

Installation et utilisation de GLPI

Pour commencer, mettez à jour le système avec les commandes suivantes :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt update|
root@debian:/media/cdrom0# apt full-upgrade
```

Afin d'installer LAMP (Apache / PHP / mariaDB) il faut entrer ces commandes :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt install apache2|
root@debian:/media/cdrom0# apt install mariadb-server|
root@debian:/media/cdrom0# apt install php|
```

Pour les démarrer automatiquement au démarrage faites :

```
root@debian:/media/cdrom0# systemctl enable apache2
|root@debian:/media/cdrom0# systemctl enable mariadb|
```

Afin d'installer GLPI, il faut installer différents paquets php ainsi que perl via la commande suivante :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldr
c php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl
php-zip php-bz2 -y
```

Puis il faut redémarrer apache2 :

```
root@debian:/media/cdrom0# systemctl reload apache2|
```

Afin de télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github, j'utilise la commande suivante :

```
root@debian:/var/www/html/glpi# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releas
es/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz█
```

Puis je décompresse le fichier avec :

```
root@debian:/var/www/html/glpi# tar -xzf glpi-10.0.6.tgz
```

Pour donner les permissions au dossier glpi, il faut faire les commandes suivantes :

```
root@debian:/var/www/html/glpi# chmod /////  
root@debian:/var/www/html/glpi# chmod -R 0777 config/  
root@debian:/var/www/html/glpi# chmod -R 0777 files/  
root@debian:/var/www/html/glpi# chmod -R 0777 marketplace/
```

Pour me connecter à MariaDB :

```
|root@debian:/var/www/html/glpi# mysql -u root -p|
```

Créer la database :

```
|MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;
```

Créer l'utilisateur :

```
|MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'glpi';
```

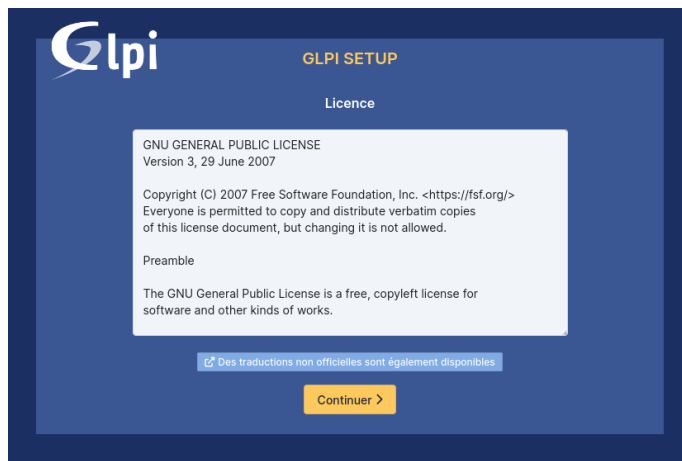
Donner les droits à l'utilisateur :

