



Document d'exploitation

*BUON Jérémy
BTS SIO SISR*

Table des matières

- **Définition**
- **Installation**
- **Fonctionnement**
- **Fonctionnalités**

○ Définition



GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open source de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet aux entreprises et aux organisations de gérer efficacement leur parc informatique, leur centre de service, leur gestion d'incidents, leurs demandes de support, leurs contrats et leurs actifs informatiques.

GLPI est une solution complète de gestion d'actifs informatiques qui permet de suivre et de gérer l'ensemble du cycle de vie des actifs informatiques, depuis l'acquisition jusqu'au retrait. Les fonctionnalités de GLPI incluent la gestion des licences, des contrats, des stocks, des emprunts et des réservations d'équipements, ainsi que la gestion des interventions techniques, des tickets d'incidents et de problèmes.

GLPI permet également de suivre l'historique des incidents et des problèmes, de gérer les niveaux de service et de générer des rapports sur les performances du service informatique. Il offre une interface utilisateur conviviale et intuitive, une personnalisation facile grâce à un système de plugins et une intégration avec d'autres solutions de gestion de services informatiques, telles que les systèmes de supervision et les outils de ticketing.

○ Installation

Sur une (VM) Debian, ouvrir le terminal et passer root.

```
user@debian: ~  
user@debian:~$ su  
Password:  
root@debian:/home/user#
```

Mettre à jour le système (update vérifie si les sources sont à jour et upgrade vérifie les paquets).

```
root@debian:/home/user# apt-get update  
Hit:1 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease  
Reading package lists... Done  
root@debian:/home/user# apt-get upgrade  
Reading package lists... Done  
Building dependency tree... Done  
Reading state information... Done  
Calculating upgrade... Done  
The following package was automatically installed and is no longer required:  
  libeatmydata1  
Use 'apt autoremove' to remove it.  
0 upgraded, 0 newly installed, 0 to remove and 0 not upgraded.  
root@debian:/home/user#
```

Installer un serveur LAMP.

```
root@debian:/home/user# sudo apt install apache2 php libapache2-mod-php mariadb-server php-mysql  
Reading package lists... Done
```

Ensuite, activer apache2 et mariadb avec la commande *systemctl enable apache2 mariadb*.

Installer perl et l'extension php avec la commande *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*.

Recharger apache2 avec la commande *systemctl reload apache2*.

```
root@line:/home/line# apt install perl -y  
Reading package lists... Done  
Building dependency tree... Done  
Reading state information... Done  
perl is already the newest version (5.32.1-4+deb11u2).  
0 upgraded, 0 newly installed, 0 to remove and 0 not upgraded.  
root@line:/home/line#
```

Installer la version 10.0.0 de glpi-project.

```
root@line:/home/line# cd /tmp/  
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

Décompresser le fichier.

```
root@line:/tmp# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html  
root@line:/tmp# cd /var/www/html
```

Changer les permissions sur le dossier (*chmod* donner accès en écriture, *chown* changer le propriétaire) :

```
root@debian:/home/user# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi  
root@debian:/home/user# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
```

Installer mysql.

Se connecter en root sur mysql.

```
root@line:/tmp# mysql -u root  
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.  
Your MariaDB connection id is 30  
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)]>
```

Puis créer la base de donnée glpi.

```
MariaDB [(none)]> create database tab  
-> ;  
Query OK, 1 row affected (0.014 sec)
```

Créer un utilisateur pour glpi.

```
MariaDB [(none)]> create user my@localhost identified by 'mdp';  
Query OK, 0 rows affected (0.056 sec)
```

Et lui donner tous les privilèges sur la bdd.

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to my@localhost;  
Query OK, 0 rows affected (0.004 sec)  
  
MariaDB [(none)]> flush privileges;  
Query OK, 0 rows affected (0.029 sec)
```

