

EPSI

A horizontal rectangular area with a marbled, stone-like texture in shades of grey and white.

Tutoriel GLPI

Pierre COUMET

Damien POINTET

Thibaut VILLENEUVE

Ce document dresse le cahier des charges (CDC) du projet GLPI BDD SQL. Le cahier des charges décrit les objectifs et fonctionnalités du projet sous forme de tutoriel tout en abordant les moyens technologiques utilisés et mis en place pour son déroulement.

Installer un iso Ubuntu serveur.

Sur la machine effectuer les commandes ci-dessous :

- Sur ubuntu 16.04 :

-Sudo apt-get install apache2 php mysql-server libapache2-mod-php php sql php-curl

- Sur Ubuntu version antérieure:

-Sudo apt-get install apache2 php5 mysql-server libapache2-mod-php5 php5-mysql

On install tout, et on fait ifconfig.

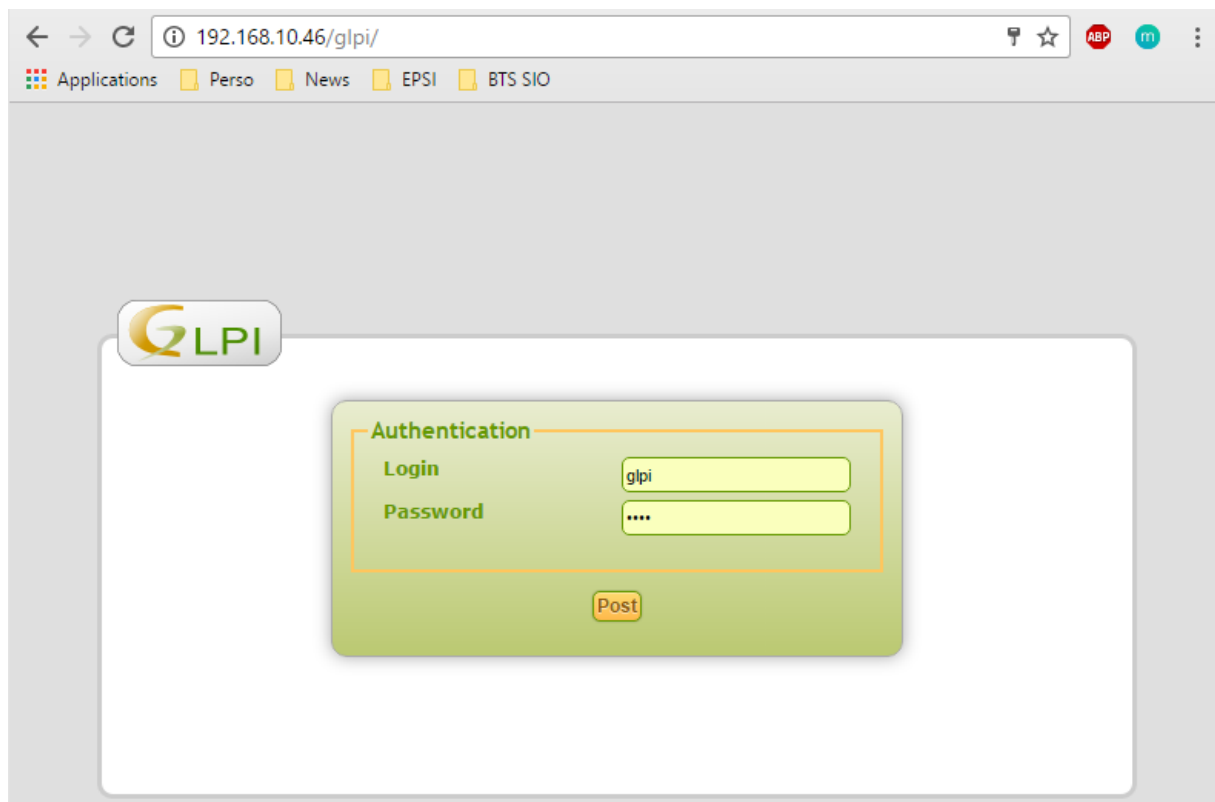
```
Ubuntu 16.04.1 LTS ubuntu tty1
ubuntu login: bastien
Password:
Last login: Thu Dec 15 11:42:46 CET 2016 on tty1
Welcome to Ubuntu 16.04.1 LTS (GNU/Linux 4.4.0-53-generic x86_64)

 * Documentation:  https://help.ubuntu.com
 * Management:    https://landscape.canonical.com
