

GLPI-Procédure utilisateur de dépôt de tickets

Table des matières

I/ Installation Debian 10 :	1
II/ Installation GLPI	1
Préparez votre machine à recevoir GLPI	1
Installez GLPI en ligne de commande.....	3
Configurez GLPI via l'interface web.....	3
III/ Procédure utilisateur de dépôt de tickets	13
Gestion des tickets	13
Prise en charge d'un ticket	13
Traitement d'un ticket.....	16
Création d'un ticket.....	17
Ajout d'un utilisateur	19
Envoyer une demande de validation	21
Traiter une demande de validation.....	22

I/ Installation Debian 10 :

J'ai installé Debian 9 en machine virtuelle grâce à VirtualBox.

J'ai choisi l'interface graphique de Debian.

L'installation s'est parfaitement déroulée.

II/ Installation GLPI

Préparez votre machine à recevoir GLPI

Dans ce cycle d'installation, nous allons utiliser une **machine virtuelle Debian 9** montée sur un VirtualBox. De plus, l'installation d'un serveur LAMP sera nécessaire.

Voici les propriétés de la machine virtuelle que nous utilisons :

- Debian 9 - 64 Bit ;
- 1024 MO de RAM ;
- 8 GO de disque dur.

Si vous n'êtes pas à l'aise avec le langage de terminal Bash de Linux, aucune inquiétude ! Je vais vous guider pour l'installation, nous allons la faire ensemble pas à pas.

Le # devant chaque ligne signe que vous devez être connecté sur le terminal avec le compte **root**.

→ Mettez à jour la liste des **paquets** et les paquets eux-mêmes :

```
# apt-get update && apt-get upgrade
```

→ Installez **Apache2** :

```
# apt-get install apache2 php libapache2-mod-php
```

→ Installez **PHP** :

```
# apt-get install php-imap php-ldap php-curl php-xmlrpc php-gd php-mysql php-cas
```

→ Installez **MariaDB** :

```
# apt-get install mariadb-server
# mysql_secure_installation
```

(Répondez "Y" à toutes les questions)

Concernant le mot de passe créé, c'est le compte root du MariaDB. N'oubliez pas de conserver votre mot de passe, nous en aurons besoin plus tard.

→ Installez les **modules complémentaires** au bon fonctionnement de GLPI :

```
# apt-get install apcupsd php-apcu
```

→ **Redémarrez** les services :

```
# /etc/init.d/apache2 restart
# /etc/init.d/mysql restart
```

→ Créez la **base de données** qui nous permettra ensuite d'installer GLPI :

```
# mysql -u root -p
```

À la demande du mot de passe, donnez celui que vous venez de conserver :

```
MariaDB [(none)]> create database glpidb;
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpidb.* to glpiuser@localhost identified by "votre-mot-de-passe";
MariaDB [(none)]> quit
```

Entrez le mot de passe de votre choix à la place de "votre-mot-de-passe" en gardant les guillemets. Pensez également à le conserver !

Ici, le `MariaDB [(none)]>` représente le prompt de MariaDB. Cela signifie que vous n'êtes plus en train de contrôler Linux via le Shell, mais via MariaDB.

→ Pour plus de simplicité dans l'avenir, on installera **phpMyAdmin**, qui va vous permettre de gérer la base de données en interface graphique :

```
# apt-get install phpmyadmin
```

Choisir Apache2 en appuyant sur la barre espace, et répondre NON à "créer la base avec db_common".

Maintenant que votre serveur est fonctionnel, nous allons pouvoir procéder à l'installation de GLPI.

Installez GLPI en ligne de commande

L'installation de GLPI est très rapide, elle se passe en **deux temps**.

Une première installation en ligne de commande nous permet de **récupérer les paquets GLPI** sur le serveur miroir. Pour cela, entrez les 3 commandes suivantes :

```
# cd /usr/src/  
# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/9.3.3/glpi-9.3.3.tgz  
# tar -xvzf glpi-9.3.3.tgz -C /var/www/html
```

Ensuite, une fois que l'on aura téléchargé et décompressé ces derniers, **nous attribuons les droits** au serveur LAMP d'agir sur les fichiers, et nous pourrons enchaîner sur l'installation graphique. Pour cela, entrez la commande suivante :

```
# chown -R www-data /var/www/html/glpi/
```

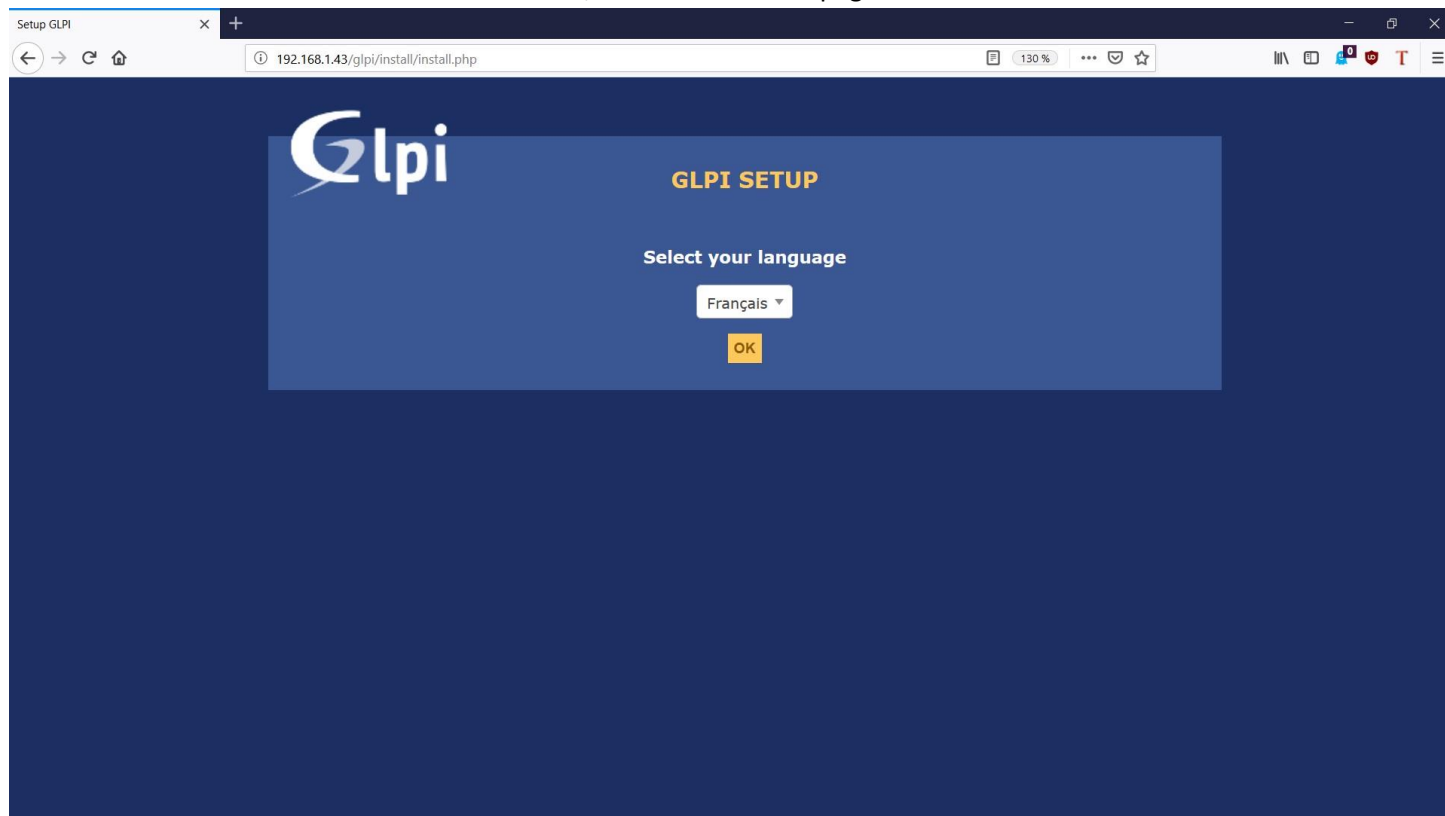
Au moment de l'écriture de ce cours, GLPI est en version 9.3.3.

