

## E4 : Installation et gestion des tickets avec GLPI

### 3) Passage en root

```
root@hms29938:~# su root
root@hms29938:~#
```

### 4) Mettre à jour le système

```
root@hms29938:~# apt-get update
Get:1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease [48
.4 kB]
Hit:2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Get:3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease [44.1 kB]
Get:4 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports InRelease [49.0 kB]
Get:5 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main Sources.diff/Index [6
3.3 kB]
Get:6 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main amd64 Packages.diff/I
ndex [63.3 kB]
Get:7 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main i386 Packages.diff/I
ndex [63.3 kB]
Get:8 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main Sources T-2023-02-07-
0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [1295 B]
Get:9 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main amd64 Packages T-2023
-02-07-0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [1995 B]
Get:8 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main Sources T-2023-02-07-
0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [1295 B]
Get:9 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main amd64 Packages T-2023
-02-07-0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [1995 B]
Get:10 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main i386 Packages T-2023
-02-07-0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [3247 B]
Get:10 http://deb.debian.org/debian bullseye-backports/main i386 Packages T-2023
-02-07-0808.08-F-2023-02-07-0808.08.pdiff [3247 B]
Fetched 338 kB in 1s (287 kB/s)
Reading package lists... Done
root@hms29938:~#
```

### 5) Installer apache2

```
root@hms29938:~# sudo apt install apache2 apache2-utils
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
The following package was automatically installed and is no longer required:
  linux-image-5.10.0-18-cloud-amd64
Use 'sudo apt autoremove' to remove it.
The following additional packages will be installed:
  apache2-bin apache2-data libapr1 libaprutil1 libaprutil1-dbd-sqlite3 libaprutil1-ldap libja
Suggested packages:
  apache2-doc apache2-suexec-pristine | apache2-suexec-custom www-browser
The following NEW packages will be installed:
  apache2 apache2-bin apache2-data apache2-utils libapr1 libaprutil1 libaprutil1-dbd-sqlite3
0 upgraded, 13 newly installed, 0 to remove and 15 not upgraded.
Need to get 2577 kB of archives.
After this operation, 8679 kB of additional disk space will be used.
Do you want to continue? [Y/n] Y
```

Vérifier qu'il s'est bien lancé

```
root@hms29938:~# sudo systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset: enabled)
   Active: active (running) since Tue 2023-02-07 09:33:39 UTC; 2s ago
     Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 227743 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
  Main PID: 227747 (apache2)
    Tasks: 55 (limit: 2359)
   Memory: 8.7M
      CPU: 27ms
   CGroup: /system.slice/apache2.service
           └─227747 /usr/sbin/apache2 -k start
             └─227748 /usr/sbin/apache2 -k start
               └─227749 /usr/sbin/apache2 -k start
```

Installer MariaDB

```
root@hms29938:~# sudo apt install mariadb-server mariadb-client
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
mariadb-server is already the newest version (1:10.5.18-0+deb11u1).
The following package was automatically installed and is no longer required:
  linux-image-5.10.0-18-cloud-amd64
Use 'sudo apt autoremove' to remove it.
The following NEW packages will be installed:
  mariadb-client
0 upgraded, 1 newly installed, 0 to remove and 15 not upgraded.
Need to get 35.3 kB of archives.
After this operation, 72.7 kB of additional disk space will be used.
Do you want to continue? [Y/n] Y
```

Vérifier que MariaDB est bien installé

```
root@hms29938:~# sudo systemctl status mariadb
● mariadb.service - MariaDB 10.5.18 database server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/mariadb.service; enabled; vendor preset: enabled)
   Active: active (running) since Sun 2023-01-22 20:50:43 UTC; 2 weeks 1 days ago
     Docs: man:mariabdb(8)
           https://mariadb.com/kb/en/library/systemd/
  Main PID: 473 (mariabdb)
    Status: "Taking your SQL requests now..."
    Tasks: 8 (limit: 2359)
   Memory: 143.5M
      CPU: 5min 42.611s
   CGroup: /system.slice/mariadb.service
           └─473 /usr/sbin/mariabdb
```

