Le mot de passe a été réinitialisé et un nouveau mot de passe temporaire lui a été communiqué.

L'utilisateur est invité à le modifier dès sa première connexion.

On voit que:

- Réinitialisation de mot de passe dans un environnement sécurisé
- Communication claire et professionnelle avec l'utilisateur
- Application des bonnes pratiques de sécurité (mot de passe temporaire + changement obligatoire)



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. The main content area shows a ticket titled "Problème de connexion (4)". The ticket content is as follows:

Bonjour,

Votre mot de passe a été réinitialisé et vous pouvez à nouveau vous connecter à votre session.

Nouveau mot de passe : P@ssWorD2025!

Veuillez modifier ce mot de passe lors de votre 1ère connexion.

En cas de problème n'hésitez pas à revenir vers nous.

Cordialement,

The interface also shows a sidebar with navigation options like "Assistance", "Tickets", and "Problèmes". On the right, there are fields for "Acteurs" (Demandeur: Gigan Gaspard, Observateur) and "Attribué à" (Ferrières Celine). A file upload section at the bottom indicates "Fichier(s) (20 Mio maximum)" and "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez un fichier".

8/ Ticket complet et conversation

Cette capture montre l'ensemble du cycle de vie du ticket :

- 1/ Création par l'utilisateur (problème de connexion)
- 2/ Accusé de réception par le technicien
- 3/ Réinitialisation du mot de passe
- 4/ Clôture du ticket

On voit que:

- Suivi complet d'un ticket GLPI
- Respect des délais et des priorités
- Documentation des échanges pour traçabilité

The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "Problème de connexion (4)". The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation menus for "Parc", "Assistance", "Tickets", "Problèmes", "Changements", "Planing", "Statistiques", "Tickets récurrents", "Changements récurrents", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration".
- Top Bar:** Shows the user's name "Technicien Entré racine" and a search bar.
- Ticket Details (Right Panel):** Displays metadata for the ticket:
 - Date d'ouverture: 2025-12-18 10:37:54
 - Date de résolution: 2025-12-18 12:26:17
 - Type: Incident
 - Catégorie: Gestion des Comptes / Accès
 - Statut: Résolu
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Moyenne
 - Impact: Moyen
 - Priorité: Moyenne
 - Lieu: -----
 - Validation: Non soumis à validation
- Acteurs (Right Panel):** Shows the requester "Demandeur: Oigan Gaspard" and the assigned technician "Attribué à: Ferreres Céline".
- Conversation (Main Area):** A chat-like interface showing the exchange:
 - Message 1 (Green bubble, from user GG):** "Créé il y a 1 heures par Oigan Gaspard Dernière mise à jour : Maintenant par Ferreres Céline. Problème de connexion. Bonjour, J'ai tenté de me connecter à mon compte j'ai tapé mon mot de passe plusieurs fois et là je ne peux plus me connecter. Merci de votre retour rapide."
 - Message 2 (Grey bubble, from technician CF):** "Créé il y a 1 heures par Ferreres Céline. Bonjour, Votre demande a bien été prise en compte. Nous revenons vers vous dans les plus brefs délais. Cordialement, Direct"
 - Message 3 (Blue bubble, from technician CF):** "Créé Maintenant par Ferreres Céline. Bonjour, Votre mot de passe a été réinitialisé et vous pouvez à nouveau vous connecter à votre session. Nouveau mot de passe : P!gesWorD2025! Veuillez modifier ce mot de passe lors de votre 1ère connexion. En cas de problème n'hésitez pas à revenir vers nous. Cordialement,"

9/ Fiche ticket résolu

Cette capture présente la fiche technique du ticket une fois résolu.

