

GLPI



1. Sommaire

Sommaire

GLPI.....	1
1. Sommaire	2
2. Définition.....	3
3. Prérequis	3
4. Installation.....	4
Etape 1 :.....	4
Etape 2 :.....	4
Etape 3 :.....	4
Etape 4 :.....	4
Etape 5 :.....	5
Etape 6 :.....	6
Etape 7 :.....	6
Etape 8 :.....	7
Etape 9 :.....	8
Etape 10 :.....	8
Etape 11 :.....	9
Utilisation de GLPI	10

2. Définition

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance. Il est développé en PHP et distribué sous licence GPL.

GLPI est une application web de ticketing utilisée par les entreprises pour améliorer la qualité des services informatiques, réduire les coûts liés à la gestion du parc informatique et améliorer la satisfaction des utilisateurs. GLPI permet aux administrateurs informatiques de créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance. La fonctionnalité de gestion d'assistance, ou helpdesk, permet aux utilisateurs de signaler des incidents ou de créer des demandes via des tickets d'assistance.

3. Prérequis

L'installation se fera ici sur une machine Ubuntu

Pour un bon fonctionnement de l'outil, il faut veiller à avoir :

- Un serveur LAMP (apache2, mariadb-server et php)
- L'activation automatique de apache2 et mariadb au lancement de la machine
- Perl ainsi que des extensions php. Il est possible de les installer 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
```

4. Installation

Etape 1 :

Télécharger la dernière version de glpi-project sur github et la décompresser dans /var/www/html

```
root@ubuntu:/home/root1# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
--2023-03-14 14:44:54-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
Resolving github.com (github.com)... 140.82.121.3
Connecting to github.com (github.com)[140.82.121.3]:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 302 Found
Location: https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/963e7d9e-e5e3-4274-8c7e-57fb0b5b75cb?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230314%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230314T134409Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=cf433801b3ac3fdd83d502a9c9547d09239a2d3690ba11384c449f6fcc982997&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.6.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [following]
--2023-03-14 14:44:54-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/963e7d9e-e5e3-4274-8c7e-57fb0b5b75cb?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F20230314%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20230314T134409Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=cf433801b3ac3fdd83d502a9c9547d09239a2d3690ba11384c449f6fcc982997&X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&repo_id=39182755&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.6.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Resolving objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.109.133, 185.199.111.133, ...
Connecting to objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)[185.199.108.133]:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 200 OK
Length: 57382334 (55M) [application/octet-stream]
Saving to: 'glpi-10.0.6.tgz'

glpi-10.0.6.tgz          100%[=====] 54,72M  19,0MB/s   in 2,9s

2023-03-14 14:44:57 (19,0 MB/s) - 'glpi-10.0.6.tgz' saved [57382334/57382334]
```

```
root@ubuntu:/home/root1# tar -xvzf glpi-10.0.6.tgz -C /var/www/html/
```

Etape 2 :

Donner les permissions sur le dossier glpi à votre serveur.

```
root@ubuntu:/home/root2# chown vboxuser /var/www/html/glpi
```

```
root@ubuntu:/home/root2# chmod u+rwX
```

ou

```
root@ubuntu:/home/root1# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
```

Etape 3 :

Créer une base de données glpi ainsi qu'un utilisateur possédant tous les privilèges.