 * Support:       https://ubuntu.com/advantage

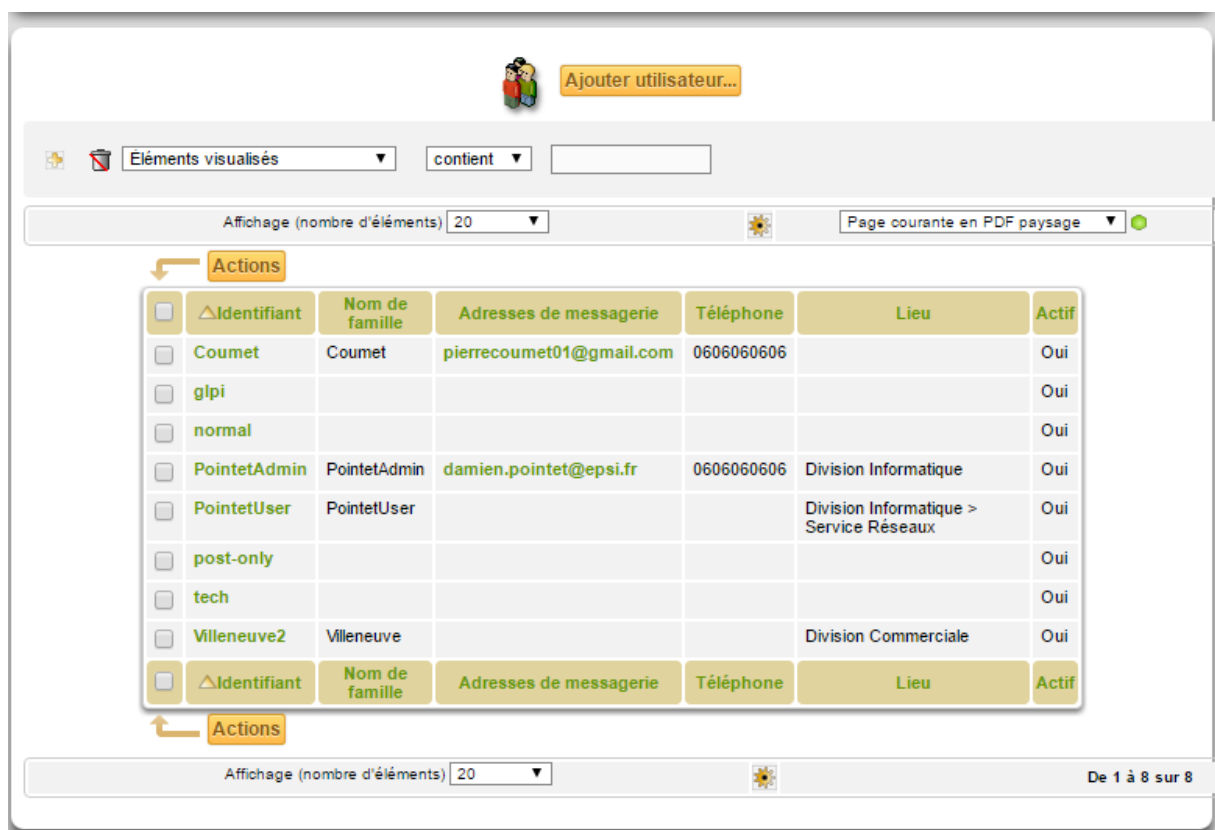
28 paquets peuvent être mis à jour.
0 mise à jour de sécurité.

bastien@ubuntu:~$ ifconfig
enp0s3    Link encap:Ethernet  HWaddr 08:00:27:94:ca:4b
          inet adr:192.168.10.46  Bcast:192.168.11.255  Masque:255.255.252.0
          adr inet6: fe80::a00:27ff:fe94:ca4b/64 Scope:Lien
          UP BROADCAST RUNNING MULTICAST  MTU:1500  Metric:1
          Packets reçus:160 erreurs:0 :0 overruns:0 frame:0
          TX packets:9 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 lg file transmission:1000
          Octets reçus:20383 (20.3 KB) Octets transmis:990 (990.0 B)









lo        Link encap:Boucle locale
          inet adr:127.0.0.1  Masque:255.0.0.0
          adr inet6: ::1/128 Scope:Hôte
          UP LOOPBACK RUNNING  MTU:65536  Metric:1
          Packets reçus:160 erreurs:0 :0 overruns:0 frame:0
          TX packets:160 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 lg file transmission:1
          Octets reçus:11840 (11.8 KB) Octets transmis:11840 (11.8 KB)
```



Ajouter un utilisateur :



