

# GLPI sous Windows

## Préparation, Installation, Mise en service

Nom :	Prénom :
BIALGUES	MARION

## 1 Installation et configuration de Wamp Server 64 :

### 2.1. Installation de WAMP Server 64 :

La suite de logiciels WAMP (Windows, Apache, MySQL, Php) permet d'obtenir rapidement un serveur WEB sous Windows.

Si le logiciel WAMP Server 64 n'est pas installé sur votre poste, procédez à celle ci:

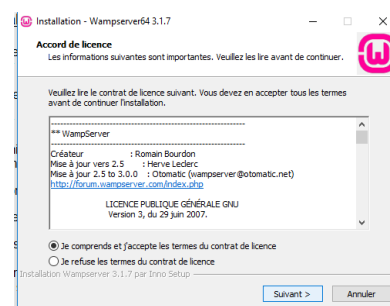
- Installer tous les paquetages VC9 à VC14 (Pas de VC12).
- De manière à faire apparaître l'assistant intégré, effectuer un double clic sur l'icône du programme d'installation de **WAMP(x64)**.

Sélectionner la langue française.

Exemple de fenêtre obtenue :

Cliquer sur le bouton OK>

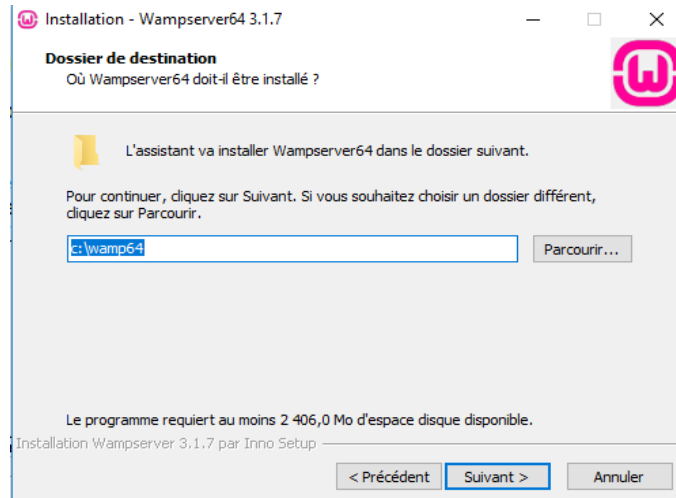
- Pour continuer, il est nécessaire d'accepter la licence. Appuyer sur le bouton Suivant>



- Respecter les consignes d'installation fournies par l'éditeur de la suite logicielles (déjà fait par l'installation des paquetages)
- A présent, vous devez choisir un dossier où seront stockés les différents fichiers de WAMP.  
Le bouton Parcourir... offre la possibilité de parcourir l'arborescence du disque dur.

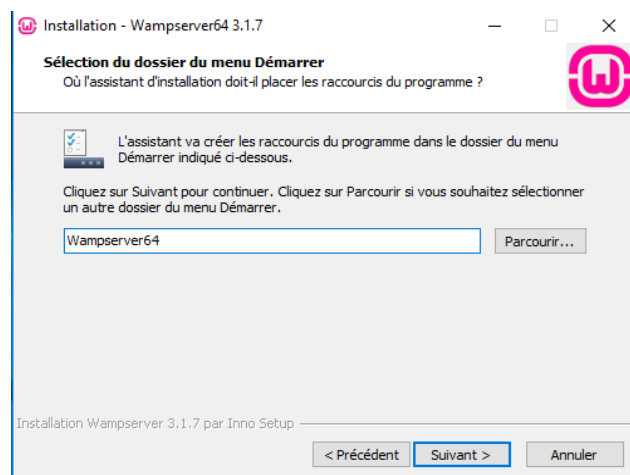
De cette manière, il vous permet de choisir facilement l'emplacement où seront stockés les fichiers de WAMP.

