

GLPI

Gestionnaire Libre de Parc Informatique



Documentation Technique

Alexandre DENIS

Sommaire

1 – Définition

2 – Prérequis

3 – Installation

1 – Définition

GLPI ou Gestionnaire Libre de Parc Informatique est un logiciel libre de gestion des service informatiques et de gestion des services d'assistance.

GLPI est un logiciel multiplateforme, écrit en PHP et distribué sous licence GPL.

C'est une application accessible via le web, voici un aperçu des possibilités qu'offre GLPI :

- Gestion multi-entité
- Gestion et support multilingue (45 langues disponibles)
- Support multi-utilisateurs et système d'authentification multiple
- Gestion administrative et financière
- Fonctionnalités d'inventaire
- Gestion d'émission de tickets et des requêtes, fonctionnalités de contrôle (monitoring)
- Gestion des problèmes et des changements
- Gestion des licences ([*ITIL Compliant*](#))
- Assignation des équipements : lieu, utilisateurs et groupes ;
- Interface simplifiée permettant aux utilisateurs finaux de soumettre un ticket
- Générateur de rapports d'actifs et d'assistance : matériel, réseau ou interventions (support)

Pour les aspects techniques, GLPI utilise les technologies suivantes :

- [PHP](#) (langage principal de programmation)
- [MySQL](#) / [MariaDB](#) (base de données)
- [JavaScript](#)
- [HTML](#)
- [CSS](#) / [SCSS](#) (feuilles de style)
- [XML](#) / [CSV](#) / [PDF](#) / [SLK](#) / [PNG](#) / [SVG](#) (rapports, exports)

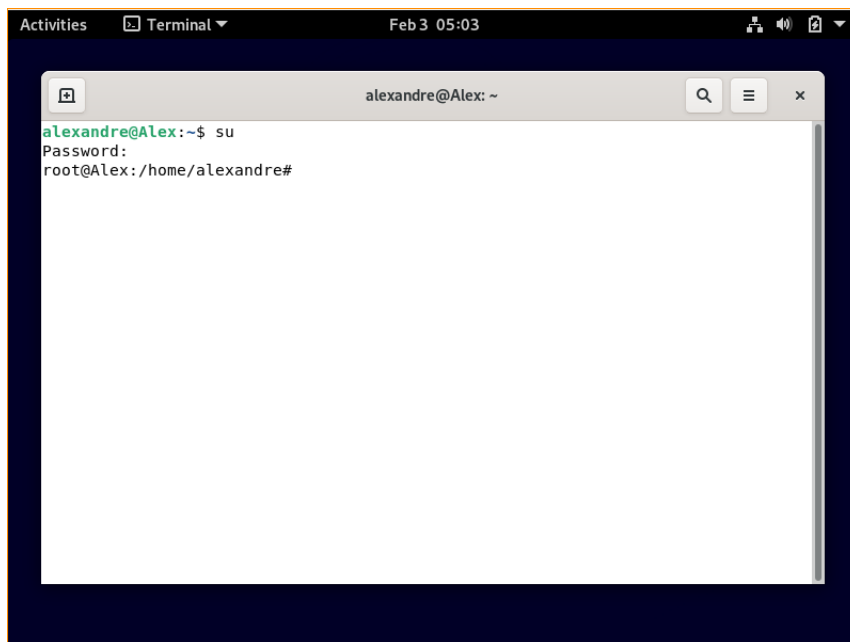
2 – Prérequis

Pour créer un serveur GLPI sur debian, vous aurez besoin des éléments suivants :

- Un outil de virtualisation (VirtualBox, VMware)
- Une machine virtuelle debian avec GNOME

