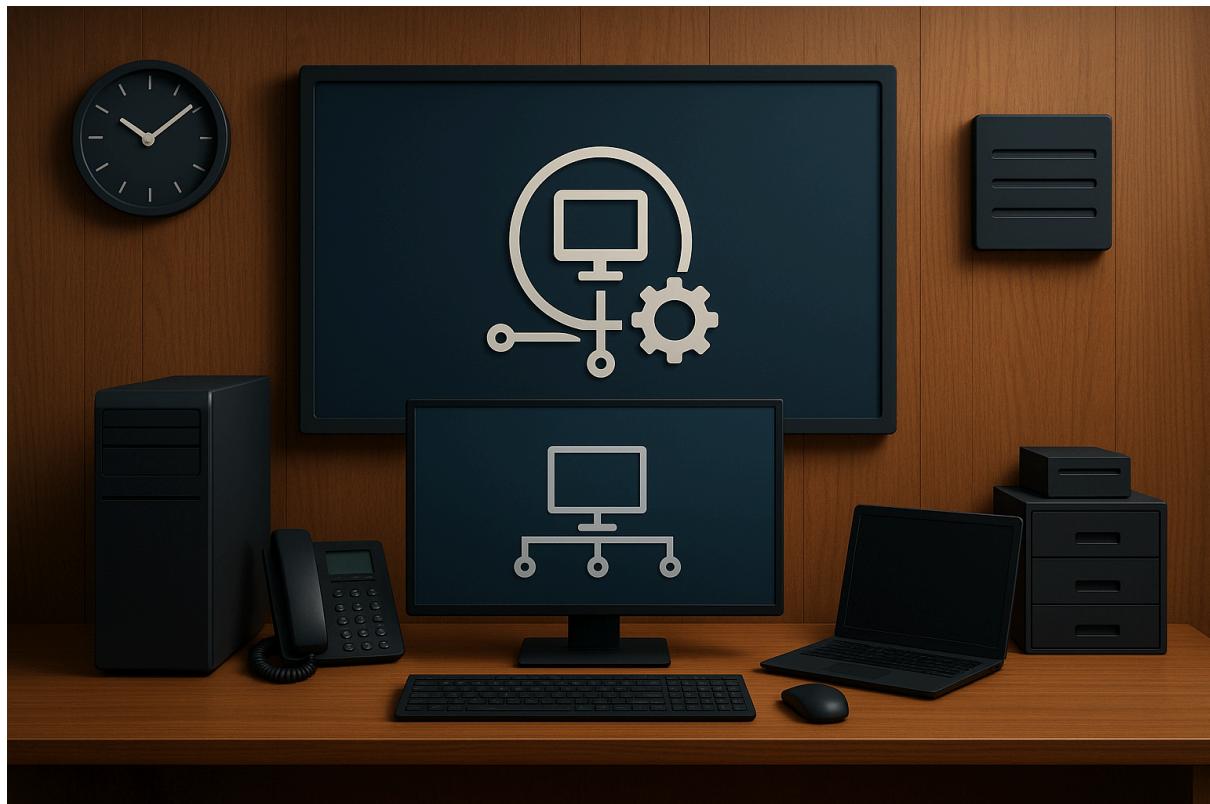


AP4: GLPI



BCHI Aliya

MISSION 1

Avant l'installation de **Apache2, PHP et MariaDB-server**, les commandes **apt update** et **apt upgrade** ont été exécutées pour mettre à jour les paquets du système.

Toutes les extensions nécessaires ont été installées afin de garantir le bon fonctionnement de GLPI.

```
root@debian:~# apt install apache2 mariadb-server php php-mysqli php-curl php-gd php-x
m1 php-mbstring php-ldap unzip wget
Note : sélection de « php8.4-mysql » au lieu de « php-mysqli »
apache2 est déjà la version la plus récente (2.4.65-2).
mariadb-server est déjà la version la plus récente (1:11.8.3-0+deb13u1).
php est déjà la version la plus récente (2:8.4+96).
wget est déjà la version la plus récente (1.25.0-2).
Les paquets suivants ont été installés automatiquement et ne sont plus nécessaires :
libcbor0.8           libpython3.11-stdlib      python3-pycurl
libcurl3t64-gnutls   linux-image-6.1.0-25-amd64  python3-pyparsing
libfuse2              perl-modules-5.36       python3-pysimplesoap
libicu72              python3-autocommand  python3-six
libldap-2.5.0          python3-httplib2       python3-typeguard
libngtcp2-16           python3-inflect        python3-typing-extensions
libngtcp2-crypto-gnutls8 python3-jaraco.context  python3.11
libnsl2               python3-jaraco.functools  python3.11-minimal
libperl5.36            python3-more-itertools
libpython3.11-minimal  python3-pkg-resources
Veuillez utiliser « apt autoremove » pour les supprimer.

Installation de :
  php-curl  php-gd  php-ldap  php-mbstring  php-xml  php8.4-mysql  unzip

Installation de dépendances :
fontconfig-config libgavl1-1           libjpeg62-turbo  libxslt1.1
fonts-dejavu-core  libgd3                liblerc4       libyuv0
fonts-dejavu-mono  libgomp1              libonig5       php8.4-curl
libabsl20240722    libheif-plugin-aomenc  librav1e0.7    php8.4-gd
libaom3             libheif-plugin-dav1d   libsharpuyv0  php8.4-ldap
libavif16           libheif-plugin-libde265 libsvtav1enc2  php8.4-mbstring
libdav1d7           libheif-plugin-x265    libtiff6      php8.4-xml
libde265-0          libheifl              libwebp7
libdeflateo         libimagequant0     libx265-215
libfontconfig1      libjbig0             libxpm4

Paquets suggérés :
libgd-tools          libheif-plugin-jpegenc  libheif-plugin-kvazaar  zip
libheif-plugin-ffmpegdec libheif-plugin-j2kdec  libheif-plugin-rav1e
libheif-plugin-jpegdec   libheif-plugin-j2kenc  libheif-plugin-svtenc

Sommaire :
Mise à niveau de : 0. Installation de : 44Supprimé : 0. Non mis à jour : 0
Taille du téléchargement : 14,6 MB
Espace nécessaire : 59,9 MB / 28,5 GB disponible

Continuer ? [0/n]
```

Pour envisager l'association de GLPI avec un annuaire LDAP tel qu'Active Directory, l'extension **LDAP** de PHP a été installée.

```
root@debian:~# apt-get install php-ldap
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
php-ldap est déjà la version la plus récente (2:8.4+96).
Les paquets suivants ont été installés automatiquement et ne sont plus nécessaires :
  libcbor0.8 libcurl3t64-gnutls libfuse2 libicu72 libldap-2.5-0 libngtcp2-16
  libngtcp2-crypto-gnutls8 libnsl2 libperl5.36 libpython3.11-minimal
  libpython3.11-stdlib linux-image-6.1.0-25-amd64 perl-modules-5.36
  python3-autocommand python3-httplib2 python3-inflect python3-jaraco.context
  python3-jaraco.functools python3-more-itertools python3-pkg-resources
  python3-pycurl python3-pyparsing python3-pysimplesoap python3-six
  python3-typeguard python3-typing-extensions python3.11 python3.11-minimal
Veuillez utiliser « apt autoremove » pour les supprimer.
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@debian:~#
```

Création de la base de données **GLPI** sur MariaDB afin de stocker les informations de l'application.

```
root@debu
root@mariadb:~# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 40
Server version: 10.3.29-MariaDB-0+deb10u1 Debian 10

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpiuser'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0.001 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0.001 sec)

▶ mriaDB [(none)]> EXIT;
e
root@mariadb:~# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 41
Server version: 10.3.29-MariaDB-0+deb10u1 Debian 10

Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.

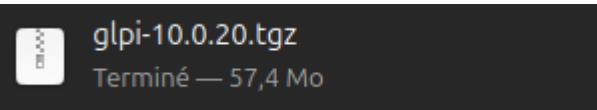
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.

MariaDB [(none)]> USE GLPIUSER
ERROR 1049 (42000): Unknown database 'GLPIUSER'
MariaDB [(none)]> use glpi;
Database changed
MariaDB [glpi]> show databases;
+-----+
| Database      |
+-----+
| glpi          |
| information_schema |
| mysql          |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0.000 sec)
```

Vérification effectuée : la base **GLPI** a été correctement créée sur MariaDB et est prête à être utilisée par l'application.

```
MariaDB [(none)]> use glpi;
Database changed
MariaDB [glpi]> show databases;
+-----+
| Database      |
+-----+
| glpi          |
| information_schema |
| mysql          |
| performance_schema |
+-----+
4 rows in set (0.000 sec)
```

Téléchargement de GLPI effectué depuis le site officiel afin de préparer son installation sur le serveur.



