

# Collecter, suivre et orienter des demandes

```
*
* @var boolean
*/
define('PSI_INTERNAL_XML', false);

if (version_compare("5.2", PHP_VERSION, ">")) {
    die("PHP 5.2 or greater is required!!!");
}
if (!extension_loaded("pcre")) {
    die("phpSysInfo requires the pcre extension to php in order to work properly.");
}

require_once APP_ROOT.'/includes/autoloader.inc.php';

// Load configuration
require_once APP_ROOT.'/config.php';

if (!defined('PSI_CONFIG_FILE') || !defined('PSI_DEBUG')) {
    $tpl = new Template("/templates/html/error_config.html");
    echo $tpl->fetch();
    die();
}

// ... javascript ...; strtolower(
```

Arthur BESNARD

Documentation Technique

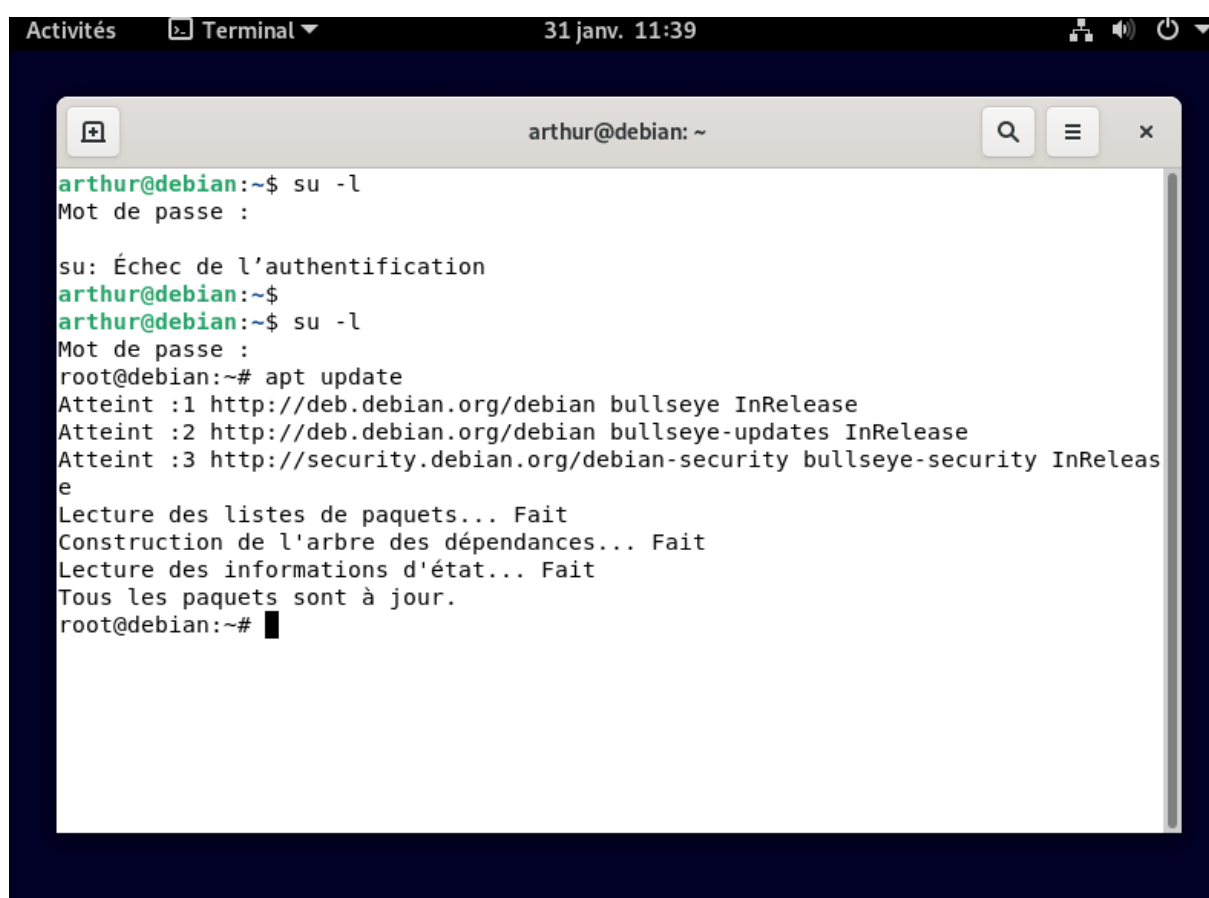
# Présentation de l'outil GLPI

GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) est un logiciel libre de gestion de parc informatique et de ticketing. Il permet de gérer l'inventaire des équipements informatiques, les incidents, les demandes de service, les contrats de maintenance, etc ...

