

Documentation - GLPI



Installation et gestion des tickets

BTS - 2023



Informations

Nom du projet	Installation GLPI
Type de document	Document
Mots-clés	bts sio- options slam - GLPI - Debian 11 - Oracle VM virtualbox - gestion tickets
Auteur	Laura Paillet
Point(s) du tableau de synthèse	Installation et gestion des tickets

Table des matières

<i>1 - Résumé du document</i>	<i>P.3</i>
<i>2 - Installation VM et debian</i>	<i>P.3</i>
<i>3 - Etape de mise en place de GLPI</i>	<i>P.5</i>
<i>3.1 - Début d'installation</i>	<i>P.5</i>
<i>3.2 - MySQL</i>	<i>P.7</i>
<i>3.3 - Mise en place de GLPI</i>	<i>P.8</i>
<i>3.4 - Gestion d'utilisateur</i>	<i>P.12</i>
<i>4 - Gérer les tickets</i>	<i>P.15</i>

1 - Résumé du document

Dans cette documentation, on trouve les étapes d'installation d'une machine virtuelle avec Debian 11. Puis les étapes d'installation et de mise en place de GLPI version 10.0.0.

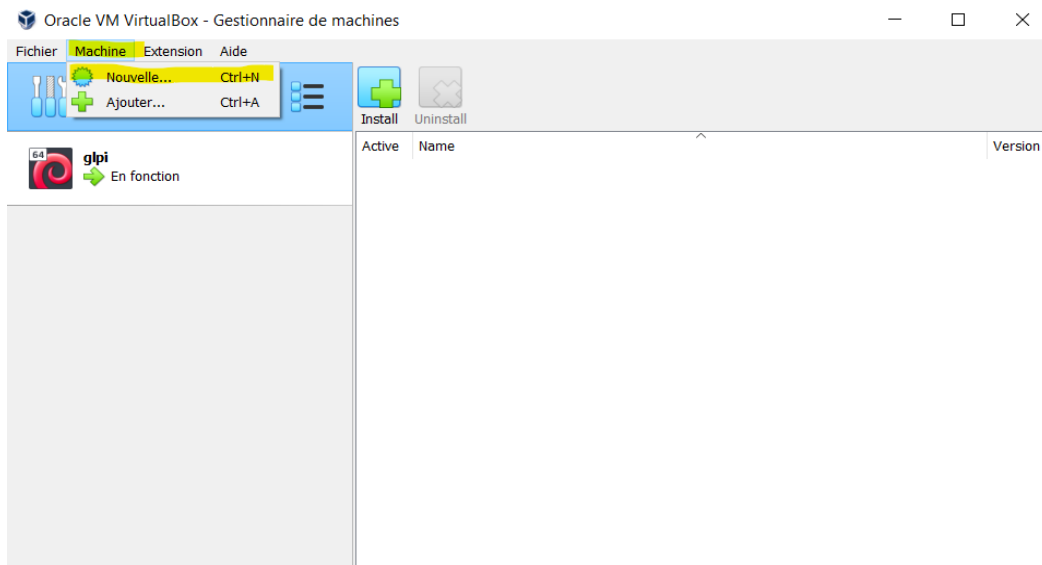
2 - Installation VM et debian



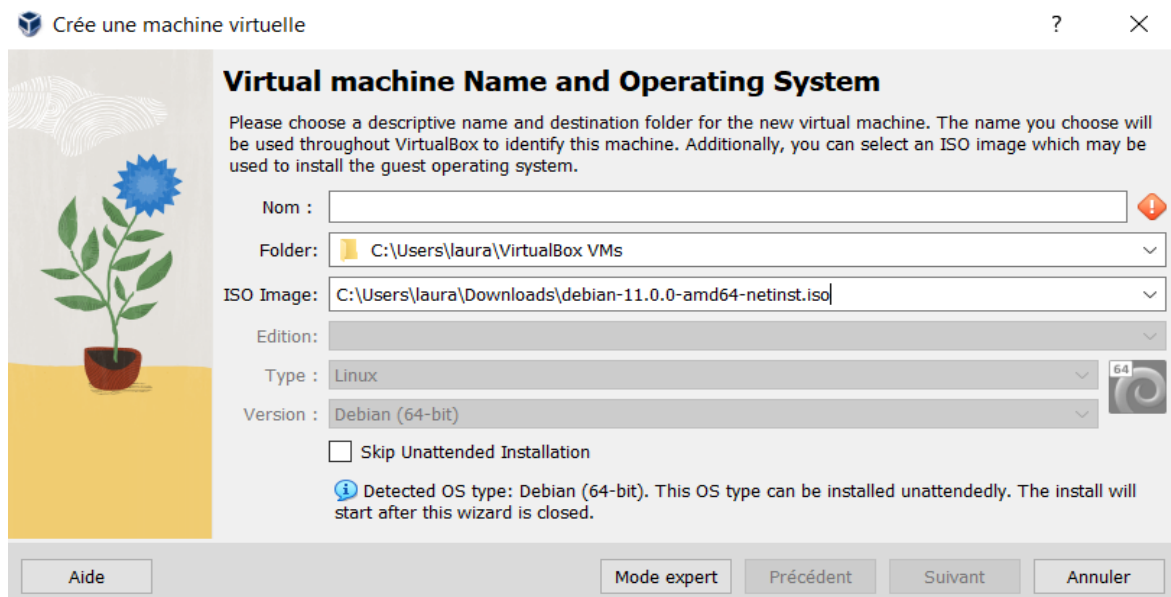
Pour installer une Vm virtualbox, il faut d'abord télécharger la version la plus récente de Virtualbox sur le site officiel, puis le lancer pour commencer la configuration de VB.