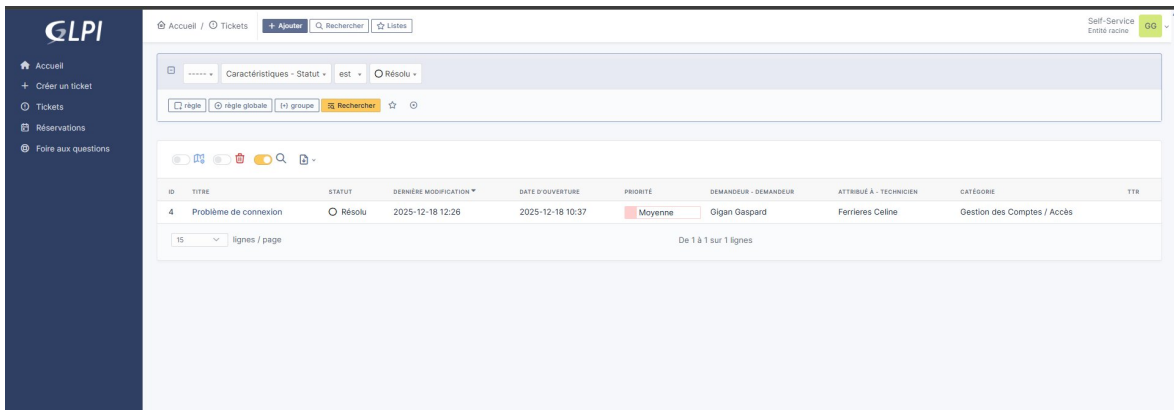
On y retrouve les informations clés :

- Titre : Problème de connexion
- Statut : Résolu
- Date d'ouverture : 18/12/2025 à 10h37
- Date de résolution : 18/12/2025 à 12h26
- Catégorie : Comptes / Accès
- Priorité : Moyenne
- Technicien : Ferrieres Céline

Cela montre que le ticket a été traité dans un délai raisonnable et documenté correctement.

On voit que:

- Clôture d'un ticket dans GLPI
- Archivage des incidents
- Suivi des délais de résolution



The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire de Logiciels et de Problèmes) interface. The left sidebar contains navigation options: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area shows a ticket list with the following details:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Problème de connexion	Résolu	2025-12-18 12:26	2025-12-18 10:37	Moyenne	Gigan Gaspard	Ferrieres Céline	Gestion des Comptes / Accès	

Below the table, there is a pagination control showing '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'. The top navigation bar includes 'Accueil / Tickets', 'Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. The user profile 'Self-Service Estée racine GG' is visible in the top right corner.

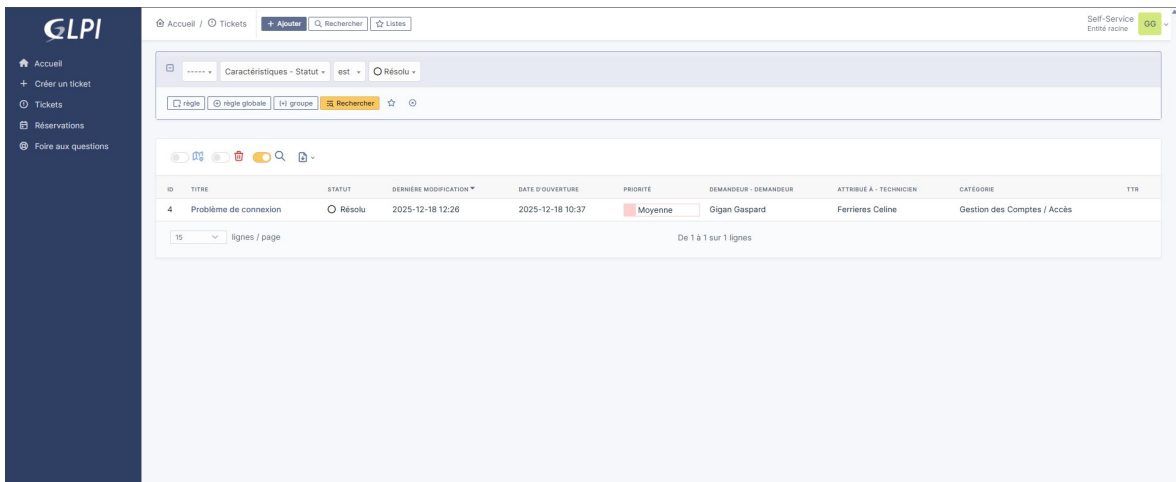
10/ Vue utilisateur GLPI : ticket résolu

Cette capture montre l'interface GLPI côté utilisateur (profil Gigan Gaspard), dans la section "Tickets".