GLPI offre une interface complète pour la gestion de votre parc informatique. Vous pouvez ajouter des équipements, des utilisateurs, des tickets, des contrats de maintenance, etc. en utilisant les différentes sections de l'interface. GLPI fournit également des rapports détaillés sur l'état de votre parc informatique.

## Installation de GLPI

Il faut premièrement quand vous arrivez sur votre machine virtuelle, lancer le terminal mettez-vous en administrateur (root).



The screenshot shows a terminal window titled 'Terminal' with the date and time '31 janv. 11:39'. The terminal is running on a system with the username 'arthur@debian'. The user enters the command 'su -l' to switch to the root user. The prompt changes to 'root@debian:~#'. The user then enters the command 'apt update'. The terminal output shows the following steps: 'Atteint :1 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease', 'Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease', and 'Atteint :3 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease'. The terminal also shows 'Lecture des listes de paquets... Fait', 'Construction de l'arbre des dépendances... Fait', and 'Lecture des informations d'état... Fait'. Finally, it displays 'Tous les paquets sont à jour.' and the root prompt 'root@debian:~#'.

```
arthur@debian:~$ su -l
Mot de passe :

su: Échec de l'authentification
arthur@debian:~$
arthur@debian:~$ su -l
Mot de passe :
root@debian:~# apt update
Atteint :1 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Atteint :3 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security 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.
root@debian:~#
```

Puis il faut mettre à jour le système.

```
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:~# █
```

Il faut après installer un serveur LAMP (apache2, mariadb-server et php).

Puis activer apache2 et mariadb au démarrage de la machine (commande systemctl).

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

Il faut par la suite recharger apache2 avec cette commande :

'systemctl reload apache2'

Il faut après télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project (avec la commande wget). Puis décompressez ce fichier dans le dossier /var/www/html.

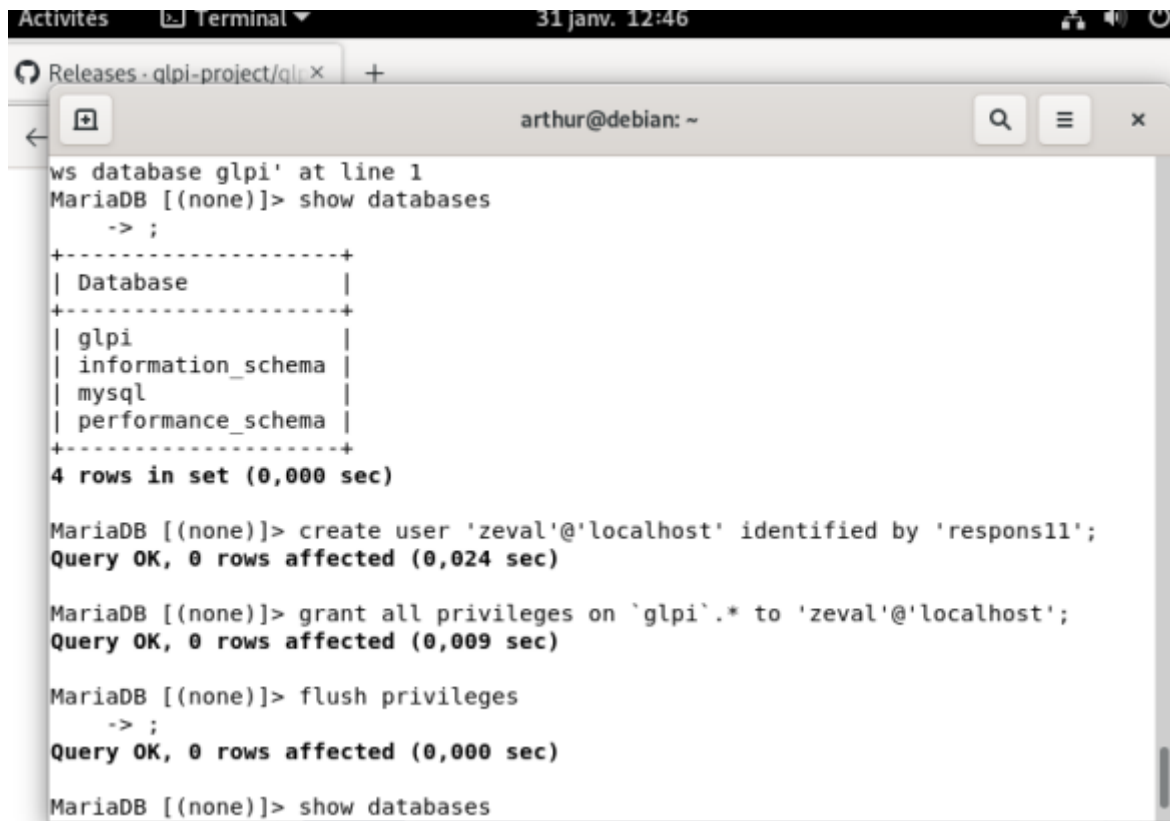
```
root@debian:/# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html/
root@debian:/# cd /var/www/html
root@debian:/var/www/html# ls
glpi  index.html
root@debian:/var/www/html#
```