Configurez GLPI via l'interface web

Une fois l'installation en commande terminée, il faut désormais ouvrir votre navigateur favori et taper dans la barre d'adresse l'IP de votre machine, suivie de **/glpi**.

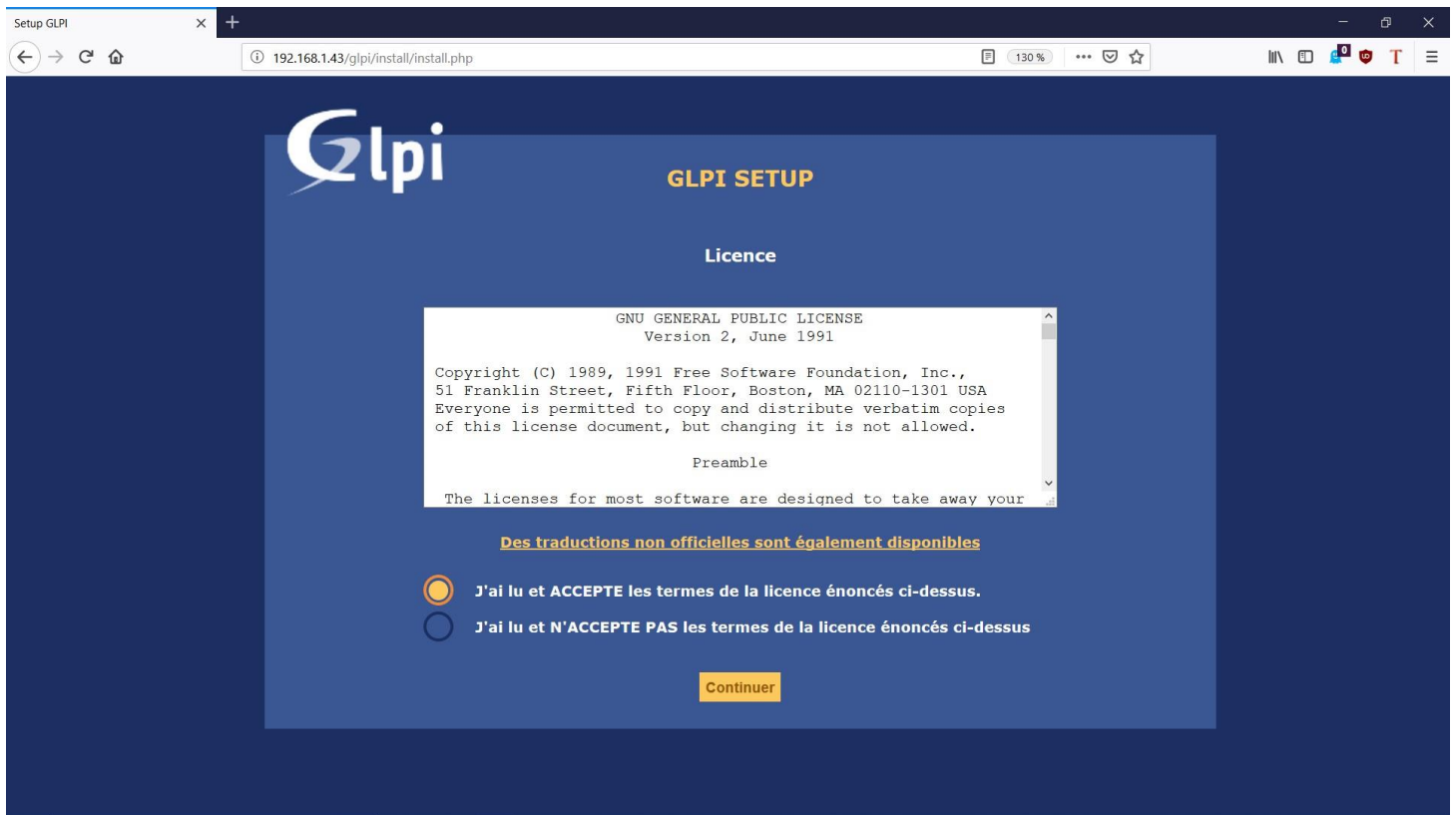
Dans mon exemple, je suis en 192.168.1.43 donc j'utilise l'adresse <http://192.168.1.43/glpi>.

