

# Collecter suivre et orienter les demandes

Dans le cadre de mon BTS SIO, j'ai déployé et configuré GLPI sur une machine virtuelle, sur Debian.

J'ai suivi une démarche méthodique pour m'assurer que toutes les étapes d'installation sont correctement effectuées. Ces étapes seront énumérés à la suite de la présentation.

Je suis maintenant capable de travailler avec ce logiciel pour gérer les tickets d'incidents et les demandes de service pour les utilisateurs.

# Collecter suivre et orienter les demandes

```
vboxuser@Debian:~$ su -l
```

"su -l" est une commande Linux qui signifie "switch user login shell". Cela permet à un utilisateur d'obtenir les privilèges d'un autre utilisateur, sans connaître son mot de passe.

Lorsque vous utilisez cette commande, vous passez temporairement à un autre utilisateur en conservant toutes les variables d'environnement et les configurations de ce dernier.

# Collecter suivre et orienter les demandes

```
root@Debian:~# sudo apt update
```

"sudo apt update" permet de mettre à jour la liste des packages disponibles pour une distribution Debian ou Ubuntu.

```
root@Debian:~# sudo apt upgrade
```

"sudo apt upgrade" permet de mettre à jour les packages installés sur une distribution Debian ou Ubuntu.

```
root@Debian:~# sudo apt install apache2
```

"sudo apt install apache2" permet d'installer le logiciel Apache Web Server sur votre ordinateur.

# Collecter suivre et orienter les demandes

```
root@Debian:~# sudo apt install mariadb-server
```

"sudo apt install mariadb-server" permet installer le logiciel de gestion de bases de données MariaDB

```
root@Debian:~# sudo apt install php libapache2-mod-php
```

"sudo apt install php libapache2-mod-php" permet d'installer les logiciels PHP et mod\_php pour Apache.

```
root@Debian:~# sudo mysql_secure_installation
```

"sudo mysql\_secure\_installation" permet de sécuriser une installation de MariaDB ou de MySQL sur un système Linux.

# Collecter suivre et orienter les demandes

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

"sudo systemctl enable apache2" permet d'activer le démarrage automatique du serveur web Apache lorsque votre ordinateur démarre.

```
root@Debian:~# sudo systemctl enable mariadb
```

"sudo systemctl enable mariadb" permet d'activer le démarrage automatique de la base de données MariaDB lorsque votre ordinateur démarre.

```
root@Debian:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmllrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

Cette commande permet d'installer plusieurs paquets de logiciels pour PHP.

# Collecter suivre et orienter les demandes

Il est possible de ne pas réussir à installer les différents éléments vus précédemment à cause d'une erreur qui vous apparaît, comme celle-ci :

```
E: dpkg was interrupted, you must manually run 'dpkg --configure -a' to correct the problem.
```

Pour régler un tel problème il est nécessaire d'utiliser, avant de continuer, la commande suivante :

```
root@VMDebian:~# dpkg --configure -a
```

Vous pouvez ainsi continuer l'installation de votre serveur Lamp.

# Collecter suivre et orienter les demandes

```
root@Debian:~# sudo systemctl restart apache2
```

"sudo systemctl restart apache2" permet de redémarrer le serveur web Apache2.

```
root@Debian:~# cd /var/www/html  
root@Debian:/var/www/html#
```

"cd /var/www/html" permet se déplacer dans le dossier html

```
root@Debian:/var/www/html# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

"wget" permet de télécharger des fichiers depuis Internet vers le lien github



# Collecter suivre et orienter les demandes

```
root@Debian:/var/www/html# tar -xvzf glpi-10.0.0.tgz
```

"tar -xvzf glpi-10.0.0.tgz" permet de décompresser un fichier d'archive "tgz".

```
root@Debian:/var/www/html# rm glpi-10.0.0.tgz
```

"rm glpi-10.0.0.tgz" permet de supprimer un fichier.

```
root@Debian:/var/www/html# mv glpi-10.0.0 glpi
```

"mv glpi-10.0.0 glpi" permet de renommer le fichier.

```
root@Debian:/var/www/html# sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

"sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi" permet de changer le propriétaire et le groupe associé à un fichier ou un répertoire.



# Collecter suivre et orienter les demandes

```
root@Debian:/var/www/html# sudo chmod -R 775 /var/www/html/glpi
```

"sudo chmod -R 775 /var/www/html/glpi" permet de changer les autorisations d'accès à un fichier ou un répertoire.

```
root@Debian:/var/www/html# mysql -u root -p
```

La commande mysql -u root -p permet de se connecter en tant que l'utilisateur root à la base de données MySQL.

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;  
Query OK, 1 row affected (0.005 sec)
```

"CREATE DATABASE glpi" permet de créer la base de données avec le nom glpi.

```
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';  
Query OK, 0 rows affected (0.010 sec)
```

"CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password'" permet de créer un utilisateur dans la base de données.