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#
```

## MySQL :

Puis il faut se connecter avec la commande : 'mysql -u root' puis créer la base de données glpi et créer un utilisateur pour glpi et donner lui tous les privilèges sur la base de données glpi.



```
Activités Terminal 31 janv. 12:46
Releases - glpi-project/glpi x +
arthur@debian: ~
mysql -u root
mysql> create database glpi' at line 1
MariaDB [(none)]> show databases
-> ;
+-----+
| Database |
+-----+
| glpi      |
| information_schema |
| mysql     |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0,000 sec)

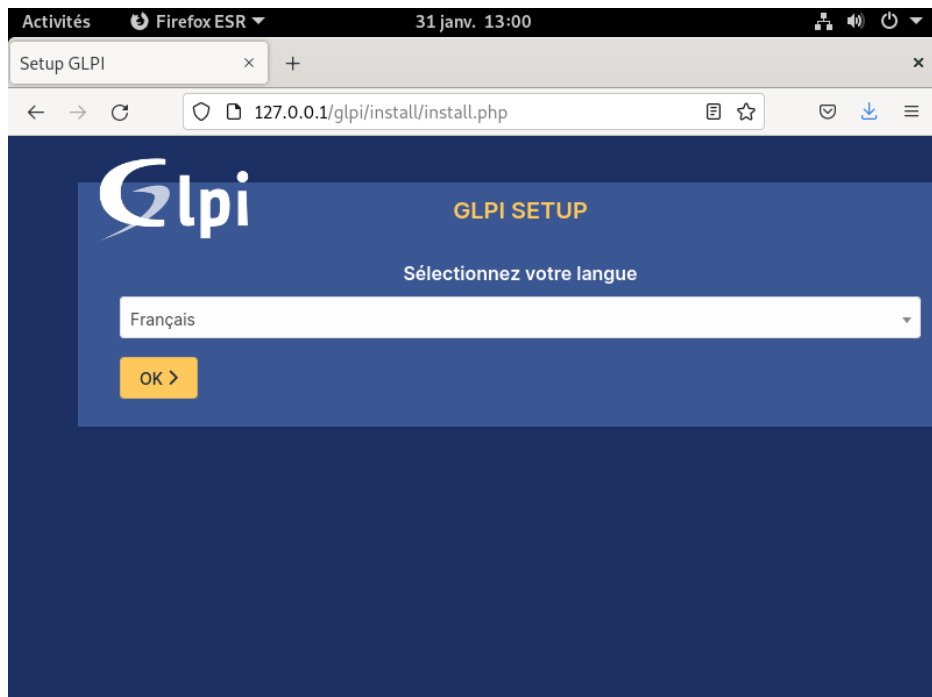
MariaDB [(none)]> create user 'zeval'@'localhost' identified by 'respons11';
Query OK, 0 rows affected (0,024 sec)

MariaDB [(none)]> grant all privileges on `glpi`.* to 'zeval'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,009 sec)

MariaDB [(none)]> flush privileges
-> ;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)

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

Et il faut se rendre sur cette url pour finir l'installation (<http://127.0.0.1/glpi>).