Si votre installation a correctement été effectuée, vous arrivez sur la page suivante :



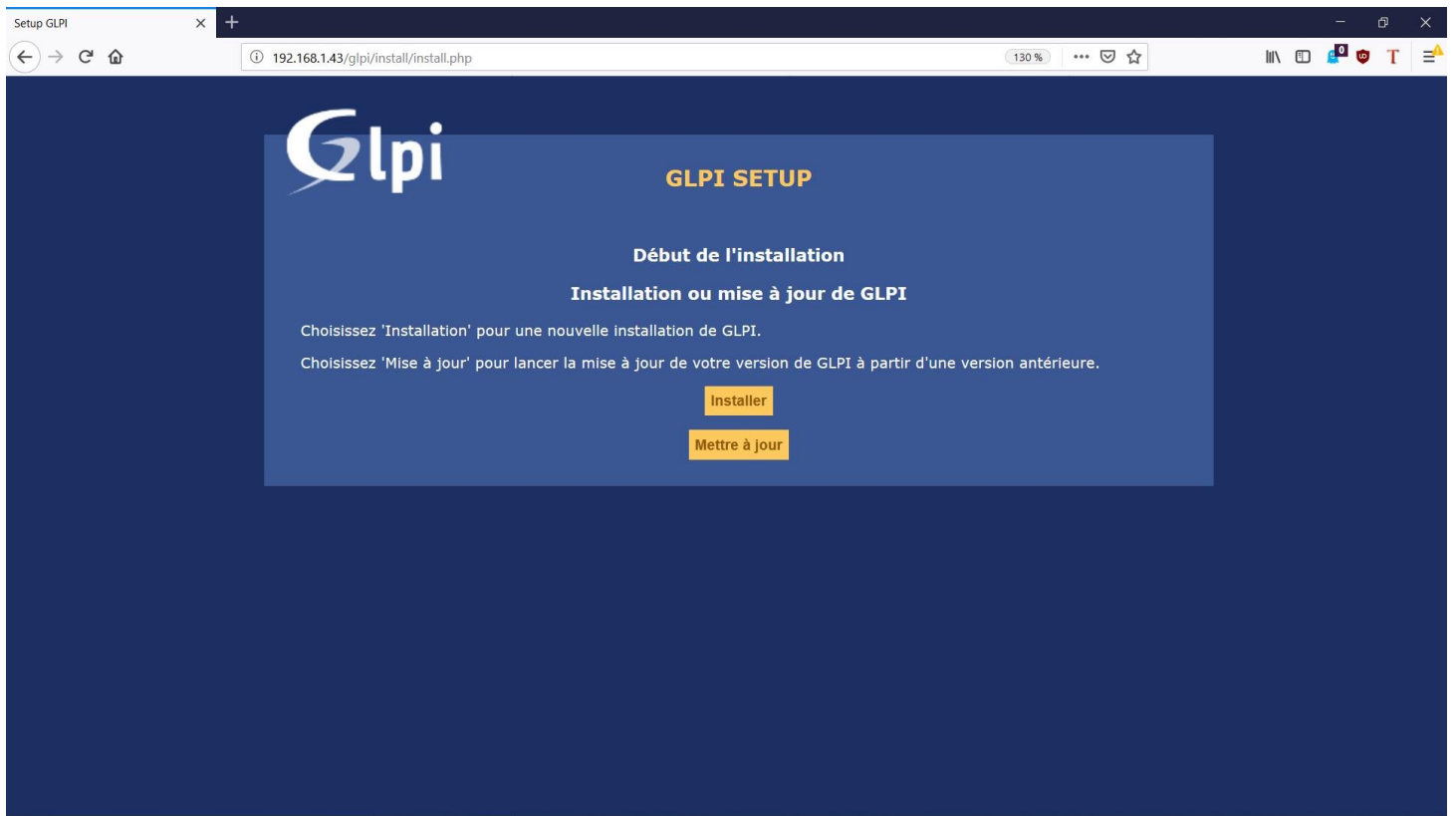
Page d'installation de GLPI

Appuyez sur [OK] après avoir choisi votre langue préférée (anglais par défaut). Une fois validé, vous arrivez sur le menu suivant :



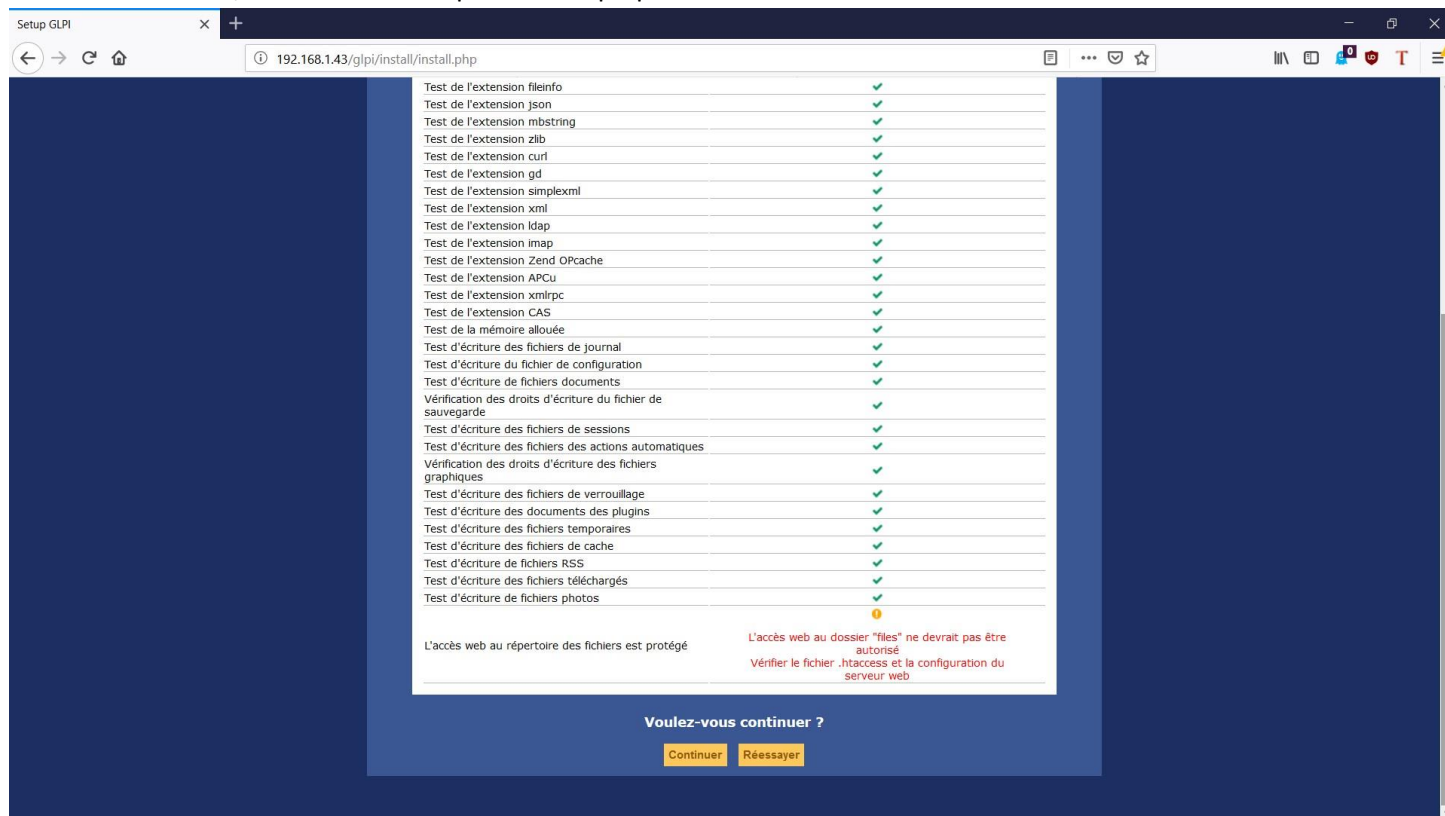
Conditions générales d'utilisation GLPI

Là encore, après avoir consulté les CGU et validé, vous pouvez cliquer sur [Continuer]. Dans le menu suivant, nous allons pouvoir cliquer sur [Installer].