Le fichier `/etc/wgetrc` a été configuré afin de permettre le téléchargement de GLPI via la commande `wget`.

```
# They will override the value in the envi
https_proxy = http://172.16.0.54:8080/
http_proxy = http://172.16.0.54:8080/
#ftp_proxy = http://proxy.vovodvne.com:180
```

Le téléchargement de GLPI a été effectué à l'aide de la commande `wget`.

```
root@debian:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.20/glpi-10.0.20.tgz
--2025-09-23 16:56:21--  https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.20/glpi-10.0.20.tgz
```

Le téléchargement de GLPI avec `wget` a été réalisé avec succès sa réussite.

```
glpi-10.0.20.tgz      100%[=====] 57,41M 43,4MB/s   ds 1,3s
2025-09-23 16:56:23 (43,4 MB/s) - « glpi-10.0.20.tgz » sauvegardé [60196402/60196402]
```

Exécution de la commande de décompression de l'archive `.tgz` dans le répertoire `/var/www/`, ce qui permet de créer le chemin d'accès `/var/www/glpi` pour l'installation de GLPI.

```
root@debian:~# tar -xvf glpi-10.0.20.tgz -C /var/www/
```

L'utilisateur **www-data**, correspondant à Apache2, a été défini comme propriétaire des fichiers de GLPI afin d'assurer les permissions correctes pour le serveur web.

```
glpi/.htaccess
root@debian:~# chown www-data /var/www/glpi/ -R
root@debian:~#
```

Ces commandes organisent les dossiers de GLPI en séparant la configuration, les fichiers et les logs, et assurent que **Apache2** (via l'utilisateur **www-data**) a les droits nécessaires pour accéder et écrire dans ces répertoires.

```
glpi/.htaccess
root@debian:~# chown www-data /var/www/glpi/ -R
root@debian:~# mkdir /etc/glpi
root@debian:~# chown www-data /etc/glpi/
root@debian:~# mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
root@debian:~# mkdir /var/lib/glpi
root@debian:~# chown www-data /var/lib/glpi/
root@debian:~# mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
root@debian:~# mkdir /var/log/glpi
root@debian:~# chown www-data /var/log/glpi
root@debian:~#
```

Nous allons créer ce premier fichier.

```
root@debian:~# nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
```

Ajout du contenu ci-dessous pour indiquer le chemin vers le répertoire de configuration.

```
GNU nano 8.4          /var/www/glpi/inc/downstream.php *
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
    require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}■
```

On crée un autre fichier.

```
root@debian:~# nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
root@debian:~# nano /etc/glpi/local_define.php
```

Ajout du contenu ci-dessous afin de déclarer deux variables, permettant de spécifier les chemins vers les répertoires 'files' et 'log' préparés précédemment.

```
GNU nano 8.4          /etc/glpi/local_define.php
<?php
define('GLPI_VAR_DIR', '/var/lib/glpi/files');
define('GLPI_LOG_DIR', '/var/log/glpi');■
```

Vérification du bon fonctionnement d'Apache2 en contrôlant son statut.

```
root@debian:~# sudo a2enmod rewrite
-bash: sudo : commande introuvable
root@debian:~# a2enmod rewrite
Module rewrite already enabled
root@debian:~# systemctl restart apache2
root@debian:~# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/usr/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; preset: enabled)
   Active: active (running) since Tue 2025-09-23 17:09:51 CEST; 7s ago
     Invocation: cfb472b646174f17a98d6d01fbcd6d5
       Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
    Process: 19093 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
   Main PID: 19096 (apache2)
      Tasks: 6 (limit: 2303)
     Memory: 17.3M (peak: 17.5M)
        CPU: 99ms
      CGroup: /system.slice/apache2.service
              └─19096 /usr/sbin/apache2 -k start
                  ├─19098 /usr/sbin/apache2 -k start
                  ├─19099 /usr/sbin/apache2 -k start
                  ├─19100 /usr/sbin/apache2 -k start
                  ├─19101 /usr/sbin/apache2 -k start
                  └─19102 /usr/sbin/apache2 -k start

sept. 23 17:09:51 debian systemd[1]: Starting apache2.service - The Apache HTTP Server
sept. 23 17:09:51 debian apachectl[19095]: AH00558: apache2: Could not reliably deter
sept. 23 17:09:51 debian systemd[1]: Started apache2.service - The Apache HTTP Server.
```

Configuration de PHP pour l'intégration avec Apache2 et le bon fonctionnement de GLPI.

Activation de deux modules dans Apache2 et configuration de PHP-FPM avant le rechargement d'Apache2. Cette étape est importante car elle permet à Apache de gérer correctement les requêtes PHP et d'optimiser les performances du serveur

```
root@debian: # nano /var/www/glpi/public/info.php
root@debian:~# a2enconf php8.1-fpm
```

Modification du fichier php.ini : recherche de l'option 'session.cookie_httponly' et mise à 'On' afin de protéger les cookies utilisés par GLPI.

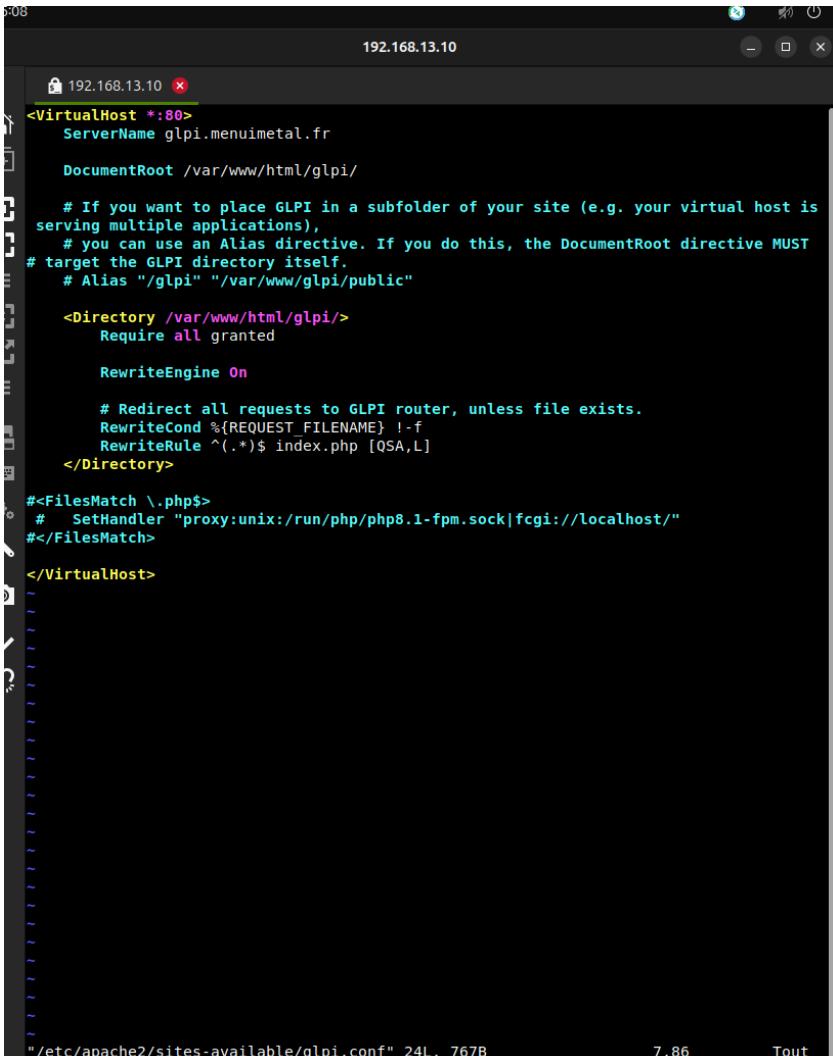
```
root@debian: # nano /var/www/glpi/public/info.php
root@debian:~# apt install php8.1 php8.1-fpm php8.1-mysql php8.1-xml php8.1-mbstring p
hp8.1-curl php8.1-gd
```

```
; Whether or not to add the httpOnly flag to the cookie, which makes it
; inaccessible to browser scripting languages such as JavaScript.
; https://php.net/session.cookie-httponly
session.cookie_httponly = on
```