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	✓

**Suggéré** zip extension  
*Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.*

✓

**Suggéré** bz2 extension  
*Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.*

✓

**Suggéré** Zend OPcache extension  
*Améliorer les performances du moteur PHP.*

✓

**Suggéré** Extensions émulées de PHP  
*Améliorer légèrement les performances.*


✓

**Suggéré** Permissions pour le répertoire du marketplace  
*Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.*

✓

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

██████

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 :

☐

☒

glpi

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.

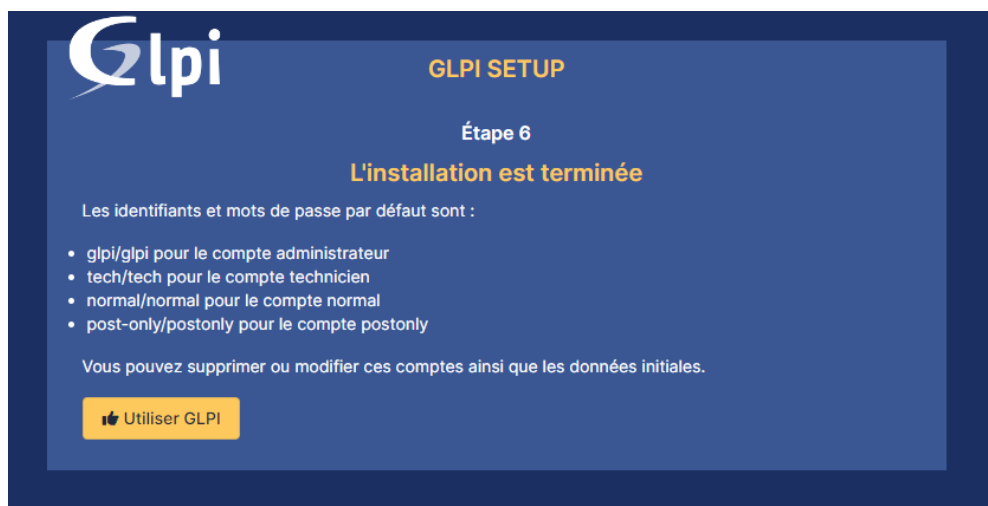
Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins !

[Voir ce qui serait envoyé...](#)

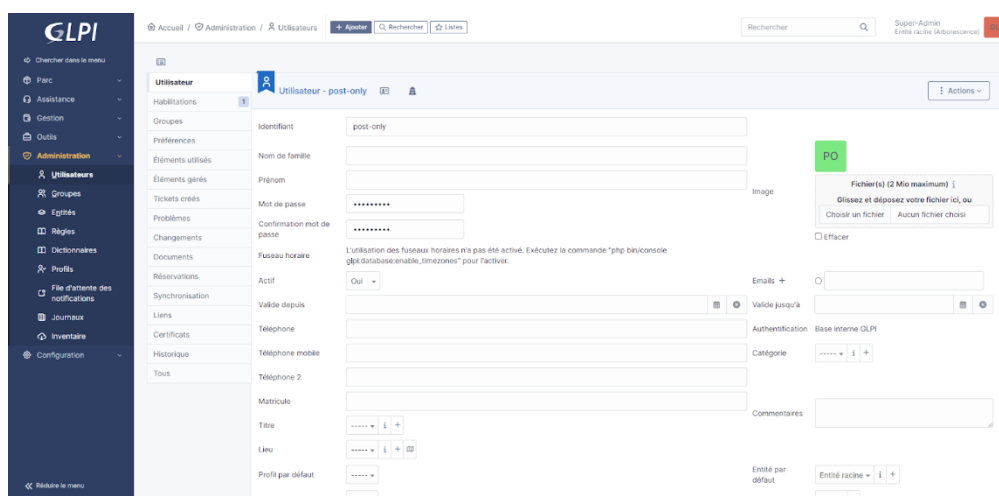
Référez votre GLPI

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 >



Puis une bannière orange avec des erreurs nous demande de mettre des mots de passe aux utilisateurs et de supprimer un fichier. Puis on aura cet affichage :