Début de l'installation de GLPI

Sur le menu suivant, nous vérifierons que tous les paquets sont correctement installés.



Liste des paquets et vérification de leur installation

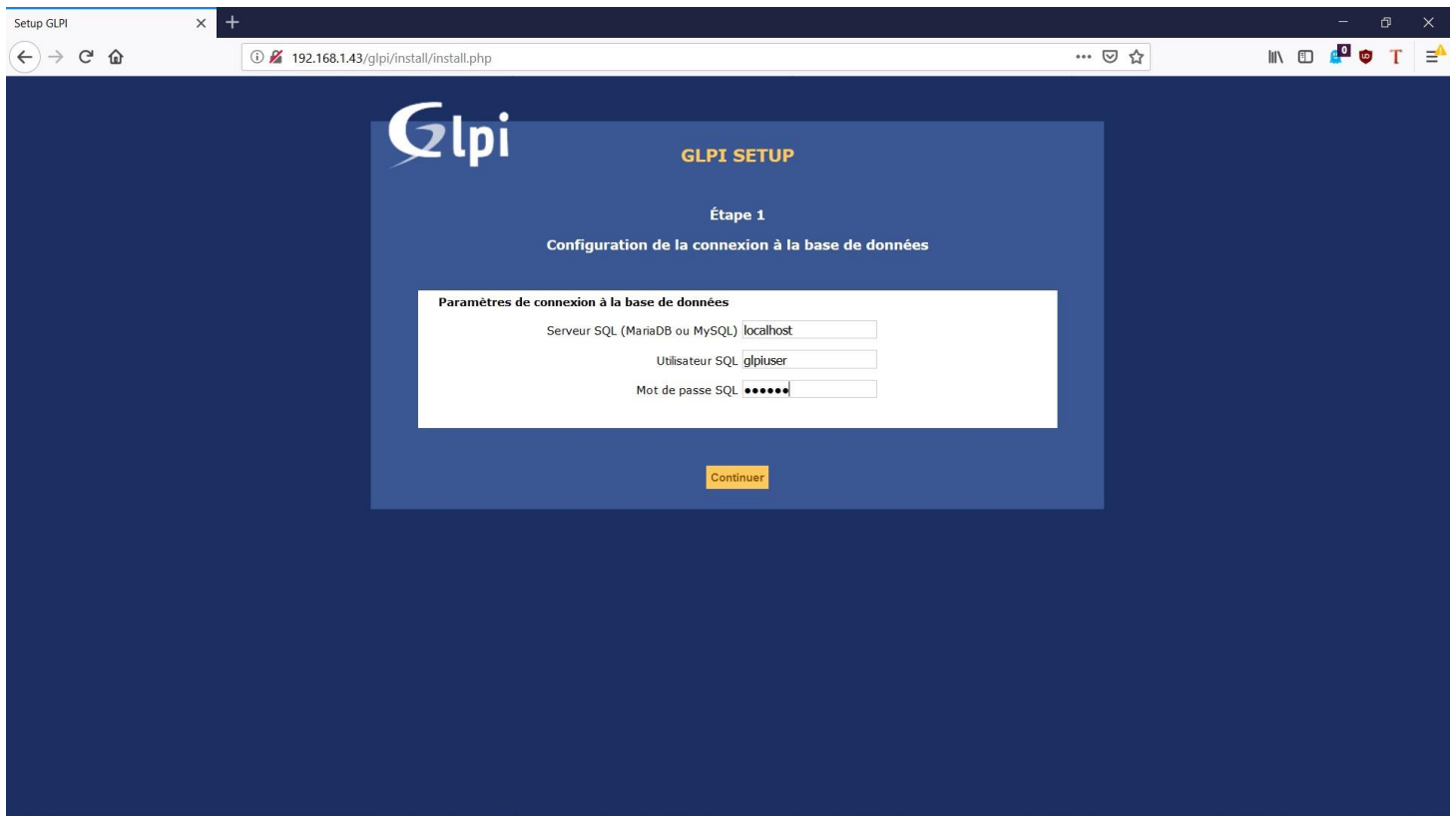
Si un paquet n'est pas validé, c'est qu'il vous manque une dépendance. Le plus souvent, ce problème se règle en tapant le nom de l'extension précédé par "php-"

Exemples :

- S'il manque l'extension CAS, la commande est la suivante → `# apt-get install php-cas`
- S'il manque l'extension CURL, la commande sera → `# apt-get install php-curl` etc.

Concernant la dernière erreur, c'est une alerte de sécurité qui informe qu'en tapant le nom des sous-répertoires dans l'URL du site, on a la possibilité de naviguer dans les fichiers via l'interface web ; ce qui est, vous vous en doutez, une faille de sécurité. Pour notre serveur d'essais, ça n'a pas d'importance, mais en production vous devrez verrouiller les sous-répertoires en y ajoutant un fichier `.htaccess`.

Cliquez sur [Continuer].



The screenshot shows a web browser window titled "Setup GLPI" with the address bar displaying "192.168.1.43/glpi/install/install.php". The main content area has a dark blue background with the GLPI logo and the text "GLPI SETUP". Below this, it says "Étape 1" and "Configuration de la connexion à la base de données". A white box contains the "Paramètres de connexion à la base de données" section with three input fields: "Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)" with the value "localhost", "Utilisateur SQL" with the value "glpiuser", and "Mot de passe SQL" with masked characters. A yellow "Continuer" button is at the bottom right of the form.

Étape 1 - Configuration de la connexion à la base de données

Sur cette fenêtre, nous allons **associer GLPI à sa base de données** créée précédemment sur **MariaDB**.

Les informations sont les suivantes :

- serveur SQL (MariaDB ou MySQL) → localhost ; utilisateur SQL → glpiuser ;
- mot de passe SQL → Le mot de passe que vous avez défini précédemment.