On y voit que le ticket intitulé "Problème de connexion" est passé au statut "Résolu", avec les données suivantes :

- Date d'ouverture : 18/12/2025 à 10h37
- Date de résolution : 18/12/2025 à 12h26
- Priorité : Moyenne
- Catégorie : Gestion des Comptes / Accès
- Technicien : Ferrieres Céline

Cela confirme que l'utilisateur a bien reçu le suivi et la résolution de son incident, avec traçabilité complète dans GLPI.



The screenshot displays the GLPI user interface. On the left is a dark blue sidebar with navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area shows a breadcrumb trail: Accueil / Tickets. Below this is a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Résolu'. A table lists tickets, with one row highlighted: ID 4, Titre 'Problème de connexion', Statut 'Résolu', Dernière modification '2025-12-18 12:26', Date d'ouverture '2025-12-18 10:37', Priorité 'Moyenne', Demandeur 'Gigan Gaspard', Attribué à 'Ferrieres Céline', and Catégorie 'Gestion des Comptes / Accès'. The bottom of the table shows '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Problème de connexion	Résolu	2025-12-18 12:26	2025-12-18 10:37	Moyenne	Gigan Gaspard	Ferrieres Céline	Gestion des Comptes / Accès	

11/ Ticket GLPI résolu avec validation utilisateur

Cette capture montre la dernière étape du traitement du ticket :

- Le technicien a réinitialisé le mot de passe et communiqué un mot de passe temporaire à l'utilisateur.
- Le ticket est passé au statut "Résolu".
- L'utilisateur (Gigan Gaspard) peut valider ou refuser la solution proposée via l'interface GLPI.

On voit également les données du ticket :

- Type : Incident
- Catégorie : Gestion des Comptes / Accès
- Priorité : Moyenne
- Source : Helpdesk
- Dates d'ouverture et de résolution
- Acteurs : demandeur et technicien

Cela illustre une prise en charge complète, avec traçabilité, communication, résolution technique et validation finale.

On voit que :

- Clôture d'un ticket avec validation utilisateur
- Communication claire et sécurisée (mot de passe temporaire)
- Respect des étapes du cycle de vie d'un incident
- Utilisation avancée de GLPI (côté technicien et utilisateur)

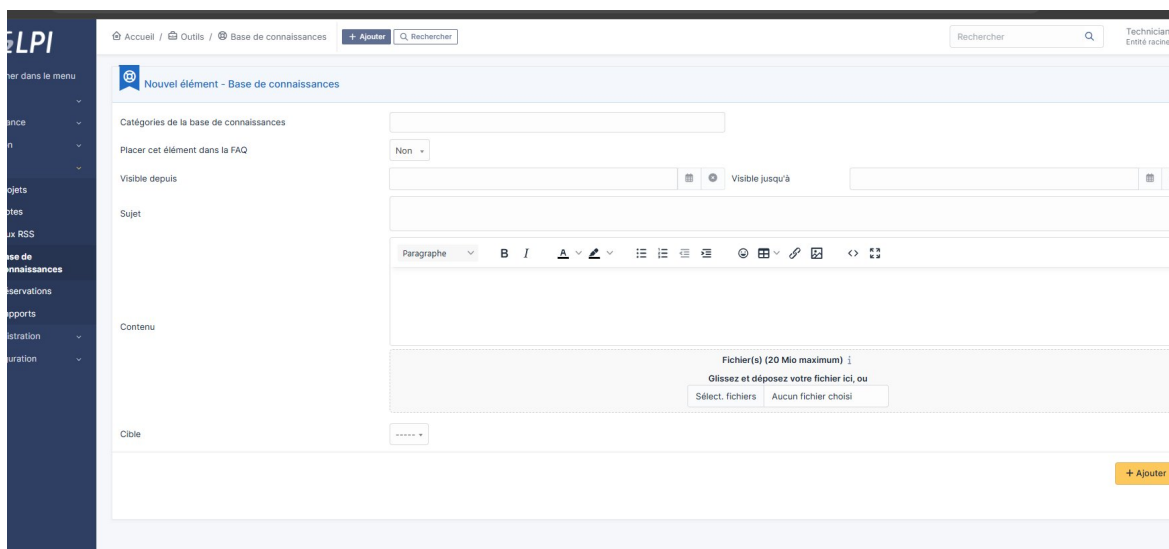
The screenshot displays the GLPI interface for a ticket titled "Problème de connexion (4)". The ticket is in the "Résolu" (Resolved) status. The main content area shows a message from "CF" (Ferreiras Celine) dated 2025-12-18 12:26:17. The message text is: "Créé il y a 4 minutes par : Ferreiras Celine. Bonjour, Votre mot de passe a été réinitialisé et vous pouvez à nouveau vous connecter à votre session. Nouveau mot de passe : P@ssWord2025! Veuillez modifier ce mot de passe lors de votre 1ère connexion. En cas de problème n'hésitez pas à revenir vers nous. Cordialement,". Below the message is a form for "Approbation de la solution" (Solution Approval) with a text area for "Commentaires" and a file upload section. The right sidebar shows ticket details: "Date d'ouverture: 2025-12-18 10:37:54", "Date de résolution: 2025-12-18 12:26:17", "Type: Incident", "Catégorie: Gestion des Comptes / Accès", "Statut: Résolu", "Source de la demande: Helpdesk", "Urgence: Moyenne", "Impact: Moyen", "Priorité: Moyenne", "Lieu: -----", "Validation: Non soumis à validation", "Demandeur: Gigan Gaspard", "Observateur: -----", "Attribué à: Ferreiras Celine".