# Collecter suivre et orienter les demandes

```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';  
Query OK, 0 rows affected (0.003 sec)
```

"GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.\* TO 'glpi'@'localhost'" permet tous les privilèges à l'utilisateur glpi.

```
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;  
Query OK, 0 rows affected (0.002 sec)
```

La commande FLUSH PRIVILEGES dans MySQL permet de recharger les privilèges des utilisateurs à partir des tables de privilèges de la base de données.

# Collecter suivre et orienter les demandes

Lorsque l'on se connecte en localhost avec le lien : localhost/glpi

Nous arrivons sur la page d'installation de glpi :



# Collecter suivre et orienter les demandes

On saisi les informations concernant le serveur, l'utilisateur que nous avons précédemment créé ainsi que son mot de passe :



The image shows the GLPI SETUP interface. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text 'GLPI SETUP' is displayed in yellow. Below this, 'Étape 1' (Step 1) is centered, followed by 'Configuration de la connexion à la base de données' (Configuration of the database connection). The form contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' (SQL Server), 'Utilisateur SQL' (SQL User), and 'Mot de passe SQL' (SQL Password). Each field is represented by a white rectangular box. At the bottom left of the form is a yellow button with the text 'Continuer >' (Continue >).

# Collecter suivre et orienter les demandes

L'installation est terminée, on peut se connecter sur la base de donnée en remplissant le login et le mot de passe :



## GLPI SETUP

### Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >



## GLPI SETUP

### Étape 6

L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

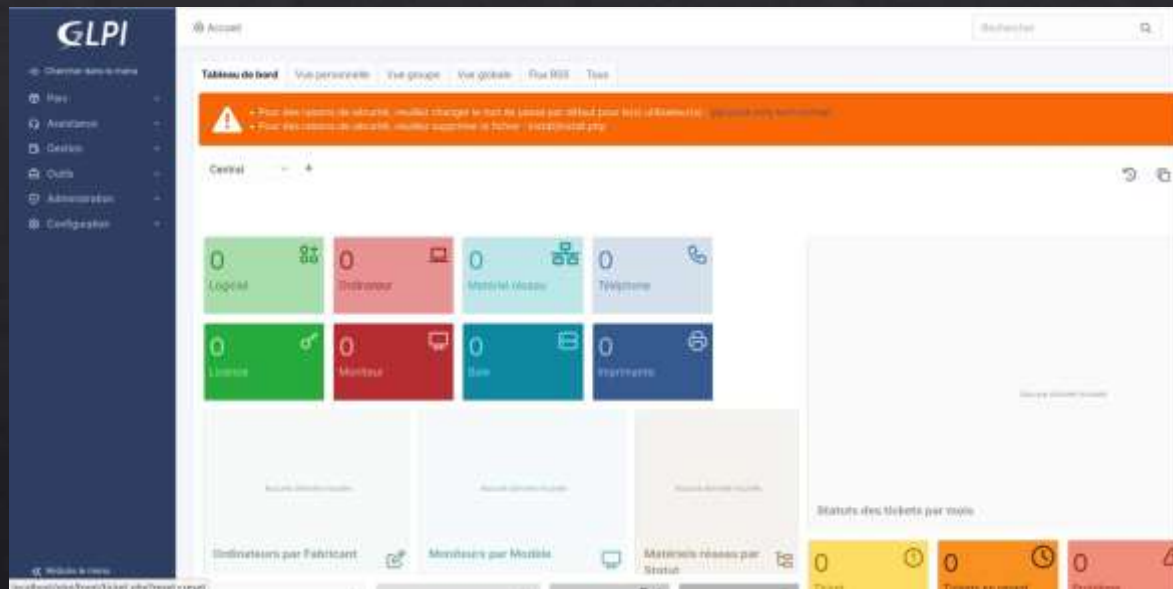
- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

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

Utiliser GLPI

# Collecter suivre et orienter les demandes

Une fois connecté, on a accès à l'interface :



# Traiter des demandes concernant des services et systèmes applicatifs

Conversation avec un technicien :

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Faire des questions. The main area is titled 'Je n'ai plus de son' and shows a ticket conversation. The ticket was created 2 days and 8 minutes ago by DOMINGUES Alexandre. The conversation includes a user message about a sound problem, a technician response with instructions, and a follow-up from the user stating the problem persists. The ticket details on the right show it is a 'Nouveau' incident with a 'Haute' priority. The bottom of the interface features a 'Répondre' button and a 'Réduire la taille' link.

**GLPI**

Accueil / Tickets + Ajouter Recherche Listes Self-Service Entrée réseau L'Arborescence

**Je n'ai plus de son** 1/1

**Ticket**

Statistiques  
Base de connaissances  
Démarche  
Historique  
Tous

Créé : 2 j 8 minutes par DOMINGUES Alexandre

Je n'ai actuellement plus de son sortant de mon PC, pouvez-vous m'aider.