## Installer PHP

```
root@hms29938:~# sudo apt install php
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
The following package was automatically installed and is
  linux-image-5.10.0-l8-cloud-amd64
Use 'sudo apt autoremove' to remove it.
The following additional packages will be installed:
  libapache2-mod-php7.4 libsodium23 php-common php7.4 ph
Suggested packages:
```

## Vérifier que PHP est bien installé

```
root@hms29938:~# php --version
PHP 7.4.33 (cli) (built: Nov  8 2022 11:40:37) ( NTS )
Copyright (c) The PHP Group
Zend Engine v3.4.0, Copyright (c) Zend Technologies
with Zend OPcache v7.4.33, Copyright (c), by Zend Technologies
```

## 6) Installer les modules PHP

```
root@hms29938:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
Note, selecting 'php7.4-mysql' instead of 'php-mysql'
Note, selecting 'php7.4-xml' instead of 'php-simplexml'
perl is already the newest version (5.32.1-4+deb11u2).
perl set to manually installed.
The following package was automatically installed and is no longer required:
  linux-image-5.10.0-l8-cloud-amd64
Use 'apt autoremove' to remove it.
The following additional packages will be installed:
  libbc-client2007e libbonobo libxmlrpc-ep10 libzip4 mlock php-apcu-bc php7.4-bz2 php7.4-curl php7.4-gd php7.4-imap php7.4-intl php7.4-ldap php7.4-mbstring php7.4-xmllrpc php7.4-zip
Suggested packages:
  uw-mailutils
The following NEW packages will be installed:
  libbc-client2007e libbonobo libxmlrpc-ep10 libzip4 mlock php-apcu-bc php-bz2 php-cas php-curl php-gd php-imap php-intl php-ldap php-mbstring php-xml php-xmllrpc php-zip php7.4-
php7.4-ldap php7.4-mbstring php7.4-mysql php7.4-xml php7.4-xmllrpc php7.4-zip
0 upgraded, 29 newly installed, 0 to remove and 15 not upgraded.
```

## 7) Redémarrer apache2

```
root@hms29938:~# sudo systemctl restart apache2
root@hms29938:~#
```

## 8) Télécharger le fichier

```
root@hms29938:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
--2023-02-07 09:42:51-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
Resolving github.com (github.com)... 140.82.121.3
Connecting to github.com (github.com)|140.82.121.3|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 302 Found
Location: https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/963e7d9e-e5e3-4_request&X-Amz-Date=20230207T094251Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=442d450b8ed84f85c9c0649d66c1b4220026ef
t%3B%20filename%3Dglpi-10.0.6.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [following]
--2023-02-07 09:42:51-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755
st-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230207T094251Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=442d450b8ed84f85c9c0649
ition=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, 1
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%[=====]

2023-02-07 09:42:53 (38.2 MB/s) - 'glpi-10.0.6.tgz' saved [57382334/57382334]

root@hms29938:~#
```

Le décompresser dans /var/www/html avec tar xvzf glpi-10.0.6.tgz -C /var/www/html (pas de capture d'écran car le résultat de la commande est trop long)

- 9) Donner les permissions au dossier

```
root@hms29938:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
chmod -R 775 /var/www/html/glpi
root@hms29938:~#
```

