



Sommaire :

- Installation GLPI
- Mysql
- Mise en place de GLPI v10
- Collecter, suivre et orienté les demandes sur GLPI
- Traiter les demandes concernant les services réseau et système, applicatif sur GLPI
- Traiter les demandes concernant les applications sur GLPI

Outil Utilisé : Maria DB, Apache, VMware, PHP

Installation GLPI :

- Installez un serveur LAMP (apache2, Mariadb-server et PHP).

```
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu
root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# sudo apt-get install apache2
```



```
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu# sudo apt-get install mariadb-server
```



```
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu# sudo apt-get install php libapache2-mod-php php-mysql
```



- Installation de GLPI, on aura également besoin de Perl et de l'extension PHP.

```
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

- Télécharger la version 10.0.6 au format .tgz de glpi-project sur GitHub (avec la commande wget).

```
root@ubuntu-virtual-machine: /home/ubuntu# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
```

```
root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
--2023-03-14 11:11:48-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
Resolving github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connecting to github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 302 Found
Location: https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/963e7d9e-e5e3-4274-8c7e-57fb0b5b75cb?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53AW2F20230314%2Fus-east-1%2F%3A%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230314T101116Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=796d4507975022dccc449ef0f48950aadf22ed0de33d47c181b9de33d47c181b40ae180fb22db&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.6.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [following]
--2023-03-14 11:11:48-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/963e7d9e-e5e3-4274-8c7e-57fb0b5b75cb?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53AW2F20230314%2Fus-east-1%2F%3A%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230314T101116Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=796d4507975022dccc449ef0f48950aadf22ed0de33d47c181b9de33d47c181b40ae180fb22db&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.6.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Resolving objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.111.133, 185.199.110.133, ...
Connecting to objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)|185.199.108.133|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 200 OK
Length: 57382334 (55M) [application/octet-stream]
Saving to: 'glpi-10.0.6.tgz'

glpi-10.0.6.tgz      100%[=====] 54,72M  32,7MB/s   in 1,7s

2023-03-14 11:11:50 (32,7 MB/s) - 'glpi-10.0.6.tgz' saved [57382334/57382334]

root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# tar -xzf glpi-10.0.6.tgz
```

Donner les permissions sur le dossier GLPI afin que notre serveur puisse y accéder commande chown puis chmod).

```
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html# chown ubuntu /var/www/html/glpi
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html# chmod u+rwX ubuntu /var/www/html/glpi
```

MYSQL :

Installation Mysql.

```
root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# sudo apt-get install mysql-server
```

Création de la base de données Tickets.

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE Tickets
-> CREATE DATABASE Tickets;
```

Création d'une Tables GLPI.

```
MariaDB [Tickets]> Create TABLES GLPI ( id varchar (100), mdp varchar (100);
```

Création d'un identifiant.

```
root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# CREATE USER 'kevin'@'localhost' IDENTIFIED BY 'kevin';
```

Accordez les autorisations appropriées à cet utilisateur.

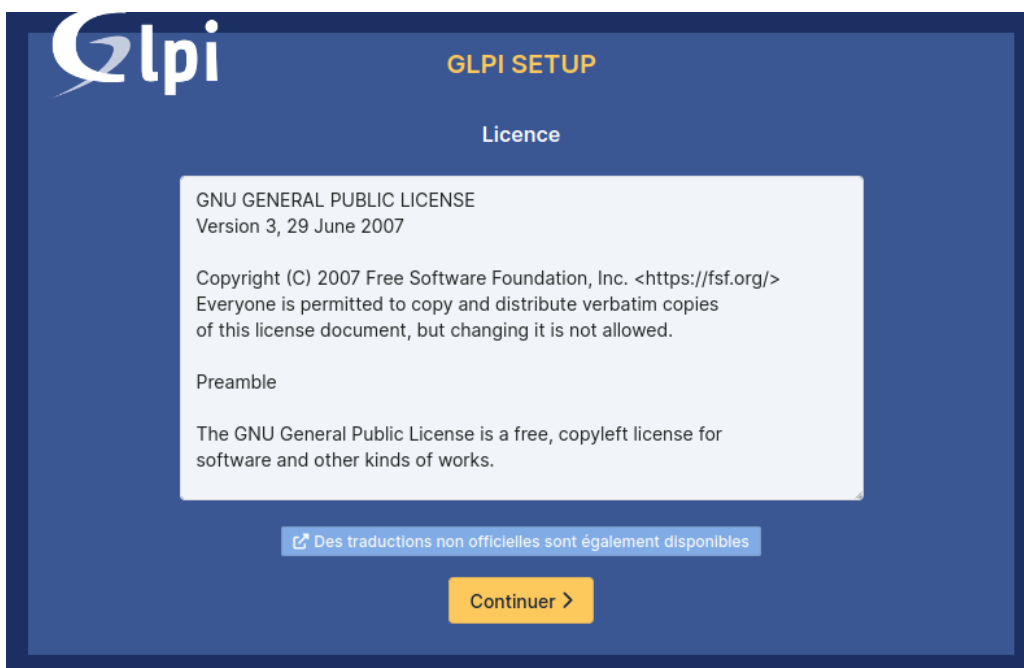
```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON TICKETS.* TO 'kevin'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec) *
```

Enregistrer les modifications et quitter la base de données.

```
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)
```

Mise en place de GLPI v10

Configuration GLPI



Appuyer sur « Installer »



Requis Permissions pour les fichiers de log

Le fichier de log n'a pas pu être créé dans /var/www/html/glpi/files/_log.