12/ Création d'un nouvel élément — Base de connaissances

Cette capture montre le formulaire vide de création d'une nouvelle fiche dans la base de connaissances GLPI, accessible depuis Outils > Base de connaissances > Ajouter.

On y voit les champs disponibles : catégorie, visibilité (dates de début et de fin), sujet, contenu (éditeur de texte riche), et cible.

- Création d'une fiche dans la base de connaissances GLPI
- Utilisation de l'éditeur de contenu intégré
- Organisation et structuration des connaissances



The screenshot displays the 'Nouvel élément - Base de connaissances' form in the GLPI interface. The form is organized into several sections:

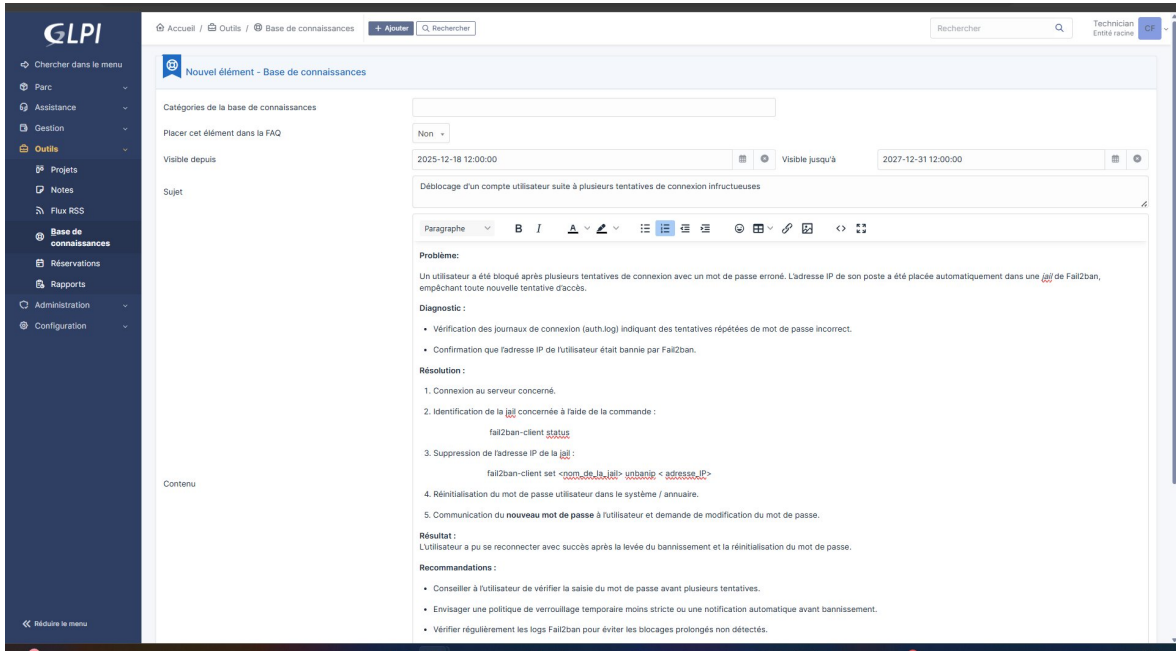
- Navigation:** At the top, there are links for 'Accueil', 'Outils', and 'Base de connaissances', along with '+ Ajouter' and 'Rechercher' buttons.
- Header:** The page title is 'Nouvel élément - Base de connaissances'.
- Form Fields:**
 - Catégories de la base de connaissances:** A text input field.
 - Placer cet élément dans la FAQ:** A dropdown menu currently set to 'Non'.
 - Visible depuis:** A date input field with a calendar icon.
 - Visible jusqu'à:** A date input field with a calendar icon.
 - Sujet:** A text input field.
 - Contenu:** A rich text editor with a toolbar containing options for paragraph, bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and source code.
 - Fichier(s) (20 Mio maximum):** A file upload area with instructions: 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez un fichier'.
 - Cible:** A dropdown menu.
- Buttons:** A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.

