

# ► 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 décider 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 crée 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 InReleas
e
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 installez 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-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.

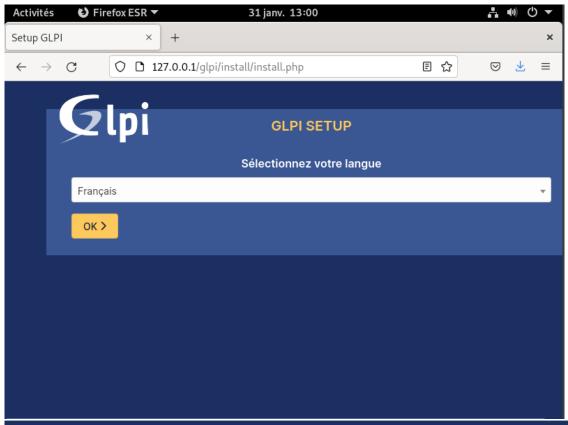
```
root@debian:/var/www/html/glpi# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@debian:/var/www/html/glpi# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@debian:/var/www/html/glpi#
```

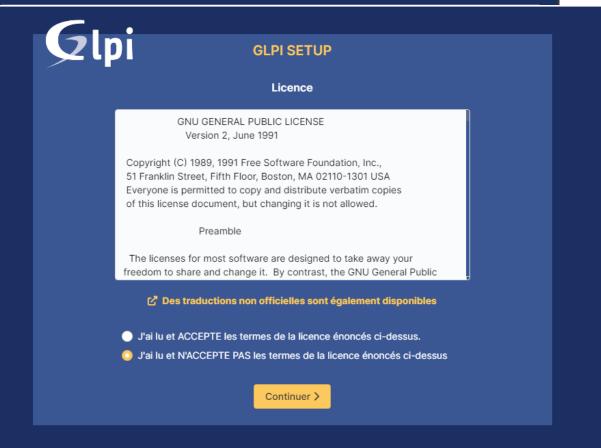
Etant donner que nous avons au pars avant installer mysql il faut se connecter avec la commande : 'mysql -u root' puis créer une base de données glpi et créez un utilisateur pour glpi et on va lui donnez tous les privilèges sur la base de données glpi.

```
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 [qlpi]> 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'a suivre les étapes suivantes :