- 10) Créer une base de données et un utilisateur avec toutes les permissions

```
root@hms29938:~# mysql -u root
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.
Your MariaDB connection id is 522
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;
Query OK, 1 row affected (0.007 sec)

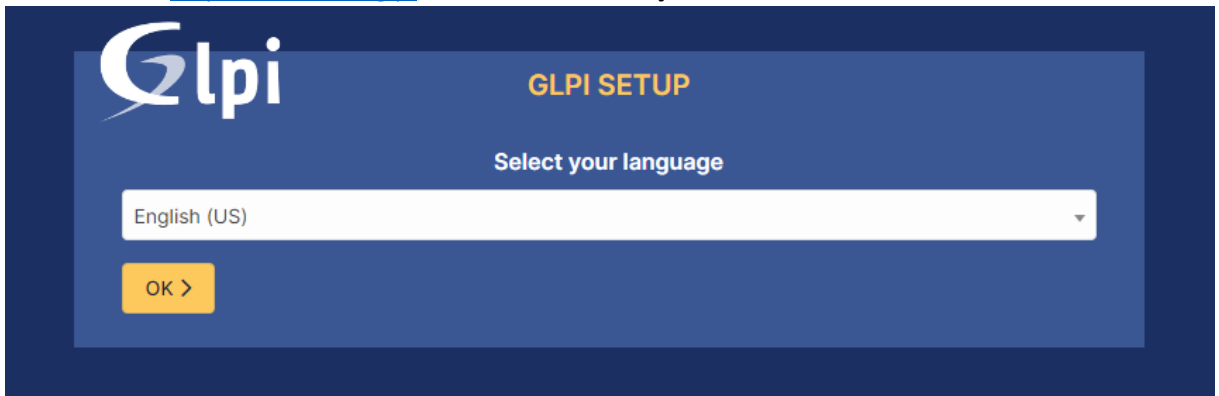
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0.011 sec)

MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0.003 sec)

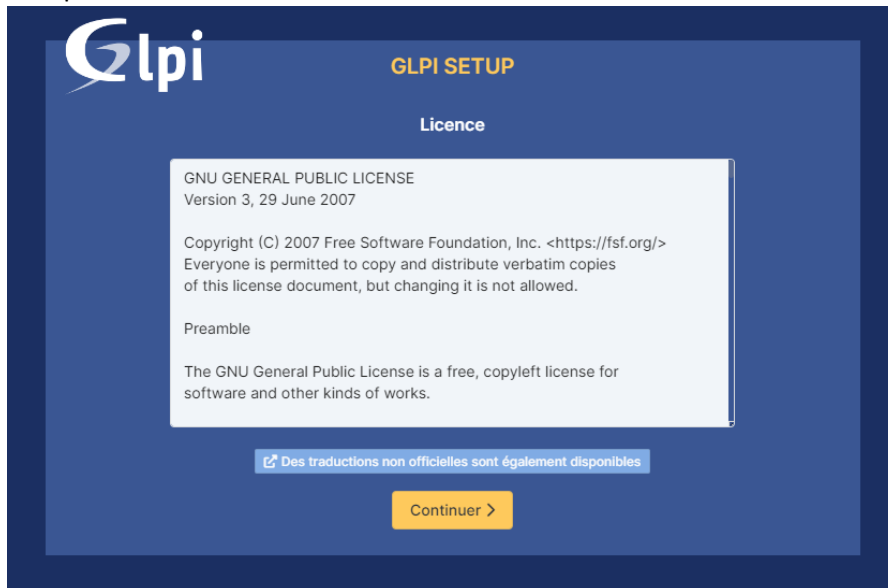
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0.001 sec)

MariaDB [(none)]>
MariaDB [(none)]> QUIT;
Bye
root@hms29938:~#
```

- 11) Se rendre sur <http://127.0.0.1/glpi>, sélectionner « français »



## Accepter les conditions d'utilisation



## Sélectionner « installer »



## En bas de la page, cliquer sur « continuer »



Se connecter en utilisant le compte créer précédemment



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 1'. The title is 'Configuration de la connexion à la base de données'. It contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpi', and 'Mot de passe SQL' which is empty. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI

GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

glpi

Mot de passe SQL

Continuer >

Sélectionner la base de donnée « glpi » créer précédemment



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green success message 'Connexion à la base de données réussie' is displayed. Below, it asks to 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two options: 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :' with an empty input field, and 'glpi' which is selected with a radio button. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI

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 >

Cliquer sur « continuer » une fois la base de donnée initialisée.