13/ Rédaction de la fiche — contenu complet

Cette capture montre la fiche complètement rédigée, avec le sujet "Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infructueuses" et l'ensemble du contenu structuré : Problème, Diagnostic, Résolution, Résultat et Recommandations.

On voit également les dates de visibilité définies (du 18/12/2025 au 31/12/2027), ce qui permet de gérer la durée de vie de la fiche.

- Rédaction d'une procédure technique structurée
- Documentation d'un incident pour capitalisation des connaissances
- Paramétrage de la visibilité d'une fiche

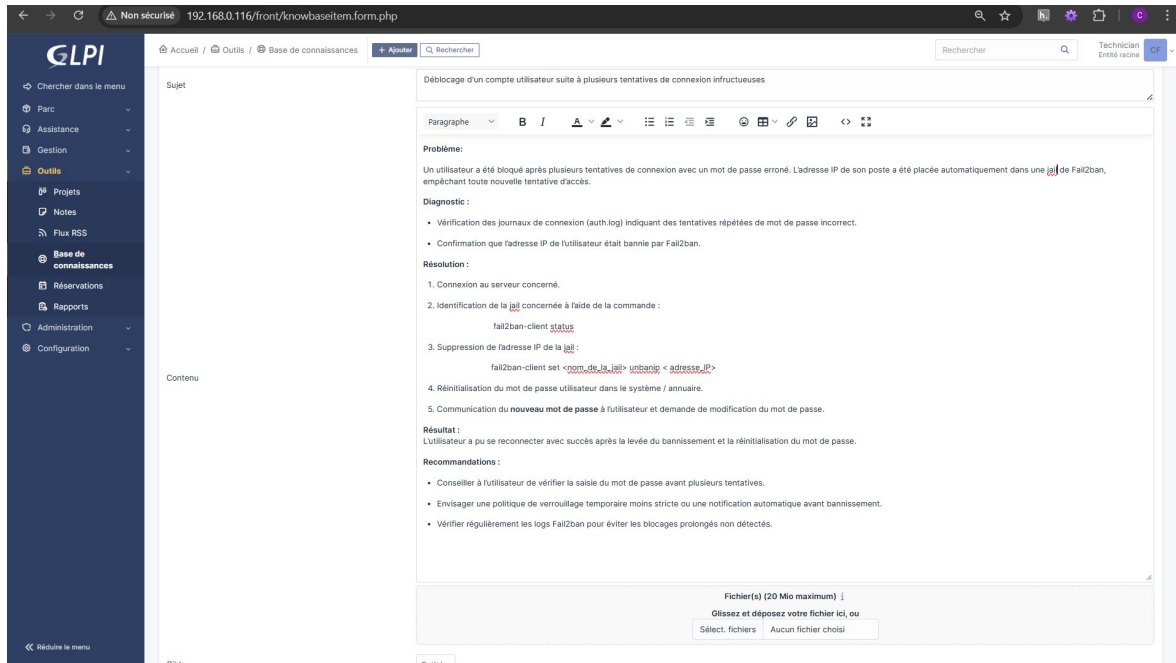


14/ Vue complète de la fiche en mode édition

Cette capture montre la fiche en mode édition avec le contenu entièrement visible : les étapes de résolution numérotées, les commandes Fail2Ban utilisées, et les recommandations finales.