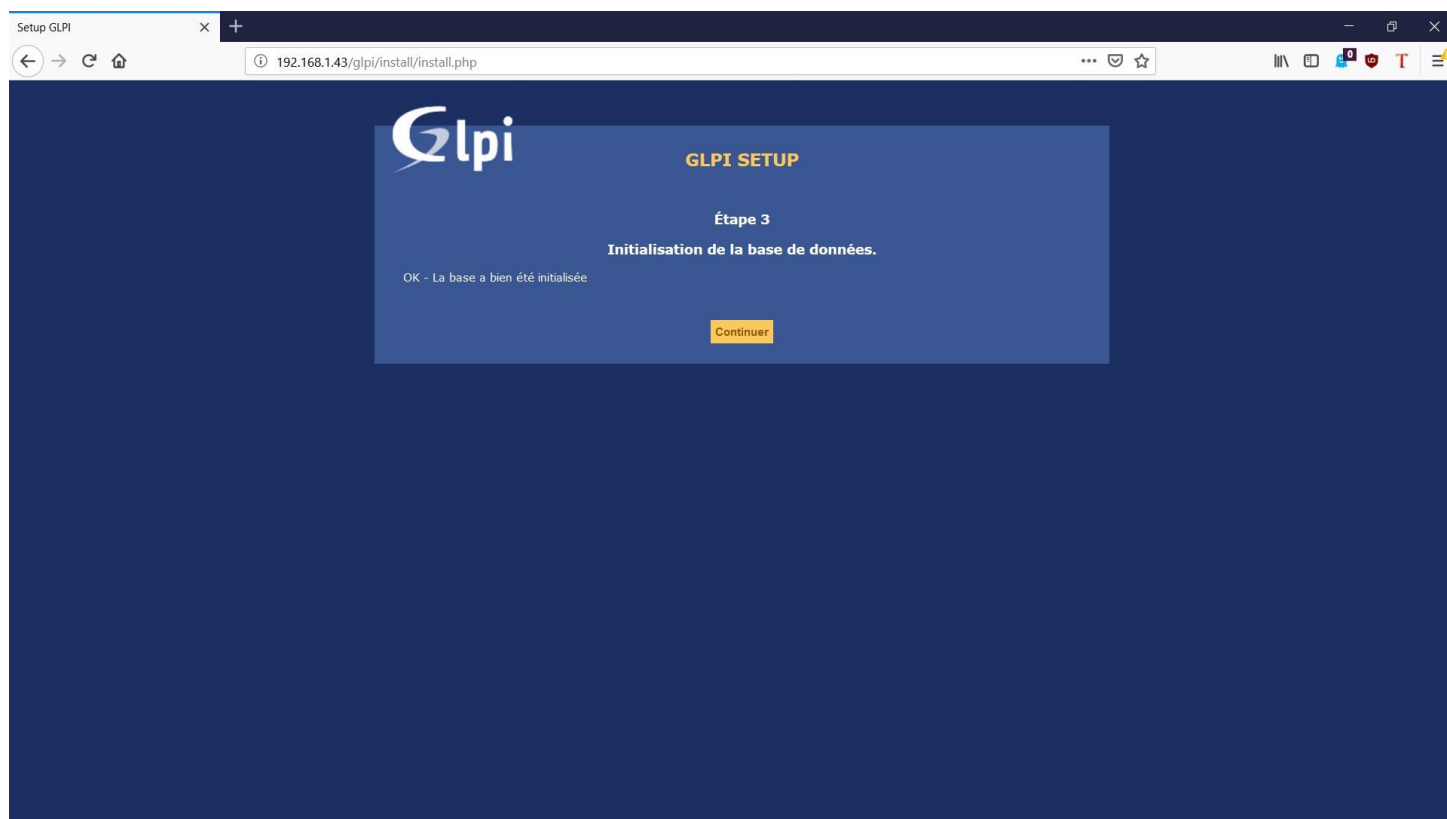
Cliquez ensuite sur [Continuer].

Si tout est OK, vous devriez voir la fenêtre suivante avec la base de données “glpidb” apparaître. Vous devez la sélectionner pour la suite.



Étape 2 - test de connexion à la base de données

Une fois fait, cliquez sur [Continuer] et surtout attendez l’initialisation de la base. Cette opération peut prendre du temps. **Ne cliquez pas plusieurs fois sur [Continuer], au risque de créer deux fois la base de données !**



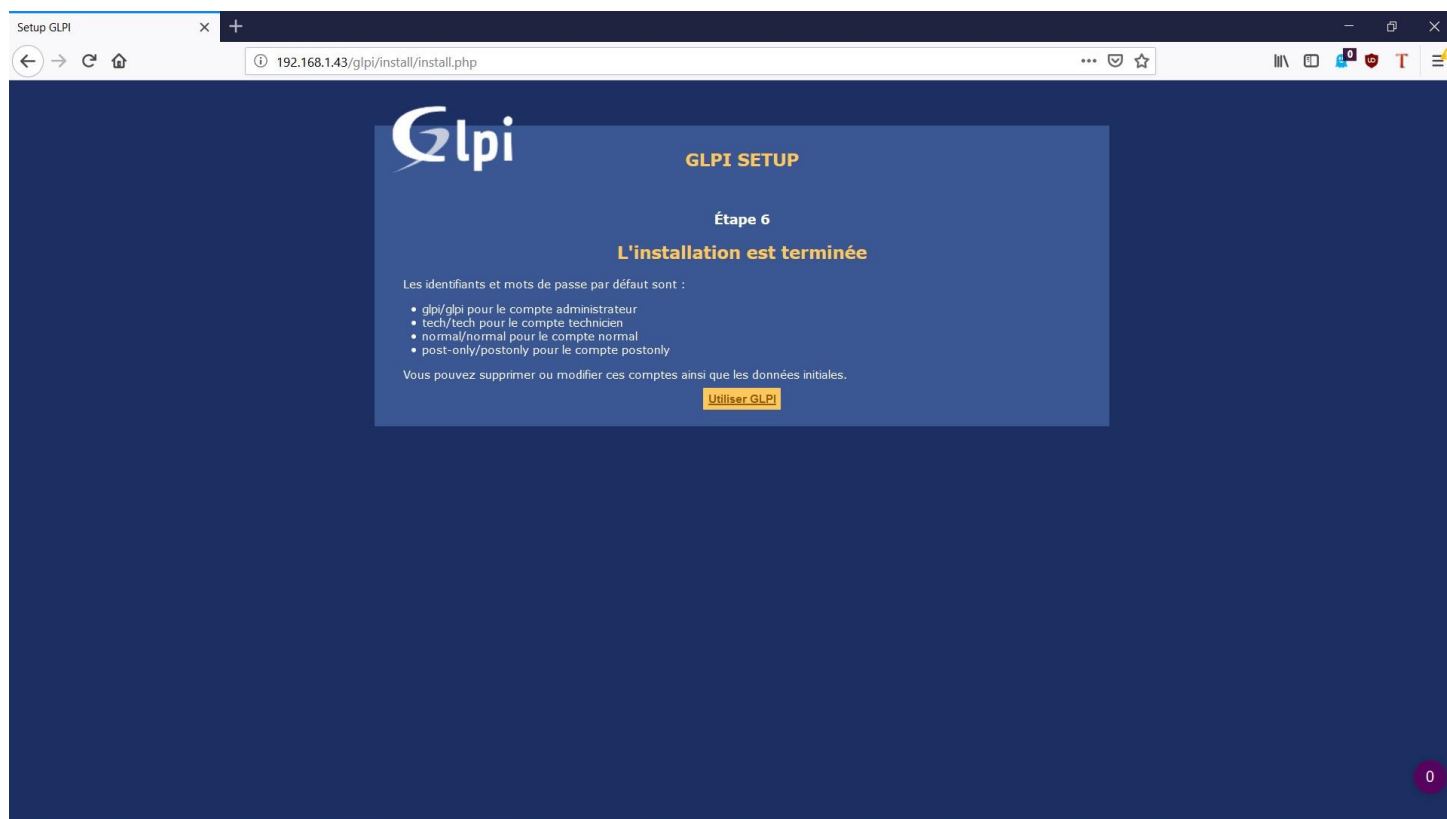
Étape 3 - Initialisation de la base de données

