

RAPPORT D'INSTALLATION DE GLPI, ET TP GLPI TICKETING

[25/12/23]

[BTS SIO 1B]

CLAIRON

Anthony

[INSTALLATION



DE GLPI]

Nous allons en premier mettre à jour notre système et installer le serveur L.A.M.P. Pour se faire nous devons entrer les commandes suivantes :

- **[1] Mise à jour du système**

```
apt update && apt upgrade -y
```

- **[2] Installation du serveur L.A.M.P.**

Notez que dans l'installation des divers "apt-install php" il y a bien d'autre version qui peuvent être ajouter si besoin. (Exemple php-json)

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

```
apt install php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-xml php-intl php-ldap php-apcu php-xmlrpc php-zip php-bz2 php-imap -y
```

Nous allons sécuriser puis configurer la base de données
Lancez les commandes suivantes :

- **[3] Sécurisation du service de bases de données**

Configuré le mot de passe de l'utilisateur SQL ainsi que les paramètres voulus

```
mysql_secure_installation
```

- **[4] Configuration du service de bases de données**

1)Premièrement connectez-vous avec le compte et mot de passe que

vous avez défini :

```
mysql -u root -p
```

2) Créer la base de données qui sera utilisée par GLPI et donner tous les droits administrateurs à l'utilisateur :

```
create database db_glpi;  
grant all privileges on db_glpi.* to admin_db_glpi@localhost  
identified by "votre-MDP";  
exit
```

Nous allons enfin télécharger GLPI. Entrez les commandes suivantes :

- [5] Installation de GLPI

```
cd /tmp  
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.10/glpi-10.0.10.tgz
```

```
tar -xvzf glpi-10.0.10.tgz -C /var/www/html
```

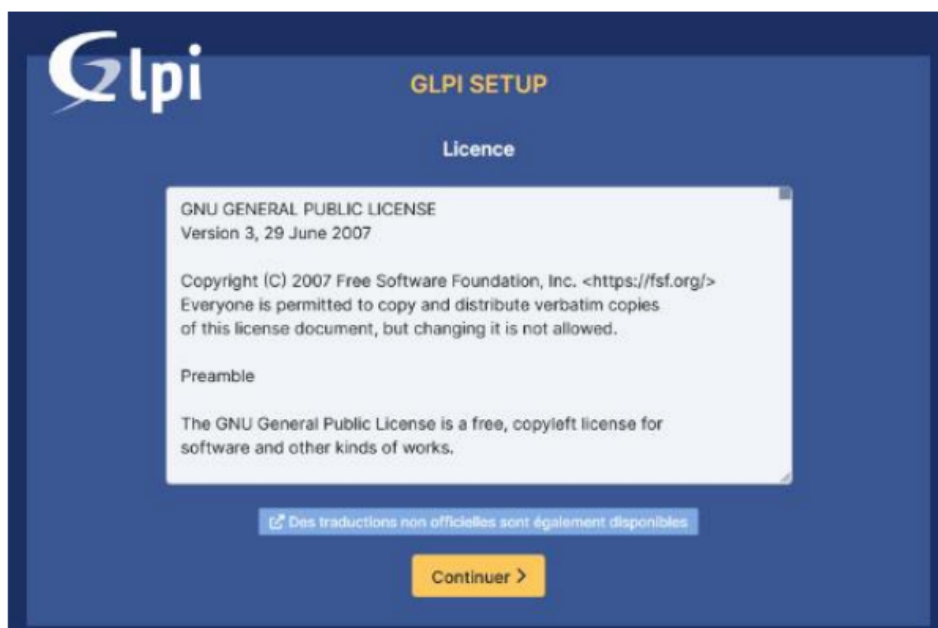
```
chown -R www-data /var/www/html
```

Nous pouvons redémarrer le service apache2 :

```
systemctl restart apache2
```

- [6] Configuration finale de GLPI via interface web

Rendez-vous sur à l'URL suivante : <http://localhost/glpi> puis installer ou mettre à jour GLPI



Une série de test sera lancer si les coches sont vertes alors tout est bon.