Utilisateur**Nouvel élément**

Identifiant	<input type="text" value="glpi"/>	Mot de passe	<input type="password" value="...."/>
Nom de famille	<input type="text"/>	Confirmation mot de passe	<input type="password"/>
Prénom	<input type="text"/>	Politique de sécurité des mots de passe	Longueur minimale des mots de Le mot de passe doit contenir : Symbole
Adresses de messagerie	<input type="radio"/> <input type="text"/>		
Téléphone	<input type="text"/>	Actif	<input type="text" value="Oui"/>
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text" value="-----"/>  
Téléphone 2	<input type="text"/>		
Matricule	<input type="text"/>	Commentaires	<div></div>
Titre :	<input type="text" value="-----"/>  		
Lieu	<input type="text" value="-----"/>  		
Habilitation		Récursif	<input type="text" value="Non"/>
Profil	<input type="text" value="Self-Service"/>	Entité	<input type="text" value="Root entity"/>  
<input type="button" value="Ajouter"/>			

Pour les tickets, on se connecte avec un compte user : Damien Pointet

The screenshot shows the GLPI Home page. At the top, there is a navigation bar with links: Home, Create a ticket, Tickets, Reservations, and FAQ. On the right, there are links for Settings, Help, and Logout (PointetUser Damien). Below the navigation bar, there is a section titled 'Home>' with a star icon. The main content area features a 'Create a ticket' button with a plus icon. Below this is a table showing the status of tickets:

Tickets	Number
New	1
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	0
Solved	0
Closed	0
Deleted	0

Below the table, there are two buttons: 'Public reminders' and 'Public RSS feeds'.

Les tickets :

The screenshot shows the GLPI Tickets page. At the top, there is a search bar with a dropdown menu for 'Status' (set to 'New') and a filter 'is' (set to 'New'). Below the search bar, there is a section for 'Display (number of items)' (set to 15) and 'From 1 to 1 on 1'. The main content area displays a table of tickets:

ID	Title	Status	Last update	Opening date	Priority	Requester	Technician	Category	Due date
1	Problème lié au logiciel Surf Compta	New	2016-12-14 12:10	2016-12-14 12:06	Medium	PointetUser Damien		Logiciel > Surf Compta	

Below the table, there is a section for 'Display (number of items)' (set to 15) and 'From 1 to 1 on 1'.

Exemple de tickets :

[List](#) 1/1

[Followups](#) [Tasks](#) [Solution](#) [Statistics](#) [Documents](#) [Historical \(5\)](#) [All](#)

Ticket - ID: 1

Opening date	2016-12-14 12:06	Due date	
By	PointetUser Damien	Last update	2016-12-14 12:10 by PointetAdmin Damien
Type	Incident	Category	Logiciel > Surf Compta
Status	New	Request source	Helpdesk
Urgency	Medium	Approval	Waiting for approval
Impact	Medium	Associated element	
Priority	Medium	Location	Division Commerciale > Service Achat

Actor

Requester PointetUser Damien

Watcher

Title

Problème lié au logiciel Surf Compta

Description*

Hola,
Hay un problema en el logiciel.
Necesito ayuda.
Cordialmente, Damino Pointet

0 associated documents

Linked tickets





[Save](#)





[Add a new followup](#)


No followup for this ticket.

Créer un ticket :

Home>

Describe the incident or request	
Type	Incident ▼
Category	----- ▼ 
Urgency	Medium ▼
Hardware type	--- General --- ▼
Location	----- ▼ 
Title	<input type="text"/>
Description*	<div></div>
File (2 Mio max)  	<input type="button" value="Choisissez un fichier"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/>
<input type="button" value="Submit message"/>	

Describe the incident or request	
Type	Incident ▼
Category	Matériel > Ecran ▼ 
Urgency	Very high ▼
Hardware type	--- General --- ▼
Location	»Service Maintenance ▼ 
Title	Mon écran ne fonctionne plus
Description*	voilà voilà
File (2 Mio max)  	<input type="button" value="Choisissez un fichier"/> <input type="button" value="Aucun fichier choisi"/>
<input type="button" value="Submit message"/>	