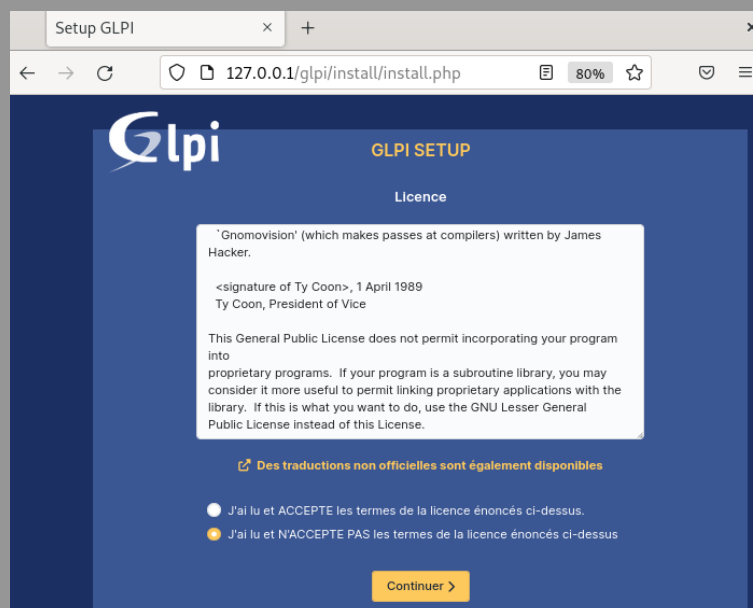
○ Fonctionnement

Une fois l'installation terminée, aller sur le serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glpi>).

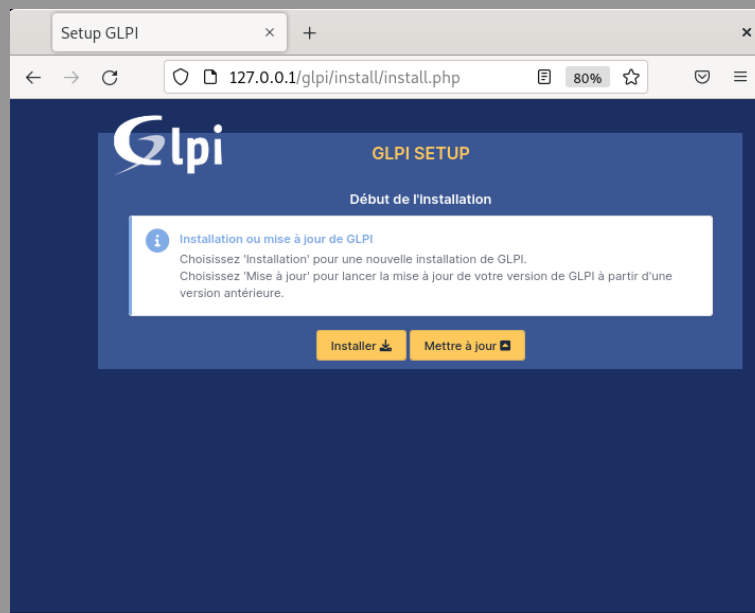
Choisir la langue.



Accepter les conditions et continuer.



Cliquer sur Installer.



Se connecter à la base de donnée.



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 produit 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 >](#)

Une fois l'installation terminée, l'utilisation peut commencer.



GLPI SETUP

Étape 6

L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

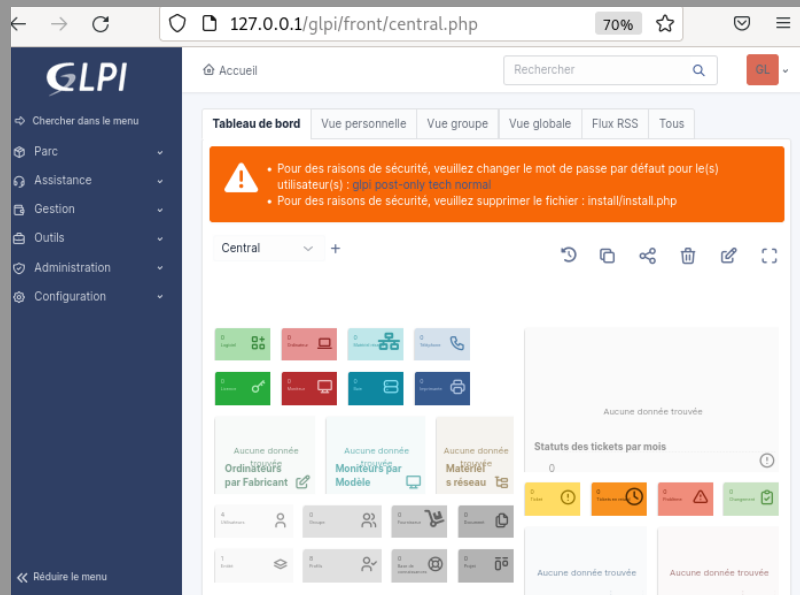
- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