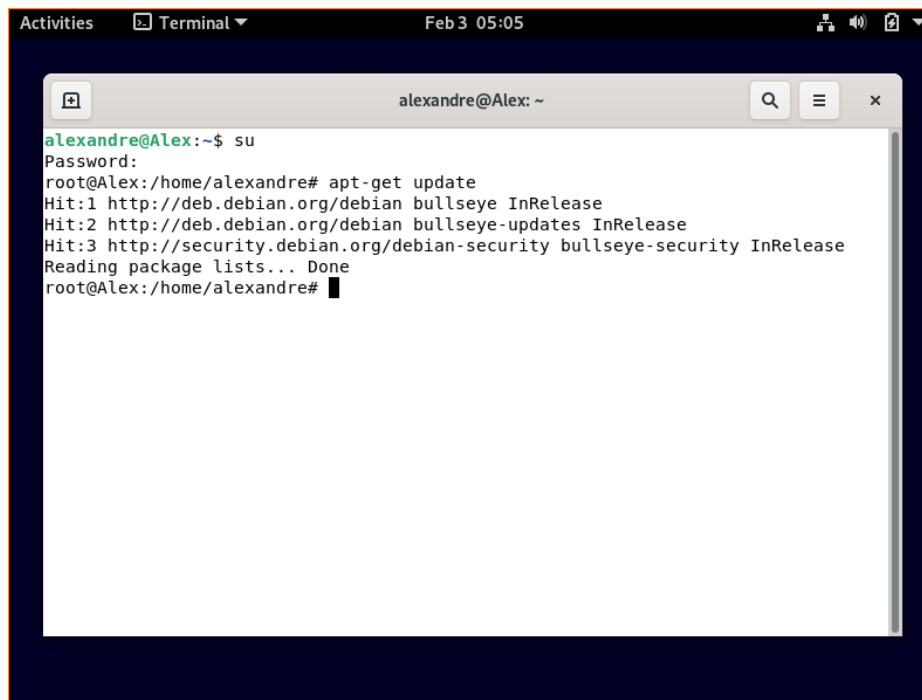
3- Installation

Commencez par ouvrir un terminal et vous connecter en tant que super-utilisateur (root) :

A screenshot of a Linux terminal window. The window title bar shows 'Activities', 'Terminal', and the date 'Feb 3 05:03'. The terminal content shows a user 'alexandre@Alex' at the prompt '~\$' typing 'su'. A 'Password:' prompt is shown, followed by the root prompt 'root@Alex: /home/alexandre#'.

```
alexandre@Alex: ~$ su
Password:
root@Alex: /home/alexandre#
```

4/ Mettez à jour le système avec la commande comme suit :

A terminal window titled 'alexandre@Alex: ~' is shown. The user 'alexandre' has executed the 'su' command to become root. The root user then runs 'apt-get update', which successfully updates the package lists from three sources: the main Debian repository, the Debian updates repository, and the Debian security repository. The output shows three 'Hit' messages and a 'Done' status for reading the package lists.

```
alexandre@Alex:~$ su
Password:
root@Alex:/home/alexandre# apt-get update
Hit:1 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Hit:2 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Hit:3 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Reading package lists... Done
root@Alex:/home/alexandre#
```

5/ Une fois votre système à jour, installez le serveur LAMP (Apache2, MariaDB-Server et php)

1- Apache2

→ # apt install apache2

```
root@Alex:/home/alexandre# apt install apache2
```

→ # systemctl enable apache2 (commande qui permettra d'activer Apache2 au démarrage du serveur).

```
root@Alex:/home/alexandre# systemctl enable apache2
```

2- PHP

→ # apt install php php-cli libapache2-mod-php

```
root@Alex:/home/alexandre# apt install php php-cli libapache2-mod-php
```

→ # apt install php-{curl,gd,intl,memcache,xl,zip,mbstring,json}

```
root@Alex:/home/alexandre# apt install php-{curl,gd,intl,memcache,xl,zip,mbstring,json}
```

3- MariaDB

→ # apt install mariadb-server

```
root@Alex:/home/alexandre# apt install mariadb-server
```

→ # mysql_secure_installation

```
root@Alex:/home/alexandre# mysql_secure_installation
```

→ # mysql -u root -p

```
root@Alex:/home/alexandre# mysql -u root -p
Enter password:
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 32
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11

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)]> █
```