```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'glpi'@'localhost';
```

PAGE 1 : On selectionne la bonne langue



PAGE 2 : On clique sur continuer



PAGE 3 : On clique sur installer



PAGE 5 :



Connexion à la BDD :



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 'localhost', 'Utilisateur SQL' with 'glpi', and 'Mot de passe SQL' with masked characters. A 'Continuer >' button is at the bottom.

Une fois connecté on choisit si on crée une BDD ou si on en prend une déjà existante :



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 2'. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green checkmark and the text 'Connexion à la base de données réussie' are 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 radio button is selected, and the text 'glpi' is shown next to it. A 'Continuer >' button is at the bottom.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for 'Étape 3'. The title is 'Initialisation de la base de données.'.



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 4

Récolter des données

☒ Envoyer "statistiques d'usage"

Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie.

Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins !

[Voir ce qui serait envoyé...](#)

Référez votre GLPI

Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant [✎ Le formulaire d'inscription](#)

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 5

Une dernière chose avant de démarrer

Vous souhaitez obtenir de l'aide pour intégrer GLPI dans votre SI, faire corriger un bug ou bénéficier de règles ou dictionnaires préconfigurés ?

Nous mettons à votre disposition l'espace <https://services.glpi-network.com>.

GLPI-Network est un service commercial qui comprend une souscription au support niveau 3, garantissant la correction des bugs rencontrés avec un engagement de délai.

Sur ce même espace, vous pourrez **contacter un partenaire officiel** pour vous aider dans votre intégration de GLPI.

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 6

L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

👍 Utiliser GLPI



Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

••••

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors



Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GLPI

Tableau de bord

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous



- 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

Central



0 Logiciel

0 Ordinateur

0 Matériel réseau

0 Téléphone

0 Licence

0 Moniteur

0 Baie

0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant

Aucune donnée trouvée

Moniteurs par Modèle

Aucune donnée trouvée

Matériels réseau par Statut

4 Utilisateurs

0 Groupe

0 Fournisseur

0 Document

1 Entité

8 Profils

0 Base de connaissances

0 Projet

Statuts des tickets par mois

0 Ticket

0 Tickets en retard

0 Problème

0 Changement

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Afin de créer un utilisateur, je vais dans l'onglet administration, puis je complète la fiche.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' (New element - User) form in the GLPI administration interface. The left sidebar contains the navigation menu with 'Administration' expanded and 'Utilisateurs' (Users) selected. The main form area contains the following fields and options:

- Identifiant: Text input field.
- Nom de famille: Text input field.
- Prénom: Text input field.
- Mot de passe: Password input field.
- Confirmation mot de passe: Password input field.
- Fuseau horaire: Dropdown menu with 'Utiliser la configuration serveur' selected.
- Actif: Dropdown menu with 'Oui' selected.
- Courriels: Text input field with a '+' icon.
- Valide depuis: Date and time picker.
- Valide jusqu'à: Date and time picker.
- Téléphone: Text input field.
- Téléphone mobile: Text input field.
- Catégorie: Dropdown menu with '-----' selected.
- Téléphone 2: Text input field.
- Matricule: Text input field.
- Commentaires: Text area.
- Titre: Dropdown menu with '-----' selected.
- Habilitation: Section header.
- Récursif: Dropdown menu with 'Non' selected.
- Profil: Dropdown menu with 'Self-Service' selected.
- Entité: Dropdown menu with 'Entité racine' selected.

Je crée un ticket via le compte utilisateur :

The screenshot shows the 'Créer un ticket' (Create a ticket) form in the GLPI interface. The left sidebar contains the navigation menu with 'Créer un ticket' selected. The main form area contains the following fields and options:

- Description de la demande ou de l'incident: Section header.
- Type: Dropdown menu with 'Incident' selected.
- Catégorie: Dropdown menu with '-----' selected.
- Urgence: Dropdown menu with 'Moyenne' selected.
- Éléments associés: Text input field with a '+' icon.
- Observateurs: Text input field.
- Titre: Text input field.
- Description: Text area with a red border, containing a 'Paragraphe' dropdown, bold (B) and italic (I) icons, and a '...' icon.
- Fichier(s) (2 Mio maximum): Section header.
- Glissez et déposez votre fichier ici, ou: Text input field.
- Parcourir...: Button.
- Aucun fichier sélectionné: Text.
- + Soumettre la demande: Button.

Une fois connecté au compte administrateur, j'attribue le ticket au technicien créé précédemment.

The screenshot shows the GLPI interface from an administrator's perspective. The left sidebar contains navigation menus for 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area displays a ticket titled 'Machine non fonctionnel' (1). The ticket details include a description: 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. The ticket is assigned to 'Albiach Loan' (Technician). The right sidebar shows the ticket's metadata: Impact (Moyen), Priorité (Haute), Validation (Non soumis à validation), and a list of actors (Demandeur: Tife Baptiste, Observateur: Albiach Loan). The bottom right shows the 'Niveaux de services' section.

Sur le compte technicien, je peux gérer le ticket, lui assigner un statut et répondre au client demandeur.

The screenshot shows the GLPI interface from a technician's perspective. The left sidebar is the same as the administrator view. The main content area displays the same ticket titled 'Machine non fonctionnel' (1). The ticket details include a description: 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. The ticket is assigned to 'Albiach Loan' (Technician). The right sidebar shows the ticket's metadata: Date d'ouverture (2023-02-01), Type (Incident), Catégorie (-----), Statut (...cours (Attribué)), Source de la demande (Helpdesk), Urgence (Haute), Impact (Moyen), Priorité (Haute), and Validation (Non soumis à validation). The bottom right shows the 'Acteurs' section with two actors: Demandeur (Tife Baptiste) and Technicien (Albiach Loan).