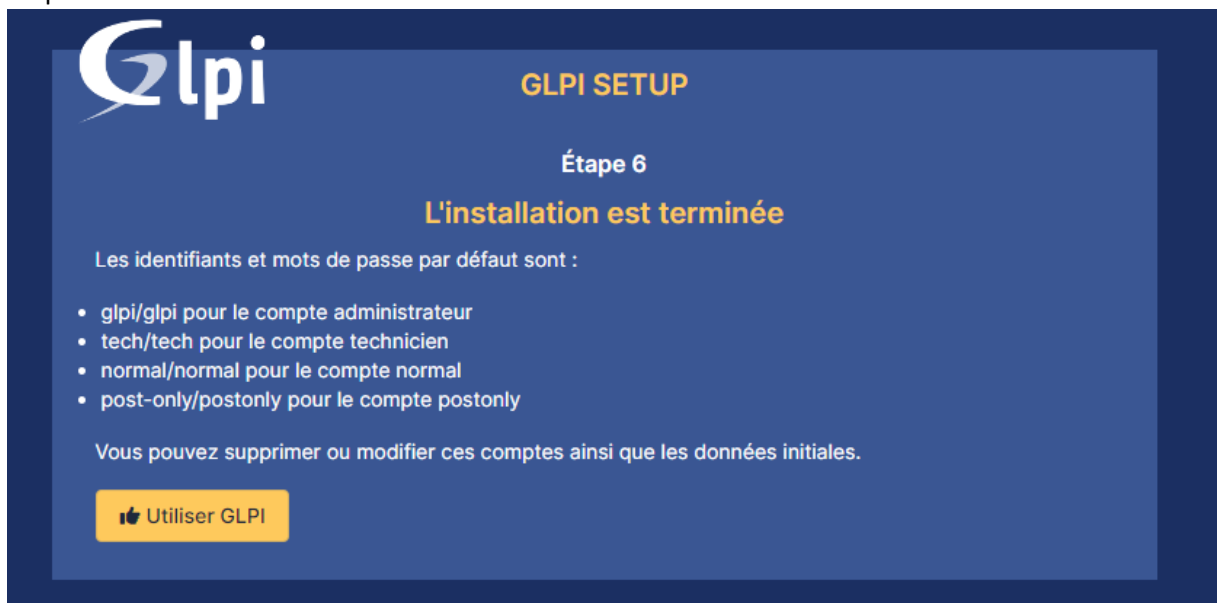
Choisir si on partage des données ou non puis cliquer sur « continuer »



Cliquer sur « continuer »

