



---

# ► COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES.

---

Documentation



31 JANVIER 2022

GPLI  
Mantes-la-Jolie

## Sommaire :

GLPI-définition.....	2
Installation.....	2
Configuration .....	3

## GLPI c'est quoi ? :

Afin de pouvoir gérer des tickets nous avons décidé de créer une machine virtuelle sous Debian 11 dans la quel nous avons installé GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) est un système de gestion de parc informatique gratuit et open-source. Il aide les entreprises à suivre et à gérer leurs actifs informatiques, tels que les ordinateurs, les imprimantes, les logiciels et les matériels réseau.

Les fonctionnalités clés de GLPI incluent :

Inventaire du matériel : GLPI permet de collecter des informations détaillées sur les actifs informatiques de l'entreprise et de les stocker dans une base de données centralisée.

Suivi des contrats et des garanties : GLPI peut suivre les contrats de maintenance et les garanties associées aux actifs informatiques pour garantir que les réparations et les mises à jour sont effectuées à temps.

Gestion des tickets d'incident : GLPI permet aux utilisateurs de signaler les problèmes informatiques et de suivre leur progression jusqu'à leur résolution.

Gestion des licences : GLPI peut aider les entreprises à gérer leurs licences de logiciel en suivant le nombre de licences installées et en vérifiant que les licences sont valides.

Rapports et statistiques : GLPI peut générer des rapports sur les actifs informatiques de l'entreprise, les tickets d'incident et les licences de logiciel pour aider les entreprises à prendre des décisions informées.

GLPI est conçu pour être facile à utiliser et à personnaliser, et il peut être déployé sur de nombreux systèmes d'exploitation, y compris Windows, Linux et MacOS.

## L'installation de GLPI :

Une fois la machine virtuelle créée il faut lancer le terminal puis se mettre en administrateur se qui nous donnera ce retour.

```
anas@debian:~$ su -l  
Mot de passe :  
root@debian:~# █
```

Une fois connecter, nous avons mis notre système à jour avec ceci :

```

root@debian:~# apt update && apt upgrade
Atteint :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@debian:~# █

```

Après ça nous avons installé un serveur LAMP (apache2 , mariadb-server et php).

```
apt install apache2 mariadb-server php
```

Puis activé apache2 et mariadb au démarrage de la machine.

```
systemctl enable apache2 mariadb
```

Pour l'installation de glpi, nous aurons également besoin de perl et d'extension php que l'ont récupère avec cette ligne de commande :

```
apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmlrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

Et de recharger apache2 pour que les modifications soient prisent en compte.

```
systemctl reload apache2
```

Et enfin télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github puis décompressez ce fichier dans le dossier /var/www/html.

```

root@debian:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/tag/10.0.0
root@debian:~# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html/
root@debian:~# cd /var/www/html
root@debian:/var/www/html# ls
glpi  index.html
root@debian:/var/www/html#

```

Cd glpi

### La configuration de GLPI :

La première chose à faire est de donner les permissions sur le dossier glpi afin que notre serveur puisse y accéder.

```

root@debian:/var/www/html/glpi# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/var/www/html/glpi# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/var/www/html/glpi#

```

Etant donné que nous avons au préalable installé MySQL il faut se connecter avec la commande :  
'mysql -u root' puis créer une base de données glpi et créer un utilisateur pour glpi et on va lui donner tous les privilèges sur la base de données glpi.

```
MariaDB [(none)]> create database glpi
-> ;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> show databases
-> ;
```

```
+-----+
| Database |
+-----+
| glpi      |
| information_schema |
| mysql     |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0,000 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> use glpi
Database changed
```

```
MariaDB [glpi]> CREATE USER 'Anas'@'localhost' IDENTIFIED BY 'respons11'
-> ;
Query OK, 0 rows affected (0,006 sec)
```

```
MariaDB [glpi]> GRANT ALL PRIVILEGES ON `glpi`.* TO 'Anas'@'localhost'
-> ;
Query OK, 0 rows affected (0,004 sec)
```

```
MariaDB [glpi]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)
```

Et enfin on se rend sur notre serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glpi>) puis on finalise l'installation.

Il n'y a qu'à suivre les étapes suivantes :





## GLPI SETUP

### Début de l'installation



#### Installation ou mise à jour de GLPI

Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.

Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer

Mettre à jour



## GLPI SETUP

### Étape 0

#### Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
<b>Requis</b> Parser PHP	✓
<b>Requis</b> Configuration des sessions	✓
<b>Requis</b> Mémoire allouée	✓
<b>Requis</b> mysqli extension	✓
<b>Requis</b> Extensions du noyau de PHP	✓
<b>Suggéré</b> zip extension <i>Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.</i>	✓
<b>Suggéré</b> bz2 extension <i>Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.</i>	✓
<b>Suggéré</b> Zend OPcache extension <i>Améliorer les performances du moteur PHP.</i>	✓
<b>Suggéré</b> Extensions émulées de PHP <i>Améliorer légèrement les performances.</i>	✓
<b>Suggéré</b> Permissions pour le répertoire du marketplace <i>Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.</i>	✓

#### Voulez-vous continuer ?

Continuer >

Réessayer ↺



## GLPI SETUP

### Étape 1

#### Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

[REDACTED]

Mot de passe SQL

\*\*\*\*\*

Continuer >



## GLPI SETUP

### Étape 2

#### Test de connexion à la base de données



Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :



[REDACTED]



glpi

Continuer >



## GLPI SETUP

### Étape 3

Initialisation de la base de données.





## GLPI SETUP

### Étape 4

#### Récolter des données

☒ Envoyer "statistiques d'usage"

Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie. Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorions GLPI et ses plugins !

[Voir ce qui serait envoyé...](#)

#### Référez-vous votre GLPI

Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant [Le formulaire d'inscription](#)

[Continuer >](#)



## GLPI SETUP

### Étape 5

#### Une dernière chose avant de démarrer

Vous souhaitez obtenir de l'aide pour intégrer GLPI dans votre SI, faire corriger un bug ou bénéficier de règles ou dictionnaires préconfigurés ?

Nous mettons à votre disposition l'espace <https://services.glpi-network.com>.

GLPI-Network est un produit commercial qui comprend une souscription au support niveau 3, garantissant la correction des bugs rencontrés avec un engagement de délai.

Sur ce même espace, vous pourrez **contacter un partenaire officiel** pour vous aider dans votre intégration de GLPI.

[Continuer >](#)



Il y aura des erreurs qui nous demande de modifier des mots de passe et de supprimer un fichier dans install/install.php.

Pour les corrigés il suffit de :

Changer les mots de passe depuis cet endroit

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arbresconce)

Utilisateur

Utilisateur - post-only

Habillations

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réervations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique

Tous

Identifiant

post-only

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Valide depuis

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Groupe par défaut

Image

PO

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Effacer

Emails +

Valide jusqu'à

Authentification

Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut


Entité racine

Responsable

Et cette ligne de commande afin de supprimer le fichier :