```
root@ubuntu:/home/root1# mysql -u root
```

```
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'glpi'
-> CREATE DATABASE 'glpi'
```

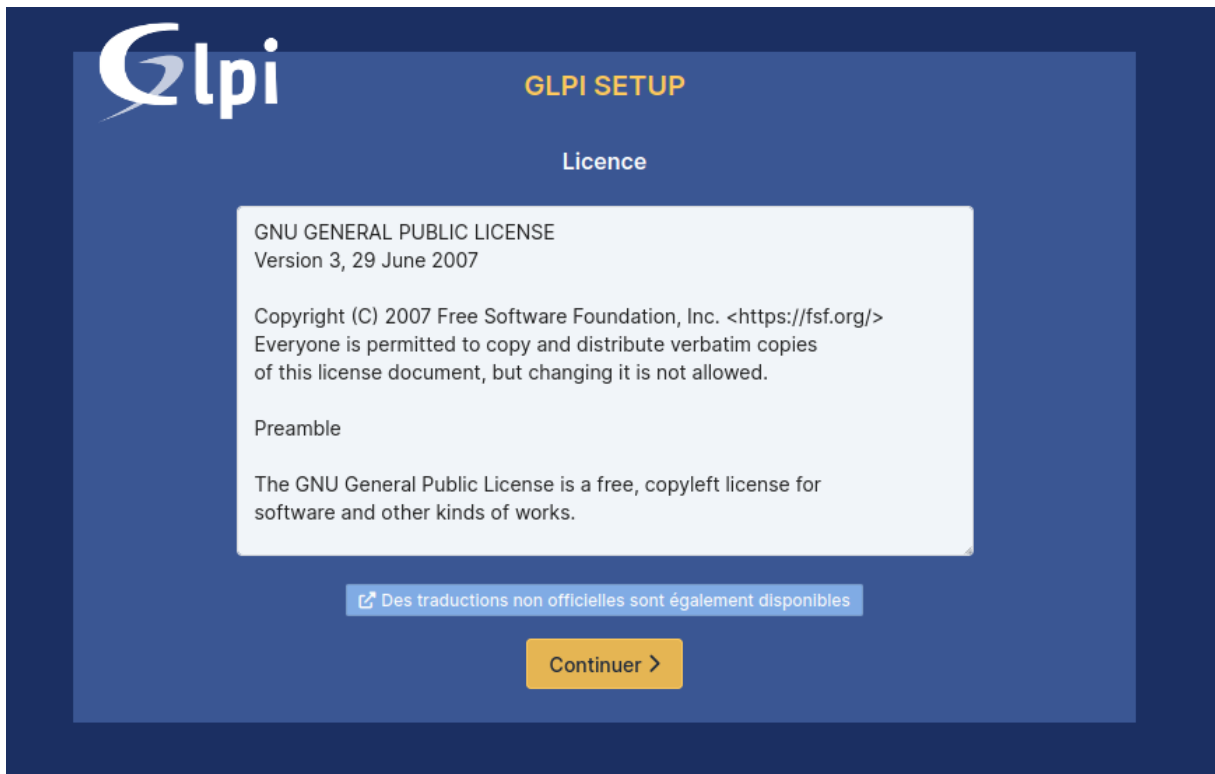
```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL ON glpi.* TO 'glpi'@'%' IDENTIFIED BY 'glpi' WITH GRANT OPTION;
Query OK, 0 rows affected (0,014 sec)
```

Etape 4 :

Rendez-vous sur votre serveur via l'url <http://127.0.0.1/glpi> pour finaliser l'installation.

Etape 5 :

Sélectionnez la langue voulue puis cliquez sur « continuer ».



Etape 6 :

Installer ensuite GLPI (si pour vous l'outil était déjà installé mettez-le à jour via la deuxième option).



Etape 7 :

Une vérification de la compatibilité va alors être effectuée, dans le cas où des erreurs figureraient, vérifier les droits donnés au serveur (utilisateur et groupe). Continuez si l'environnement est compatible.



Suggéré exif extension Renforcer la sécurité de la validation des images.	✓
Suggéré ldap extension Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	✓
Suggéré openssl extension Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	✓