Bonjour, allez dans votre gestionnaire de périphériques et cliquez droit sur votre carte son, puis activez.

Créé : 2 j 8 minutes par SE

Cela me dit que la carte son est activée mais ne fonctionne pas correctement. Je n'ai toujours pas son.

Créé : 2 j 8 minutes par DOMINGUES Alexandre

Redémarrez votre ordinateur à présent, cela devrait fonctionner.

Créé : 2 j 8 minutes par SE

Effectivement, le son est revenu. Merci beaucoup.

**Ticket**

Date d'ouverture: 2023-02-01 12:41

Type: Incident

Catégorie:

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Haute

Impact: Moyen

Priorité: Haute

Validation: Non soumis à validation

Acteurs: 0

Répondre

Réduire la taille



# Traiter des demandes concernant des applications

Conversation avec un technicien :

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, Foire aux questions, and Répondre le menu. The main content area is titled 'Identifiants incorrects' and shows a conversation between a user (SE) and a technician (AD). The user's message is highlighted in green. The technician's responses are in blue bubbles. On the right, a 'Ticket' sidebar shows details for ticket 171, including the date of opening (2023-02-01 14:18), type (Incident), category (Incident), status (Nouveau), source (Helpdesk), urgency (Moyenne), impact (Moyen), priority (Moyenne), and validation status (Non soumis à validation). The bottom of the interface shows a 'Réponse' button and a 'Self-Service' button.

**GLPI**

Accueil / Tickets + Ajouter Recherche Listes Self-Service Entrée Aide (Arborescence)

**Identifiants incorrects** 1/1

**Ticket** 6

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 15

Tous

**SE**

Créé : il y a 15 minutes par self-service Dernière mise à jour : il y a 15 minutes par self-service

**Identifiants incorrects**

Bonjour, j'essais de me connecter au site, mais je n'arrive plus à me souvenir de mon mot de passe, est-ce qu'il serait possible de le réinitialiser ?

**AD**

Créé : il y a 8 minutes par DOMINGUES Alexandre

Bonjour, il me faudrait votre identifiant de connexion pour cela.

**SE**

Créé : il y a 5 minutes par self-service

Mon identifiant est : GStevens

**AD**

Créé : il y a 5 minutes par DOMINGUES Alexandre

Il me faudrait maintenant votre e-mail associé à cet identifiant

**Ticket**

Date d'ouverture: 2023-02-01 14:18

Type: Incident

Catégorie: Incident

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Validation: Non soumis à validation

Acteurs

Réponse

# Traiter des demandes concernant des applications

Conversation avec un technicien :

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, Foire aux questions, and Réduire le menu. The main content area is titled 'Identifiants incorrects' and shows a ticket conversation. The ticket is assigned to 'AD' (Administrateur) and has a status of 'SE' (Séverité). The conversation history shows three messages: 1. User: 'Mon identifiant est : GStevens'. 2. Technician (DOMINGUES Alexandre): 'Il me faudrait maintenant votre e-mail associé à cet identifiant'. 3. User: 'Mon adresse e-mail : gstevens@yooohoo.com'. Below this, another message from the technician says: 'Je viens de vous envoyer un e-mail de réinitialisation de mot de passe. Vous pourrez changer ce dernier dans votre profil.' The final message from the user says: 'J'ai pu accéder à mon compte et j'ai changé mon mot de passe, merci beaucoup.' On the right side, there is a 'Ticket' summary panel with fields for Date d'ouverture (2023-02-01 14:18), Type (Incident), Catégorie, Statut (Nouveau), Source de la demande (Helpdesk), Urgence (Moyenne), Impact (Moyen), Priorité (Moyenne), and Validation (Non soumis à validation). At the bottom right, there is a 'Réponse' button and a 'Self-Service' button.

GLPI

Accueil / Tickets + Ajouter Rechercher Livres

Self-Service  
Entité native (Autocommence) SE

Identifiants incorrects 1/1

**Ticket** 6 SE

Statistiques  
Base de connaissances  
Éléments  
Historique 15  
Tous

AD

Créé : 0 y 2 minutes par : DOMINGUES Alexandre

Mon identifiant est : GStevens

AD

Créé : 0 y 2 minutes par : DOMINGUES Alexandre

Il me faudrait maintenant votre e-mail associé à cet identifiant

SE

Créé : 0 y 2 minutes par : self-service

Mon adresse e-mail : gstevens@yooohoo.com

AD

Créé : 0 y 1 minutes par : DOMINGUES Alexandre

Je viens de vous envoyer un e-mail de réinitialisation de mot de passe. Vous pourrez changer ce dernier dans votre profil.

SE

Créé : À l'instant par : self-service

J'ai pu accéder à mon compte et j'ai changé mon mot de passe, merci beaucoup

**Ticket**

Date d'ouverture: 2023-02-01 14:18

Type: Incident

Catégorie:

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Validation: Non soumis à validation

Acteurs

Réponse