**Stocker sous C:\wamp64**

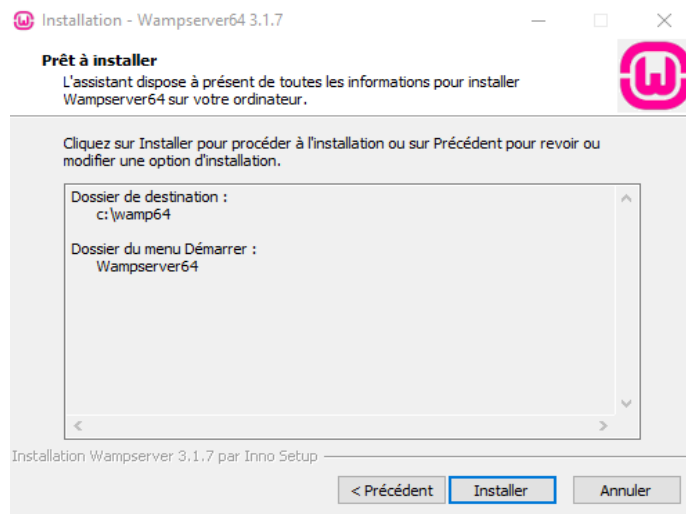


- L'installation de raccourcis permet d'accéder rapidement aux fonctionnalités de mise en œuvre de WAMP. Cliquer sur Suivant>.

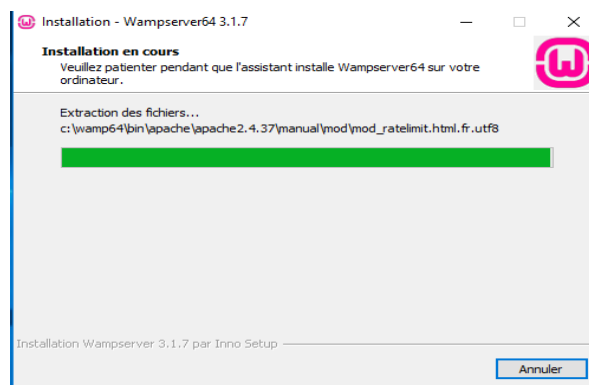
### Wampserver64



- Un récapitulatif s'affiche à l'écran. En cas d'erreur, vous pouvez revenir en arrière à l'aide du bouton <Précédent.  
Pour lancer l'installation, il vous suffit de cliquer sur le bouton Installer.



- Le transfert des fichiers ne dure que quelques minutes. Vient ensuite la phase où WAMP détecte éventuellement la présence d'Internet Explorer ou autre. Il vous demande alors si vous souhaitez privilégier l'usage de ce navigateur. Même chose pour l'éditeur de texte. Ce choix n'est pas important car il vous sera toujours possible de lancer directement celui qui vous convient le mieux.



- Si une ou deux boîtes de dialogue supplémentaires apparaissent, alors vous pouvez cliquer indifféremment sur le bouton Oui ou Non. **Cliquer sur oui.**



## 2.2 Sécurisation et création de la base Mysql :

- **Modification mot de passe root** :

Par défaut, votre base Mysql n'est pas sécurisée. En effet, l'utilisateur root est créé sans mot de passe.

Pour ce faire rendez vous dans phpmyadmin (<http://localhost/phpmyadmin/> dans notre cas), puis dans l'onglet *Comptes utilisateurs*.

Vous pouvez apercevoir ici les différents utilisateurs et leurs droits.

Sélectionner root et modifier les privilèges afin de modifier **le mot de passe** en **root**.

### • Préparation de la base Mysql :

Pour que GLPI puisse communiquer avec la BD, il lui faut un nom d'utilisateur.  
 Pour des raisons de sécurité nous n'allons pas utiliser l'utilisateur *root* qui possède tous les droits, mais un utilisateur *GLPI* qui possède uniquement les droits sur sa base.

Pour ce faire, cliquer sur

 Ajouter un utilisateur

Sur la nouvelle page, remplissez les différents champs afin de créer

Un utilisateur : GLPI/ mdp :glpi

Un utilisateur : votrenom/ mdp :votrenom

### Ajouter un compte d'utilisateur

Informations pour la connexion

Nom d'utilisateur :

Saisir une valeur : ▼

bialgues

Nom d'hôte :

Local ▼

localhost



Mot de passe :

Saisir une valeur : ▼

••••••••

Strength: 

Saisir à nouveau :

••••••••

Extension d'authentification

Authentification MySQL native ▼

Générer un mot de passe :

Générer

Base de données pour ce compte d'utilisateur

☒ Créer une base portant son nom et donner à cet utilisateur tous les privilèges sur cette base.
   