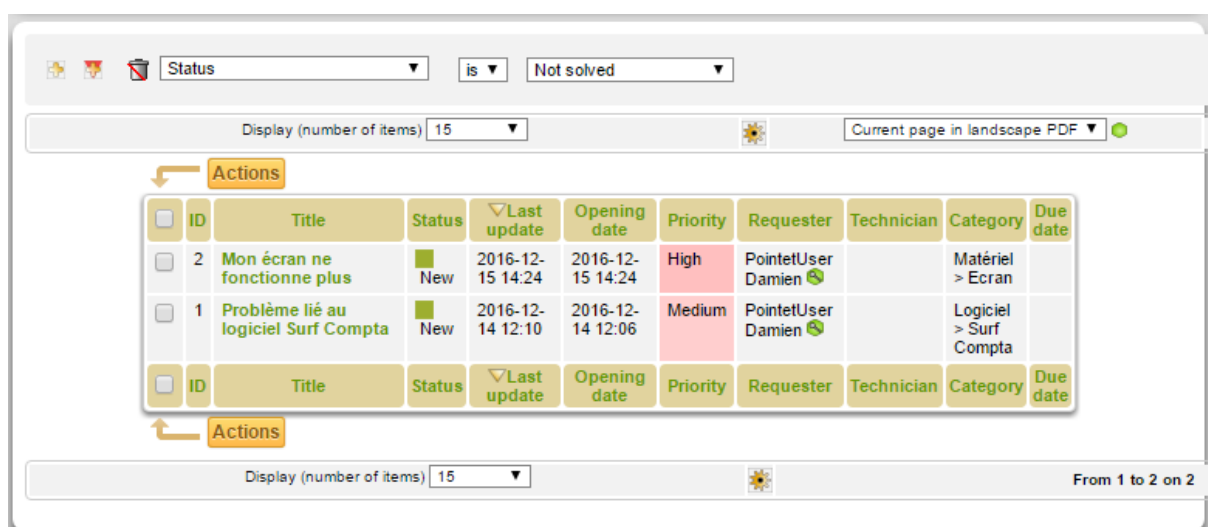
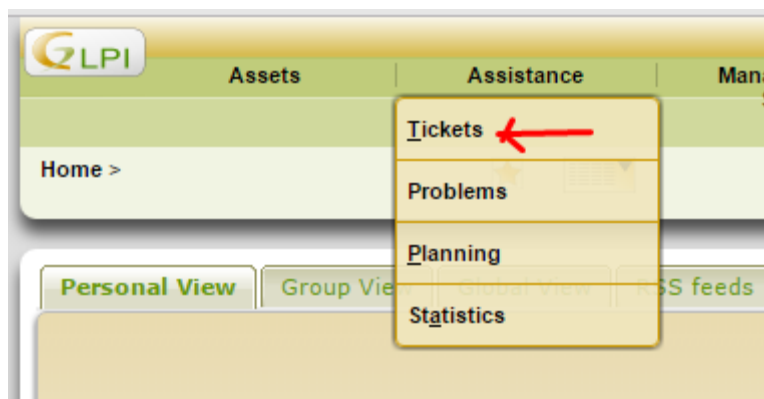
Your ticket has been registered, its treatment is in progress. (Ticket: 2)

Item successfully added: **Mon écran ne fonctionne plus**

Thank you for using our automatic helpdesk system.

Pour gérer le ticket on se connecte avec un compte Technicien ou administrateur :

On se connecte avec Coumet :



On règle par exemple le problème de l'écran :

^ List 1/2

Followups Approvals Tasks Solution Statistics Costs Documents Problems Historical (2) All

Ticket - ID: 2

Opening date	2016-12-15 14:24	Due date		Assign a SLA
By	PointetUser Damien	Last update	2016-12-15 14:24 by PointetUser Damien	
Type	Incident	Category	Matériel > Ecran	
Status	New	Request source	Helpdesk	
Urgency	Very high	Approval	Not subject to approval	
Impact	Medium	Associated element		
Priority	High	Location	Division Informatique > Service Maintenance	

Actor	Requester	Watcher
	PointetUser Damien	

Title: Mon écran ne fonctionne plus

Description*: voilà voilà

0 associated documents

Linked tickets

Save Put in dustbin

Add a new followup

No followup for this ticket.

On va dans la rubrique Approvals :

Followups Approvals Tasks Solution Statistics Costs Documents Problems Historical (2) All

Ticket - ID: 2

Opening date	2016-12-15 14:24	Due date		Assign a SLA
By	PointetUser Damien	Last update	2016-12-15 14:24 by PointetUser Damien	
Type	Incident	Category	Matériel > Ecran	
Status	New	Request source	Helpdesk	
Urgency	Very high	Approval	Not subject to approval	
Impact	Medium	Associated element		
Priority	High	Location	Division Informatique > Service Maintenance	

Actor	Requester	Watcher
	PointetUser Damien	

Title: Mon écran ne fonctionne plus

Description*: voilà voilà

0 associated documents

Linked tickets

Save Put in dustbin

Send an approval request

No item found

Save

Put in dustbin

New item

Approval requester

Coumet Pierre

Approver

Coumet Pierre ▼

Comments

Il faut allumer son écran

Add

Send an approval request

No item found

Une fois que le ticket est approuvé il n'y a plus le ticket visible de la part de PointetUser.