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

[Utiliser GLPI](#)

Fonctionnalités

La page d'accueil de GLPI est celle-ci :



Pour créer un nouvel utilisateur, aller dans le menu, dans Administration puis Utilisateurs.

This screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' (New element - User) form in GLPI. The left sidebar is the same as the previous image, but 'Administration' is highlighted, and 'Utilisateurs' is selected. The form fields include: 'Identifiant' (set to 'PC17-22'), 'Nom de famille' (set to 'Mahmoud'), 'Prénom' (set to 'Piskip'), 'Mot de passe' and 'Confirmation mot de passe' (both masked with dots), 'Fuseau horaire' (with a note about enabling timezones), 'Actif' (set to 'Oui'), 'Emails' (with a plus icon and an empty field), 'Valide depuis' and 'Valide jusqu'à' (with calendar icons), 'Téléphone' and 'Téléphone mobile' (empty fields), and 'Catégorie' (a dropdown menu). The top of the form has a breadcrumb trail: 'Accueil / Administration / Utilisateurs'.

Se connecter avec l'utilisateur pour créer un ticket.

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

Rechercher

PM

Chercher dans le menu

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Outils

Réduire le menu

PM Mahmoud Piskip

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

Titre

Description *

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No files selected.

Date d'ouverture

Type

Catégorie

Statut

Source

+ Ajouter

Se connecter avec le profil technicien pour gérer le ticket.
Cliquer sur Ajouter un acteur pour attribuer un technicien au ticket.

GLPI

Accueil / Assistance

Rechercher

Actions

Action Ajouter un acteur

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À	CATÉGORIE
1	Problème	Nouveau	2023-02-03 16:09	2023-02-03 16:08	Très haute			

15 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Actions

Action Ajouter un acteur

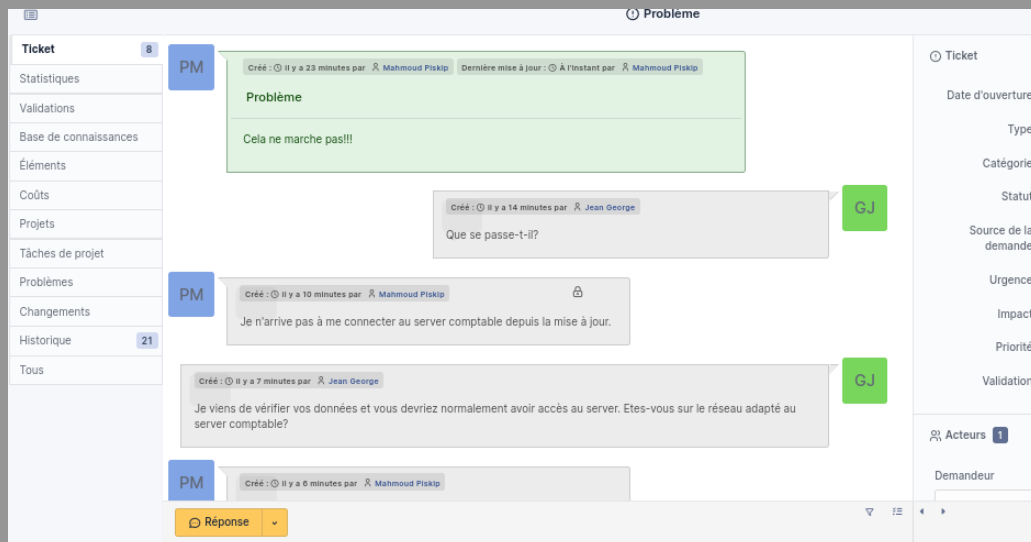
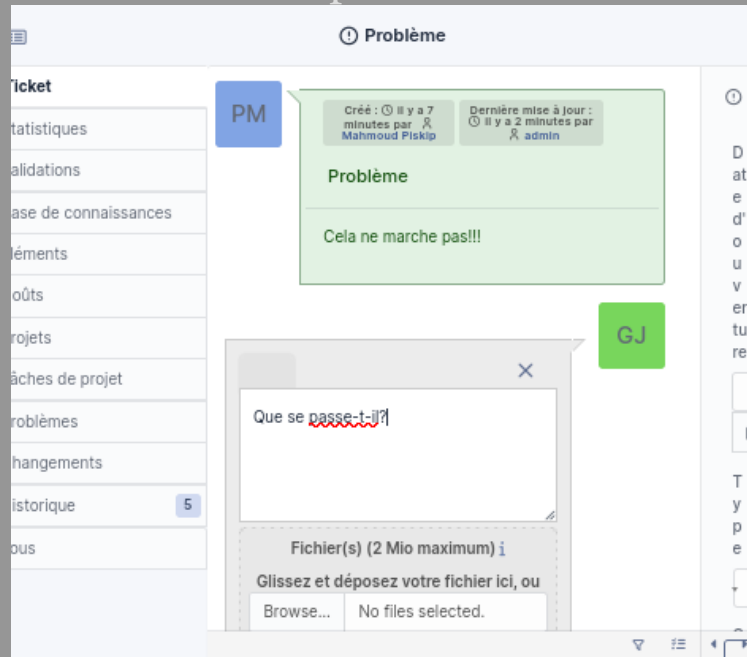
Attribué à

