|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  | **Document d’exploitation** |
|  |  |
|  | BUON JérémyBTS 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.    Mettre à jour le système (update vérifie si les sources sont à jour et upgrade vérifie les paquets).    Installer un serveur LAMP.    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*.    Installer la version 10.0.0 de glpi-project.    Décompresser le fichier.    Changer les permissions sur le dossier (*chmod* donner accès en écriture, chown changer le propriétaire) :    Installer mysql.  Se connecter en root sur mysql.    Puis créer la base de donnée glpi.    Créer un utilisateur pour glpi.    Et lui donner tous les privilèges sur la bdd. |  |
|  | 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*.      Une fois l’installation terminée, l’utilisation peut commencer. |  |
|  | Fonctionnalités La page d’accueil de GLPI est celle-ci :    Pour créer un nouvel utilisateur, aller dans le menu, dans *Administration* puis *Utilisateurs*.    Se connecter avec l’utilisateur pour créer un ticket.    Se connecter avec le profil technicien pour gérer le ticket.  Cliquer sur *Ajouter un acteur* pour attribuer un technicien au ticket.      Les réponses du technicien seront visibles par l’utilisateur qui pourra répondre.        Deuxième type de problème rencontré. |  |