The screenshot shows the VirtualBox.org website. At the top left is the VirtualBox logo. Below it, the text "Welcome to VirtualBox.org!" is displayed. The main content area features a large blue button that says "Download VirtualBox 7.0". To the right of this button is a "Hot picks" section with a list of links: "Pre-built virtual machines for developers at Oracle Tech Network", "Hyperbox Open-source Virtual Infrastructure Manager project site", and "phpVirtualBox AJAX web Interface project site". On the far right, there is a "News Flash" section with a list of recent releases, including "VirtualBox 7.0.6 released!", "VirtualBox 6.1.42 released!", "VirtualBox 7.0.4 released!", "VirtualBox 7.0.2 released!", "VirtualBox 6.1.40 released!", and "VirtualBox 7.0.0 released!". The bottom of the page features the Oracle logo and links for "Contact", "Privacy policy", and "Terms of Use".

Après l'installation, il suffit de créer une nouvelle machine.



Lors de la création de cette machine, sélectionnez le fichier ISO Debian 11, en veillant à sélectionner une interface (GNOME par exemple).



3 - Etape de mise en place de GLPI



GLPI 10 est sortie officiellement en avril 2022 et cette nouvelle version apporte une refonte graphique du logiciel ainsi qu'une partie inventaire plus développée

3.1 - Début d'installation

Une fois arrivée sur votre machine, il vous faudra lancer le terminal et passer en mode administrateur avec la commande suivante et entrer le mot de passe que vous avez créé:

```
su: Authentication failure
vboxuser@glpi:~$ su -l
Password:
root@glpi:~#
```