Redémarrage du service PHP-FPM (php8.1-fpm) pour appliquer les modifications de configuration

```
root@debian: # nano /var/www/glpi/public/info.php
root@debian:~# systemctl restart php8.1-fpm
```

Modification du VirtualHost afin d'indiquer à Apache2 d'utiliser PHP-FPM pour le traitement des fichiers PHP.



```
<VirtualHost *:80>
    ServerName glpi.menuimetal.fr
    DocumentRoot /var/www/html/glpi/
    # If you want to place GLPI in a subfolder of your site (e.g. your virtual host is
    # serving multiple applications),
    # you can use an Alias directive. If you do this, the DocumentRoot directive MUST
    # target the GLPI directory itself.
    # Alias "/glpi" "/var/www/glpi/public"

    <Directory /var/www/html/glpi/>
        Require all granted
        RewriteEngine On
        # Redirect all requests to GLPI router, unless file exists.
        RewriteCond %{REQUEST_FILENAME} !-f
        RewriteRule ^(.*)$ index.php [QSA,L]
    </Directory>

    <FilesMatch \.php$>
        SetHandler "proxy:unix:/run/php/php8.1-fpm.sock|fcgi://localhost/"
    </FilesMatch>
</VirtualHost>
```

Nous accédons à l'interface d'installation de GLPI en ouvrant l'URL <http://192.168.13.10/glpi> dans un navigateur, ce qui permet de lancer le processus de configuration initiale de l'application.



Des erreurs ont été rencontrées lors de l'intégration et doivent être corrigées afin d'assurer le bon fonctionnement de GLPI.

A screenshot of the GLPI setup interface showing the compatibility check results. The title is "Étape 0" and "Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI". The table has two columns: "TESTS EFFECTUÉS" and "RÉSULTATS".

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 <small>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</small>	✓
Requis gd extension <small>Requis pour le traitement des images.</small>	✓
Requis intl extension <small>Requis pour l'internationalisation. L'extension intl est absente.</small>	✗
Requis zlib extension <small>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.</small>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <small>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</small>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Sécurité Version de PHP maintenue <small>Une version de PHP maintenue par la communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues de PHP.</small>	✓
Sécurité Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web <small>La configuration du dossier racine du serveur web devrait être '/var/www/html/glpi/public' pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles. La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.</small>	⚠
Sécurité Emplacement sécurisé pour les dossiers de données	⚠

Installation de l'extension PHP *intl* afin de corriger ce problème. La même démarche sera appliquée pour les autres extensions manquantes nécessaires au bon fonctionnement de GLPI.

```
[root@debian:~# apt install php8.1-intl]
```

Connexion à l'interface de GLPI après finalisation de l'installation, afin de commencer son utilisation. Lors de la connexion à GLPI, nous indiquons *localhost* comme serveur SQL, car la base de données MySQL/MariaDB est installée en local sur la même machine que GLPI. Cela permet à l'application de communiquer directement avec le serveur de base de données sans passer par une adresse réseau externe.

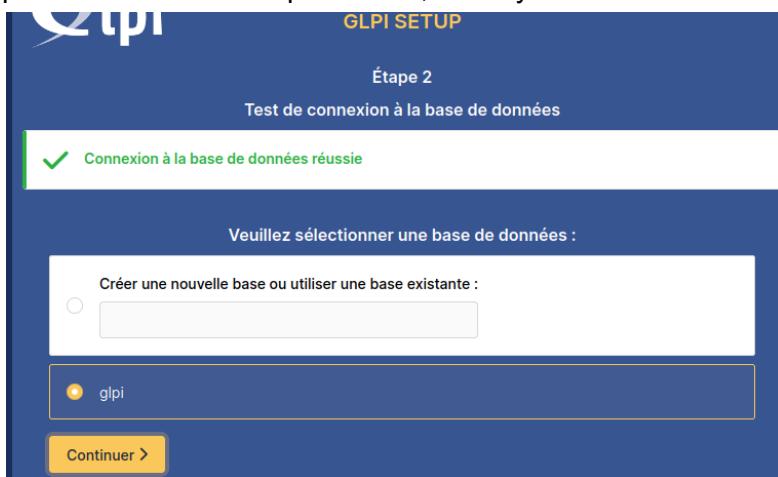


The screenshot shows the first step of the GLPI setup process, titled "GLPI SETUP" and "Étape 1". It is titled "Configuration de la connexion à la base de données". The form fields are as follows:

- Serveur SQL (MariaDB ou MySQL): localhost
- Utilisateur SQL: glpiuser
- Mot de passe SQL: (redacted)

A yellow "Continuer >" button is at the bottom right.

Après la réussite de la connexion au serveur SQL, nous sélectionnons la base de données précédemment créée pour GLPI, afin d'y stocker toutes les informations de l'application.



The screenshot shows the second step of the GLPI setup process, titled "GLPI SETUP" and "Étape 2". It is titled "Test de connexion à la base de données". The message "Connexion à la base de données réussie" is displayed. The selection screen asks "Veuillez sélectionner une base de données :". It shows two options:

- Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante : (radio button)
- glpi (radio button, selected)

A yellow "Continuer >" button is at the bottom right.

La connexion à la base de données a été réalisée avec succès, permettant de poursuivre l'installation de GLPI sans erreur.



Pour accéder à l'interface de GLPI, nous utilisons les identifiants par défaut `glpi / glpi` lors de la première connexion.

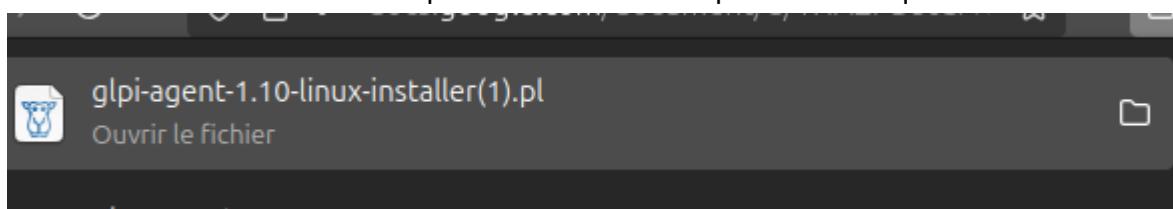
A screenshot of the GLPI login page. At the top, there's a large GLPI logo. Below it, the text "Connexion à votre compte" is centered. There are input fields for "Identifiant" (containing "glpi") and "Mot de passe" (containing "****"). A dropdown menu for "Source de connexion" is set to "Base interne GLPI". A checkbox labeled "Se souvenir de moi" is checked. At the bottom is a yellow "Se connecter" button. A footer note at the bottom left reads "GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors".

L'interface de GLPI s'affiche correctement, confirmant la bonne installation et la configuration initiale de l'application.