# **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 améliorons GLPI et ses plugins!

Voir ce qui serait envoyé...

#### Référencez 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.

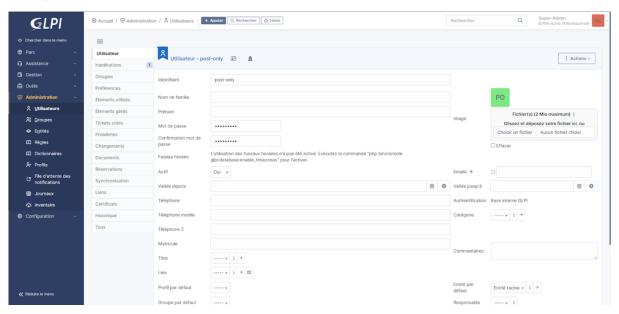
Continuer >



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 :

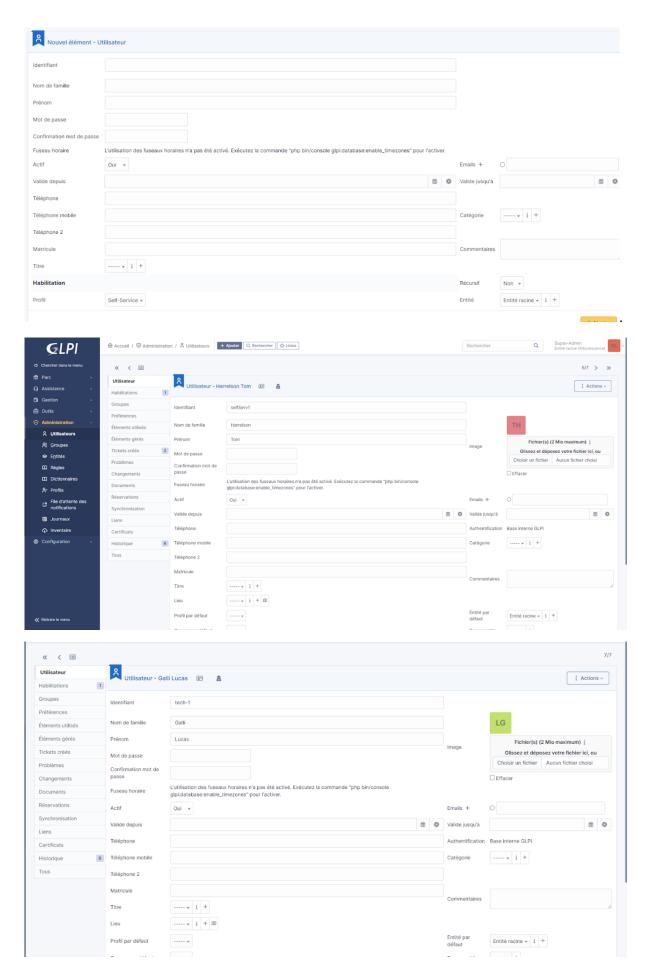
Changer les mots de passe depuis cet endroit



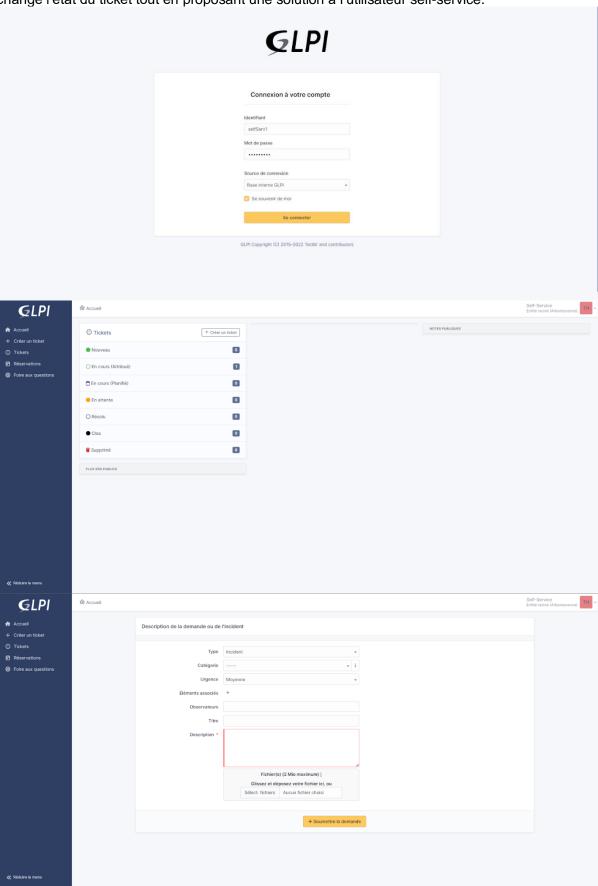
Et cette ligne de commande afin de supprimer le fichier :

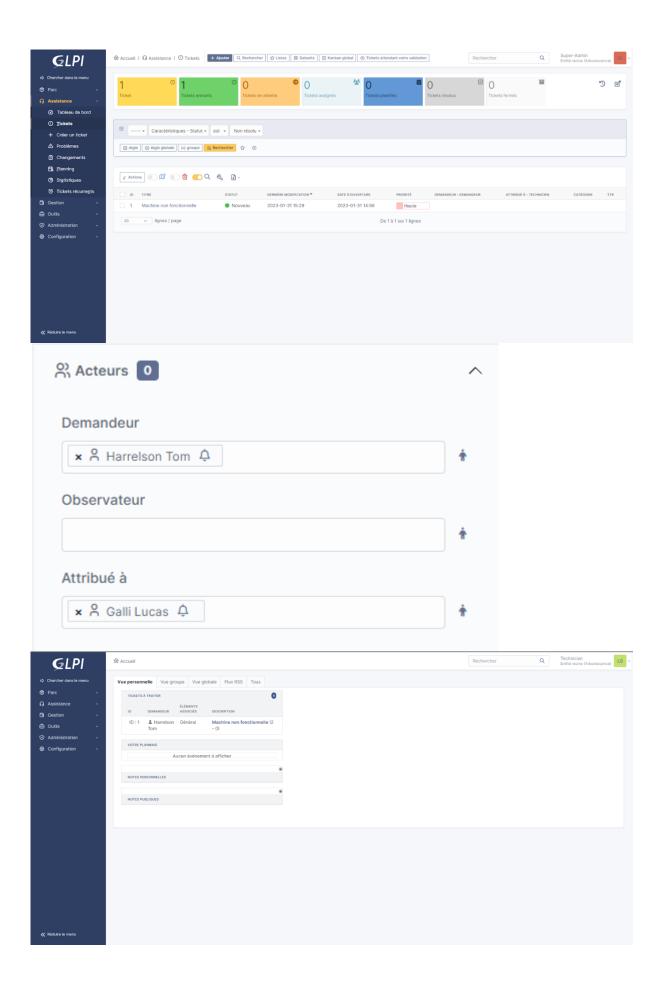
root@debian:/# rm var/www/html/glpi/install/install.php

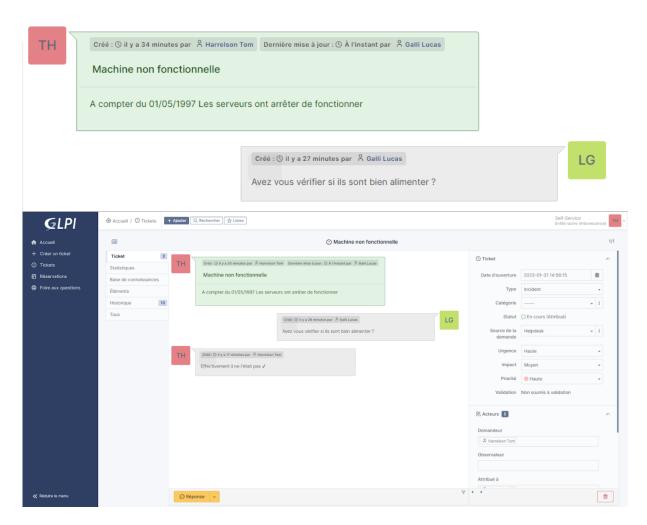
Après ça nous avons crée deux utilisateurs. Un technicien qui répondra au problème et un selfservice qui sera le client.



Une fois fait il faut créé un ticket depuis le self-service, on parte 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.







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.