☐ Accorder tous les privilèges à un nom passe-partout (utilisateur\\_%).

Cocher la case: *Créer une base portant son nom et donner à cet utilisateur tous les privilèges sur cette base*. L'utilisateur pourra ainsi réaliser des modifications uniquement sur sa propre base.

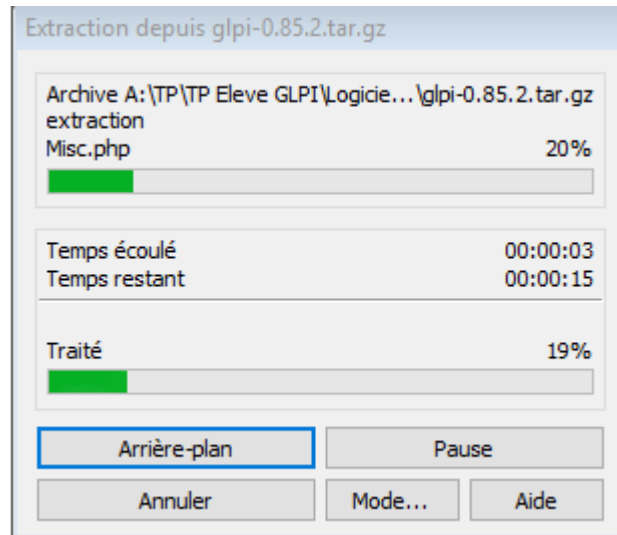
Avant l'installation, vous devez avoir une base MySQL disponible.

Vous devez connaître les données de votre connexion MySQL : l'adresse du serveur MySQL ; votre login MySQL ; votre password MySQL.

## 2 Installation de GLPI :

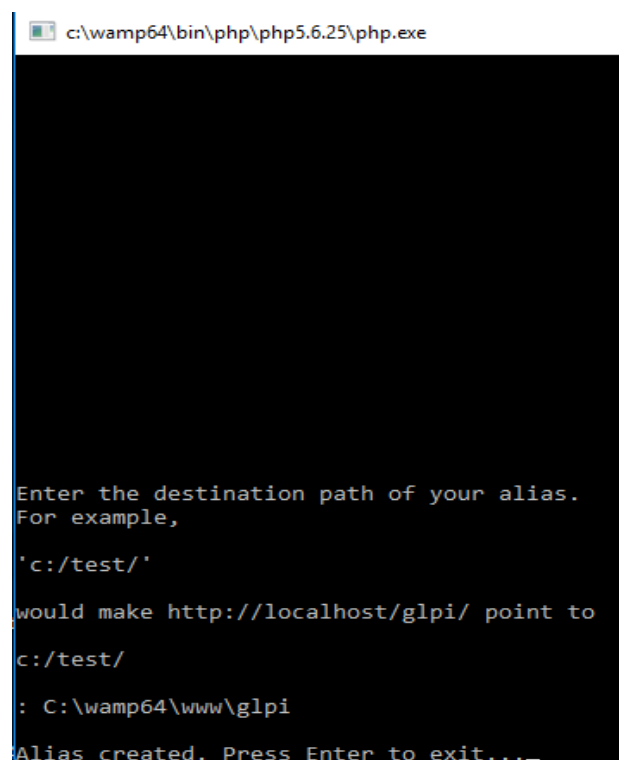
1) Décompresser l'archive GLPI dans un dossier **wamp64/www/glpi**

*Faire vérifier que le dossier glpi est bien le dossier racine avec les fichiers extraits.*



2) Création d'un alias glpi et configuration de son fichier conf.

- Cliquer gauche sur l'icône WAMPServer, dans l'onglet « Apache » et « Répertoire Alias », créer un nouvel alias **glpi**. Valider.
- Indiquer le chemin de l'alias **C:/wamp64/www/glpi/** puis valider.



