

Dalil Bousseiri

2ème année BTS SIO option SLAM



Documentation D'initialisation GLPI

DEFINITION

GLPI (**Gestion Libre de Parc Informatique**) est un logiciel open-source de gestion des services informatiques (ITSM). Il permet aux entreprises et organisations de gérer leur parc informatique, leurs incidents, leurs demandes d'assistance et leurs ressources IT de manière centralisée.

PREREQUIS

Afin d'installer GLPI, il faut posséder :

- un SGBD (MYSQL)
- un Serveur web (Apache)

INSTALLATION DE GLPI

- Télécharger GLPI sur : <https://glpi-project.org/fr/telecharger-glpi/>
- Mettre le dossier GLPI dans le htdocs de xampp
- Ecrire localhost/glpi dans le navigateur

On tombe sur cette page :

On choisit la langue.



On accepte les conditions.



On clique sur installer.



Sur l'interface de configuration de GLPI, nous utilisons l'utilisateur 'glpi' afin d'établir la connexion à la base de données dédiée à GLPI.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at '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 masked with dots. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

On choisit notre base de données :

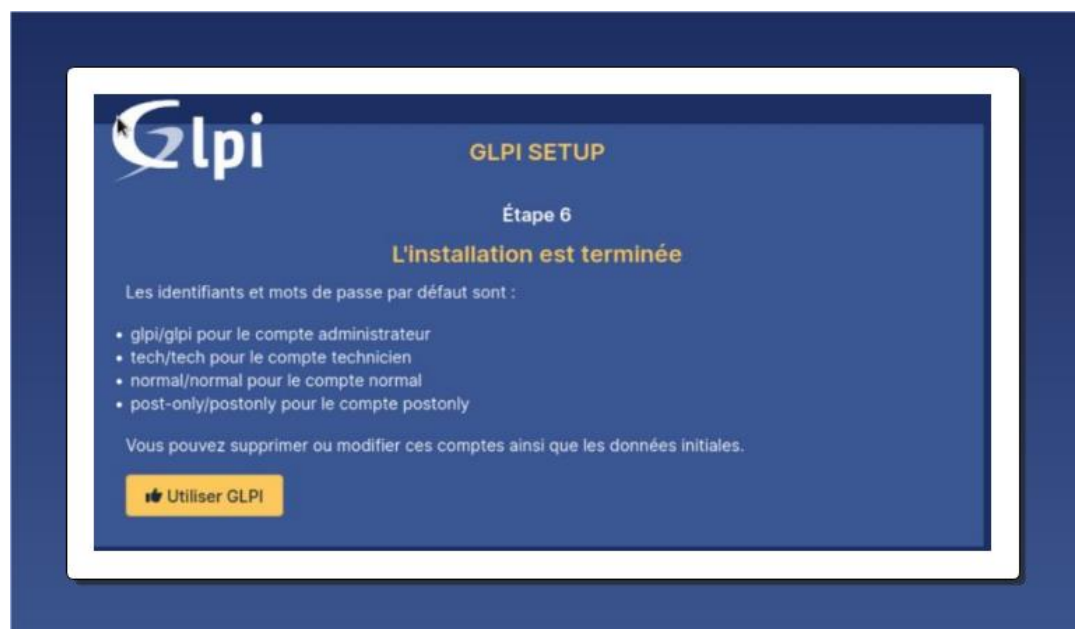


The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface at 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green success message '✓ Connexion à la base de données réussie' is displayed. Below, it says 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two radio buttons: 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :'. The second option is selected, and a dropdown menu shows 'glpi' as the selected database. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

On clique sur 'Continuer' pour aller à l'étape suivante.



On clique ensuite sur "Utiliser GLPI" :



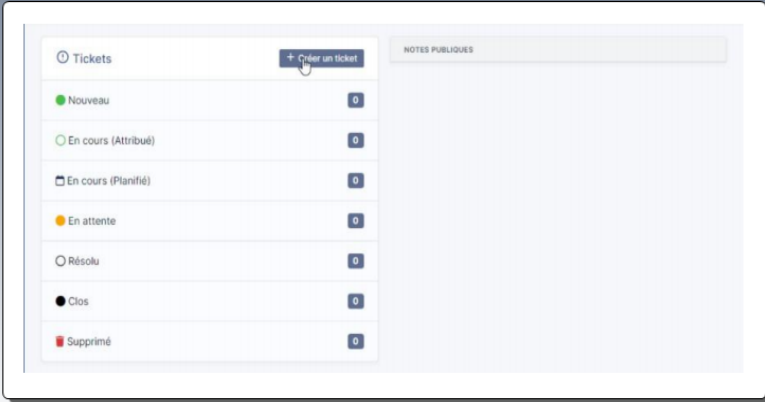
On utilise les identifiants par défaut pour se connecter (premier accès) :



The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it is the heading "Connexion à votre compte". There are three input fields: "Identifiant" with the value "glpi", "Mot de passe" with four dots, and "Source de connexion" with a dropdown menu showing "Base interne GLPI". There is a checkbox labeled "Se souvenir de moi" which is checked. At the bottom is a yellow button labeled "Se connecter".