```
|root@debian:/# rm var/www/html/glpi/install/install.php
```

Après ça nous avons crée deux utilisateurs. Un technicien qui répondra au problème et un self-service qui sera le client.


**Nouvel élément - Utilisateur**

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Oui

Emails +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Catégorie

Commentaires

Habilitation

Récursif


Non

Profil

Self-Service

Entité

Entité racine



Accueil / Administration / Utilisateurs

Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin Entrée racine (Arbresence)

Utilisateur

Utilisateur - Harrelson Tom

Actions

Habitations

1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

2

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique

6

Tous

Identifiant

selfServ1

Nom de famille

Harrelson

Prénom

Tom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Oui

Emails +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Effacer

Authentification

Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut

Entité racine

Utilisateur

Utilisateur - Galli Lucas

Actions

Habitations

1

Groupes

Préférences

Éléments utilisés

Éléments gérés

Tickets créés

Problèmes

Changements

Documents

Réservations

Synchronisation

Liens

Certificats

Historique

6

Tous

Identifiant

tech-1

Nom de famille

Galli

Prénom

Lucas

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire

L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Oui

Emails +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Effacer

Authentification

Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut

Entité racine

Une fois fait il faut créer un ticket depuis le self-service, on passe sur notre utilisateur admin qui pourra assigner le ticket au technicien. Puis on se connecte avec notre compte technicien et change l'état du ticket tout en proposant une solution à l'utilisateur self-service.

GLPI

Connexion à votre compte

Identifiant

selfserv1

Mot de passe

\*\*\*\*\*

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

GLPI

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Réduire le menu

Accueil

Tickets

Nouveau

En cours (Attribué)

En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

Supprimé

FLUX RSS PUBLICS

Self-Service

Entité racine (Arborescence)

TH

NOTES PUBLIQUES

GLPI

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Réduire le menu

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

-----

Urgence

Moyenne

Éléments associés

+

Observateurs

Titre

Description

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

[illegible]

**GLPI**

- Chercher dans le menu
- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

Accueil

Rechercher

Technicien  
Entité racine (Arborescence)

L.O.

**Vue personnelle** | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous

### TICKETS À TRAITER

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 1	Harrelson Tom	Général	Machine non fonctionnelle (2 - 0)

**VOTRE PLANNING**

Aucun événement à afficher

**NOTES PERSONNELLES**

**NOTES PUBLIQUES**

TH

Créé : il y a 34 minutes par Harrelson Tom Dernière mise à jour : À l'instant par Galli Lucas

**Machine non fonctionnelle**

A compter du 01/05/1997 Les serveurs ont arrêter de fonctionner

Créé : il y a 27 minutes par Galli Lucas

Avez vous vérifier si ils sont bien alimenter ?

LG

Enfin on se reconnecte avec le self-service pour répondre au technicien et lui dire si oui il a bien résolu notre problème et on retourne sur le technicien pour fermer le ticket.

TH

**Problème internet**

Je n'ai plus d'internet, mon VPN ne fonctionne plus, j'ai une fenêtre me demandant de l'argent sur ma machine.

Créé : il y a 2 minutes par Galli Lucas

Voici quelques solutions:

dans le cas où vous avez un abonnement vpn payant:

1) Si vous avez été sur un site suspectueux il peut être malveillant et vise peut être à voler vos coordonnées bancaires, personnelles etc...

- Vérifier d'où proviens cette fenêtre, si un programme est ouvert dans une autre fenêtre qui se met au dessus des autres par exemple vous pouvez la fermer depuis le gestionnaire de tâches puis supprimer ce programme.

Si vous n'y arrivez pas, envoyer nous votre ordinateur afin que nous essayons de résoudre votre problème.

2) Vérifier si vous avez bien renouvelé votre abonnement

Si vous n'avez pas renouvelé votre abonnement, vous pouvez le faire uniquement sur le site ou logiciel officiel afin de ne pas être victime d'arnaque. Souvent dans la page "mon compte" vous aurez un message qui vont l'indiquer.

3) Vérifier si vous êtes bien connecté à votre compte

Toujours dans la section "mon compte" vérifier que l'adresse mail du compte et/ou le nom d'utilisateur sont bien les vôtres.

LG

TH

Créé : À l'instant par Harrelson Tom

Effectivement je n'étais pas connecté au bon compte, je devais donc souscrire un abonnement pour pouvoir utiliser mon vpn