- Modifier le fichier glpi.conf créé dans **C:/wamp64/alias** de la manière suivante :

```
glpi.conf x
1 Alias /glpi "c:/wamp64/www/glpi/"
2
3 <Directory "c:/wamp64/www/glpi/">
4     Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
5     AllowOverride all
6     <ifDefine APACHE24>
7         Require all granted
8     </ifDefine>
9     <ifDefine !APACHE24>
10        Order Allow,Deny
11        Allow from all
12    </ifDefine>
13 </Directory>
```

### 3) Configuration de GLPI

Lancer la page d'installation depuis le navigateur de votre serveur:

<http://localhost/glpi> ou <http://@IPserveur/glpi>

Cette page apparaît :

Sélectionner votre langue puis faire OK.  
Accepter les termes de la licence.



Choisir « Installation » car il n'y a normalement aucune version de GLPI d'installée sur le serveur.

Sur la page suivante sont effectuées les vérifications que tous les dossiers sont accessibles et que toutes les dépendances sont présentes.



Ensuite nous devons renseigner les informations de connexion à la base MySQL :

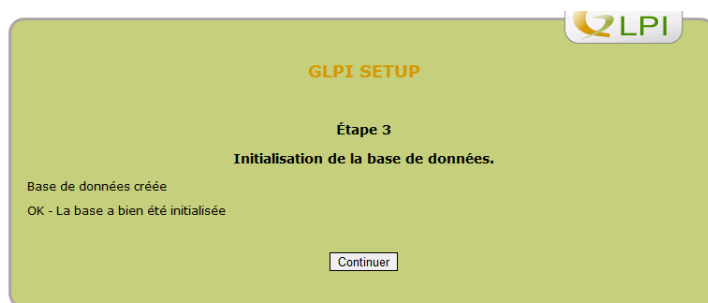
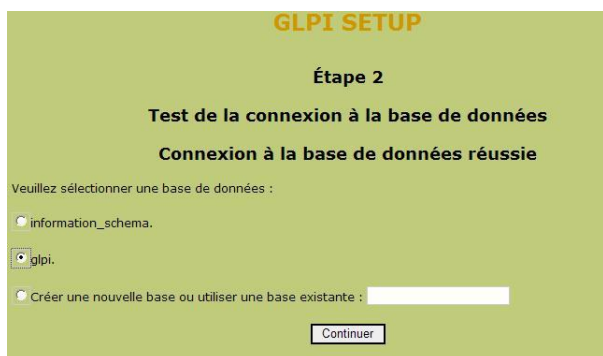
Serveur MySQL : localhost

Utilisateur MySQL : GLPI

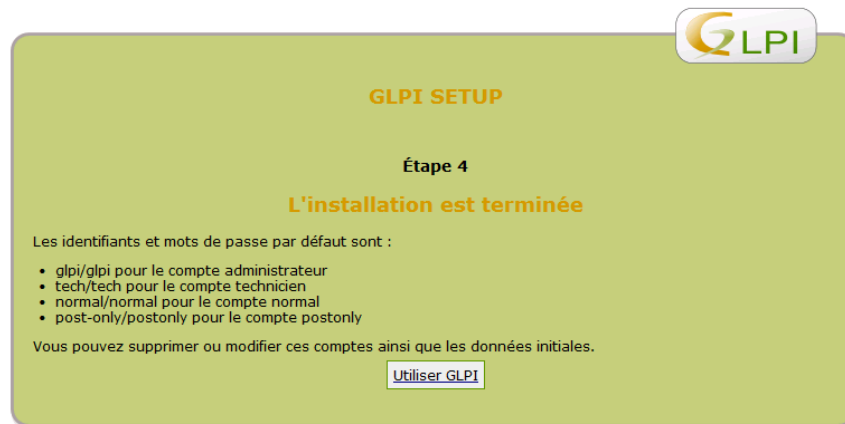
Mot de passe MySQL : glpi



Sélectionner la base précédemment créée dans phpmyadmin (ici *glpi*)



Cette dernière étape finalise l'installation de GLPI, comme nous le confirme la page suivante :



Cette étape présente le récapitulatif de la procédure d'installation et donne la liste des comptes utilisateurs créés.