Suggéré zip extension Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.	✓
Suggéré bz2 extension Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.	✓
Suggéré Zend OPcache extension Améliorer les performances du moteur PHP.	✓
Suggéré Extensions émulées de PHP Améliorer légèrement les performances.	✓
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.	✓

Voulez-vous continuer ?

Continuer > Réessayer ↺

Etape 8 :

Configurez la connexion à la base de données en entrant les informations suivantes :


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 >

Etape 9 :

Connectez-vous à la base de données créée au préalable en la sélectionnant sur l'écran suivant.

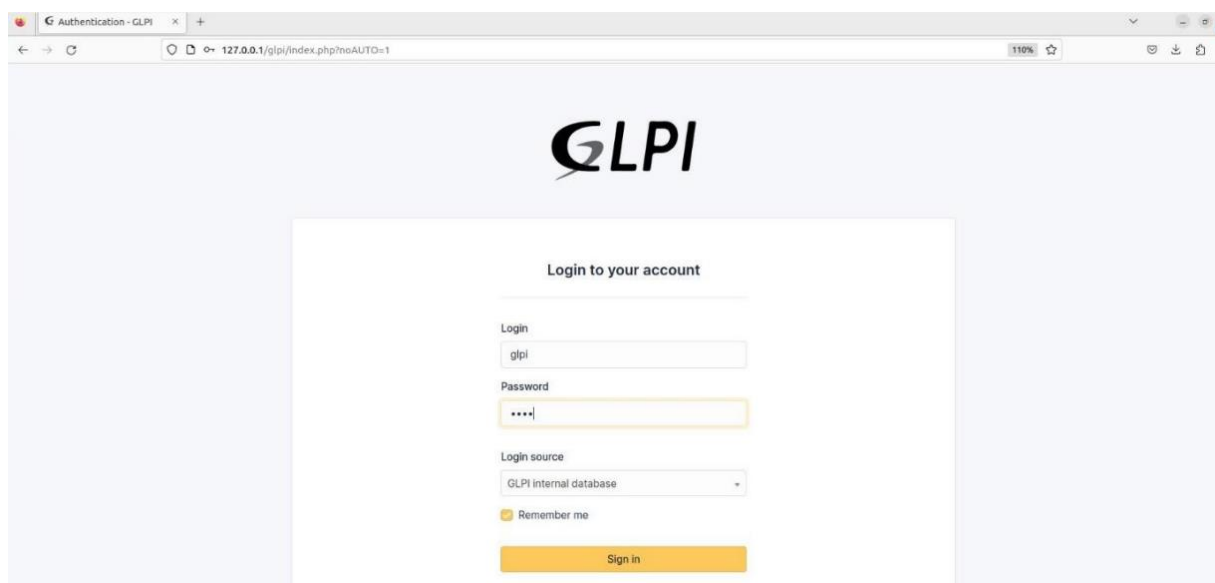


Etape 10 :

Suivez ensuite le déroulement de l'installation jusqu'à arriver sur l'écran ci-dessous où vous pourrez vous connecter avec les identifiants par défauts.

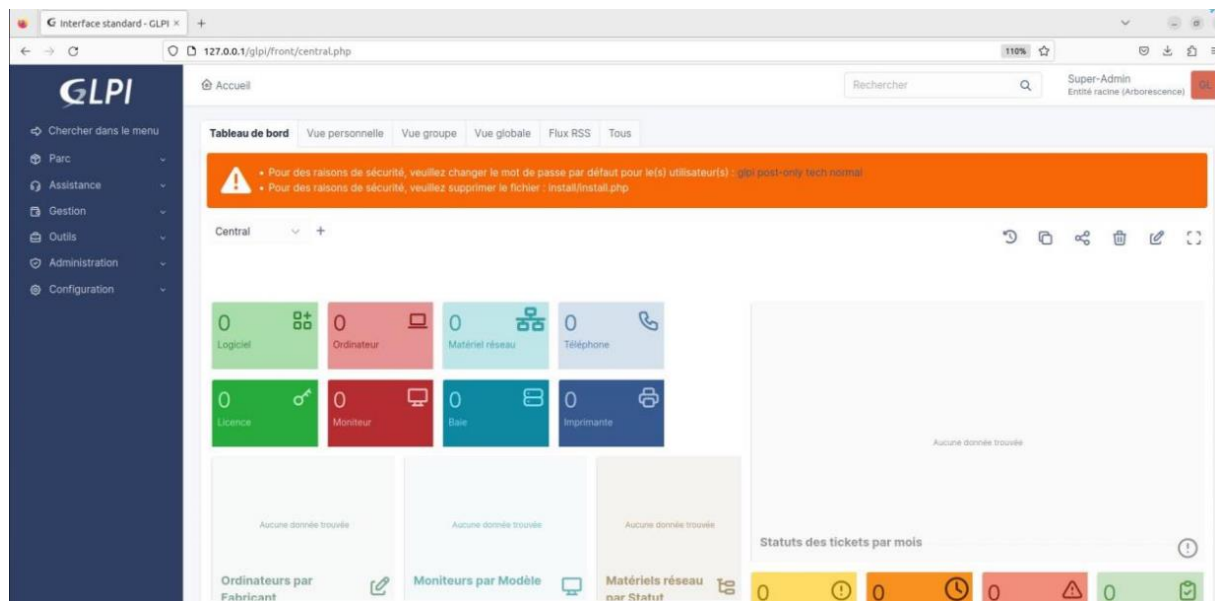
Login : glpi

Password : glpi



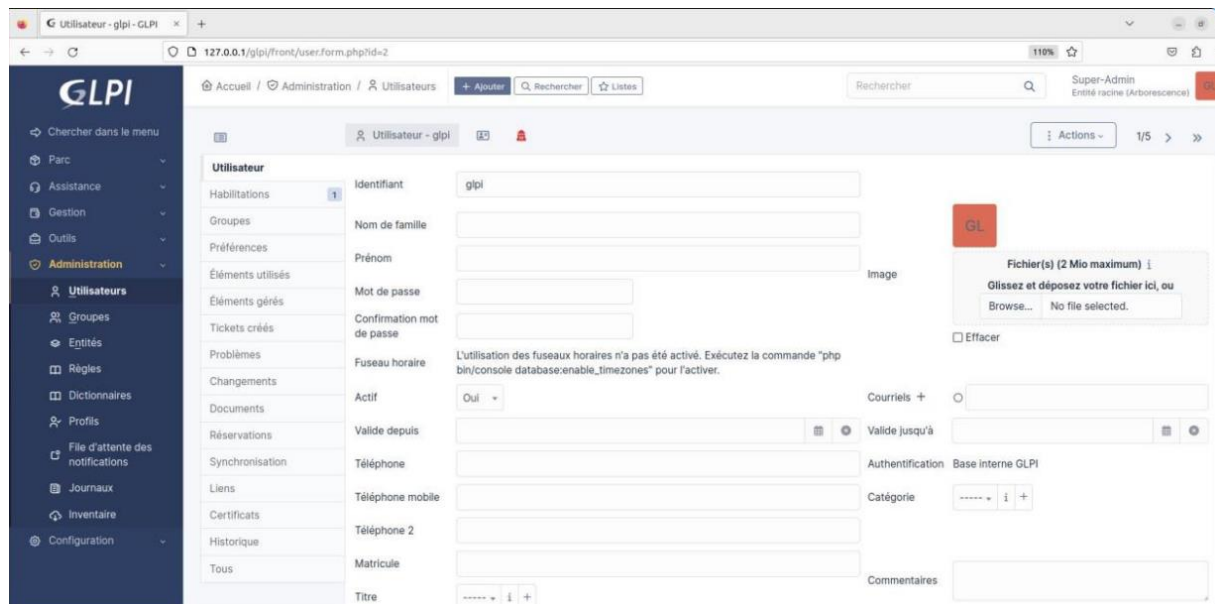
Etape 11 :

Vous arriverez sur l'outil qui vous demandera de corriger deux soucis de sécurité.



Etape 12 :