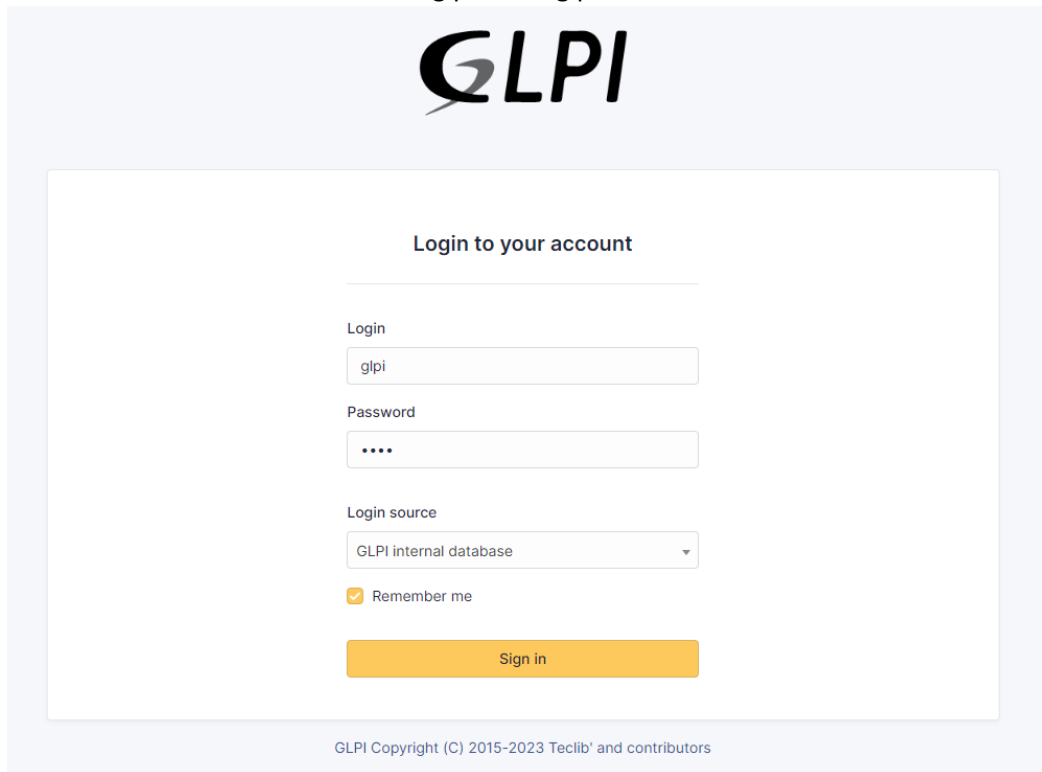


Cliquer sur « utiliser GLPI »



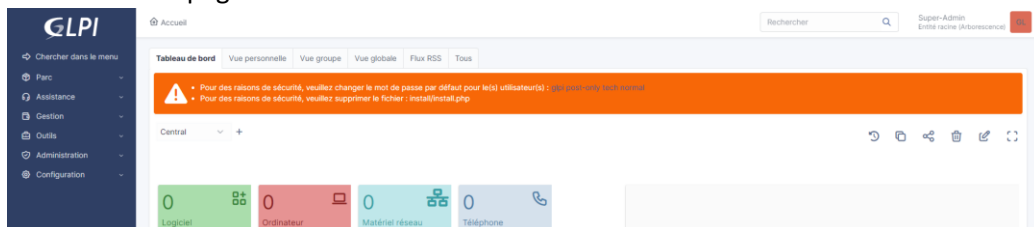


Se connecter avec les identifiants « glpi » et « glpi »



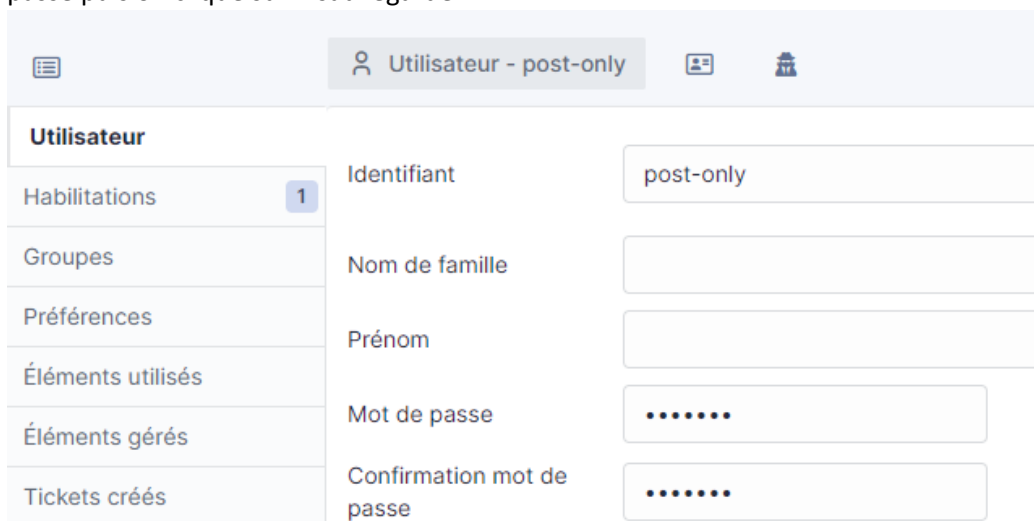
The image shows the GLPI login page. At the top is the GLPI logo. Below it is a white box with the title "Login to your account". Inside this box are the following fields: a "Login" text input with "glpi" entered, a "Password" text input with four dots, a "Login source" dropdown menu set to "GLPI internal database", a checked "Remember me" checkbox, and a yellow "Sign in" button. At the bottom of the page, outside the login box, is the copyright notice: "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors".

12) On accède à la page d'accueil. On retrouve ces erreurs :



The image shows the GLPI dashboard. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu with items: "Parc", "Assistance", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration". The main area has a top bar with "Accueil", a search bar, and a user profile "Super-Admin". Below the top bar is a "Tableau de bord" section with tabs for "Vue personnelle", "Vue groupe", "Vue globale", "Flux RSS", and "Tous". A prominent orange warning banner states: "Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi-post-only, tout conseil". Below the banner are four widgets: "Logiciel" (0), "Ordinateur" (0), "Matériel réseau" (0), and "Téléphone" (0). On the right side of the dashboard are icons for "Central", "Gestion", "Assistance", "Gestion", "Gestion", and "Gestion".