The screenshot shows the GLPI dashboard with the following key elements:

- Header:** Non sécurisé http://192.168.13.10/front/central.php, Rechercher, Super-Admin, Entité racine (Arborescence).
- Left Sidebar:** Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, Configuration.
- Top Bar:** Accueil, Tableau de bord, Vue personnelle, Vue groupe, Vue globale, Flux RSS, Tous.
- Warning Box:** Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal. Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php. La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.
- Central Panel:** Central view with various asset counts:
 - Logiciel: 0
 - Ordinateur: 0
 - Matériel réseau: 0
 - Téléphone: 0
 - Licence: 0
 - Moniteur: 0
 - Bale: 0
 - Imprimante: 0Aucune donnée trouvée for each category.
- Ticket Statistics:** Statuts des tickets par mois (Ticket, Tickets en retard, Problème, Changement).

Remontée des machines virtuelles (VM) et téléchargement de l'agent GLPI afin de permettre la collecte d'informations sur les postes et serveurs du parc informatique.



Téléchargement du script d'installation de l'agent GLPI depuis le dépôt officiel à l'aide de la commande `wget`, permettant de récupérer le fichier directement sur le serveur.

```
root@debian:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.10/glpi-agent-1.10-linux-installer.pl
--2025-09-25 16:14:56-- https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.10/glpi-agent-1.10-linux-installer.pl
Connexion à 172.16.0.54:8080... connecté.
requête Proxy transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://release-assets.githubusercontent.com/github-production-release-a
sset/228588138/50530dac-7f50-498b-9d8b-e93cb2677e2f?sp=r&sv=2018-11-09&sr=b&spr=https&
se=2025-09-25T15%3A13%3A27Z&rscd=attachment%3B+filename%3Dglpi-agent-1.10-linux-instal
ler.pl&rsct=application%2Foctet-stream&skoid=96c2d410-5711-43a1-aedd-ab1947aa7ab0&skti
d=398a6654-997b-47e9-b12b-9515b896b4de&skt=2025-09-25T14%3A12%3A51Z&ske=2025-09-25T15%
3A13%3A27Z&sks=b&skv=2018-11-09&sig=%2FpIqH3vSnZtsHo5pdK9u7fcCJAjGJHCfKAB4%2FIxeS6lc%3D
&jwt=eyJ0eXAi0iJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpc3Mi0iJnaXRodWIuY29tIiwiYXVkJi
oicmVsZWfzZWFzc2V0cHJvZHvjdGlvbi5ibG9iLmNvcmUud2luZG93cy5u
ZXQifQ.MPpuu40TOJzgbrEBfHNyPp03LIGeNx9X-Fhs9x8z9YY&response-content-disposition=attach
ment%3B%20filename%3Dglpi-agent-1.10-linux-installer.pl&response-content-type=applicat
ion%2Foctet-stream [suivant]
--2025-09-25 16:14:56-- https://release-assets.githubusercontent.com/github-productio
n-release-asset/228588138/50530dac-7f50-498b-9d8b-e93cb2677e2f?sp=r&sv=2018-11-09&sr=b
&spr=https&se=2025-09-25T15%3A13%3A27Z&rscd=attachment%3B+filename%3Dglpi-agent-1.10-l
inux-installer.pl&rsct=application%2Foctet-stream&skoid=96c2d410-5711-43a1-aedd-ab1947
aa7ab0&sktid=398a6654-997b-47e9-b12b-9515b896b4de&skt=2025-09-25T14%3A12%3A51Z&ske=202
5-09-25T15%3A13%3A27Z&sks=b&skv=2018-11-09&sig=%2FpIqH3vSnZtsHo5pdK9u7fcCJAjGJHCfKAB4%2
FIxeS6lc%3D&jwt=eyJ0eXAi0iJKV1QiLCJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJpc3Mi0iJnaXRodWIuY29tIiwiYXVkJ
i
oicmVsZWfzZS1hc3NldHMuZ2l0aHVidXNlc
mNvbnRlbnQuY29tIi
wia2V5Ijoia2V5MSIsImV4cCI6MTc10Dg
wOTk5Ni
wibmJmI
joxNzU40DA5Njk2LCJwYXRoIjoi
cmVsZWfzZWFzc2V0cHJvZHvjdGlvbi5ibG9iLmNvc
mUud2luZG93cy5u
ZXQifQ.MPpuu40TOJzgbrEBfHNyPp03LIGeNx9X-Fhs9x8z9YY&response-content-disposit
ion=attachment%3B%20filename%3Dglpi-agent-1.10-linux-installer.pl&response-content-t
ype=application%2Foctet-stream
Connexion à 172.16.0.54:8080... connecté.
requête Proxy transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 9600148 (9,2M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-agent-1.10-linux-installer.pl »

glpi-agent-1.10-linux 100%[=====] 9,16M 37,8MB/s ds 0,2s
2025-09-25 16:14:57 (37,8 MB/s) - « glpi-agent-1.10-linux-installer.pl » sauvegardé [9
600148/9600148]

root@debian:~#
```

Rendre le script d'installation exécutable en utilisant la commande `chmod +x`, afin de pouvoir lancer son exécution sur le serveur.

```
root@debian:~# chmod +x glpi-agent-1.10-linux-installer.pl
```

Installation de l'agent GLPI via le script Perl `glpi-agent-1.10-linux-installer.pl` avec le type d'installation 'typical'. Le script demande successivement l'URL du serveur GLPI, le chemin pour l'inventaire local et un tag optionnel, que nous laissons vides car aucune configuration supplémentaire n'est nécessaire. Le service GLPI-agent est ensuite activé automatiquement, prêt à communiquer avec le serveur GLPI.

```
root@debian:~# perl glpi-agent-1.10-linux-installer.pl --type=typical
Installing glpi-agent v1.10...
glpi-agent is about to be installed as service

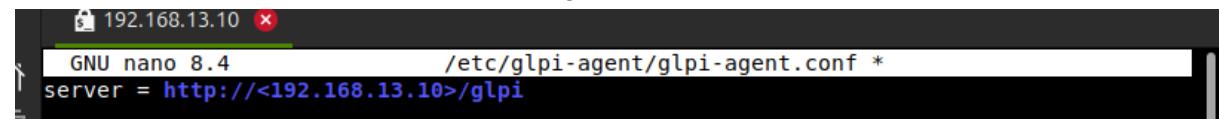
Provide an url to configure GLPI server:
>

Provide a path to configure local inventory run or leave it empty:
>

Provide a tag to configure or leave it empty:
>
No configuration to apply
Enabling glpi-agent service...

root@debian:~#
root@debian:~#
```

L'agent a été installé et configuré pour transmettre correctement les informations au serveur GLPI après modification du fichier de configuration.



```
GNU nano 8.4          /etc/glpi-agent/glpi-agent.conf *
server = http://<192.168.13.10>/glpi
```

La commande a été exécutée pour forcer l'inventaire et afficher les informations de débogage, confirmant l'envoi des données vers le serveur GLPI.

```
root@debian:~# nano /etc/glpi-agent/glpi-agent.conf
root@debian:~# glpi-agent --debug --force
[debug] Logger backend Stderr initialized
[debug] GLPI Agent (1.10-1)
[debug] Configuration directory: /etc/glpi-agent
[debug] Data directory: /usr/share/glpi-agent
[debug] Storage directory: /var/lib/glpi-agent
[debug] Lib directory: /usr/share/glpi-agent/lib
[error] No target defined, aborting
root@debian:~#
```

La commande `glpi-agent enable` active l'agent GLPI pour collecter les informations du système. L'agent se connecte au serveur `http://192.168.13.10/glpi` et commence l'inventaire depuis Debian. Certaines tâches (Deploy, Collect, ESX) ne sont pas supportées par le serveur et sont ignorées. Une erreur survient car l'agent reçoit du HTML au lieu du JSON attendu, probablement à cause d'un problème d'authentification ou de configuration côté serveur. L'agent fonctionne donc mais l'inventaire complet n'est pas traité correctement.