Une fois sur cette étape, votre Base de données est synchronisée avec le serveur GLPI, qui pourra écrire ses informations dedans.

Vous pouvez cliquer sur [Continuer].

Puis, approuvez ou non la récolte de données à l'étape 4 et cliquez sur [Continuer].

Vous pouvez faire un don à l'équipe GLPI en étape 5, ou encore cliquer sur [Continuer].

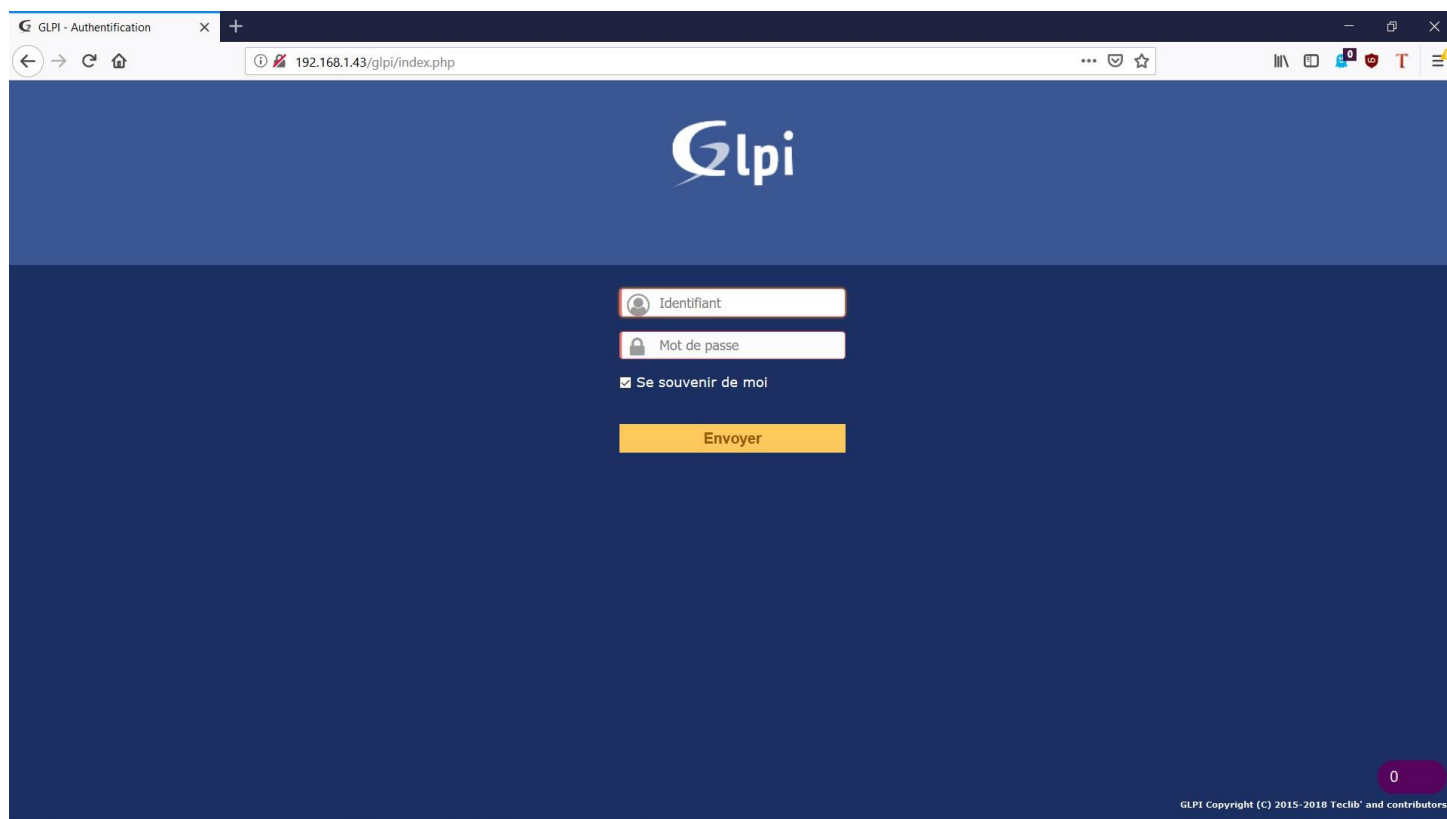


Étape 6 - Installation terminée

Nous finissons donc avec l'étape 6.

Elle confirme l'installation de GLPI et vous donne les logins et mots de passe des comptes par défaut. Prenez-les en note, ils vous seront utiles pour vous connecter.

En cliquant sur [Utiliser GLPI], vous avez désormais accès à la page de connexion du serveur.



Connexion à GLPI

Félicitations, GLPI est désormais fonctionnel !

Vous pouvez vous connecter avec le compte “glpi” par défaut pour la suite de notre installation.