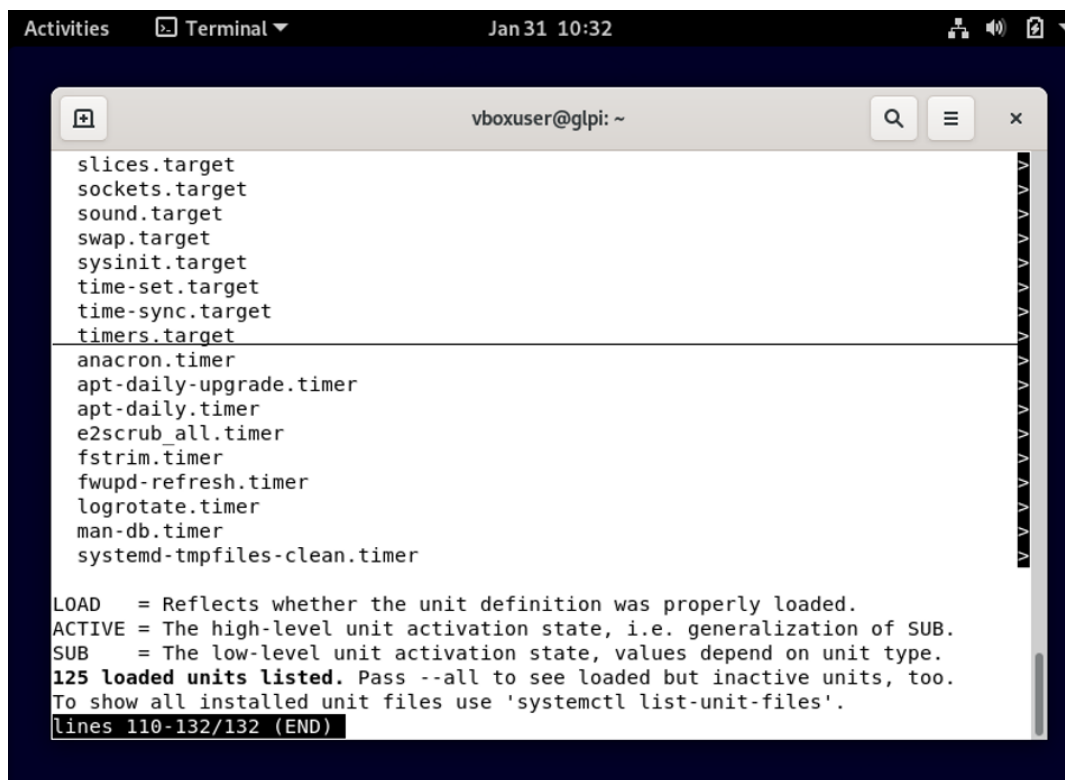
Puis mettez à jour votre système avec la commande suivante:

```
root@glpi:~# apt-get update
Hit:1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Hit:2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Get:3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease [44.1 kB]
Fetched 44.1 kB in 0s (122 kB/s)
Reading package lists... Done
root@glpi:~#
```

Il faut par la suite installer un serveur LAMP (apache2, mariadb-server et php) avec les commandes suivantes:

“ apt install apache2 mariadb-server php “

qui lancera l'installation et donnera l'affichage suivant dans le terminal:



```
Activities Terminal Jan 31 10:32
vboxuser@glpi: ~
slices.target
sockets.target
sound.target
swap.target
sysinit.target
time-set.target
time-sync.target
timers.target
-----
anacron.timer
apt-daily-upgrade.timer
apt-daily.timer
e2scrub_all.timer
fstrim.timer
fwupd-refresh.timer
logrotate.timer
man-db.timer
systemd-tmpfiles-clean.timer

LOAD = Reflects whether the unit definition was properly loaded.
ACTIVE = The high-level unit activation state, i.e. generalization of SUB.
SUB = The low-level unit activation state, values depend on unit type.
125 loaded units listed. Pass --all to see loaded but inactive units, too.
To show all installed unit files use 'systemctl list-unit-files'.
lines 110-132/132 (END)
```

Par la suite entrer la commande suivante pour assurer que apache2 et mariadb s'active au démarrage de la machine:

```
root@glpi:~# sudo systemctl enable apache2
```

On aura aussi besoin d'installer perl et d'extensions php en les installants avec la commande suivante:

```
" apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y "
```

Pour que les modifications apporté par cette commande soit present en compte il faut recharger apache2 avec la commande suivante:

```
" systemctl reload apache2 "
```

Enfin il faudra, depuis la vm ouvrir un navigateur et chercher la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github, puis sur la VM entrer la commande suivante:

```
root@glpi:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

Par la suite il faut décompresser le fichier:

“ tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html “

- Pourquoi “ xzf “:

x: permet d'extraire certains fichiers d'une archive

z: décompacte l'archive avec l'utilitaire gzip

f: extrait un fichier donné (ici le fichier est glpi-10.0.0.tgz)

Après ça, il est important de donner les permissions sur le dossier afin que le serveur puisse y avoir accès. Nous allons les accorder avec les commandes chown puis chmod.

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

3.2 - MySQL

SQL ayant déjà été installé, il faut se connecter avec la commande suivante:

```
root@glpi:~# mysql -u root
```

Puis créer une database, qu'on appellera glpi:

```
MariaDB [(none)]> create database glpi
```

Sur cette database, on va créer un utilisateur, qu'on appelle ici glpiuser avec le mot de passe “ respons11 “:

```
MariaDB [(none)]> create user glpiuser@localhost identified by 'respons11';
```

Pour finir sur MySQL, on va accorder à cet utilisateur tous les privilèges sur la base de données glpi:

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser@localhost;
```

3.3 - Mise en place GLPI



Il faut ensuite se rendre sur le serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glpi>) pour finaliser l'installation. On aura donc cette page qui s'affiche, il faudra sélectionner le langage souhaité.