Réponse du client :

[Accueil](#)
[+ Créer un ticket](#)
[Tickets](#)
[Réservations](#)
[Foire aux questions](#)

[Accueil](#) / [Tickets](#) [+ Ajouter](#) [Rechercher](#) [Listes](#)

Self-Service
...té racine (structure complète) **BT**

Ticket 2

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 10

Tous

Machine non fonctionnel

Créé : Il y a 1 heures par Tife Baptiste

Dernière mise à jour : Maintenant par Tife Baptiste

Machine non fonctionnel

Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...

Créé : Il y a 1 heures par Albiach Loan

Bonjour,

Est-ce que votre alimentation est bien branchée ?

Helpdesk

Créé : À l'instant par Tife Baptiste

Super merci, c'était bien le soucis !

Merci beaucoup !

LA

Acteurs 2

Demandeur
Tife Baptiste 1

Observateur

Ticket

Date d'ouverture: 2023-02-01 1

Type: Incident

Catégorie: -----

Statut: En cours (Attribué)

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Haute

Impact: Moyen

Priorité: Haute

Validation: Non soumis à validation

Un client a créé un ticket car il n'a plus accès au WIFI, en tant que technicien, je l'ai aidé et nous avons trouvé la solution à son problème.

Ticket

6

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

18

Tous

BT

Créé : 12 minutes par Tife Baptiste

Dernière mise à jour : À l'instant par Albiach Loan

Internet non disponible

Bonjour,

Je reviens de vacance, j'essai de me connecter au réseau WIFI sauf que ça ne fonctionne pas.

Pouvez-vous m'aider ?

Cordialement

LA

Créé : 10 minutes par Albiach Loan

Bonjour monsieur,

Avez-vous essayer de vous connecter par câble ethernet ? Est-ce que cela fonctionne ?

Helpdesk

BT

Créé : 6 minutes par Tife Baptiste

Oui, j'arrive bien à me connecter par câble..

Je ne sais pas du tout d'où pourrait venir le problème, je commence à perdre patience.

Créé : 3 minutes par Albiach Loan

LA

Ticket

Date d'ouverture

2023-02-01

Type

Incident

Catégorie

Statut

Résolu

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Priorité

Moyenne

Validation

Non soumis à validation

Acteurs

2

Demandeur

Tife Baptiste

2

Observateur

Ticket

6

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

18

Tous

LA

Créé : 3 minutes par Albiach Loan

Ne vous en faites pas, on va régler le problème.

Avez-vous regardé si vos pilotes sont à jour ?

Helpdesk

BT

Créé : 2 minutes par Tife Baptiste

Non, je ne suis pas aller vérifier.. J'y vais de suite !

BT

Créé : 1 minutes par Tife Baptiste

Voilà, j'ai tout mis à jours, et ça fonctionne !

Merci beaucoup, vous faites très bien votre travail..

A très vite !

Cordialement.

LA

Créé : À l'instant par Albiach Loan

Parfait !

Refaites un ticket en cas de besoins ! Je vous souhaite une bonne journée !

Cordialement

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture

2023-02-01

Type

Incident

Catégorie

Statut

Résolu

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Priorité

Moyenne

Validation

Non soumis à validation

Acteurs

2

Demandeur

Tife Baptiste

2

Observateur

Un client a écrit un ticket afin de résoudre un problème présent sur son site e-commerce, il a une erreur lui montrant l'impossibilité d'ajouter un produit à la liste des produits du site.

Ticket7

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique20

Tous

BT

Créé : il y a 27 minutes par Tife Baptiste

Dernière mise à jour : À l'instant par Albiach Loan

Ajout d'un produit impossible

Bonjour,

Sur mon site e-commerce M2L, je n'arrive pas à ajouter un produit, une fois le nom, le prix et la quantité disponible remplis, je clique sur valider.

Une erreur apparait et me dis "Impossible d'ajouter cet article"

Pouvez-vous m'aider à régler le problème s'il vous plaît ?

Cordialement.

LA

Créé : il y a 20 minutes par Albiach Loan

Bonjour monsieur,

Je suis le technicien en charge de votre ticket.

Résumons, vous possédez un site e-commerce et quand vous souhaitez ajouter un produit à votre liste de produit, une erreur apparaît.

Êtes-vous bien connecté en tant qu'administrateur ? Car seul les administrateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer des produits.

Cordialement

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture2023-02-011

TypeIncident

Catégorie-----i

Statut...cours (Attribué)

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Acteurs2

Demandeurx Tife Baptiste3

Observateur

Ticket7

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique20

Tous

BT

Créé : il y a 10 minutes par Tife Baptiste

Merci de votre réponse rapide,

Je suis bien connecté à mon compte, je suis administrateur sinon je n'aurais pas accès à la page permettant les modifications, suppression et ajout.

LA

Créé : il y a 9 minutes par Albiach Loan

D'accord,

Est-ce que vous pouvez m'envoyer le message d'erreur complet s'il vous plaît ?

Helpdesk

BT

Créé : il y a 4 minutes par Tife Baptiste

Erreur : Impossible d'ajouter un nouveau produit : le nombre de caractères a dépassé le seuil autorisé.

Ça doit être en rapport avec le nom du produit, j'ai essayé de mettre : "Baguette Harry Potter entouré d'un tissu en peau de singe".

Ticket

Date d'ouverture2023-02-011

TypeIncident

Catégorie-----i

Statut...cours (Attribué)

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Acteurs2

Ticket7

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique20

Tous

Créé : ⌚ Il y a 2 minutes par 👤 Albiach Loan

Le soucis est ici, vous avez mis 56 caractères, seulement, le maximum autorisé est de 50 caractères..

Avez-vous besoins que j'augmente la limite ? Si oui, à combien de caractères ?

Helpdesk

BT

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Tife Baptiste

Merci d'avoir trouvé le problème... logique en réfléchissant d'avantages !

Oui, si vous pouvez mettre la limite à 60 caractères, ça m'arrangerais.

Merci beaucoup de votre rapidité et efficacité.

Cordialement

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Albiach Loan

Voilà, j'ai fixé la limite à 65 caractères.

Très bonne journée à vous !

Cordialement

Votre technicien.

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture2023-02-01 1📅

TypeIncident

Catégorie-----i

Statut...cours (Attribué)

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Acteurs2

DemandeurTife Baptiste🔔3↑

Observateur

Réponse

Sauvegarder