GLPI SETUP

Étape 0

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

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysqli extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Suggéré Version de PHP supportée <i>Une version officiellement supportée de PHP devrait être utiliser pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues.</i>	✓
Suggéré Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web <i>La configuration du dossier racine du serveur web devrait être <code>/var/www/html/glpi/public</code> pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.</i>	✓
Suggéré Configuration de sécurité pour les sessions <i>Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.</i>	✓
Suggéré Taille d'entier maximal de PHP <i>Le support des entiers 64 bits est nécessaire pour les opérations relatives aux adresses IP (inventaire réseau, filtrage des clients API, ...).</i>	✓
Suggéré exif extension <i>Renforcer la sécurité de la validation des images.</i>	✓
Suggéré ldap extension <i>Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.</i>	✓
Suggéré openssl extension <i>Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.</i>	✓
Suggéré Extensions PHP pour le marketplace <i>Permet le support des formats de paquets les plus communs dans le marketplace.</i>	✓
Suggéré Zend OPcache extension <i>Améliorer les performances du moteur PHP.</i>	✓
Suggéré Extensions émulées de PHP <i>Améliorer légèrement les performances.</i>	✓
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace <i>Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.</i>	✓

Continuer >

Vous n'avez plus qu'à remplir avec les informations que vous avez mis dans le tableau de commande.



GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

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 :



db_glpi

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >



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 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.glp-network.com>.

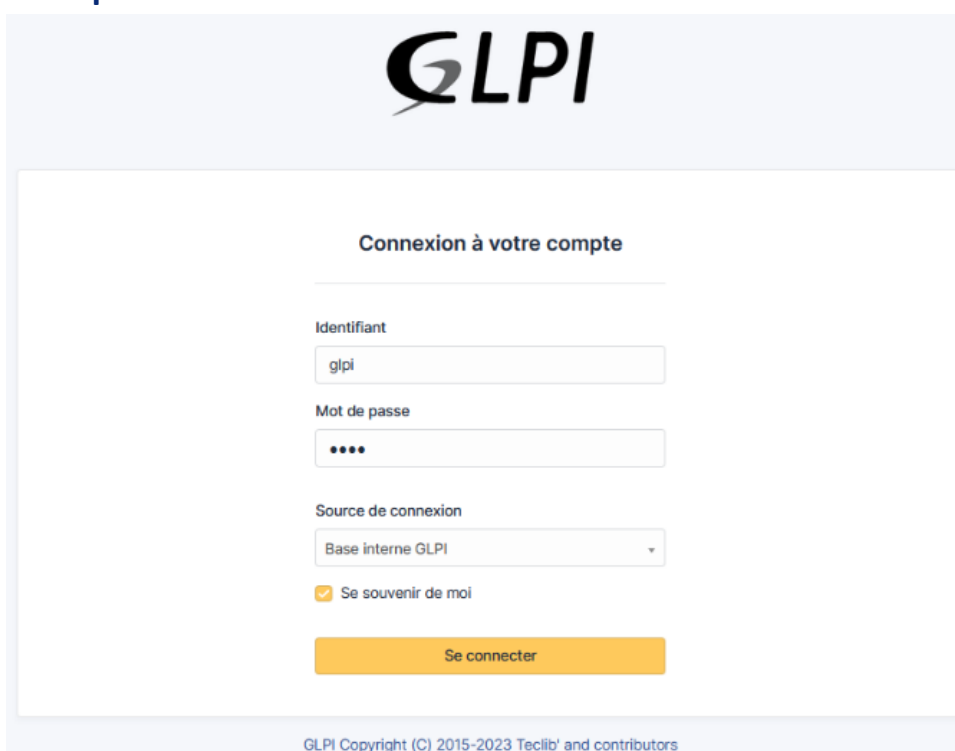
GLPI-Network est un service commercial qui comprend une souscription au support niveau 3, garantissant la correction des bugs rencontrés avec un engagement de délai.

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

Continuer >



Vous pouvez maintenant vous connecter.



Ce message d'avertissement vous alerte du fait que vous deviez changer le mot de passe par défaut des 4 utilisateurs ainsi que supprimer le fichier install.php après quoi votre GLPI sera sécuriser et fonctionnel.



[TP GLPI Ticketing VIRTUALBOX]

1 Création des utilisateurs Technicien et Client.

<input type="checkbox"/>	CL	client	Oui
<input type="checkbox"/>	TE	tech	Oui

2 Création du ticket

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Haute
Éléments associés	+
Observateurs	
Titre	Machine non fonctionnel
Description *	Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume même pas.

×

Paragraphe

B I A

...

Est-ce que votre alimentation est bien branchée ?

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

3 Echange entre le technicien et le client

Machine non fonctionnel

Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume même pas.

TE

Créé : ⌚ Il y a 2 minutes par 👤 Technicien

Est-ce que votre alimentation est bien branchée ?