Puis accepter les termes et conditions de la licence GLPI:



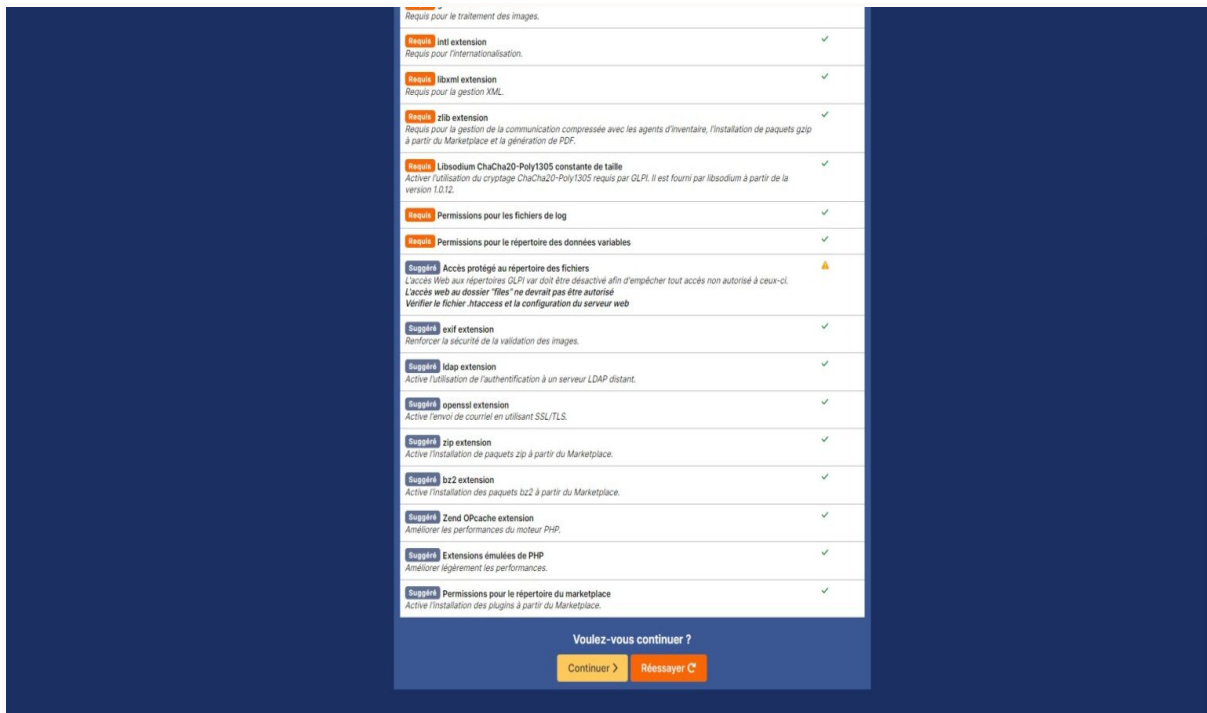
Et enfin, finaliser l'installations (installation et non mise à jour):



Après cette étape les pré-requis vont s'afficher. Tout sera coché excepté un, où un petit triangle orange s'affichera. L'erreur est normale, elle était déjà présente sur GLPI 9,



Il faut poursuivre l'installation.



Connecter la base de données que vous souhaitez utiliser sur GLPI:



Ensuite sélectionnez la BDD précédemment créée (ici “glpi”):