Lire attentivement ces informations et valider pour effectuer la première connexion à l'application.

Les comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

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

**Attention :** Il faut bien entendu par la suite supprimer ou modifier ces comptes par défaut pour des raisons évidentes de sécurité. Veiller avant la suppression du compte glpi à créer un nouvel utilisateur avec le profil super-admin.

Vous pouvez vous connecter à l'interface administrateur par la connexion GLPI/glpi.

Modifier les mdp des comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

- *glpi/ **glpi29*** pour le compte administrateur
- *tech/ **tech29*** pour le compte technicien
- *normal/ **normal 29*** pour le compte normal
- *post-only/ **postonly 29*** pour le compte post-only

### 3 Installation d'une base de données Msql existante

Cf Tuto GLPI Chapitre 2 : Installation d'une base de données exemple

- Connectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

Il n'y a aucune base de données de renseigné.



- Aller dans le répertoire ...glpi/files/\_dumps/
- Lister les bases glpi existantes.

Il existe une base nommée « remove »

Ce PC > SYSTEME (C:) > wamp64 > www > glpi > files > \_dumps

Nom	Modifié le	Type	Taille
remove	21/01/2015 14:17	Document texte	1 Ko

- Copier la base de données fournie dans votre dossier de travail dans le répertoire ...glpi/files/\_dumps/
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

La base nommé glpi-0.85-init—ergo.sql apparaît.



- Restaurer cette base de données. **Attention** : L'ensemble de la base de données actuelle existante sera remplacé. Les comptes utilisateurs nécessaires pour se connecter sont ceux enregistrés dans cette nouvelle base de données.



- Reconnectez vous avec le compte GLPI.  
Que constatez vous ?

- Lister les utilisateurs de cette base de données
- Que constatez vous ?

D'autres utilisateurs ont été créé grâce à l'importation de la base de données cité précédemment.

Identifiant	Entités (Profil)	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
Benjamin	Entité Racine > France - Gestionnaire_imprimante (R)					
DG	Entité Racine - Self-Service	Mangat				Oui
glpi	Entité Racine - Super-Admin (R)					Oui
JO	Entité Racine - Self-Service Entité Racine > Espagne > Barcelone - Self-Service (R)	Oliva			entrepôt	Oui
Plugin_FusionInventory	Entité Racine - Self-Service (D)					Oui
post-only	Entité Racine - Self-Service (R)	José Oliva				Oui
tech	Entité Racine - Technicien (R) Entité Racine > France - Self-Service					Oui
Identifiant	Entités (Profil)	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif

- Modifier les mots de passe des utilisateurs et vérifier la connexion:

**NB : (20XX : Année d'examen de votre BTS)**

- *glpi/glpi29* pour le compte administrateur
- *tech/Tech29* pour le compte technicien
- *post-only/Postonly 29* pour le compte post-only
- *DG/Dg20XX* pour le compte DG
- *JO/Jo20XX* pour le compte JO
- *Benjamin/Benjamin20XX* pour le compte Benjamin
- *Créer l'utilisateur « Votre nom » / BtsSio20XX*

Validation de vos utilisateurs :

GLPI : connexion OK, 0 ticket  
Tech : connexion OK, 0 ticket

Créer un ticket 	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Post-only : connexion OK, 1 ticket en cours attribué + 1 ticket en cours planifié

Créer un ticket 	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	1
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

DG : connexion OK, 0 ticket  
JO : connexion OK, 1 ticket en cours attribué  
Benjamin : connexion OK, 0 ticket  
Bialgues : connexion OK, 0 ticket

## 4 Le service d'assistance aux utilisateurs de GLPI :

### 4.1 Le Helpdesk

Le module d'assistance (HelpDesk) permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets. Des statistiques sont également disponibles.



#### L'alimentation de la file d'attente

Cf Tuto GLPI CH8 - Helpdesk : L'alimentation de la file de tickets

GLPI offre trois modes d'alimentation de la file de tickets :

- Par le demandeur, dans l'interface de saisie (profil Self-Service ou Anonyme sans authentification).
- Par un technicien (fonctionnement en centre d'appel par exemple).