→ CREATE DATABASE glpi

→ exit

→ # systemctl enable mariadb

```
root@Alex:/home/alexandre# systemctl enable mariadb
```


6/ Ensuite vous aurez besoin des extensions PHP pour que le serveur GLPI fonctionne correctement. Vous les installerez avec cette commande :

➔ # apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldr php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y

```
root@Alex:/home/alexandre# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldr php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

7/ Une fois les extensions installées, rechargez le service apache2 :

➔ #systemctl reload apache2

```
root@Alex:/home/alexandre# systemctl reload apache2
```

8/ Après la fin de l'installation de votre serveur LAMP, vous devez maintenant télécharger les fichiers de GLPI depuis GitHub : <https://github.com/glpi-project/glpi/releases/>

Ensuite, pour le télécharger servez-vous de la commande « wget » :

➔ # wget <https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz>

```
root@Alex:/home/alexandre# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

Une fois le fichier télécharger, il faut maintenant le décompresser avec la commande « tar » :

➔ # tar xzf glpi-10.10.0.tgz -C /var/www/html

```
root@Alex:/home/alexandre/glpi# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
```

9/ Donnez les accès du dossier « glpi » au serveur via chmod et chown :

➔ #chmod -R 775 glpi

```
root@Alex:/var/www/html# chmod -R 775 glpi
```

➔ #chown -R www-data :www.data glpi

```
root@Alex:/var/www/html# chown -R www-data:www-data glpi
```

10/ Ensuite, créez depuis MariaDB : un utilisateur ayant tous les droits sur la base de données GLPI :

- ➔ Create user 'alexandre'@'localhost' identified by 'btssio';
- ➔ Grant all privileges on glpi.* to 'alexandre'@'localhost';
- ➔ Flush privileges;
- ➔ Exit;

```
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'alexandre'@'alex' IDENTIFIED BY 'btssio';
Query OK, 0 rows affected (0.002 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'alexandre'@'alex';
Query OK, 0 rows affected (0.002 sec)

MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0.000 sec)

MariaDB [(none)]> exit:
```

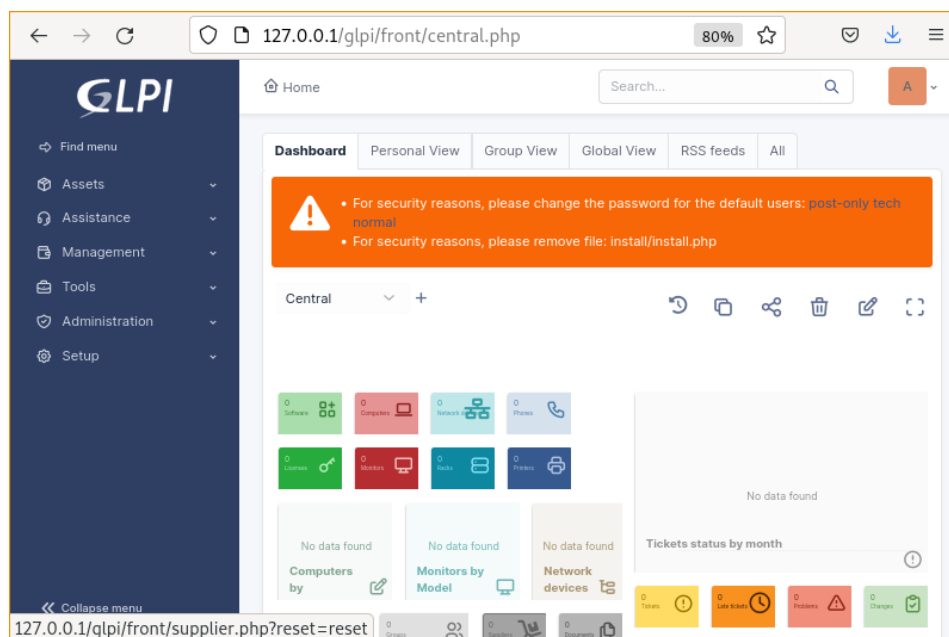
11/ Rendez-vous sur votre navigateur et entrez « <http://127.0.0.1/glpi> ».