Informations supplémentaires :

ID = glpi // MP = glpi (par défaut)

III/ Procédure utilisateur de dépôt de tickets

Gestion des tickets

Création demande d'assistance :

1. Par un utilisateur via l'interface simplifiée

Accueil | Université Nice Sophia Antipolis | Self-Service

Description de la demande ou de l'incident (Université Nice Sophia Antipolis)

Type: Incident

Catégorie: [dropdown]

Informez-moi des suites données: Suivi par courriel: Oui

Courriel: [input]

Le ticket porte sur: Général

Fichier (24 Mo maximum): [upload area]

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Soumettre la demande

2. Par un gestionnaire via l'interface standard

Accueil | Assistance | Tickets | Université Nice Sophia Antipolis (Arborescence) | Gestionnaire

Ticket

Le ticket sera ajouté dans l'entité Université Nice Sophia Antipolis

Temps de prise en charge: [input]

Type: Incident

Catégorie: [dropdown]

Acteur: Demandeur: Staraj Eric

Attribué à: [dropdown]

Suivi par courriel: Oui

Courriel: [input]

Tickets liés +

Ajouter

3. Par le collecteur de mail

Action automatique de la plateforme qui peut créer des tickets à partir de mail reçus.

Prise en charge d'un ticket

1. Allez dans le menu « Assistance » et cliquer sur « Tickets »



2. Résumé des tickets

Actions

ID	Titre	Entité	Statut	Date d'ouverture	Demandeur - Demandeur	Catégorie	Lieu	Attribué à - Groupe de techniciens	Attribué à - Technicien	Dernière modification
2 529	Test	Université Nice Sophia Antipolis	En cours (Attribué)	16-01-2017 17:06	Godien Jean-Charles	Services et outils dédiés à la pédagogie	Valrose > Petit Valrose	DSI > Service desk		16-01-2017 17:06

Actions

Affichage (nombre d'éléments) 30 De 1 à 1 sur 1

3. Sélectionnez le ticket concerné

Parc Assistance Tickets

Accueil Assistance Tickets

Caractéristiques - Statut

Affichage (nombre d'éléments) 15

Actions

ID	Titre	Entité	Statut	Date d'ouverture
2 529	Test	Université Nice Sophia Antipolis	En cours (Attribué)	16-01-2017 17:06

4. Vous accédez alors au détail du ticket **1** sur la partie centrale et au menu permettant de traiter le ticket sur le menu à gauche **2**.

Ticket - ID : 31

Date d'ouverture

08-07-2016 14:09

Date d'échéance

Par

Staraj Eric

Dernière modification

08-07-2016 14:11 par Staraj Eric

Type

Incident

Catégorie*

Environnement de Travail

Lieu*

Valrose > Petit Valrose

Acteur

Demandeur +

Dupond Philippe

Attribué à +

Support Valrose -

Titre*

Poste de travail

Description*

Question : Matériel concerné

Réponse : Postes professionnels

Question : Description

Texte : Plus de connexion internet

Tickets liés +

Fichier (24 Mio maximum)

Sauvegarder

Mettre à la corbeille

Ticket

Traitement du ticket...

Statistiques

Validations

Éléments

Coûts

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 4

Tous

Traitement d'un ticket

Depuis le menu « Traitement du ticket », vous avez la possibilité d'ajouter :

- Un suivi **1** - information concernant la demande, question au demandeur...

Le suivi permet l'ajout d'informations à un ticket existant, par exemple signaler que le demandeur a rappelé, que le ticket est en attente de la disponibilité du demandeur... C'est l'élément permettant les échanges entre le demandeur et les personnes en charge de son ticket.

- Une tâche **2** - ajouter une action à mener

La tâche est une action correspondant à une intervention technique liée à un ticket.

- Joindre un document **3** - par exemple une notice ou une procédure
- Solutionner le ticket **4** - informer qu'une solution a été apportée et ainsi clore le ticket

Une fois la solution saisie, le ticket prend le statut **Résolu**, jusqu'à approbation de la solution ou de l'expiration du délai d'approbation (au-delà de 7 jours, sans intervention du demandeur, le ticket sera clos automatiquement).

Une fois la solution approuvée, le ticket prend le statut **Clos**.

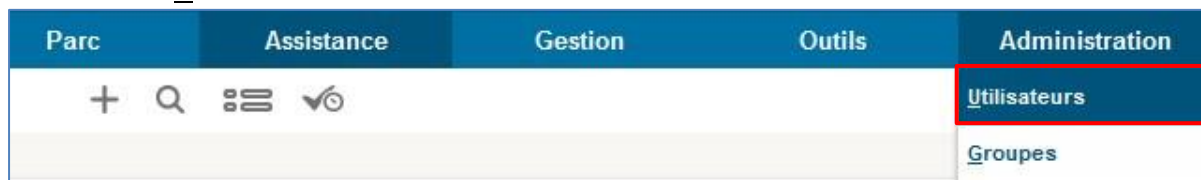
Remarque : Un ticket clos n'est plus modifiable.

The screenshot displays the 'Ticket - Poste de travail - ID 31' interface. On the left is a sidebar menu with items like 'Ticket', 'Statistiques', 'Validations', 'Éléments', 'Coûts', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Historique' (with a '4' badge), and 'Tous'. The main content area has a top bar with 'Liste' and 'Ticket - Poste de travail - ID 31'. Below this is an 'Ajouter : 1' section with four buttons: 'Suivi' (1), 'Tâche' (2), 'Document' (3), and 'Solution' (4). The 'Suivi' button is highlighted with a red box. Below the buttons is the 'Historique des actions :'. The first action is dated '08-07-2016 14:09' and is performed by 'Dupond Philippe'. The action details are shown in a green box: 'Poste de travail', 'Question : Matériel concerné', 'Réponse : Postes professionnels', 'Question : Description', and 'Texte : Plus de connexion internet'.

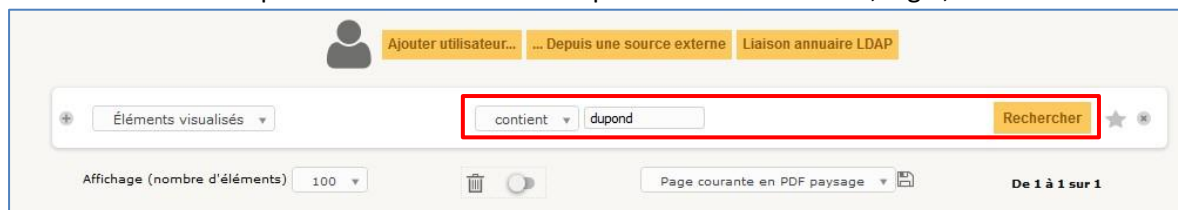
Création d'un ticket

Si l'utilisateur n'a pas accès à GLPI, le technicien peut créer une fiche de demande d'intervention à son nom.