Pour changer le mot de passe par défaut : Administration → Utilisateurs



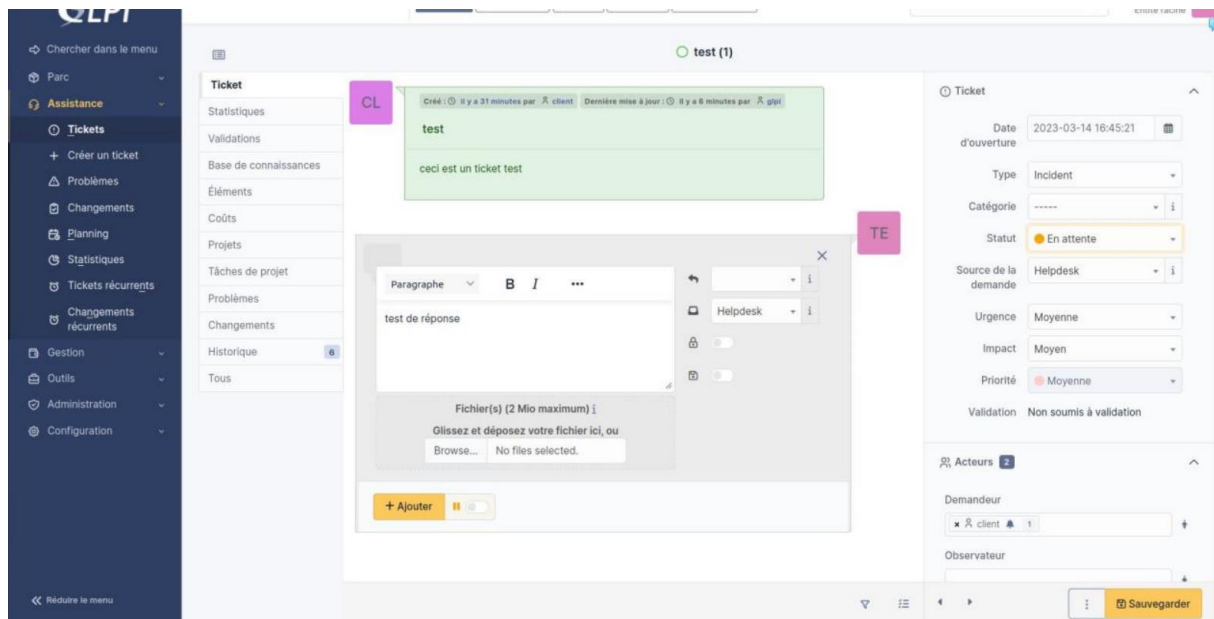
Utilisation de GLPI

1) Il est possible de créer un nouveau ticket en allant dans Assistance → Créer un ticket

The screenshot shows the GLPI 'Ticket - Nouvel élément' form. The left sidebar contains the GLPI logo and a menu with options like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area is titled 'Ticket - Nouvel élément' and shows a form for creating a new ticket. The form includes fields for 'Titre', 'Description', and 'Fichier(s)'. The 'Description' field is highlighted with a red border. The 'Fichier(s)' section shows a file upload area with a 'Browse...' button and a 'No files selected.' message. The right sidebar contains a 'Ticket' section with various dropdown menus for 'Date d'ouverture', 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', 'Priorité', 'Durée totale', and 'Demande de validation'. The 'Statut' is set to 'Nouveau'. The 'Acteurs' section shows a list of actors, including 'Demandeur' and 'technicien'.

2) Par la suite, un administrateur peut attribuer ce ticket à un technicien qui pourra alors le modifier pour répondre au client.

The screenshot shows the GLPI 'Ticket' view for a specific ticket. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area is titled 'Ticket' and shows a list of tickets. The ticket 'test (1)' is selected. The ticket details are displayed in the center, including the 'Titre' (test), 'Description' (ceci est un ticket test), and 'Fichier(s)'. The right sidebar contains a 'Ticket' section with various dropdown menus for 'Priorité', 'Validation', 'Acteurs', 'Demandeur', 'Observateur', 'Attribué à', 'Éléments', 'Niveaux de services', and 'Ticket lié'. The 'Acteurs' section shows a list of actors, including 'Demandeur' and 'technicien'. The 'Demandeur' is set to 'client'. The 'Observateur' is set to 'technicien'. The 'Attribué à' is set to 'technicien'. The 'Éléments' section shows a list of elements, including 'Mes éléments' and 'Ou recherche complète'. The 'Niveaux de services' and 'Ticket lié' sections are also visible.



3) Une fois la demande résolue, on peut maintenant clôturer le ticket à partir de cette fenêtre.