12/ Suivez les étapes d'installation, une fois les étapes terminées, vous vous trouverez face à une page de connexion, attention ! Les identifiants à entrer sont :

- ➔ Login : glpi
- ➔ Password : glpi

Une fois connecté, il faut **impérativement** changer le mot de passe de l'utilisateur glpi pour éviter toute intrusion.

Vous voilà connecté à glpi !



Pour des questions de sécurité, supprimez le dossier « install » :

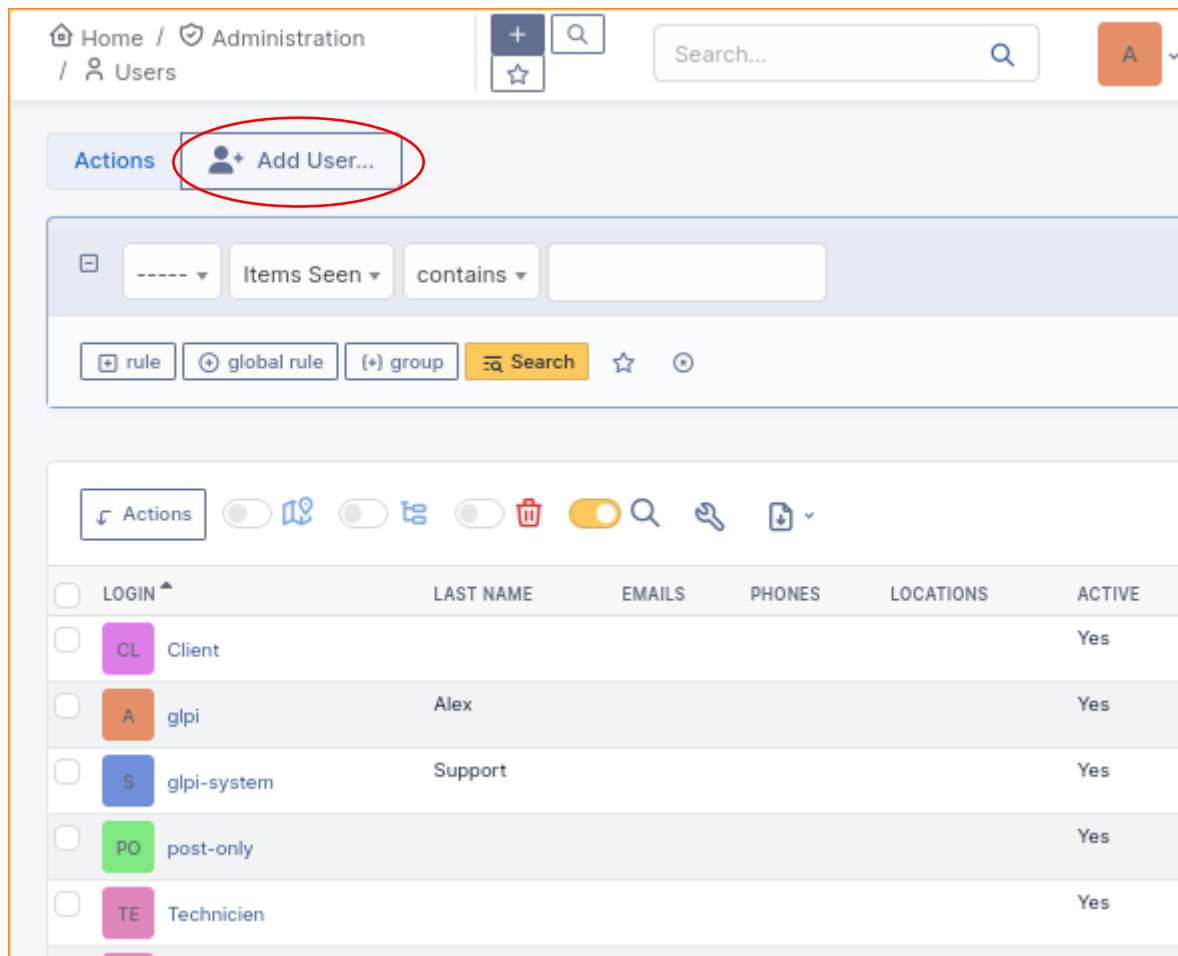
➔ `#rm -rf /var/www/html/install`

```
root@Alex:/home/alexandre# rm -rf /var/www/html/install
```