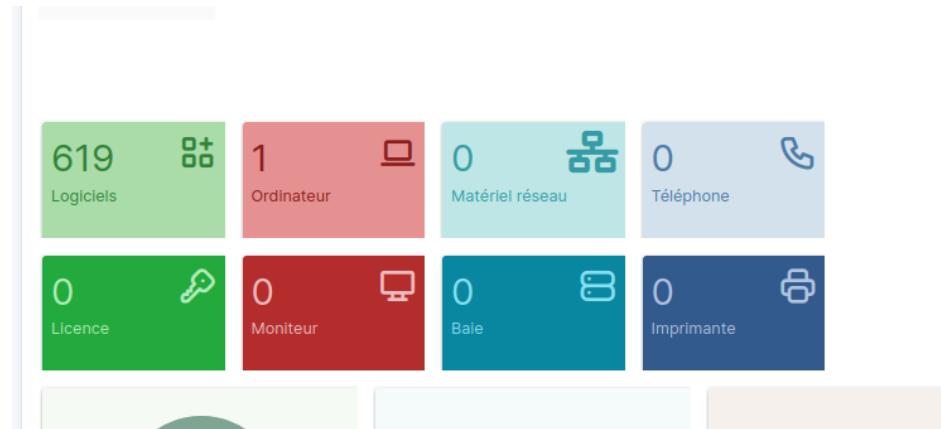
```
root@debian:~# glpi-agent enable
[info] target server0: server http://192.168.13.10/glpi
[info] sending prolog request to server0
[info] server0 answer shows it supports GLPI Agent protocol
[info] running task Inventory
[info] New inventory from debian-2025-09-25-16-17-33 for server0
[info] running task Deploy
[error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

<!DOCTYPE html>
<html lang="fr"      >
<head>
    <title>Authentification - GLPI</title>
    <meta charset="utf-8" />
...
[info] Deploy task not supported by server0
[info] running task Collect
[error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

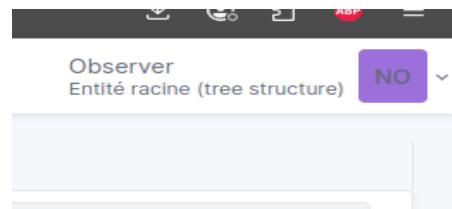
<!DOCTYPE html>
<html lang="fr"      >
<head>
    <title>Authentification - GLPI</title>
    <meta charset="utf-8" />
...
[info] Collect task not supported by server0
[info] running task ESX
[error] [http client] Can't decode JSON content, starting with:

<!DOCTYPE html>
<html lang="fr"      >
<head>
    <title>Authentification - GLPI</title>
    <meta charset="utf-8" />
...
[info] ESX task not supported by server0
root@debian:~#
```

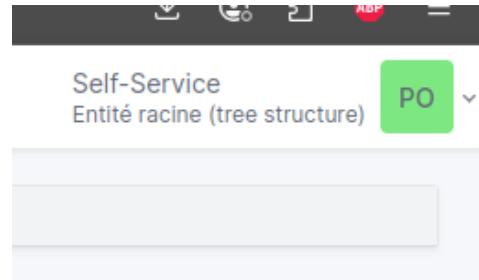
On a déployé la VM sur sa machine et installé GLPI dessus pour pouvoir le tester et le configurer.



Lorsqu'un utilisateur se connecte à GLPI en mode « normal / normal », il est automatiquement placé en **mode observateur**, ce qui lui permet de consulter les informations sans pouvoir les modifier.



Lorsqu'un utilisateur se connecte à GLPI en mode post-only / postonly, il peut ajouter des informations mais n'a pas accès aux modifications ou suppressions des données existantes.



Avec un **compte normal**, l'utilisateur peut **lire les données** (effectuer des requêtes GET) et **envoyer des données** (effectuer des requêtes POST). En revanche, avec un **compte post-only**, l'utilisateur peut uniquement **envoyer des données (POST)** sans avoir la possibilité de **consulter ou lire les données existantes**.

Un profil nommé « **BaseProfil** » a été créé avec une **interface simplifiée**, permettant aux utilisateurs de disposer uniquement des fonctionnalités essentielles, facilitant ainsi la prise en main et l'utilisation quotidienne de GLPI.

Nouvel élément - Profil

Nom: baseprofil

Interface du profil: Interface simplifiée

Commentaires:

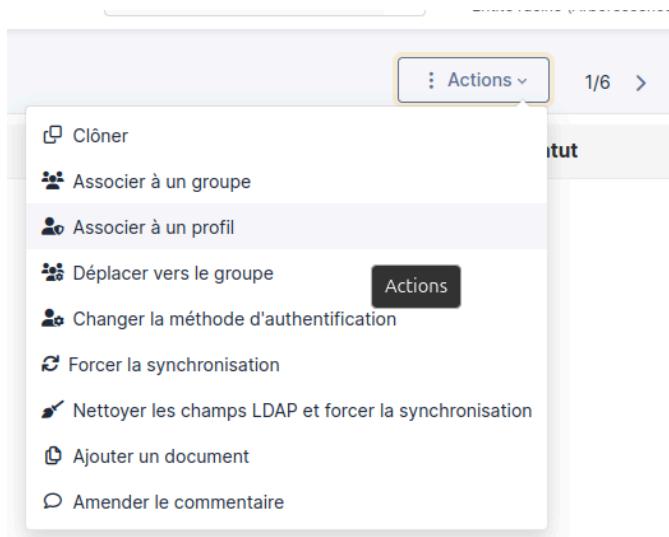
+ Ajouter

Ensuite, nous avons accédé au module Assistance et activé les permissions suivantes pour le profil : Créer un ticket, Ajouter un suivi et Ajouter une tâche, afin de permettre aux utilisateurs de gérer efficacement les tickets et le suivi des interventions.

ASSISTANCE													
	VOIR MES TICKETS	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	CRÉER	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	VOIR TICKETS DES GROUPES	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	CRÉER POUR UNE DEMANDE	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)	CRÉER POUR UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>												
Suivis	<input checked="" type="checkbox"/>												
Tâches d'un ticket		<input checked="" type="checkbox"/>										<input checked="" type="checkbox"/>	
Validations								<input type="checkbox"/>					
Sélectionner/désélectionner tout	<input type="checkbox"/>												

Nous avons ensuite procédé à la **création d'un utilisateur** en accédant au menu **Administration > Utilisateurs**, afin de lui attribuer le profil et les permissions définies précédemment.

Après avoir créé l'utilisateur, nous avons cliqué sur son nom, puis sur **Action** à droite et sélectionné **Associer à un profil** afin de lui attribuer le profil correspondant avec les permissions configurées.



Ensuite, nous avons ajouté le profil « **BaseProfil** » à l'utilisateur afin de lui appliquer l'interface simplifiée et les permissions définies précédemment.



L'utilisateur a été **correctement enregistré dans le profil**, garantissant que toutes les permissions et l'interface associées au profil « **BaseProfil** » sont désormais appliquées.

<input type="checkbox"/> Entités	Profils (D=Dynamique, R=Récursif)
<input type="checkbox"/> Entité racine	baseprofil
<input type="checkbox"/> UT util1	

Sur GLPI, j'ai créé des **catégories de tickets** afin que les utilisateurs puissent créer des tickets en fonction de leurs besoins spécifiques. Ces catégories ont été configurées dans le module **Assistance > Tickets > Catégorie ITIL**.

The screenshot shows the 'Catégorie ITIL' search interface in GLPI. At the top, there are search filters: '-----', 'Éléments visualisés', 'contient', 'règle', 'règle globale', 'groupe', and a yellow 'Rechercher' button. Below the filters are sections for 'Actions' (with a switch), search (magnifying glass), and export (CSV). A list of categories is shown with checkboxes: 'NOM COMPLET', 'Changement', 'Demande de service', 'Incident', and 'Problème'. At the bottom, a dropdown for 'lignes / page' is set to 20.

Nous nous sommes ensuite **connectés en tant qu'« Util 1 »** afin de vérifier que les permissions et le profil attribués fonctionnent correctement.

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Se souvenir de moi

Se connecter

Ensuite, nous avons procédé à la **création d'un ticket** afin de tester le fonctionnement des permissions et des catégories configurées pour l'utilisateur.