On voit que la fiche est réutilisable par toute l'équipe technique pour tout incident similaire.

- Documentation technique détaillée et réutilisable
- Partage des bonnes pratiques au sein de l'équipe
- Capitalisation des connaissances après résolution d'incident



The screenshot shows a web browser window displaying a GLPI knowledge base article in edit mode. The browser address bar shows the URL `192.168.0.116/front/knowledgeitem.form.php`. The page title is "Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infructueuses". The article content is as follows:

Problème:
Un utilisateur a été bloqué après plusieurs tentatives de connexion avec un mot de passe erroné. L'adresse IP de son poste a été placée automatiquement dans une `ip` de Fail2Ban, empêchant toute nouvelle tentative d'accès.

Diagnostic :

- Vérification des journaux de connexion (auth.log) indiquant des tentatives répétées de mot de passe incorrect.
- Confirmation que l'adresse IP de l'utilisateur était bannie par Fail2ban.

Résolution :

1. Connexion au serveur concerné.
2. Identification de la `ip` concernée à l'aide de la commande :
`fail2ban-client status`
3. Suppression de l'adresse IP de la `ip` :
`fail2ban-client set <nom_de_la_ip> unbanip <adresse_ip>`
4. Réinitialisation du mot de passe utilisateur dans le système / annuaire.
5. Communication du **nouveau mot de passe** à l'utilisateur et demande de modification du mot de passe.

Résultat :
L'utilisateur a pu se reconnecter avec succès après la levée du bannissement et la réinitialisation du mot de passe.

Recommandations :

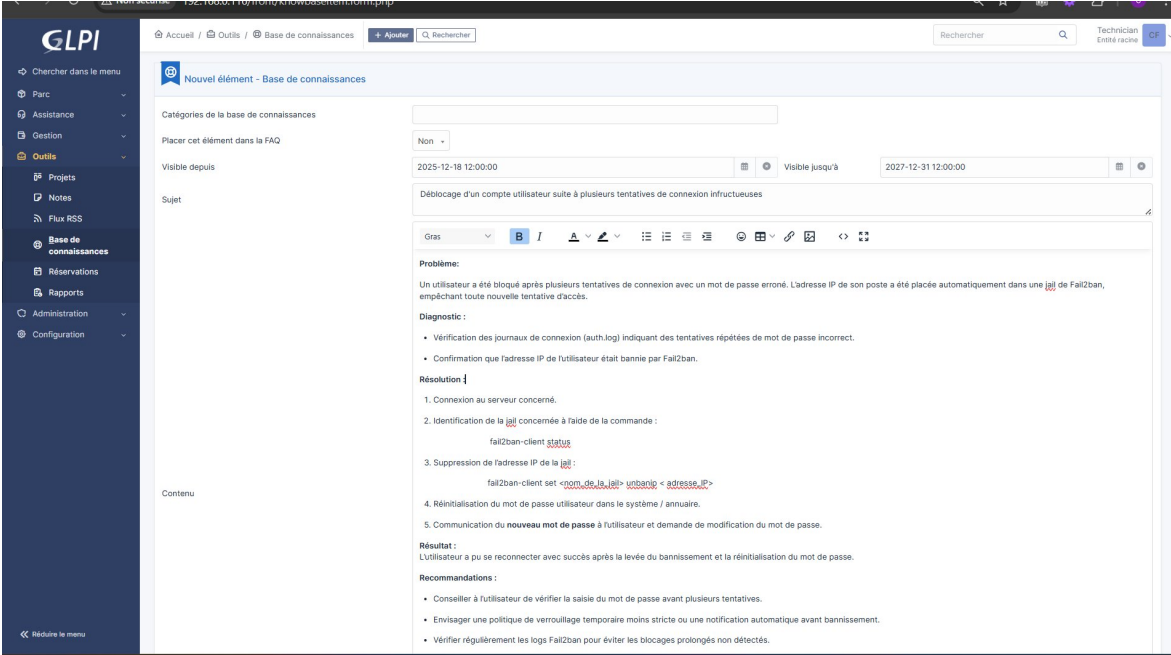
- Conseiller à l'utilisateur de vérifier la saisie du mot de passe avant plusieurs tentatives.
- Envisager une politique de verrouillage temporaire moins stricte ou une notification automatique avant bannissement.
- Vérifier régulièrement les logs Fail2Ban pour éviter les blocages prolongés non détectés.