- Par la récupération de mails dans une boîte aux lettres en vue de leur conversion en demande d'assistance (solution non proposée !)

#### 5.1.1.1 Utilisation de l'interface de saisie (profil Self-Service)

- Connectez-vous à GLPI avec un compte utilisateur ayant le profil Self-Service par défaut (utilisateur DG).
- Créer un ticket de type incident, catégorie Matériel et d'urgence moyenne avec aucun suivi par courriel. L'intitulé exemple est le suivant :

**Titre :** Remplacement écran

**Corps du message :**

Bonjour,

Ecran defectueux. Merci de prévoir son remplacement au plus tôt.

Cordialement.

Didier MANGAT



Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket : 8)

Élément ajouté avec succès : Remplacement écran

Erreur dans l'envoi du courriel  
SMTP connect() failed.

Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :

- Reconnectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Assistance-Tickets**. Que constatez vous ?

Assistance > Tickets Entité Racine (Arborescence)

Statut:  Non résolu Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 4 sur 4

**Actions**

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
8	Remplacement écran	Entité Racine	Nouveau	18-11-2024 07:51	18-11-2024 07:51	Moyenne	Didier Mangat		matériel		
2	Remplacement ecran reception commande	Entité Racine > Espagne	En cours (Planifié)	17-05-2015 21:54	18-01-2015 15:00	Moyenne	José Oliva	glpi	matériel		
3	Qualité Impression défectueuse	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 21:40	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	matériel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplace (...)
5	Remplacement ecran	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 19:31	12-03-2015 23:09	Moyenne	José Oliva		matériel	16-03-2015 17:30	

**Actions**

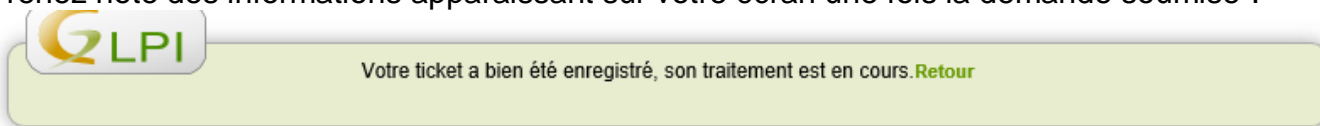
La demande d'assistance faite sur le compte DG s'affiche ici sur le compte administrateur.

### 5.1.1.2 Utilisation de l'interface de saisie (profil Anonyme)

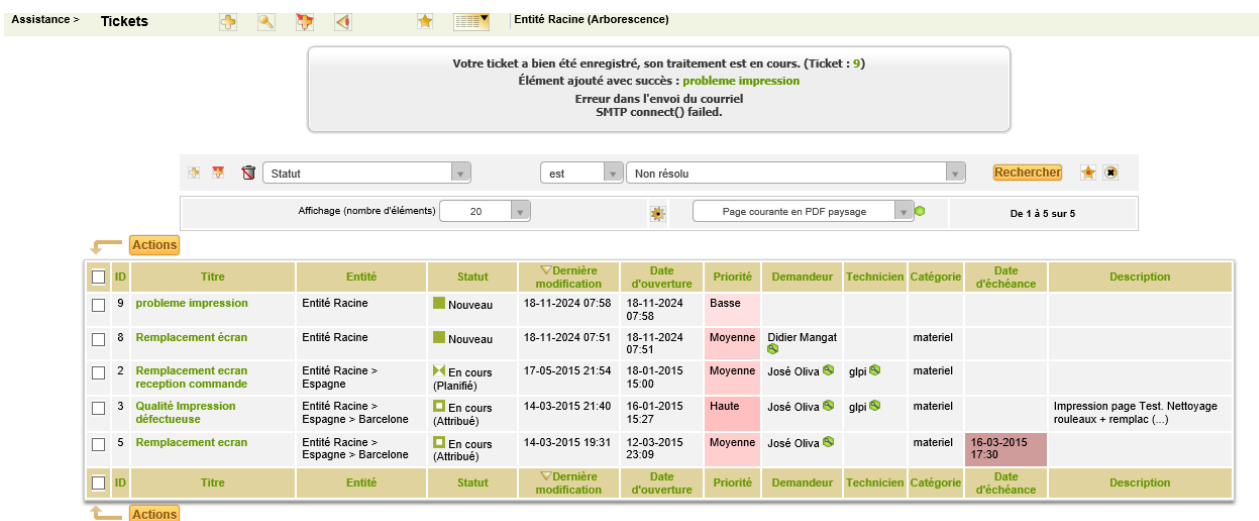
- Ouvrir un nouvel onglet puis émettre un ticket anonyme à partir du formulaire suivant : <http://localhost/glpi/front/helpdesk.html>