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: Demande de service

Urgence: Moyenne

Observateurs: util1

Titre: test

Description *: test

Fichier(s) (2 Mio maximum) i
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Browse... No files selected.

+ Soumettre la demande

Sur GLPI, nous avons constaté que le **ticket de demande a bien été reçu**, confirmant que la création de ticket par l'utilisateur fonctionne correctement et que les notifications sont opérationnelles.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	test	Nouveau	2025-09-26 09:24	2025-09-26 09:24	Moyenne	util1 i		Demande de service	

20 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Nous avons ensuite créé un **autre ticket**, cette fois lié au **réseau** et concernant un **problème sur une machine virtuelle (VM)**, afin de tester la gestion de différents types de tickets selon les catégories configurées.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	Problème vm	Nouveau	2025-09-26 10:43	2025-09-26 10:43	Moyenne	util1		réseau	

Nous avons ensuite procédé à la **création d'un utilisateur « Util 2 »** avec le rôle de **Technicien**, afin qu'il puisse gérer et traiter les tickets créés par les autres utilisateurs.

Detailed description of the user creation form fields:

- Identifiant:** util2
- Nom de famille:** (empty)
- Prénom:** (empty)
- 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 database:enable_timezones" pour l'activer.
- Actif:** Oui
- Courriels +:** (empty)
- Valide depuis:** (empty)
- Valide jusqu'à:** (empty)
- Téléphone:** (empty)
- Téléphone mobile:** (empty)
- Catégorie:** (empty)
- Téléphone 2:** (empty)
- Matricole:** (empty)
- Commentaires:** (empty)
- Titre:** (empty)
- Habillement:**
 - Profil:** Technician
 - Récursif:** Non
 - Entité:** Entité racine

Le ticket créé a ensuite été **attribué à l'utilisateur « Util 2 »**, lui permettant de prendre en charge la résolution du problème en tant que technicien.

Detailed description of the ticket details page sections:

- Demandeur:** util1
- Observateur:** util1
- Attribué à:** util2 (highlighted with a yellow border)
- Éléments:** 0

Je me suis ensuite connectée en tant qu'« Util 2 », et nous avons constaté que le ticket de l'« Util 1 » était bien présent et à traiter, confirmant que l'attribution des tickets fonctionne correctement.

[Accueil](#)

The screenshot shows a user interface for managing tickets. At the top, there are five navigation tabs: 'Vue personnelle' (selected), 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below this, a section titled 'TICKETS À TRAITER' displays a single ticket. The ticket details are as follows:

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
ID : 3	util1	Général	Problème vm (0 - 0)

Below this section is 'VOTRE PLANNING', which states 'Aucun événement à afficher'. There is also a 'NOTES PERSONNELLES' section, though it is currently empty. At the bottom of the interface, there is a summary bar with the following information:

3 Problème vm | En cours (Attribué) | 2025-09-26 10:48 | 2025-09-26 10:43 | Moyenne | util1 | util2

Nous avons ensuite créé un document dans la base de connaissances, visible dans la FAQ, destiné à l'utilisateur technicien, et incluant un lien vers le ticket précédemment clôturé.

Pour cela, nous avons accédé à Outils > Base de connaissances > Ajouter, puis créé une catégorie afin de classer correctement le document et faciliter sa consultation.

The screenshot shows a form for adding a new element to the knowledge base category. The fields are as follows:

- Nom:** Résolution problème réseau VM-Mise à jour Firefox
- Commentaires:** (Empty text area)
- Comme enfant de:** (Dropdown menu set to '----')
+ Ajouter

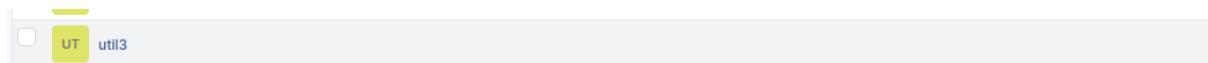
Nous avons ensuite créé un **groupe « Techniciens »** afin de **restreindre la visibilité du document** dans la base de connaissances, de sorte qu'il ne soit consultable que par les membres de ce groupe.

La composition du document dans la base de connaissances a été **finalisée**, incluant le contenu, la catégorie, le lien vers le ticket clôturé et les restrictions de visibilité pour le groupe « Techniciens ».

Le compte rendu des actions effectuées sur GLPI est présenté ci-dessous.

The screenshot shows a GLPI knowledge base entry. The title is "Résolution problème réseau VM- Mise à jour Firefox". The content states: "Le problème réseau sur la VM1 a été résolu grâce à une mise à jour de Firefox. Voir le ticket lié ici : Ticket #3". The author is "util2", created on "2025-09-26 11:09", and last updated on "2025-09-26 11:09". There are 0 views, and it is noted that "Cet élément ne fait pas partie de la FAQ".

Nous avons commencé par créer un utilisateur nommé « Util 3 » avec le profil **Self-Service**, afin de tester la création et le suivi des tickets par un utilisateur standard.



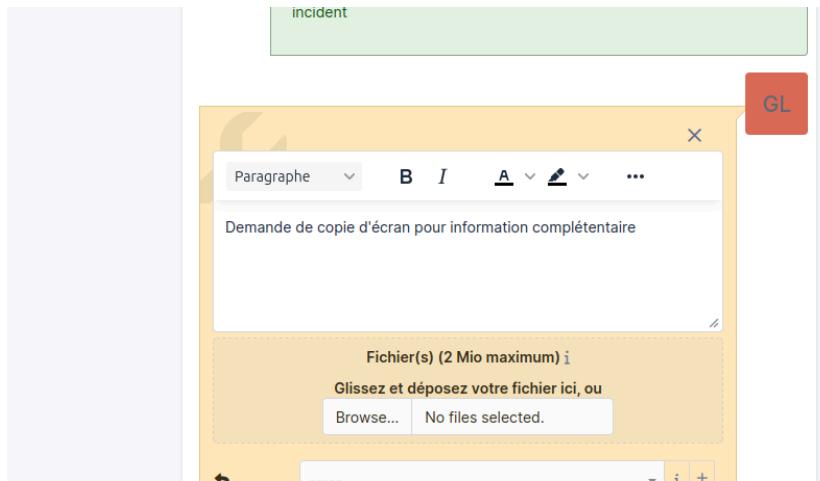
Ensuite, « Util 3 » a créé un ticket de type Incident afin de simuler un problème nécessitant une intervention et de tester le cycle complet de traitement des tickets.

ID	TITRE	STATUT	MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR	TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
4	Incident	En cours (Attribué)	2025-09-26 11:20	2025-09-26 11:19	Moyenne	util3 i	util2 i	réseau	

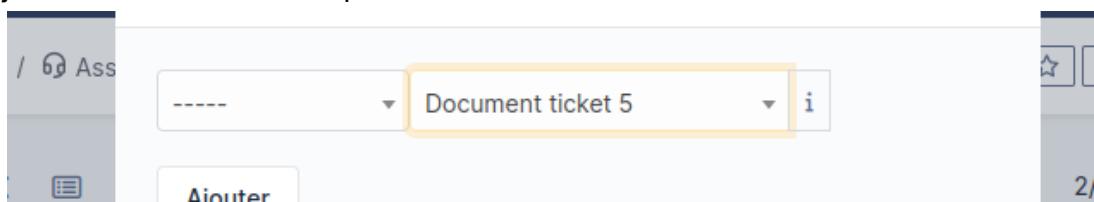
Je me suis ensuite connectée en tant que technicien avec l'utilisateur « Util 2 », puis je suis allée dans **Assistance > Tickets**. J'ai associé le ticket à mon compte, en cliquant sur l'icône représentant un petit bonhomme à droite du ticket.

A screenshot of the ticket assignment interface. The ticket is assigned to "util2".

Une copie d'écran a été demandée, que j'ai ajoutée en tant que tâche supplémentaire dans le ticket, et le commentaire « À défaut, savoir oublier » a été inclus pour compléter la description.