13/ Pour tester maintenant le bon fonctionnement des services, créez 2 utilisateurs :

- Un utilisateur technicien
- Un utilisateur client (self-service)

Pour créer ces utilisateurs, rendez-vous dans l'onglet « user », puis cliquez sur « Add User... »



The screenshot shows the GLPI Administration interface. The top navigation bar includes 'Home / Administration' and 'Users'. The 'Actions' menu is open, and the 'Add User...' option is circled in red. Below the menu, there are filters for 'Items Seen' and 'contains'. A table of users is displayed with columns for LOGIN, LAST NAME, EMAILS, PHONES, LOCATIONS, and ACTIVE. The table lists several users, including 'Client', 'glpi', 'glpi-system', 'post-only', and 'Technicien'.

LOGIN	LAST NAME	EMAILS	PHONES	LOCATIONS	ACTIVE
CL	Client				Yes
A	glpi	Alex			Yes
S	glpi-system	Support			Yes
PO	post-only				Yes
TE	Technicien				Yes

Sélectionnez un nom et un mot de passe pour les utilisateurs, puis en fonction du rôle de ceux-ci, sélectionnez en bas de page leur niveau d'autorisation :

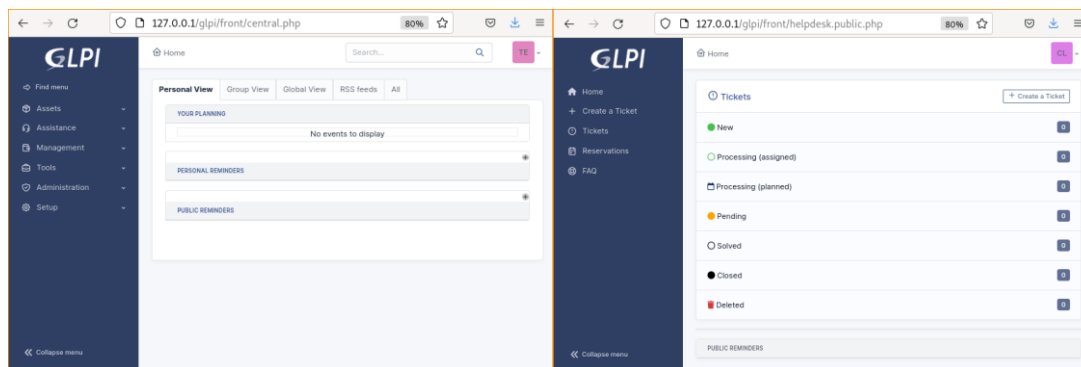
Technicien :

Client :

Authorizations		Authorizations	
Profiles	Technician ▼	Profiles	Self-Service ▼

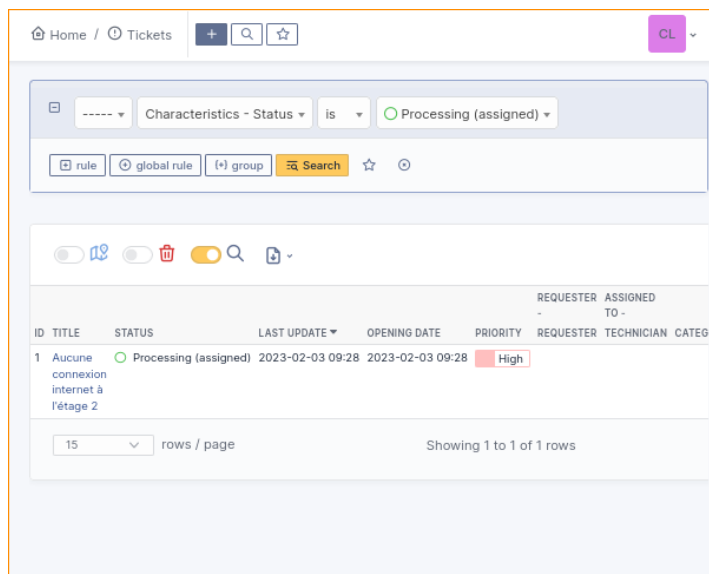
Interface du Technicien :