Utilisateur Jean George i

(En cours : 1)

Ajouter

Les réponses du technicien seront visibles par l'utilisateur qui pourra répondre.



Deuxième type de problème rencontré.

Actions     										
<input type="checkbox"/>	ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
<input type="checkbox"/>	1	Problème	<input checked="" type="radio"/> Résolu	2023-02-03 16:34	2023-02-03 16:08	Très haute		Jean George	i	
15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes										

Ticket

Ticket 7

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

Problème

Créé : il y a 10 minutes par Mahmoud Piskip Dernière mise à jour : À l'instant par Jean George

Problème

Bonjour, le lien ne marche pas.

Créé : il y a 11 minutes par Jean George

Bonjour, M. Mahmoud, j'aurai besoin de plus d'information, de quel type de lien il s'agit?

Créé : il y a 10 minutes par Mahmoud Piskip

C'est le lien du site qui renvoi vers la page de contact.

Créé : il y a 8 minutes par Jean George

Parlez-vous du bouton contact? Qui redirige vers le formulaire de contact ?

Créé : il y a 7 minutes par Mahmoud Piskip

Oui c'est ça

Ticket

Date d'ouverture 2023-02-03 16:45:58

Date de résolution 2023-02-03 17:01:56

Type Incident

Catégorie -----

Statut ☒ Résolu

Source de la demande Helpdesk

Urgence Très haute

Impact Très haut

Priorité ☒ Très haute

Validation Non soumis à validation

Acteurs 1

Sauvegarder

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

Créé : il y a 8 minutes par Jean George

Parlez-vous du bouton contact? Qui redirige vers le formulaire de contact ?

Créé : il y a 7 minutes par Mahmoud Piskip

Oui c'est ça

Créé : il y a 4 minutes par Jean George

Je viens de remarquer que le lien relié au bouton avait une faute d'ortographe qui produit l'échec

Créé : il y a 2 minutes par Jean George

Nous venons de mettre un développeur sur le problème, il devrait être réglé dans les minutes à venir

Créé : À l'instant par Mahmoud Piskip

Ah merci ça remarche! Bonne soirée et bon match, vive la France 🇫🇷

Ticket

Date d'ouverture 2023-02-03 16:45:58

Date de résolution 2023-02-03 17:01:56

Type Incident

Catégorie -----

Statut ☒ Résolu

Source de la demande Helpdesk

Urgence Très haute

Impact Très haut

Priorité ☒ Très haute

Validation Non soumis à validation

Acteurs 1

Sauvegarder