Puis on a créé deux utilisateurs, sur cette page.

**Nouvel élément - Utilisateur**

Identifiant	<input type="text"/>
Nom de famille	<input type="text"/>
Prénom	<input type="text"/>
Mot de passe	<input type="password"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>
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	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
Valable depuis	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>
Téléphone 2	<input type="text"/>
Matricule	<input type="text"/>
Titre	<input type="text"/>
Habilitation	Récursif <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Oui
Profil	Self-Service
Entité	Entité racine

Voilà les deux utilisateurs que nous avons créer

**GLPI**

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arbresence)

Utilisateur - Harrelson Tom

Actions

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 ☐ Non

Valable depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Lieu:

Profil par défaut:

Image:

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Choisir un fichier

Authentification: Base interne GLPI

Catégorie:

Commentaires:

Entité par défaut: Entité racine

« < » 7/7

**Utilisateur** Utilisateur - Galli Lucas Actions

Habilitations 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 gpi:database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif Oui

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Lieu

Profil par défaut

Image

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Effacer

Emails +

Authentification Base interne GLPI

Catégorie

Commentaires

Entité par défaut Entité racine

Une fois le ticket créer, on se connecte sur notre « utilisateur admin » qui pourra assigner le ticket à un utilisateur, ici il sera assigné à notre technicien ajouté à la question précédente. Puis connectez-vous avec votre compte « technicien » et changer l'état du ticket tout en posant une question 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

Self-Service  
Entité racine (Arborescence)

TH

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau

En cours (Attribué)

En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

Supprimé

FLUX RSS PUBLICS

NOTES PUBLIQUES

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

<< Réduire le menu

Accueil

Self-Service  
Entité racine (Arborescence)

TH

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

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

<< Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Calendriers

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

TH

1 Ticket

1 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets fermés

-----

Caractéristiques - Statut

est

Non résolu

régle

régle globale

groupe

Rechercher

☆

⊞

Actions

⊞

⊞

⊞

⊞

⊞

⊞

⊞

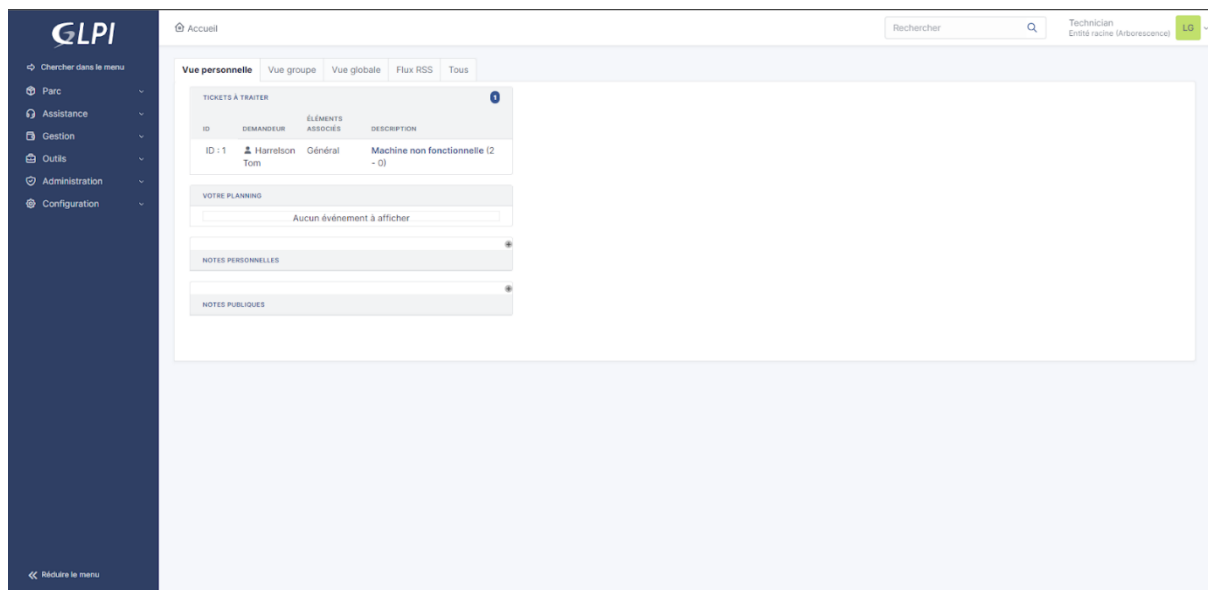
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVRETURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Machine non fonctionnelle	Nouveau	2023-01-31 15:29	2023-01-31 14:56	Haute				