**Niveau d'urgence : Basse**  
**Titre : Problème impression**  
**Corps du message :**  
 Bonjour,  
 Traits noirs sur mes impressions  
 Sacha, Service archive

Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :



- Reconnectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Assistance-Tickets**. Que constatez vous ?



La demande faite avec un profil anonyme s'affiche ici sur le profil Administrateur également.

### 5.1.1.3 Utilisation de l'interface de saisie en tant que technicien

Dans ce mode de fonctionnement, c'est un technicien qui renseigne les différents champs de saisie. Cette utilisation est liée aux profils de type interface standard. Ce mode de fonctionnement correspond à une organisation avec centralisation des demandes. Le technicien reçoit les demandes le plus souvent par téléphone, et les saisit dans l'interface.

Le profil est du type **Interface standard**. Le profil prédéfini le plus dapté à cette fonction est le profil **Admin**. Vous pourrez utiliser ainsi le compte **glpi** pour découvrir l'interface de saisie des demandes. Placez vous dans le menu **Assistance-Tickets**. La liste des tickets non résolus s'affiche.



#### 4.2 La gestion des tickets

Quel que soit le mode d'alimentation de la file, les tickets sont tous disponibles sous la même forme. On accède aux tickets à partir de plusieurs points d'entrée.

##### Accès aux tickets par fiche utilisateur




Dès lors qu'un utilisateur a été défini comme demandeur pour un ticket, ce dernier se trouve accessible par l'onglet **Tickets** de la fiche du demandeur.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouver le ticket ID :3 à partir de la fiche de l'utilisateur José OLIVA. Préciser le fil d'Ariane (arborescence).

Accueil / Administration / Utilisateurs / JO / tickets

- Que constatez vous ?

La demande faite par l'utilisateur Jose OLIVA s'affiche également sur son profil personnel.

Utilisateur - José Oliva - ID 6									
1 dernier ticket (Voir tous)									
Nouveau ticket pour cet élément...									
Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Élément associé	Catégorie	Titre	Planification
ID : 3 	Ouvert le 16-01-2015 15:27	14-03-2015 21:40	Haute	José Oliva  Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	glpi  Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	Imprimante Samsung ML250	materiel	Qualité Impression défectueuse (1 - 1)	0
Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Élément associé	Catégorie	Titre	Planification

##### Accès aux tickets par la fiche d'un élément du parc

Dès lors qu'un élément du parc a fait l'objet d'un ticket, celui-ci se trouve accessible par l'item **Tickets** de la fiche de l'élément du parc.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouvez le ticket ID :3 à partir de la fiche imprimante Samsung ML 250. Précisez le fil d'Ariane (arborescence).

Accueil / Parc / Imprimantes

Accueil > Parc > Imprimantes

Nom  contient  Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 2 sur 2

Actions							
Nom	Entité	Statut	Fabricant	Lieu	Type	Modèle	Dernière modification
EPSON XP-305	Entité Racine	Actif	EPSON		Jet Encre	Epson XP-305	18-03-2015 22:48
Samsung ML250	Entité Racine	Actif		entrepôt	Laser		16-03-2015 00:12

Actions

- Que constatez vous ?

L'imprimante Samsung ML250 concerné par le ticket avec l'id3 s'affiche dans cet onglet.

### 4.3 Les suivis

Un suivi est la transcription dans le ticket d'une action en vue de la résolution de ce ticket.