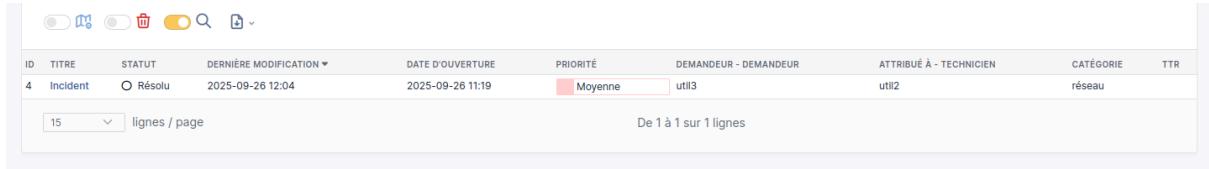
La copie d'écran a été correctement ajoutée au ticket, confirmant que l'ajout de pièces jointes fonctionne comme prévu.



Le ticket a ensuite été marqué comme résolu, indiquant que le problème a été traité et que le suivi peut être clôturé.

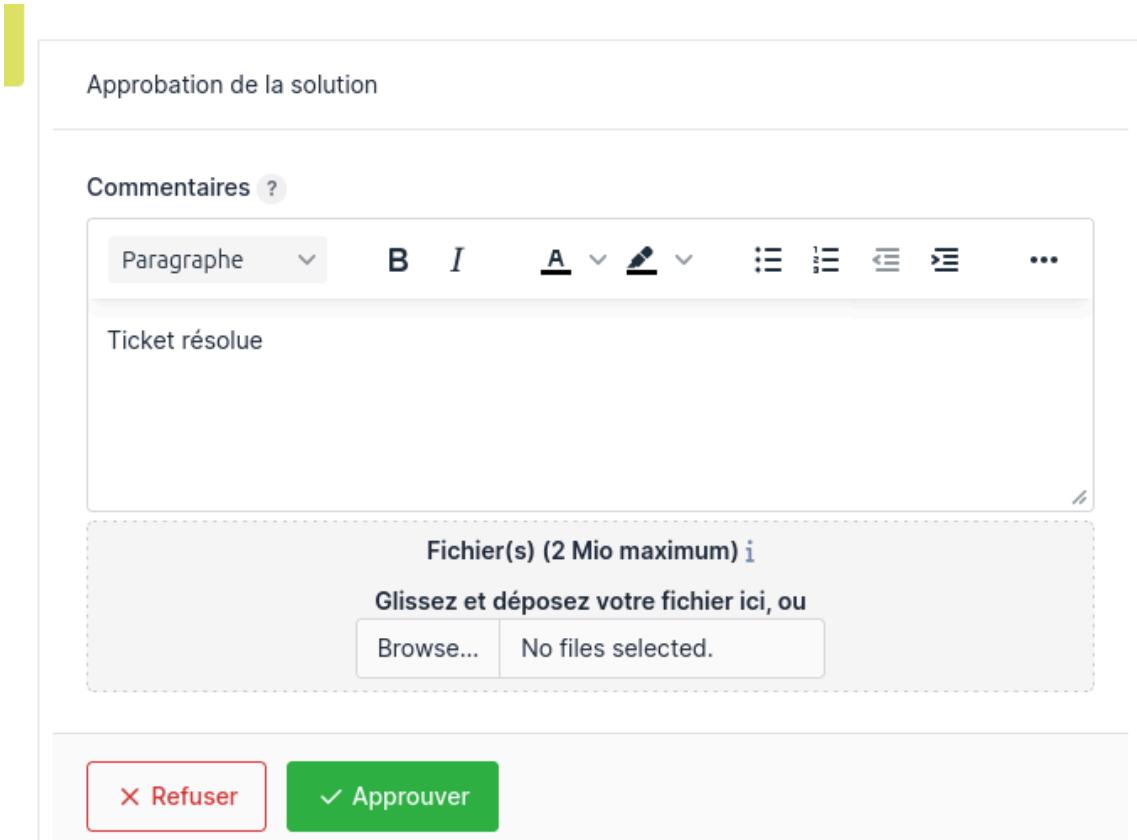
A screenshot of a ticket details page. At the top, there's a green header bar with the word "incident". Below it is a form with various fields: "Type" set to "Incident", "Catégorie" set to "réseau", "Statut" set to "Résolu" (which is highlighted with a yellow box), "Source de la demande" set to "Helpdesk", "Urgence" set to "Moyenne", "Impact" set to "Moyen", "Priorité" set to "Moyenne", and "Validation" set to "Non soumis à validation". In the bottom right corner, there's a section titled "Acteurs" with a count of "3". To the left of the form, there's a large orange box containing a message from "gpli" and a file attachment "apture d'écran du 2025-09-26 11-28-50.png" (31.06 Kio). Below the file attachment, there's a summary box with "Créé : Maintenant par util2" and "Ticket résolu" with a "Helpdesk" button.

Depuis l'utilisateur « Util 3 », nous avons constaté que le ticket apparaît bien comme résolu, confirmant que le statut du ticket est correctement mis à jour pour les utilisateurs self-service.



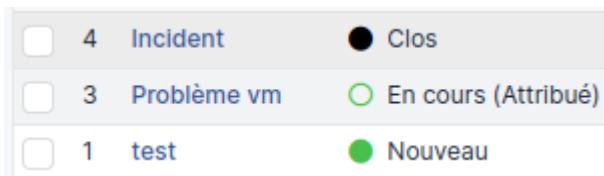
A screenshot of a software interface showing a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and TTR. One row is selected, showing ID 4, Titre 'Incident', Statut 'Résolu', Date d'ouverture '2025-09-26 12:04', Priorité 'Moyenne', Demandeur 'util3', Attribué à 'util2', Catégorie 'réseau', and TTR. Below the table are buttons for '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

Le ticket a ensuite été **approuvé comme résolu**, validant officiellement la résolution du problème par le technicien.



A screenshot of a software interface titled 'Approbation de la solution'. It includes a 'Commentaires' section with a rich text editor containing the text 'Ticket résolue'. Below this is a file upload section titled 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i' with a placeholder 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' and buttons for 'Browse...' and 'No files selected.'. At the bottom are two buttons: a red 'X Refuser' button and a green '✓ Approver' button.

L'état des tickets peut être visualisé directement dans **Assistance > Tickets**, où chaque ticket affiche son **statut** (ouvert, en cours, résolu, approuvé) ainsi que les informations sur l'utilisateur qui le gère. Le ticket qui a été **approuvé est désormais fermé**, donc **clos**, indiquant la fin complète du cycle de traitement.



A screenshot of a software interface showing a list of three tickets with their status. The first ticket is '4 Incident' with status 'Clos'. The second is '3 Problème vm' with status 'En cours (Attribué)'. The third is '1 test' with status 'Nouveau'.

J'ai créé un **utilisateur pour chaque profil** afin de tester les différentes autorisations et fonctionnalités dans GLPI :

Profil	Exemple d'utilisateur	Utilité
Super-Admin	admin1	Accès total, gestion complète
Administrateur	admin2	Gestion avancée, sans certains droits
Technicien	tech1	Traiter les tickets et effectuer des interventions
Self-Service	util3	Créer et suivre ses propres tickets
Lecteur	lecteur1	Consultation uniquement, sans modification

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AD Admin1				Oui	
AD Admin2				Oui	
GL gipi				Oui	
S gipi-system	Support			Oui	
LE lecteur1				Oui	
NO normal				Oui	
PO post-only				Oui	
TE tech				Oui	
TE Tech1				Oui	
UT util1				Oui	
UT util2				Oui	
UT util3				Oui	
UT util4				Oui	

Dans GLPI, il existe plusieurs niveaux d'autorisation définis par des profils :

Super-Admin : accès complet à toutes les fonctionnalités.

Administrateur : gestion avancée, sans certains droits sensibles.

Technicien : traite les tickets et interventions.

Self-service : utilisateur final, crée et suit ses propres tickets.