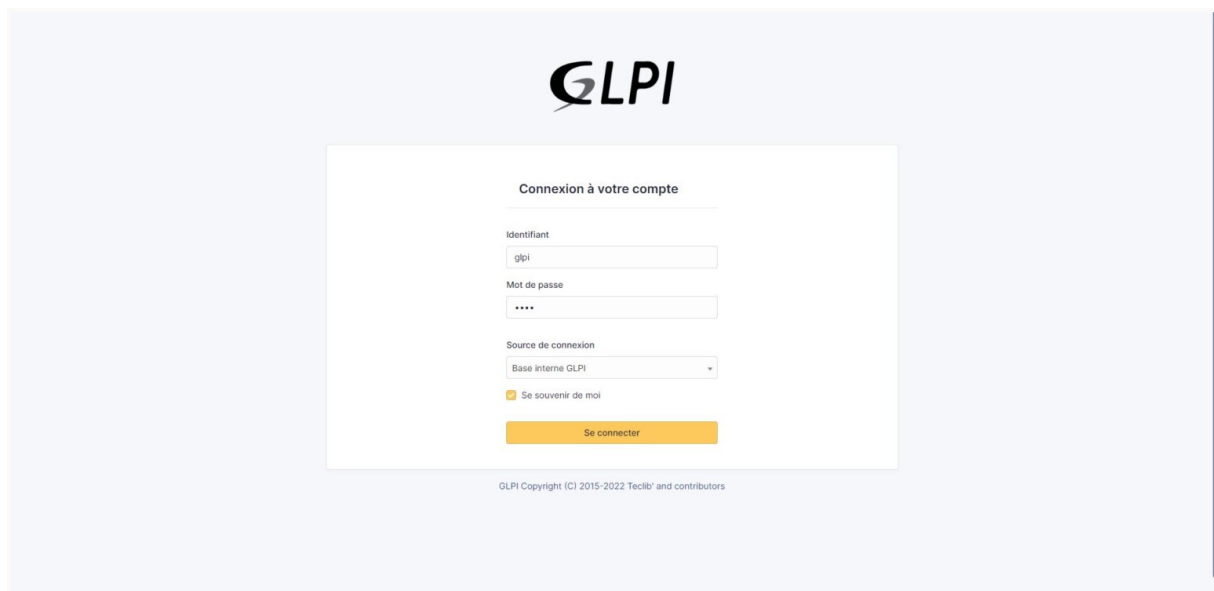


Après l'installation, vous pouvez choisir si oui ou non vous souhaitez envoyer vos statistiques, et finissez l'installation.

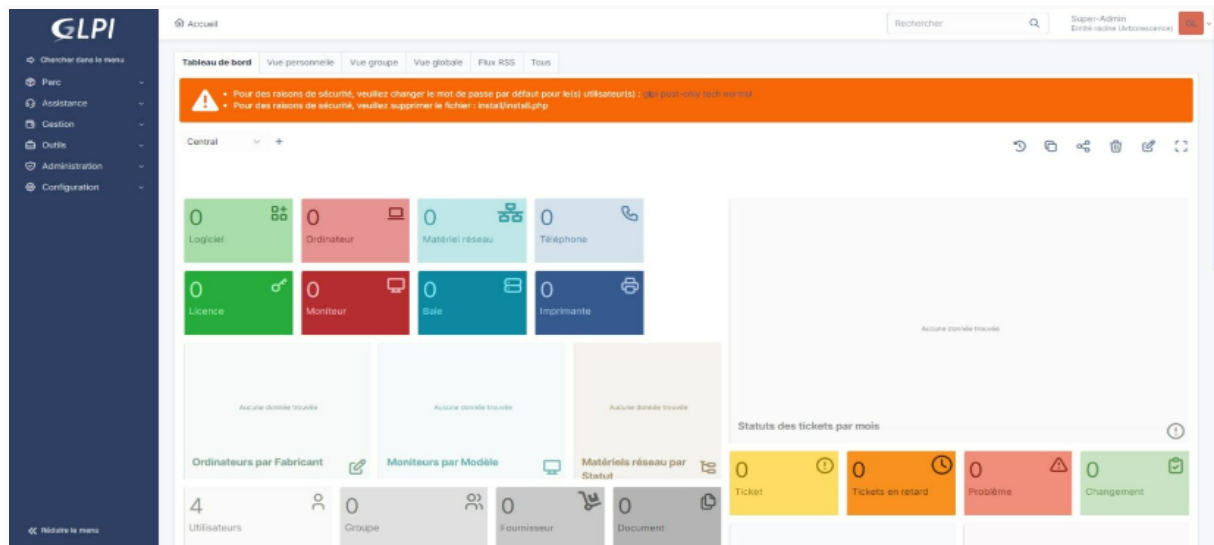
Sur la première page de connexion l'utilisateur admin par défaut aura les identifiants suivant:

identifiant: glpi

mot de passe: glpi



Une fois arrivé sur la page de connexion il faudra résoudre les erreurs s'affichant dans le bandeau orange, pour la première il faudra modifier les mots de passe des utilisateurs par défaut:

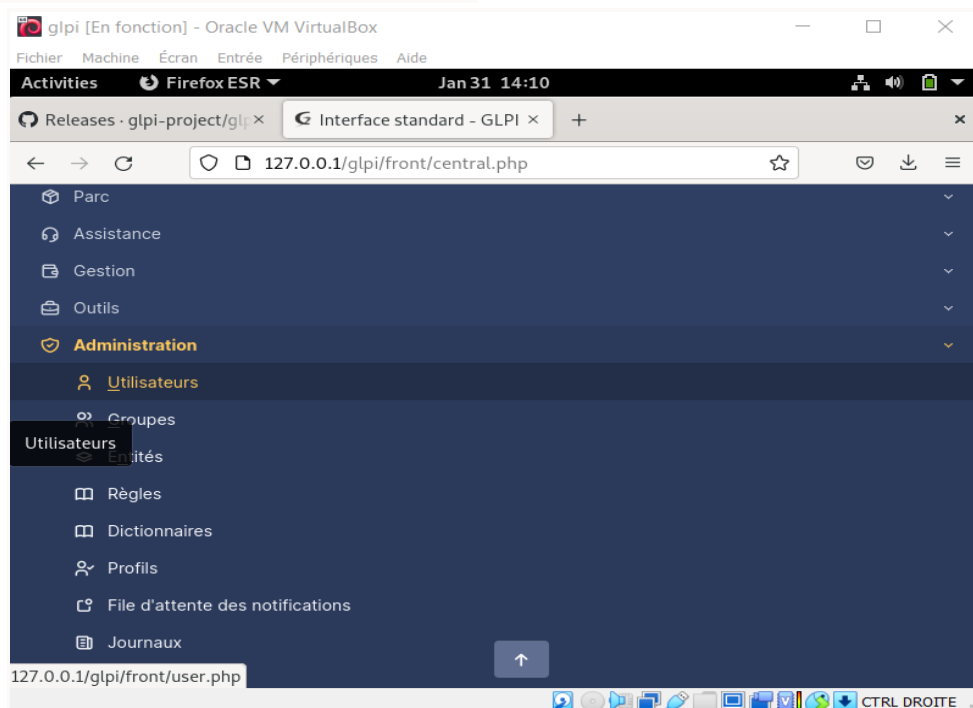


Pour la seconde il faut supprimer le dossier d'installation sur le serveur avec la commande suivante:

```
rm -fr /var/www/html/glpi/install
```

3.4 - Gestion d'utilisateur

On va pouvoir maintenant gérer les utilisateurs, notamment leur création et leur rôle, qui vont définir leurs droits sur le serveur.



On définit le profil ici:

glpi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Fichier Machine Écran Entrée Périphériques Aide