 Helpdesk

CL

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Client

Merci beaucoup, problème résolu.

4 Changements de statut du ticket

Statut



Nouveau



Statut



Clos



5 Situation client/technicien avec un problème.

CL

Créé : ⌚ Il y a 14 minutes par 👤 client

Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 tech

Mon Pc ne reconnait pas les périphériques

Mon ordinateur ne reconnait pas mes périphériques usb , il ne reconnait pas plus précisément ma souris, mon clavier et mon casque .

Auriez-vous une solution à mon problème?

Cordialement,

TE

Créé : ⌚ Il y a 10 minutes par 👤 tech

Dans un premier cas verifier que cela n'est pas produit par 1 port USB defaillant en vous connectant sur un autre port USB, .

[Helpdesk](#)

CL

Créé : ⌚ Il y a 9 minutes par 👤 client

J'ai verifié et cela ne semble pas être le problème.

TE

Créé : ⌚ Il y a 7 minutes par 👤 tech

Verifions alors que se ne soit pas un problème d'électricité statique , eteigner votre pc puis débrancher le cable d'alimentation avant d'appuyer une minute sur le bouton de démarrage enfin rebrancher et allumer de nouveau le pc.

[Helpdesk](#)

CL

Créé : ⌚ Il y a 4 minutes par 👤 client

Toujours aucun changement , ce n'est donc pas un problème d'électricité statique

TE

Créé : ⌚ Il y a 3 minutes par 👤 tech

Nous allons donc vérifier que le pilote de votre périphérique USB est à jour , si ce n'est pas le cas faites les mise à jour de ceux ci.

[Helpdesk](#)

CL

Créé : ⌚ Il y a 1 minutes par 👤 client

Ah! merci le problème semble être régler! Merci énormément de votre aide.

TE

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 tech

Merci de votre patience et de votre confiance , je ferme le ticket . Bonne journée!

[Helpdesk](#)

6 Situation client/technicien problème d'application web (code non fonctionnel)

CL

Créé : 🕒 Il y a 22 minutes par 👤 client

Dernière mise à jour : 🕒 À l'instant par 👤 tech

Problème de l'exécution de mon code dans mon application web

J'ai fait des modifications à mon code afin d'affiner la présentation de celle-ci et l'animation de certains boutons et sliders sur JavaScript CSS et HTML mais ces modifications ne semblent pas fonctionner. Pourriez-vous m'aider s'il vous plaît ?

TE

Créé : 🕒 Il y a 19 minutes par 👤 tech

Bonsoir vérifiez d'abord la console pour voir les erreurs éventuelles et regardez votre code pour éventuellement directement si celui-ci contient des erreurs. Si il y a des erreurs ou des messages d'erreur envoyez-les moi.

📩 Helpdesk

CL

Créé : 🕒 Il y a 17 minutes par 👤 client

Il y a plusieurs messages que je n'avais pas vus mais que j'ai corrigés mais je ne comprends pas pourquoi j'ai des erreurs.

TE

Créé : 🕒 Il y a 16 minutes par 👤 tech

Bien voyons donc depuis le début, pouvez-vous m'envoyer votre code ?

📩 Helpdesk

CL

Créé : 🕒 Il y a 15 minutes par 👤 client

Oui bien sûr le problème vient de cet endroit

TE

Créé : 🕒 Il y a 12 minutes par 👤 tech

Il semblerait qu'il y ait diverses erreurs telles que le tag `<script>` mal écrit ainsi qu'un mauvais chemin relatif ou URI

📩 Helpdesk

CL

Créé : 🕒 Il y a 6 minutes par 👤 client

Oui mais même après avoir corrigé il m'affiche `Uncaught ReferenceError` et `SyntaxError`

TE

Créé : 🕒 Il y a 3 minutes par 👤 tech

Pour le problème `ReferenceError` vous avez utilisé le mauvais nom de variable dans votre code, JavaScript est sensible à l'utilisation de majuscules également donc faites attention

Pour le problème `SyntaxError` vous devez mettre correctement les parenthèses () après `if`, `else if`, `for`, `while`

📩 Helpdesk

CL

Créé : 🕒 Il y a 1 minute par 👤 client

Oh ! Effectivement j'ai trouvé les erreurs merci énormément de votre aide et vos conseils. Bonne journée !

TE

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 tech

Aucun souci tout le plaisir est pour moi, n'hésitez pas à soumettre d'autres questions en cas de problème.

📩 Helpdesk