At the bottom of the article, there is a file upload section with the text "Fichier(s) (20 Mio maximum) [Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionnez fichiers]".

15/ Fiche complète — partie inférieure

Cette capture montre la suite du contenu de la fiche avec les recommandations : conseiller à l'utilisateur de vérifier sa saisie, envisager une politique de verrouillage moins stricte, et surveiller régulièrement les logs Fail2Ban.

- Rédaction de recommandations préventives
- Anticipation des incidents futurs
- Démarche qualité dans la gestion des incidents



The screenshot displays the GLPI interface for editing a knowledge base article. The article title is "Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infructueuses". The content is structured as follows:

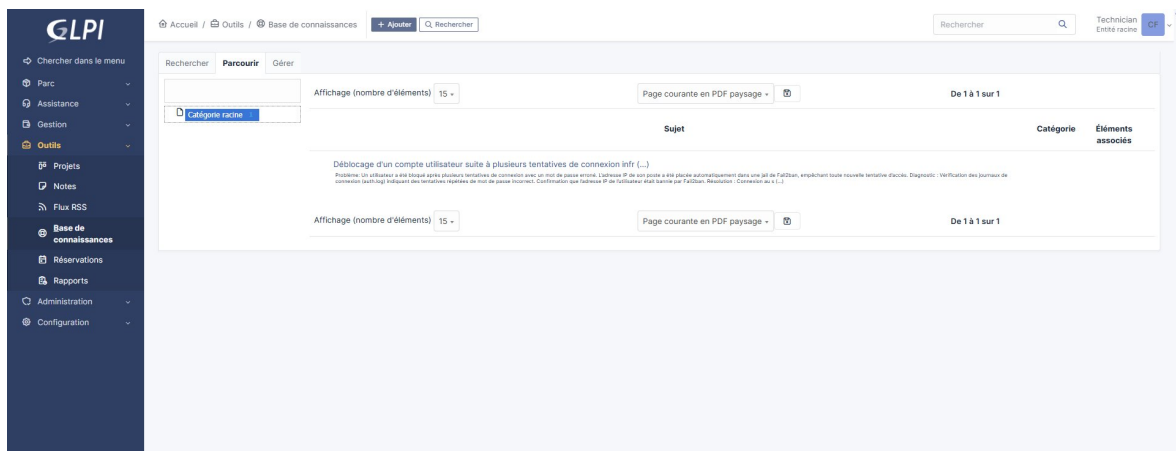
- Problème:** Un utilisateur a été bloqué après plusieurs tentatives de connexion avec un mot de passe erroné. L'adresse IP de son poste a été placée automatiquement dans une [aj] de Fail2Ban, empêchant toute nouvelle tentative d'accès.
- Diagnostic:**
 - Vérification des journaux de connexion (auth.log) indiquant des tentatives répétées de mot de passe incorrect.
 - Confirmation que l'adresse IP de l'utilisateur était bannie par Fail2Ban.
- Résolution:**
 1. Connexion au serveur concerné.
 2. Identification de la [aj] concernée à l'aide de la commande :
fail2ban-client status
 3. Suppression de l'adresse IP de la [aj] :
fail2ban-client set <nom_de_la_aj> unbanip <adresse_IP>
 4. Réinitialisation du mot de passe utilisateur dans le système / annuaire.
 5. Communication du **nouveau mot de passe** à l'utilisateur et demande de modification du mot de passe.
- Résultat:** L'utilisateur a pu se reconnecter avec succès après la levée du bannissement et la réinitialisation du mot de passe.
- Recommandations:**
 - Conseiller à l'utilisateur de vérifier la saisie du mot de passe avant plusieurs tentatives.
 - Envisager une politique de verrouillage temporaire moins stricte ou une notification automatique avant bannissement.
 - Vérifier régulièrement les logs Fail2Ban pour éviter les blocages prolongés non détectés.