Pour régler la première erreur, il faut changer les mots de passe des utilisateurs listés. On clique sur ces utilisateurs et on change leur mot de passe un par un. On entre un mot de passe puis on clique sur « sauvegarder ».



The image shows the GLPI user management page. The top bar has a menu icon, a user profile icon, and the text "Utilisateur - post-only". Below the top bar is a table with the following columns: "Utilisateur", "Habitations", "Groupes", "Préférences", "Éléments utilisés", "Éléments gérés", and "Tickets créés". The "Utilisateur" column has a value of "1". The "Habitations" column has a value of "1". The "Groupes" column has a value of "1". The "Préférences" column has a value of "1". The "Éléments utilisés" column has a value of "1". The "Éléments gérés" column has a value of "1". The "Tickets créés" column has a value of "1". The "Identifiant" field is set to "post-only". The "Nom de famille" field is empty. The "Prénom" field is empty. The "Mot de passe" field is empty. The "Confirmation mot de passe" field is 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

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Lieu:

Profil par défaut:

Groupe par défaut:

Courriels:

Valide jusqu'à:

Authentification: Base interne GLPI

Catégorie:

Commentaires:

Entité par défaut:

Responsable:

**Clefs d'accès distant**

Jeton personnel:

Jeton d'API:

☐ Regénérer

☐ Regénérer

Les mots de passe de tous ces comptes ont été changés, il ne reste plus que cette erreur qui demande de supprimer un fichier.

**GLPI**

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Accueil

Tableau de bord

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

! Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php

Central

On le supprime donc à l'aide de la commande « rm ».

```
root@hms29938:~# rm /var/www/html/glpi/install/install.php
root@hms29938:~#
```

Plus d'erreurs !

**GLPI**

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil

Tableau de bord

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

Central

Logiciel

Ordinateur

Matériel réseau

Téléphone

Licence

Moniteur

Baie

Imprimante

### 13) On créer un compte admin « technicien »

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: technicien

Nom de famille:

Prénom:

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

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Courriels +:

Valide jusqu'à:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation:

Récursif: Non

Profil: Admin

Entité: Entité racine

+ Ajouter

### Puis un compte self-service « client ».

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant: client

Nom de famille:

Prénom:

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

Valide depuis:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Titre:

Courriels +:

Valide jusqu'à:

Catégorie:

Commentaires:

Habilitation:

Récursif: Non

Profil: Self-Service

Entité: Entité racine

+ Ajouter

### On retrouve nos deux comptes dans le tableau des utilisateurs.

<input type="checkbox"/>	IDENTIFIANT
<input type="checkbox"/>	CL client
<input type="checkbox"/>	GL glpi
<input type="checkbox"/>	S glpi-system
<input type="checkbox"/>	NO normal
<input type="checkbox"/>	PO post-only
<input type="checkbox"/>	TE tech
<input type="checkbox"/>	TE technicien
20 lignes / page	

14) On se déconnecte de notre compte admin, puis on se connecte à notre compte « client » :

**Login to your account**

---

Login

Password

Login source

GLPI internal database ▼

☒ Remember me

**Sign in**

Une fois connecté, on se rend dans l'onglet « créer un ticket » pour ouvrir un ticket.

**GLPI** Accueil / + Créer un ticket

Accueil  
+ Créer un ticket  
Tickets  
Réservations  
Foire aux questions

Description de la demande ou de l'incident

Type Incident ▼  
Catégorie ----- ▼  
Urgence Haute ▼

Éléments associés +

Observateurs

Titre Machine non fonctionnelle

Description \* Paragraphe ▼ B / ...

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

Fichier(s) (2 Mo maximum) :  
Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Choose Files No file chosen

**+ Soumettre la demande**

On se reconnecte à notre compte admin pour affecter le ticket au compte « technicien ». On va d'abord dans la liste des tickets, puis on clique sur le ticket, et on l'attribue. On sauvegarde.