Lecteur : accès en lecture seule.

Chaque profil permet de contrôler les droits selon le rôle de l'utilisateur. Pour créer un utilisateur, il suffit d'assigner le profil correspondant à son compte lors de la création dans GLPI.

GLPI a été connecté à l'Active Directory (AD) via LDAP, permettant d'**importer les utilisateurs du service Comptable** et de leur attribuer le profil **Self-Service**, afin qu'ils puissent créer et suivre leurs propres tickets.

Le test de connexion à l'Active Directory via LDAP a été réussi, confirmant que les utilisateurs du service Comptable peuvent désormais être importés et authentifiés dans GLPI.

Tous les utilisateurs ont été importés depuis l'Active Directory via LDAP en suivant la procédure suivante : connexion à **Configuration > Authentification > LDAP directories**, création d'une nouvelle connexion LDAP avec les paramètres du serveur AD (adresse, DN de base, compte de liaison et mot de passe), test de la connexion, puis **synchronisation des utilisateurs** depuis l'AD vers GLPI. Chaque utilisateur a été associé à un profil approprié pour lui permettre de créer et gérer des tickets selon ses droits.

	IDENTIFIANT ^	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>	AS andrée.schmidt	schmidt				Oui
<input type="checkbox"/>	AL aurélie.ilgord	ilgord				Oui
<input type="checkbox"/>	CL camelia.larosa	larosa				Oui
<input type="checkbox"/>	CB catherine.bercy	Bercy				Oui
<input type="checkbox"/>	GI gaston.illarie	illarie				Oui
<input type="checkbox"/>	GL glpi					Oui
<input type="checkbox"/>	S glpi-system	Support				Oui
<input type="checkbox"/>	JD jacqueline.descombes	Descombes				Oui
<input type="checkbox"/>	JE jacques.ebeyer	Ebeyer				Oui
<input type="checkbox"/>	JC jean.charoing	charoing				Oui
<input type="checkbox"/>	JM jean.morin	Morin				Oui
<input type="checkbox"/>	LE laurent.eliot	Elloit				Oui
<input type="checkbox"/>	LE lecteur1					Oui
<input type="checkbox"/>	NO normal					Oui
<input type="checkbox"/>	OL olivier.lepage	Lepage				Oui
<input type="checkbox"/>	PP paul.piochat	Piochat				Oui
<input type="checkbox"/>	PV paule.venturi	Venturi				Oui

Guide – Service Gestion

Objectif :

Ce guide explique comment se connecter à GLPI, visualiser les inventaires et les imprimer. Il est destiné au Service Gestion.

Connexion à GLPI :

1. Ouvrir un navigateur (Chrome, Firefox, Edge...).
2. Aller à l'adresse : http://<IP_DU_SERVEUR_GLPI>/glpi
(Remplacer <IP_DU_SERVEUR_GLPI> par l'adresse réelle du serveur.)
3. Entrer vos identifiants :
 - Nom d'utilisateur : identifiant Windows ou fourni par l'administrateur
 - Mot de passe : mot de passe associé
4. Cliquer sur **Connexion**.

Visualisation des inventaires :

1. Dans le menu de gauche, cliquer sur **Parc**.
2. Choisir un type d'équipement : Ordinateurs, Logiciels, Imprimantes, etc.
3. Une liste s'affiche avec les éléments du service.
4. Cliquer sur un élément pour afficher ses détails.

Impression ou export d'un inventaire :

1. Depuis la liste affichée, cliquer sur le bouton **Exporter** ou **Imprimer** (en haut à droite).
2. Choisir le format : PDF, CSV, ou HTML.
3. Télécharger ou imprimer le fichier selon le besoin.

Guide – Tous les utilisateurs

Objectif :

Ce guide explique comment se connecter à GLPI, créer un ticket d'incident, et suivre son traitement. Il est destiné à tous les utilisateurs de l'entreprise.

Créer un ticket d'incident :

1. Dans le menu à gauche, cliquer sur **Assistance > Créer un ticket**.
2. Remplir les champs suivants :
 - **Titre** : résumer le problème (ex : "Écran noir au démarrage")
 - **Catégorie** : choisir le type de problème (Réseau, Logiciel, Matériel, etc.)
 - **Description** : expliquer le problème en détail
 - **Fichier joint (facultatif)** : ajouter une capture d'écran si nécessaire
3. Cliquer sur **Envoyer**.

Suivre l'avancement d'un ticket :

1. Aller dans **Assistance > Tickets**.
2. Visualiser la liste de vos tickets :
 - Statut (Nouveau, En cours, Résolu, Fermé)
 - Réponses du technicien
3. Cliquer sur le ticket pour voir les détails, répondre, ou ajouter un commentaire.

On a ajouté les guides et documents dans GLPI, permettant à tous les utilisateurs d'y accéder facilement via la base de connaissances.

The screenshot shows a web-based knowledge base system. At the top, there are navigation links: 'Outils / Base de connaissances', '+ Ajouter', 'Rechercher', and a search bar labeled 'Rechercher'. Below the header, the title of the document is 'Guide - Service Gestion'. The content is organized into several sections:

- Objectif :**
Ce guide explique comment se connecter à GLPI, visualiser les inventaires et les imprimer. Il est destiné au Service Gestion.
- Connexion à GLPI :**
 - Ouvrir un navigateur (Chrome, Firefox, Edge...).
 - Aller à l'adresse : `http://<IP_DU_SERVEUR_GLPI>/glpi`
(Remplacer <IP_DU_SERVEUR_GLPI> par l'adresse réelle du serveur.)
 - Entrer vos identifiants :
 - Nom d'utilisateur : identifiant Windows ou fourni par l'administrateur
 - Mot de passe : mot de passe associé
 - Cliquer sur Connexion.
- Visualisation des inventaires :**
 - Dans le menu de gauche, cliquer sur Parc.
 - Choisir un type d'équipement : Ordinateurs, Logiciels, Imprimantes, etc.
 - Une liste s'affiche avec les éléments du service.
 - Cliquer sur un élément pour afficher ses détails.
- Impression ou export d'un inventaire :**
 - Depuis la liste affichée, cliquer sur le bouton Exporter ou Imprimer (en haut à droite).
 - Choisir le format : PDF, CSV, ou HTML.
 - Télécharger ou imprimer le fichier selon le besoin.
- Besoin d'aide ?**
 - Mot de passe oublié : Contactez le service informatique ou l'administrateur GLPI.
 - Menus ou accès manquants : Il se peut que vos droits d'accès soient limités. Veuillez faire une demande d'assistance.

Paragraphe B I A v Rechercher

FAQ – Tous les utilisateurs

Objectif : Ce guide explique comment se connecter à GLPI, créer un ticket d'incident, et suivre son traitement. Il est destiné à tous les utilisateurs.

Connexion à GLPI :

1. Ouvrir un navigateur internet (Chrome, Firefox, Edge...).

2. Aller à l'adresse : http://<IP_DU_SERVEUR_GLPI>/glpi
(Remplacer <IP_DU_SERVEUR_GLPI> par l'adresse réelle du serveur.)

3. Entrer vos identifiants :

- Nom d'utilisateur : identifiant personnel
- Mot de passe : mot de passe associé

4. Cliquer sur **Connexion**.

Créer un ticket d'incident :

1. Dans le menu à gauche, cliquer sur **Assistance > Créer un ticket**.

2. Remplir les champs suivants :

- **Titre** : résumer le problème
- **Catégorie** : choisir le type de problème (Réseau, Incident,etc.)
- **Description** : expliquer le problème en détail
- **Fichier joint (facultatif)** : ajouter une capture d'écran si nécessaire

3. Cliquer sur **Envoyer**.

Suivre l'avancement d'un ticket :

1. Aller dans **Assistance > Tickets**.

2. Visualiser la liste de vos tickets :

- Statut (Nouveau, En cours, Résolu, Fermé)
- Réponses du technicien

3. Cliquer sur le ticket pour voir les détails, répondre, ou ajouter un commentaire.