

# 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-xmlrpc  
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/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
```

Puis je décomprime 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';
```

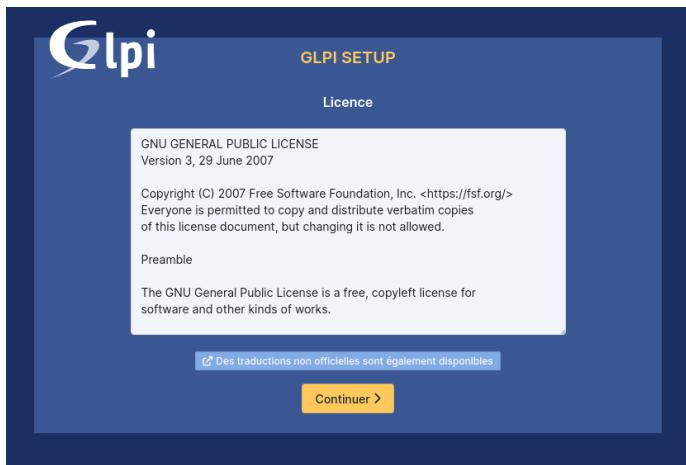
Donner les droits à l'utilisateur :

```
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 :



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 >

This screenshot shows the first step of the GLPI setup process, titled 'Étape 1'. It's a configuration screen for the database connection. It asks for the server (localhost), user (glpi), and password (redacted). 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 :



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 >

This screenshot shows the second step of the GLPI setup process, titled 'Étape 2'. It's a test and selection screen. It shows a success message ('Connexion à la base de données réussie'). It asks to select a database ('Veuillez sélectionner une base de données :') and provides options to create a new one or use an existing one ('Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante'). The 'glpi' option is selected. A 'Continuer >' button is at the bottom.



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

This screenshot shows the third step of the GLPI setup process, titled 'Étape 3'. It's an initialization screen for the database. It says '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-vous à 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

# GLPI

**Connexion à votre compte**

---

**Identifiant**

**Mot de passe**

**Source de connexion**

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

**Se connecter**

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

Accueil

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence) CL

**Tableau de bord** Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

**Central**

**Statistiques**

- Logiciel (0)
- Ordinateur (0)
- Matériel réseau (0)
- Téléphone (0)
- Licence (0)
- Moniteur (0)
- Bâle (0)
- Imprimante (0)

Aucune donnée trouvée

**Statuts des tickets par mois**

Statut	Nombre
Ticket	0
Tickets en retard	0
Problème	0
Changement	0

Aucune donnée trouvée

**Informations générales**

- Utilisateurs (4)
- Groupe (0)
- Fournisseur (0)
- Document (0)
- Entité (1)
- Profil (8)
- Base de connaissances (0)
- Projet (0)

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

GLPI

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

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

The screenshot shows the GLPI administration interface. The left sidebar is dark blue with white text, showing a tree structure of categories: Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration (selected), Utilisateurs (selected), Groupes, Entités, Règles, Dictionnaires, Profils, File d'attente des notifications, Journaux, Inventaire, and Configuration. The main area has a light blue header with the GLPI logo and navigation links: Accueil / Administration / Utilisateurs, + Ajouter, Rechercher, Liste, and a search bar. On the right, there's a Super-Admin status bar: Entité racine (Arborescence) and a red 'GL' button. The central part is titled 'Nouvel élément - Utilisateur'. It contains fields for Identifiant, Nom de famille, Prénom, Mot de passe, Confirmation mot de passe, Fuseau horaire (set to 'Utiliser la configuration serveur'), Actif (set to 'Oui'), Courriels (with a '+' button), Valide depuis (with a calendar icon and a radio button), Valide jusqu'à (with a calendar icon and a radio button), Téléphone, Téléphone mobile, Catégorie (with a dropdown and a '+' button), Téléphone 2, Matricole, Commentaires, Titre (with a dropdown and a '+' button), Habilitation (with a dropdown set to 'Self-Service'), Récuratif (set to 'Non'), and Entité (with a dropdown and a '+' button).

Je crée un ticket via le compte utilisateur :

The screenshot shows the GLPI Tickets section. The left sidebar is dark blue with white text, showing: Accueil, + Créer un ticket (selected), Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a light blue header with the GLPI logo and navigation links: Accueil / + Créer un ticket. The central part is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It includes fields for Type (set to 'Incident'), Catégorie (dropdown with a help icon), Urgence (dropdown set to 'Moyenne'), Éléments associés (with a '+' button), Observateurs (text input), Titre (text input), and Description \* (a rich text editor with a red border). Below the rich text editor is a file upload area: 'Fichier(s) (2 Mo maximum)', 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', 'Parcourir...', and 'Aucun fichier sélectionné.'. At the bottom is a large orange button labeled '+ Soumettre la demande'.