1. Avant tout, vérifiez que l'utilisateur existe dans la base. Pour cela allez dans le menu « Administration » et « Utilisateurs »



2. Vous pouvez faire une recherche par nom de l'utilisateur, login, mail.



3. Si l'utilisateur n'existe pas dans la base vous pouvez l'importer depuis le LDAP voir **chapitre 6.6**.
4. Allez dans le menu « Assistance » et cliquez sur « créer un ticket »



5. Renseignez les champs du ticket et cliquez sur « Ajouter ».

Nouveau ticket			
Date d'ouverture	11-07-2016 10:55	Date d'échéance	--
Type	Incident	Catégorie*	Environnement de Travail
Acteur	Demandeur		Attribué à
	<div>-----</div> <div>Suivi par courriel Oui</div> <div>Courriel : -----</div> <div>-----</div>		<div>-----</div>
	Lieu* -----		
Durée totale	-----		
Titre*	-----		
Description*	<div>Matériel concerné</div> <div>-----</div>		
Tickets liés +			
Fichier (24 Mio maximum)			
<div>Ajouter</div>			
<div>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</div> <div>Parcourir... Aucun fichier sélectionné.</div>			

Les champs précédés d'un astérisque rouge sont des champs obligatoires

Ajout d'un utilisateur

1. Cliquez sur « Liaison annuaire LDAP ».



2. Puis sur « Importation de nouveaux utilisateurs »



3. Renseignez-le(s) champ(s) de votre choix et cliquez sur « Rechercher ».

Importation de nouveaux utilisateurs Mode expert

Activer le filtrage par date

Critère de recherche pour les utilisateurs

Identifiant	<input type="text"/>	Courriel	<input type="text"/>
Nom de famille	<input type="text" value="dupond"/>	Prénom	<input type="text"/>
Téléphone	<input type="text"/>		

Rechercher

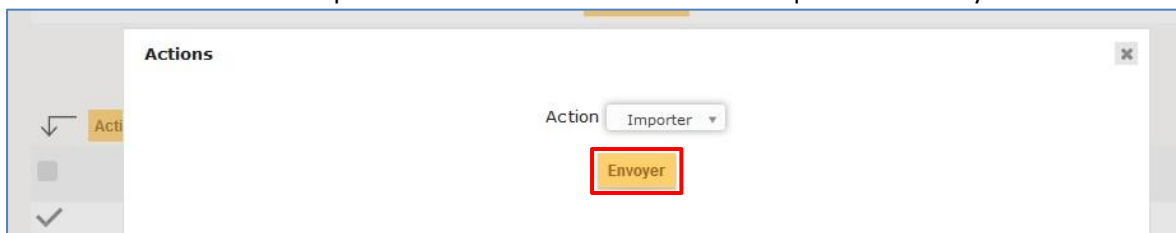
4. Sélectionnez l'utilisateur à importer et cliquez sur « Actions ».

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

<input type="checkbox"/>	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP
<input checked="" type="checkbox"/>	pdupond	30-11-1999 02:00
<input type="checkbox"/>	Utilisateurs	Dernière mise à jour dans l'annuaire LDAP

Actions

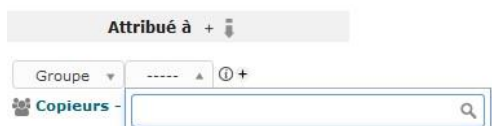
5. Choisir « Importer » dans le menu déroulant et cliquez sur « Envoyer »



On peut modifier ce(s) groupe(s) en cliquant sur la **x** (1) pour supprimer les gestionnaires existants et/ou sur le **+** (2) et faire apparaître un menu déroulant



Il ne reste plus qu'à définir le type : « Utilisateur » ou « Groupe » et sélectionner les gestionnaires parmi la liste de choix proposés.



Envoyer une demande de validation

Un ticket peut nécessiter une validation de la part d'un responsable de service ou d'un service.

Pour envoyer cette demande, ouvrir le ticket concerné et cliquer sur « Validation » puis sur « Envoyer une demande de validation ».

Sélectionnez le type de valideur ainsi que le nom de l'utilisateur ou du groupe valideur.

Vous avez la possibilité d'ajouter éventuellement un commentaire puis terminez en cliquant sur « Envoyer une demande de validation ».

Un mail est alors envoyé au valideur.

Traiter une demande de validation

Lorsqu'une demande de validation est créée, un mail est envoyé au valideur ou au groupe de valideur.

En cliquant sur le lien présent dans le mail on est alors redirigé vers le ticket concerné après s'être authentifié.

1. Sélection d'un profil de validation

Remarque : On ne peut pas valider de demande en profil « self-service ».

Il est nécessaire de passer en mode gestionnaire ou superviseur pour traiter les demandes de validation.

Pour cela cliquez sur le menu déroulant en haut à droite dans l'interface et sélectionnez le profil en fonction de vos droits :



2. Traitement de la demande

Dans le ticket, cliquez sur « Validation » puis sur la demande « En attente de validation ».

Ticket
Traitement du ticket 2
Statistiques
Validations 1
Éléments 1
Coûts
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Historique 7
Tous

Validations

Statut global de la validation: En attente de validation

État: En attente de validation (100%)

Validation minimale nécessaire: 0%

Envoyer une demande de validation

État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
En attente de validation	12-01-2017 14:47					

Cliquez ensuite sur le menu déroulant « En attente de validation »

Statut de la demande de validation: En attente de validation
État de ma validation: En attente de validation
Commentaire de la validation (Facultatif en cas d'acceptation):

Sauvegarder

Sélectionnez « Refusée » ou « Acceptée » puis cliquez sur Sauvegarder.

Statut de la demande de validation

État de ma validation

Commentaire de la validation
(Facultatif en cas d'acceptation)

En attente de validation

En attente de validation

Refusée

Acceptée

Sauvegarder

Supprimer définitivement

Le statut de la demande passe alors de « En attente de validation » à :

Acceptée :

Ticket		Validations						
Traitement du ticket	3	Statut global de la validation : Acceptée						
Statistiques		État : Acceptée (100%)						
Validations	1	Validation minimale nécessaire : 0%						
Éléments	1	Sauvegarder						
Coûts		Validation(s) pour le ticket						
Tâches de projet		Envoyer une demande de validation						
Problèmes		État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
Changements		Acceptée	12-01-2017 14:47			16-01-2017 16:14		
Historique	9	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
Tous								

Ou Refusée :

Ticket		Validations						
Traitement du ticket	3	Statut global de la validation : Acceptée						
Statistiques		État : Refusée (100%)						
Validations	1	Validation minimale nécessaire : 0%						
Éléments	1	Sauvegarder						
Coûts		Validation(s) pour le ticket						
Tâches de projet		Envoyer une demande de validation						
Problèmes		État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
Changements		Refusée	12-01-2017 14:47			16-01-2017 16:18		Demande incomplète
Historique	10	État	Date de la demande	Demandeur de la validation	Commentaire de la demande	Statut de validation	Valideur	Commentaire de la validation
Tous								

Remarque : En cas de refus d'une demande de validation, il est indispensable de saisir le motif du refus dans le champ « commentaire ».