16/ Liste des fiches dans la base de connaissances

Cette capture montre la base de connaissances en mode "Parcourir", avec la fiche nouvellement créée visible dans la liste sous la catégorie racine. On peut lire le titre et un aperçu du contenu directement depuis cette vue.

On voit que :

- La fiche est bien enregistrée et accessible
- Elle est classée sous "Catégorie racine"
- L'affichage indique "De 1 à 1 sur 1"
- Publication et accessibilité d'une fiche dans GLPI
- Organisation des connaissances par catégorie
- Vérification de la bonne création de la fiche



The screenshot displays the GLPI Knowledge Base interface. The left sidebar shows the navigation menu with 'Base de connaissances' selected. The main content area is titled 'Parcourir' and shows a search bar with 'Catégorie racine' entered. Below the search bar, there are two document cards. Each card displays the number of elements (15), a 'Page courante en PDF paysage' button, and a 'De 1 à 1 sur 1' indicator. The first card shows a table with columns for 'Sujet', 'Catégorie', and 'Éléments associés'. The second card shows a message: 'Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infr (...)'.

17/ Consultation de la fiche publiée

Cette capture montre la fiche en mode consultation, telle qu'elle apparaît aux utilisateurs et techniciens. On y retrouve le sujet, le contenu complet structuré, ainsi que les métadonnées : rédacteur (Ferrieres Celine), date de création (18/12/2025 à 14h18) et statut (hors FAQ).

On voit que :

- La fiche est lisible et bien mise en forme
- Le rédacteur et la date sont tracés automatiquement par GLPI
- La procédure est directement exploitable par n'importe quel technicien
- Consultation et exploitation d'une fiche de la base de connaissances
- Traçabilité de la documentation (auteur, date)
- Capitalisation des connaissances après résolution d'incident

The screenshot shows the GLPI interface for a knowledge base article. The page title is "Base de connaissances - Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infructueuses". The article content is structured as follows:

- Catégorie :** (empty)
- Sujet :** Déblocage d'un compte utilisateur suite à plusieurs tentatives de connexion infructueuses
- Contenu :**
 - Problème :** Un utilisateur a été bloqué après plusieurs tentatives de connexion avec un mot de passe erroné. L'adresse IP de son poste a été placée automatiquement dans une jail de Fail2ban, empêchant toute nouvelle tentative d'accès.
 - Diagnostic :**
 - Vérification des journaux de connexion (auth.log) indiquant des tentatives répétées de mot de passe incorrect.
 - Confirmation que l'adresse IP de l'utilisateur était bannie par Fail2ban.
 - Résolution :**
 1. Connexion au serveur concerné.
 2. Identification de la jail concernée à l'aide de la commande :

```
fail2ban-client status
```
 3. Suppression de l'adresse IP de la jail :

```
fail2ban-client set <nom_de_la_jail> unbanip < adresse_IP >
```
 4. Réinitialisation du mot de passe utilisateur dans le système / annuaire.
 5. Communication du **nouveau mot de passe** à l'utilisateur et demande de modification du mot de passe.
 - Résultat :** L'utilisateur a pu se reconnecter avec succès après la levée du bannissement et la réinitialisation du mot de passe.
 - Recommandations :**
 - Conseiller à l'utilisateur de vérifier la saisie du mot de passe avant plusieurs tentatives.
 - Envisager une politique de verrouillage temporaire moins stricte ou une notification automatique avant bannissement.
 - Vérifier régulièrement les logs Fail2ban pour éviter les blocages prolongés non détectés.
- Métadonnées :**
 - Rédacteur : Ferrieres Celine
 - Créé le 2025-12-18 14:18
 - Dernière mise à jour le 2025-12-18 14:18
 - 0 vues
 - Cet élément ne fait pas partie de la FAQ