Requis Permissions pour les dossiers de données

*Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_cache.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/config.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_cron.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_dumps.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_graphs.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_lock.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_pictures.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_plugins.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_rss.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_sessions.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_tmp.
Le dossier ne peut être créé dans /var/www/html/glpi/files/_uploads.*

Utilisez ces commandes pour corriger les erreurs.

```
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi# cat etc/passwd
```

```
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi# chmod -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

```
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi# chown -R /var/www/html/glpi
```



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

robin

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 :

☐

GLPDB

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.glpi-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 >](#)



GLPI SETUP


Étape 6

L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

 Utiliser GLPI

Connexion GLPI

Login to your account

Login

glpi

Password

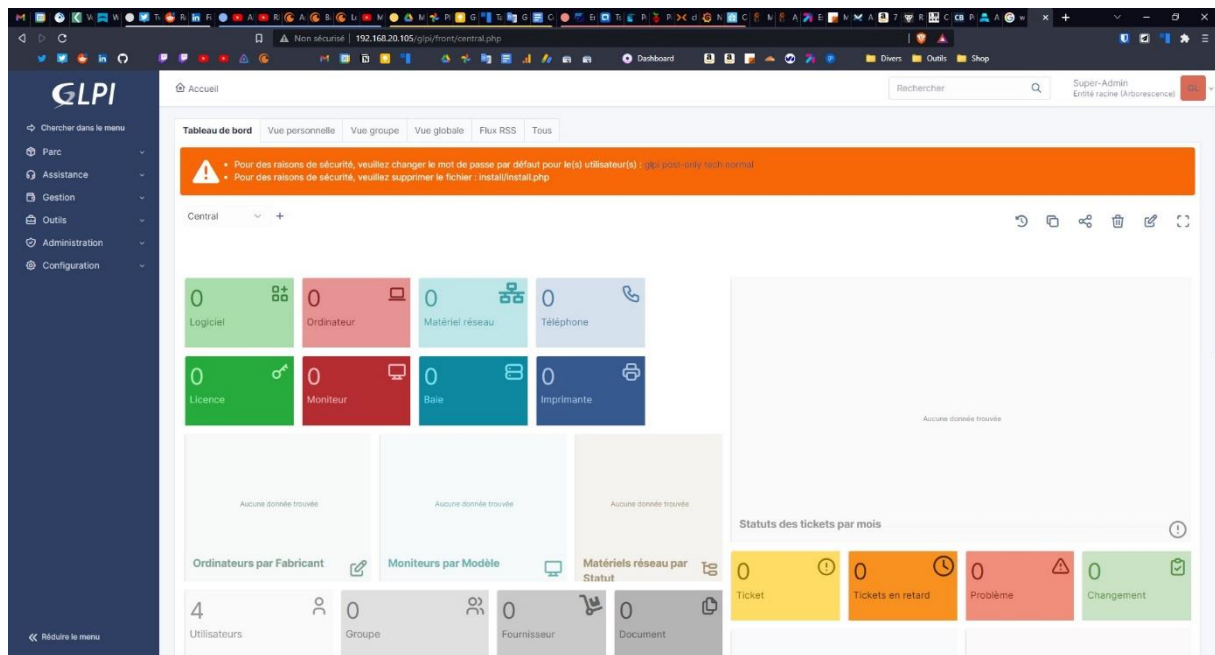
....

Login source

GLPI internal database

☒ Remember me

Sign in



Pour corriger cette erreur, on supprime le dossier install.php

```
root@ubuntu-virtual-machine:/home/ubuntu# cd /var/www/html/glpi
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi# ls
ajax          config        index.php     marketplace   sound
apirest.md    CONTRIBUTING.md install       pics          src
apirest.php   css           INSTALL.md   plugins       status.php
apixmlrpc.php css_compiled  js           public        SUPPORT.md
bin           files         lib          README.md    templates
caldav.php    front        LICENSE     resources    vendor
CHANGELOG.md  inc          locales     SECURITY.md   version
```

```
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi# cd install
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi/install# ls
empty_data.php index.php install.php migrations mysql update.php
root@ubuntu-virtual-machine:/var/www/html/glpi/install# rm -rf install.php
```

Collecter, suivre et orienté les demandes sur GLPI

Création de deux utilisateurs : un utilisateur qui aura pour profil technicien, un utilisateur qui aura le profil self-service

Identifiant

Habilitation

Profil

Identifiant self

Profil Self-Service ▾

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident ▾

Catégorie ----- ▾ [i](#)

Urgence Haute ▾

Éléments associés +

Observateurs

Titre Machine non fonctionnel

Description *
Paragraphe ▾ **B** *I* ...
Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume plus même pas.

Ticket

2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

14

SE

Créé : ⌚ il y a 9 minutes par self-service2

Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par technicien2

Machine non fonctionnel

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

TE

Créé : ⌚ il y a 2 minutes par technicien2

est ce que votre alimentation est bien branché?

Helpdesk

SE

Créé : ⌚ À l'instant par self-service2

oui

Traiter les demandes concernant les applications sur GLPI

Création d'une conversation :

Compte Collègue :

Identifiant

Collègue

Habilitation

Profil

Technician ▼

Compte Client :

Identifiant

Client

Profil

Observer ▼

Problème (2)

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

CL

Créé : À l'instant par Client

Problème

Bonjour, j'ai une fenêtre me demandant de l'argent sur ma machine. Que faire ?

Ticket

2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

6

Tous

CL

Créé : Il y a 2 minutes par Client

Dernière mise à jour : À l'instant par Client

Problème

Bonjour, j'ai une fenêtre me demandant de l'argent sur ma machine. Que faire ?

CL

Créé : À l'instant par Client

Bonjour, il ne faut surtout pas exécuter cette tâche. Fermer la fenêtre pour être sûr

Helpdesk

CL

Créé : À l'instant par Client

D'accord merci

Helpdesk