Interface du client :



14/ Maintenant on créer un ticket situationnel ou le client n'a pas accès à internet :

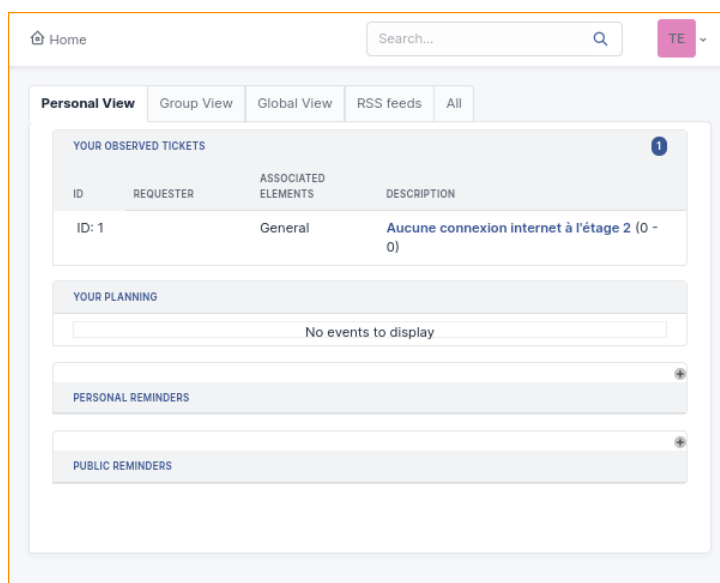
➔ Voilà le ticket envoyé aux techniciens :



The screenshot shows a web application interface for managing tickets. At the top, there's a navigation bar with 'Home / Tickets' and a user profile 'CL'. Below this is a filter bar with 'Characteristics - Status' set to 'Processing (assigned)'. A toolbar contains buttons for 'rule', 'global rule', 'group', 'Search', and icons for star and refresh. Below the toolbar is a row of toggle switches and icons. The main area is a table with columns: ID, TITLE, STATUS, LAST UPDATE, OPENING DATE, PRIORITY, REQUESTER, ASSIGNED TO, and CATEG. A single ticket is listed with ID 1, title 'Aucune connexion internet à l'étage 2', status 'Processing (assigned)', and priority 'High'. At the bottom, there's a pagination control showing '15 rows / page' and 'Showing 1 to 1 of 1 rows'.

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER	ASSIGNED TO	CATEG
1	Aucune connexion internet à l'étage 2	Processing (assigned)	2023-02-03 09:28	2023-02-03 09:28	High			

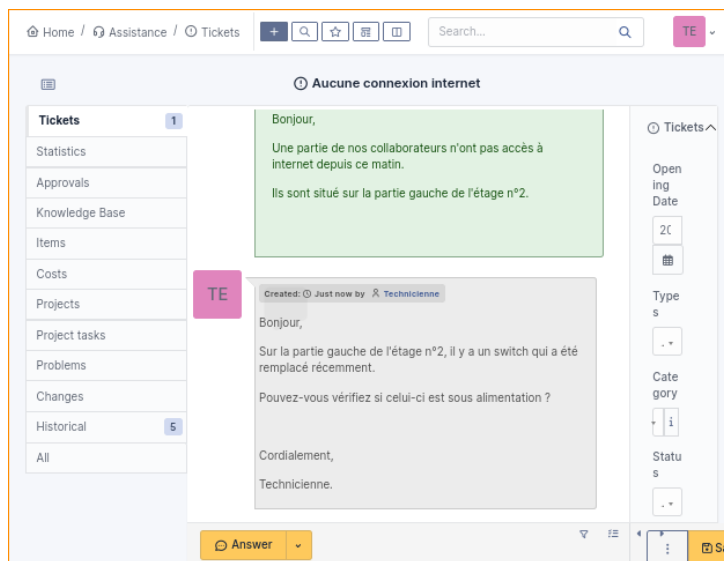
➔ Et voici sa bonne réception par ceux-ci :