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

The screenshot shows the GLPI web interface. The left sidebar is titled 'Assistance' and includes a 'Tickets' section with 'Créer un ticket'. The main area shows a ticket creation form for a ticket titled 'Machine non fonctionnel'. The ticket details include a message from the user: 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. On the right side, there are sections for 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), and 'Validation' (Non soumis à validation). The 'Acteurs' section lists the 'Demandeur' (Tife Baptiste) and the 'Attribué à' field, which is currently empty. The 'Éléments' section also has an empty 'Mes éléments' field. The top navigation bar shows 'Super-Admin' and 'Entité racine (Arborescence)'.

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

The screenshot shows the same GLPI interface, but the user is now logged in as a technician ('Technician'). The ticket details remain the same, showing the user's message. A new message is visible in the ticket body: 'Bonjour, Est-ce que votre alimentation est bien branchée ?'. The right side of the screen shows the ticket's configuration fields, including the date opened (2023-02-01), type (Incident), category (empty), status (en cours (Attribué)), source (Helpdesk), urgency (Haute), impact (Moyen), priority (Haute), and validation status (Non soumis à validation). The 'Acteurs' section now shows both the 'Demandeur' (Tife Baptiste) and the 'Attribué à' field (Albiach Loan). The top navigation bar shows 'Technician' and 'Entité racine (structure complète)'.

## Réponse du client :

The screenshot shows the GLPI ticketing system interface. On the left, a sidebar menu includes 'Accueil', '+ Créer un ticket', 'Tickets', 'Réservations', and 'Foire aux questions'. The main area displays a ticket titled 'Machine non fonctionnel (1)'. The ticket details show it was created 1 hour ago by 'Tife Baptiste' and last updated 'Maintenant' by 'Tife Baptiste'. The ticket body contains a message from the client: 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. Below this, a response from 'Albiach Loan' asks if the power supply is properly connected. A third message from 'Tife Baptiste' expresses gratitude. To the right, a sidebar for ticket creation shows fields for date, type, category, status, source, urgency, impact, priority, and validation. It also lists 'Acteurs' (Demandeur: Tife Baptiste) and 'Observateur'.

BT

Machine non fonctionnel (1)

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

LA

BT

Créé : À l'instant par Tife Baptiste

Super merci, c'était bien le soucis !  
Merci beaucoup !

Tife Baptiste 1

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

1/1

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

Acteurs : 2

Demandeur : Tife Baptiste 1

Observateur

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.

**Internet non disponible (2)**

**Ticket** 6

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique 18
- Tous

Créé : il y a 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

Créé : il y a 10 minutes par Albiach Loan

Bonjour monsieur,

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

Créé : il y a 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 : il y a 3 minutes par Albiach Loan

**Ticket**

Date d'ouverture 2023-02-01 1

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

**Internet non disponible (2)**

**Ticket** 6

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique 18
- Tous

Créé : il y a 3 minutes par Albiach Loan

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

Avez-vous regardé si vos pilotes sont à jour ?

Créé : il y a 2 minutes par Tife Baptiste

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

Créé : il y a 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.

Créé : À l'instant par Albiach Loan

Parfait !

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

Cordialement

**Ticket**

Date d'ouverture 2023-02-01 1

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.

**Ticket**

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique **20**
- 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'ouverture : 2023-02-01

Type : Incident

Catégorie : -----

Statut : ...cours (Attribué)

Source de la demande : Helpdesk

Urgence : Moyenne

Impact : Moyen

Priorité : Moyenne

Validation : Non soumis à validation

**Acteurs** **2**

Demandeur : Tife Baptiste (3)

Observateur :

**Ticket**

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique **20**
- 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

**Ticket**

Date d'ouverture : 2023-02-01

Type : Incident

Catégorie : -----

Statut : ...cours (Attribué)

Source de la demande : Helpdesk

Urgence : Moyenne

Impact : Moyen

Priorité : Moyenne

Validation : Non soumis à validation

**Acteurs** **2**

**Ticket** 7

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Historique 20
- 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 besoin 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

**LA**

**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**

**LA**

**Acteurs 2**

Demandeur: Tife Baptiste 3

Observateur:

**Réponse** ▾

▼ ⏪ ⏩ ⏴ : **Sauvegarder**

**① Ticket**

Date d'ouverture: 2023-02-01 11:11

Type: Incident

Catégorie: -----

Statut: ...cours (Attribué)

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Validation: Non soumis à validation