Activities Firefox ESR Jan 31 14:18

Releases · glpi-project/glpi Utilisateur - technicien - C × +

127.0.0.1/glpi/front/user.form.php?id=4 120% ☆

Téléphone 2

Matricule

Titre Commentaires

Lieu

Profil par défaut Entité par défaut Responsable

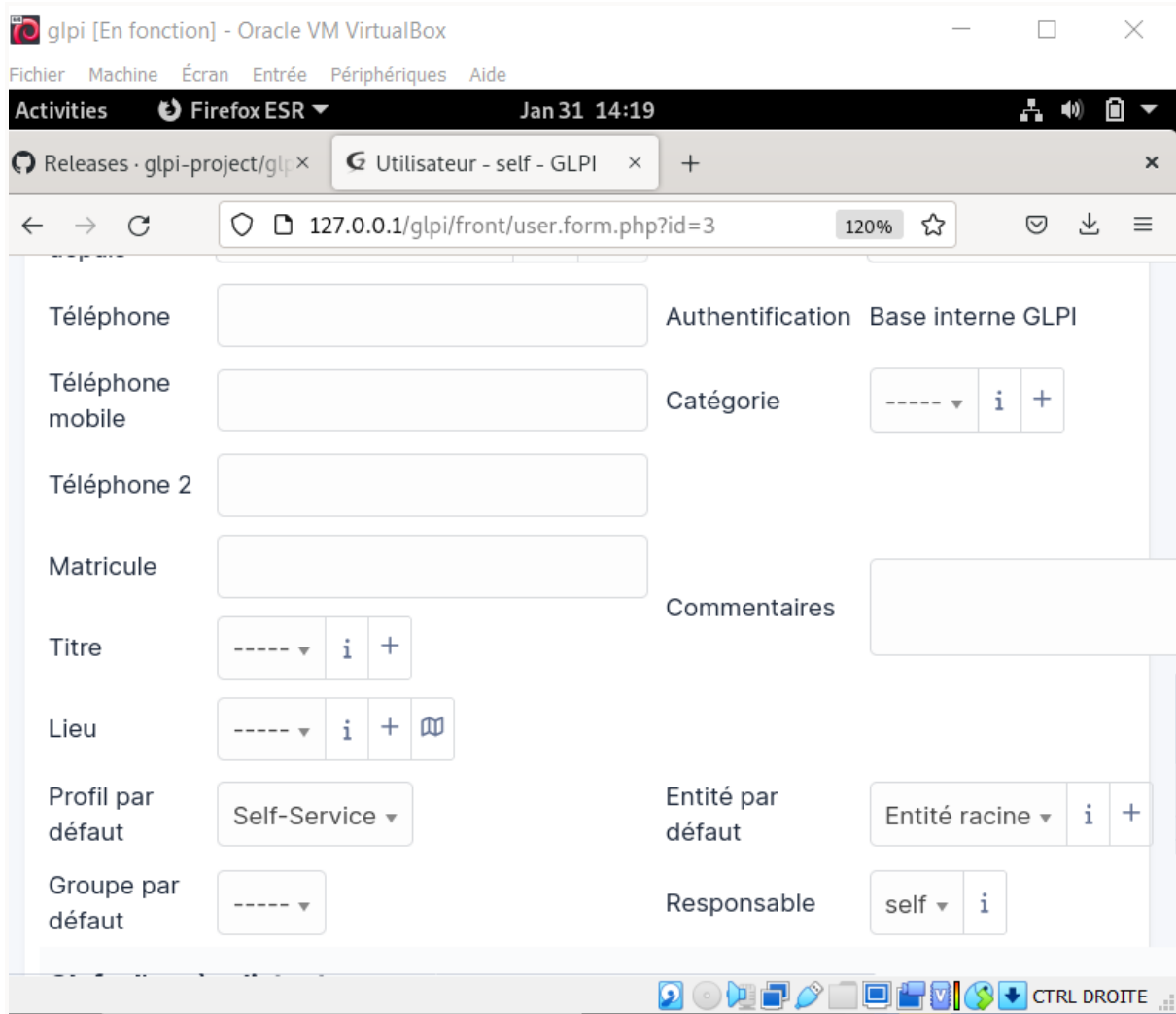
Groupe par défaut

Clefs d'accès distant

Jeton personnel ☐ Régénérer

Jeton d'API ☐ Régénérer

CTRL DROITE



4 - Gestion des tickets

Depuis les profils client on peut créer des tickets en cas de soucis avec sa machine:

The screenshot shows a web browser window titled "glpi [En fonction] - Oracle VM VirtualBox". The browser is Firefox ESR, and the address bar shows "127.0.0.1/glpi/front/helpdesk.public.php". The page displays the GLPI logo and a navigation menu. The main content area shows the "Tickets" section with a "Create a ticket" button. Below this, there is a list of ticket statuses with their respective counts:

Status	Count
New	0
Processing (assigned)	0
Processing (planned)	0
Pending	0

The bottom of the screen shows a Linux desktop environment with various icons and a taskbar.



Machine non fonctionnel

Ticket

1

Statistics

Approvals

Knowledge base

Items

Costs

Projects

Project tasks

Problems

Changes

Historical

7

All

DS

Created: 21 minutes ago by Senonche David

Last update: Just now by Smith Stan

Machine non fonctionnel

Bonjour, je vous contacte car ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume même pas.

Created: Just now by Smith Stan

Est-ce votre alimentation est bien brancher?
Si oui, vérifier que l'alimentation n'est pas endommager

SS