 Ajouter un suivi

- Vous êtes connecté en GLPI. Ajouter un suivi au ticket ID : 3. Remplissez les champs suivants :

Liste Ticket - Qualité Impression défectueuse - ID 3 (Entité Racine > Espagne > Barcelone) 1/2

Nouvel élément - Suivi	
Description	<input type="text" value="Impression page test n°2. Impression OK"/>
	Ajouter
Source du suivi	Helpdesk
Privé	Non

**Description :** Impression page Test n°2. Impression OK

**Source de suivi :** Helpdesk

**Privé :** Non

- Connectez-vous en tant que demandeur et ouvrez le suivi du ticket ID : 3. d'Ariane. Que constatez vous ?

[Accueil](#)
[Créer un ticket](#)
[Tickets](#)
[Réservations](#)
[Foire aux questions](#)

[Préférences](#)
[Aide](#)
[Déconnexion \(José Oliva\)](#)

Accueil>

Barcelone (Arborescence)

[Rechercher](#)

Affichage (nombre d'éléments)

De 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
3	Qualité Impression défectueuse	<input checked="" type="checkbox"/> En cours (Attribué)	14-03-2015 21:40	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	materiel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplace... Impression page test n°2. Impression OK
ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description

Le suivi que l'on a ajouté avec le profil Administrateur GLPI s'affiche dans la description du ticket sur le profil personnel de Jose Oliva.

#### 4.4 Validation d'un ticket

- Procédez à une demande de validation vis-à-vis du demandeur. Soyez vigilant quant à l'utilisateur en charge de la validation. Réflexion autour du profil de l'utilisateur.

Ticket
Suivis
Validations
Tâches
<b>Solution</b>
Statistiques
Coûts
Documents
Problèmes
Changements
Historique
Tous

**Ticket - Qualité Impression défectueuse - ID 3** (Entité Racine > Espagne > Barcelone) 4/5

Ticket - ID 3		Entité Racine > Espagne > Barcelone	
Gabarit de solution	remplacement_interne		<a href="#">Rechercher une solution</a>
Type de solution	remplacement_interne		
Enregistrer et ajouter à la base de connaissances	Non		
Description	<div> <b>B I U ABC Taille police Paragraphe</b> </div> <p>Bonjour,</p> <p>Nous venons de procéder au nettoyage des rouleaux et au remplacement des tonner.</p> <p>Si cela vous convient, n'hésitez pas à le faire savoir.</p> <p>Cordialement</p> <p>Service assistance</p> <p><a href="#">Sauvegarder</a></p>		

GLPI Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions Préférences Aide Déconnexion (José Oliva)

Accueil> Barcelone (Arborescence)

Ticket - Qualité Impression défectueuse - ID 3 (Entité Racine > Espagne > Barcelone) 1/1

**Ticket - ID 3** Entité Racine > Espagne > Barcelone

Type de solution remplacement\_interne

Description

Bonjour,  
Nous venons de procéder au nettoyage des rouleaux et au remplacement des tonner.  
Si cela vous convient, n'hésitez pas à le faire savoir.  
Cordialement  
Service assistance

**Approbation de la solution**

Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)

Approuver la solution Refuser la solution

GLPI Accueil Créer un ticket Tickets Réservations Foire aux questions Préférences Aide Déconnexion (José Oliva)

Accueil> Barcelone (Arborescence)

Statut est Clos Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	% Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
3	Qualité Impression défectueuse	Clos	18-11-2024 08:43	18-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	gipi	materiel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplac (...) Impression page test n°2. Impression OK

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

Le demandeur se connecte sur l'interface simplifiée :

- Cliquez sur le lien **Résolu** ou bien cliquez sur le menu **Ticket**.

La liste des tickets **Résolus** s'affiche.

- Cliquez sur le titre du ticket pour l'ouvrir.

Dans l'item **Solution**, la solution proposée s'affiche.

Dans la section **Approbation de la solution**, cliquez sur le bouton **Approuver la solution** ou sur le bouton **Refuser la solution**.

Dans ce dernier cas, vous devez obligatoirement saisir un commentaire dans le champ prévu à cet effet.

Dans le cas où la solution est approuvée, le ticket passe au statut **Clos**.

Dans le cas où la solution est rejetée, le ticket passe au statut **Nouveau**.