20

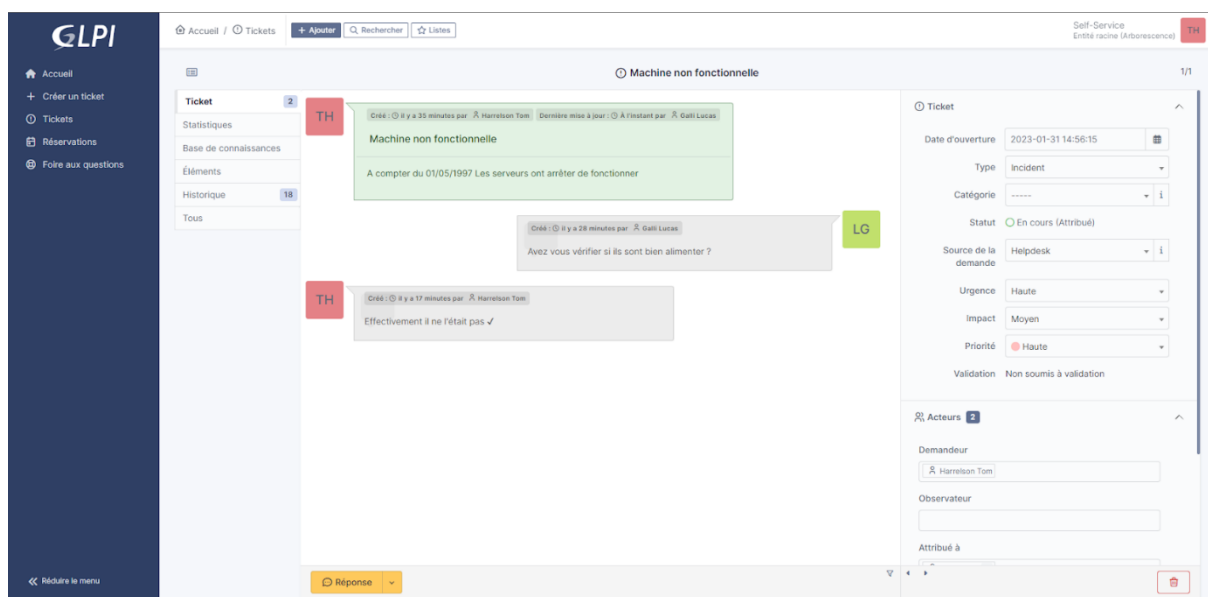
lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Nous sommes ici connecter au compte Technicien ou nous voyons les tickets à traiter.



Voilà l'interface où ils peuvent échanger.



Puis nous nous sommes reconnectés avec le self-service pour répondre à la question posée par le technicien. Retourner sur le compte du technicien pour fermer le ticket.

! Ticket

^

Date d'ouverture

2023-01-31 14:56:15

Date de résolution

2023-01-31 15:33:12

Type

Incident

Catégorie

-----

i

Statut

☐ Résolu

Source de la demande

Helpdesk

i

Urgence

Haute

Impact

Moyen

Priorité

Haute

Validation

Non soumis à validation