The screenshot shows a 'Personal View' dashboard. At the top, there's a search bar and a user profile 'TE'. Below the search bar are tabs for 'Personal View', 'Group View', 'Global View', 'RSS feeds', and 'All'. The 'Personal View' tab is active. The dashboard is divided into several sections: 'YOUR OBSERVED TICKETS' (with a notification badge '1'), 'YOUR PLANNING' (showing 'No events to display'), 'PERSONAL REMINDERS', and 'PUBLIC REMINDERS'. The 'YOUR OBSERVED TICKETS' section contains a table with columns: ID, REQUESTER, ASSOCIATED ELEMENTS, and DESCRIPTION. A single ticket is listed with ID 1, requester 'General', and description 'Aucune connexion internet à l'étage 2 (0 - 0)'.

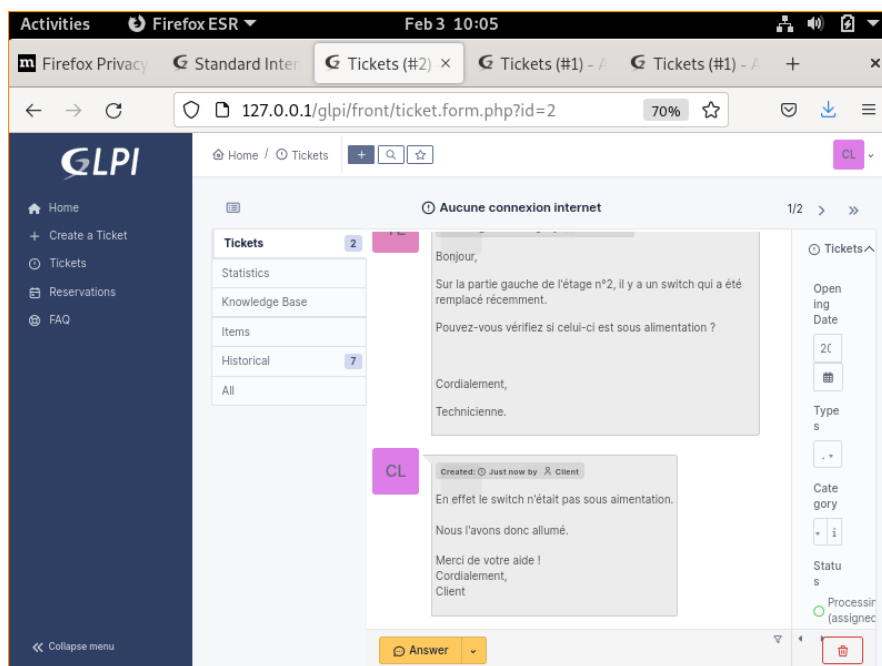
ID	REQUESTER	ASSOCIATED ELEMENTS	DESCRIPTION
ID: 1	General		Aucune connexion internet à l'étage 2 (0 - 0)

➔ Ici, la réponse du technicien au client :