**GLPI** Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Listes

Chercher dans le menu

Parc ▼

Assistance ▼

Tableau de bord

**Tickets**

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion ▼

1 Ticket

1 Tickets entrants

0 Tickets en attente

----- Caractéristiques - Statut ▼ est ▼ Non résolu ▼

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION
1	Problème avec ma machine	Nouveau	2023-02-07 10:00

20 lignes / page

Problème avec ma machine (1)

Urgence: Moyenne  
Impact: Moyen  
Priorité: Moyenne  
Validation: Non soumis à validation

Acteurs 1

Demandeur: client 1

Observateur:

Attribué à: technicien

Recherche en cours...

Rechercher

Niveaux de services

Réponse

Sauvegarder

Le ticket est maintenant attribué au technicien. Il peut le voir dans sa liste de tickets.

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Caractéristiques - Statut

est

Non résolu

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION
1	Problème avec ma machine	Nouveau	2023-02-07 10:1

15 lignes / page

Il peut y répondre.

Problème avec ma machine (1)

Créé : il y a 2 minutes par client

Problème avec ma machine

Elle ne s'allume plus

Paragraphe

B I

Essayez de la redémarrer

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choose Files

No file chosen

+ Ajouter

TE

CL

Créé : il y a 3 minutes par client Dernière mise à jour : Maintenant par technicien

Problème avec ma machine

Elle ne s'allume plus

TE

Créé : Maintenant par technicien

Essayez de la redémarrer

Helpdesk

15) L'utilisateur « client » peut maintenant répondre que grâce à la réponse du technicien, son problème a été résolu. On se reconnecte à son compte pour cela.

CL

Créé : il y a 6 minutes par client Dernière mise à jour : il y a 2 minutes par technicien

Problème avec ma machine

Elle ne s'allume plus

TE

Créé : il y a 2 minutes par technicien

Essayez de la redémarrer

Helpdesk

CL

Paragraphe B I A

C'est résolu merci

Fichier(s) (2 Mo maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choose Files No file chosen

+ Ajouter

Le compte technicien peut fermer le ticket.

Statut

Résolu

Nouveau

En cours (Attribué)

En cours (Planifié)

En attente

Résolu

Clos

Source de la demande

Urgence

Impact

Priorité

Validation

Non soumis à validation

1

Sur

ent 1

eur

Sauvegarder

16) Collègue : Bonjour, j'ai un problème avec mon accès internet. Je n'arrive plus à naviguer sur le web.

Vous : D'accord, pouvez-vous me décrire plus en détail le problème ? Est-ce que vous avez une erreur particulière sur votre écran ?

Collègue : Non, lorsque j'ouvre mon navigateur, il ne charge aucune page et affiche un message d'erreur indiquant que la connexion a échoué.

Vous : Très bien, nous allons d'abord vérifier votre connexion réseau. Avez-vous essayé de débrancher votre routeur pendant quelques minutes et de le rebrancher pour voir s'il y a une amélioration ?

Collègue : Oui, j'ai déjà fait ça mais cela n'a rien changé.

Vous : D'accord, je vais vérifier les paramètres de votre réseau et voir s'il y a une configuration incorrecte. Si cela ne fonctionne toujours pas, je vais vous connecter à un technicien plus qualifié pour résoudre ce problème.

17) Collègue : Salut, j'ai un problème avec l'application mobile que je suis en train d'utiliser. Je n'arrive pas à ajouter un nouveau produit.

Vous : D'accord, pouvez-vous me décrire plus en détail le problème ? Est-ce que vous recevez une erreur particulière lorsque vous essayez d'ajouter un produit ?

Collègue : Oui, lorsque j'essaie d'ajouter un produit, j'obtiens un message d'erreur indiquant que le produit existe déjà.

Vous : Très bien, nous allons vérifier les paramètres de l'application et vérifier s'il y a une restriction qui empêche l'ajout de produits en double. Si cela ne fonctionne toujours pas, je vais vous connecter à un développeur plus qualifié pour résoudre ce problème.