Création de tickets

On clique sur “créer un ticket” :



The image shows the GLPI Tickets dashboard. On the left is a sidebar with a "Tickets" section containing a list of ticket statuses with their respective counts: "Nouveau" (0), "En cours (Attribué)" (0), "En cours (Planifié)" (0), "En attente" (0), "Résolu" (0), "Clos" (0), and "Supprimé" (0). A button labeled "Créer un ticket" is located at the top of this list. On the right is a section titled "NOTES PUBLIQUES" which is currently empty.

On remplit le ticket en fonction du besoin :

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident

Catégorie

Urgence

Haute

Éléments associés

+

Observateurs

Titre

Description

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

Fichier(s) (2 Mo maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No files selected.

+ Soumettre la demande

On peut voir les détails du ticket que nous venons de créer :

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle

régle globale

(v) groupe

Rechercher

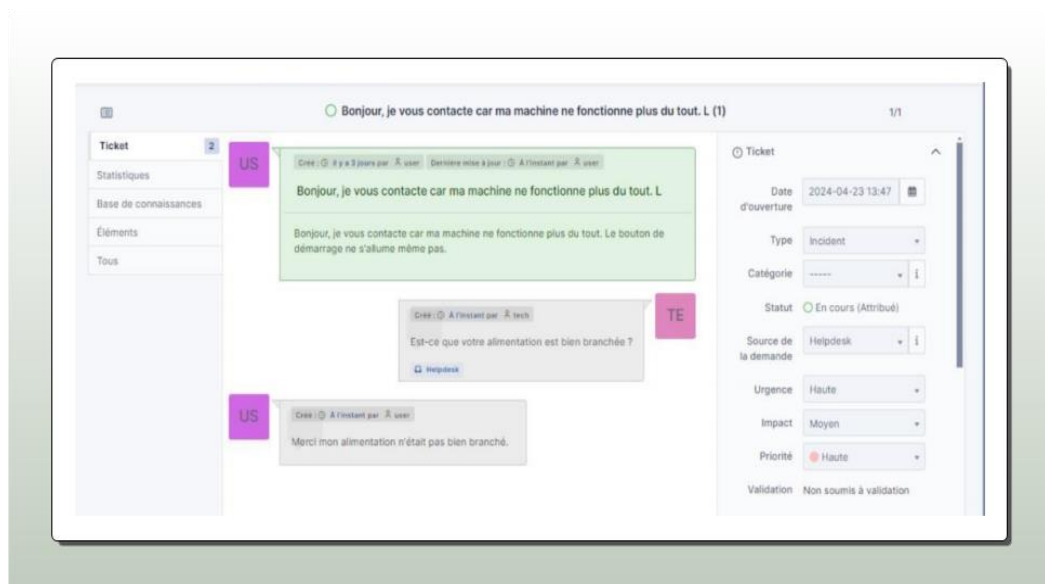
ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. L	En cours (Attribué)	2024-04-26 10:48	2024-04-23 13:47	Haute	user	tech		

15

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

On a un aperçu du suivi de notre ticket dans GLPI :



Le technicien a résolu le souci et clôturé le ticket, et maintenant, c'est à l'utilisateur à l'origine du ticket de valider cette clôture.

Ticket

4

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Tous

TE

Créé : 11 y a 1 heures par : À tech

Est-ce que votre alimentation est bien branchée ?

Helpdesk

US

Créé : 11 y a 1 heures par : À user

Merci mon alimentation n'était pas bien branché.

TE

Créé : 11 y a 15 minutes par : À tech

L'alimentation n'était pas bien branché.

Accepté le 2024-04-26 12:55 par user

US

Créé : À l'instant par : À user

Solution approuvée

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture2024-04-23 13:47

Date de résolution2024-04-26 12:40

Date de fermeture2024-04-26 12:55

TypeIncident

Catégorie-----

StatutClos

Source de la demandeHelpdesk

UrgenceHaute

ImpactMoyen

PrioritéHaute

Activater Windows

Accédez aux paramètres pour activer Windows.