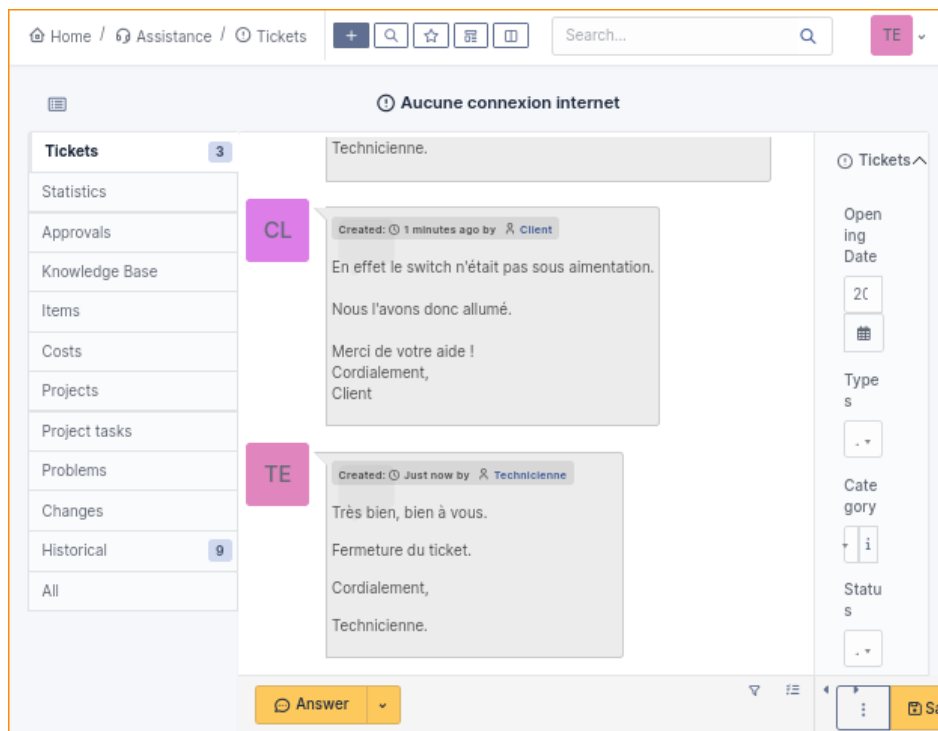


15/ Correction de la panne et fermeture du ticket :

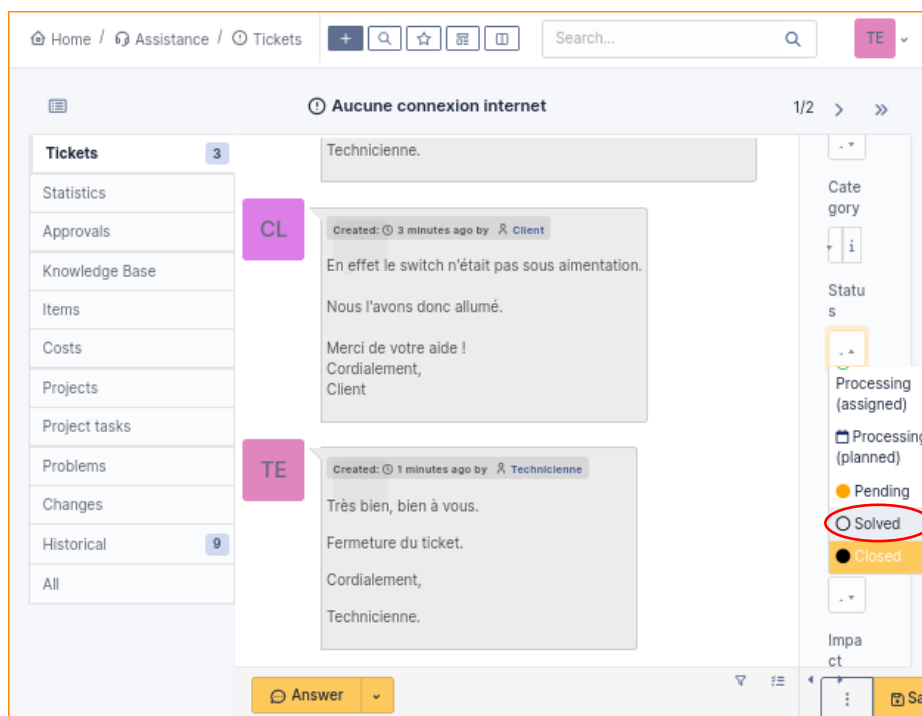
➔ Réponse de Client :



➔ Dernière réponse du Technicien avant fermeture :



➔ Fermeture du ticket :



Ticket résolu ! Fin de la procédure de test.