

# Compte rendu GLPI Gestsup



Kiekens Romain

# Sommaire

---

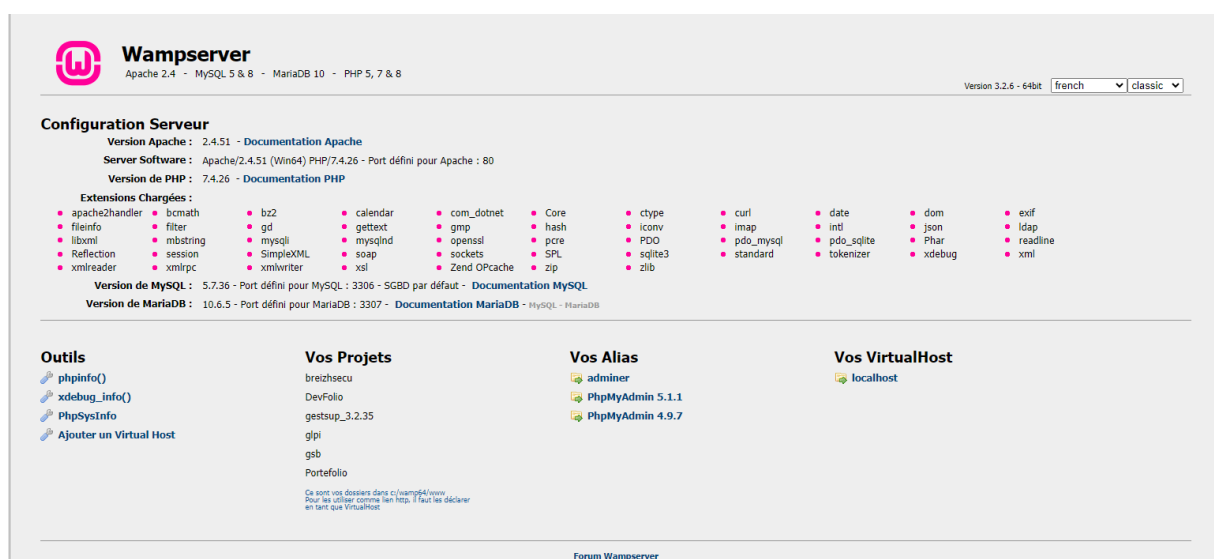
1. Installation de GLPI
2. Installation de Gestsup
3. Utilisation de Gestsup

# 1. Installation de GLPI

On installe la dernière version de GLPI sur internet



On met ensuite le dossier GLPI installé sur notre serveur wamp et on se connecte en localhost



On configure la langue



On appui sur continuer



On appui sur installer



On appui sur continuer

**Le support officiel de PHP 7.4 est terminé. La mise à niveau vers une version plus récente de PHP est recommandée.**

<b>Suggéré</b>	<b>Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web</b> La configuration du dossier racine du serveur web devrait être "C:\wamp64\www\glpi\glpi\public" pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles. La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>Emplacement sécurisé pour les dossiers de données</b> Les dossiers de données de GLPI devraient être placés en dehors du dossier racine web. Ceci peut être effectué en redéfinissant les constantes correspondantes. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails. Les dossiers suivants devraient être placés en dehors de "C:\wamp64\www\glpi\glpi": - "C:\wamp64\www\glpi\glpi\files" ("GLPI_VAR_DIR") - "C:\wamp64\www\glpi\glpi\config" ("GLPI_CONFIG_DIR") Vous pouvez ignorer cette suggestion si le dossier racine de votre serveur web est "C:\wamp64\www\glpi\glpi\public".	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>Configuration de sécurité pour les sessions</b> Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée. La directive PHP "session.cookie_httponly" devrait être définie à "on" pour prévenir l'accès aux cookies depuis les scripts côté client.	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>Taille d'entier maximal de PHP</b> Le support des entiers 64 bits est nécessaire pour les opérations relatives aux adresses IP (inventaire réseau, filtrage des clients API, ...).	✓
<b>Suggéré</b>	<b>exif extension</b> Renforcer la sécurité de la validation des images.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>ldap extension</b> Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>openssl extension</b> Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Extensions PHP pour le marketplace</b> Permet le support des formats de paquets les plus communs dans le marketplace.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Zend OPcache extension</b> Améliorer les performances du moteur PHP.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Extensions émulées de PHP</b> Améliorer légèrement les performances. Les extensions suivantes sont installées : ctype, iconv, mbstring. Les extensions suivantes ne sont pas présentes : sodium.	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>Permissions pour le répertoire du marketplace</b> Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.	✓

Voulez-vous continuer ?

Continuer > Réessayer 🔄

On rentre ensuite l'adresse du serveur local (ici : 127.0.0.1) et on renseigne les informations pour se connecter à la base de donnée (ici : root et pas de mot de passe)



**GLPI SETUP**  
 Étape 1  
 Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

127.0.0.1

Utilisateur SQL

root

Mot de passe SQL

Continuer >

On créer une nouvelle base (si celle-ci n'est pas déjà créé) pour glpi (ici on l'a appelé glpi) puis on appui sur continuer

✓ Connexion à la base de données réussie

**Veillez sélectionner une base de données :**

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☐

☐ a-roport

☐ anabase

☐ bonnetable

☐ bsup

☐ bzhsec

☒ glpi

☐ gsb

☐ holly\_wood

☐ sys

☐ vol

Continuer >

On appui sur continuer

 **GLPI SETUP**

**Étape 3**

**Initialisation de la base de données.**

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >

On appui sur continuer



## GLPI SETUP

### Étape 4

#### Récolter des données

☒ Envoyer "statistiques d'usage"

Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie. Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorions GLPI et ses plugins !

Voir ce qui serait envoyé...

### Référez votre GLPI

Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant [Le formulaire d'inscription](#)

Continuer >

On appui sur continuer



## GLPI SETUP

### Étape 5

#### Une dernière chose avant de démarrer

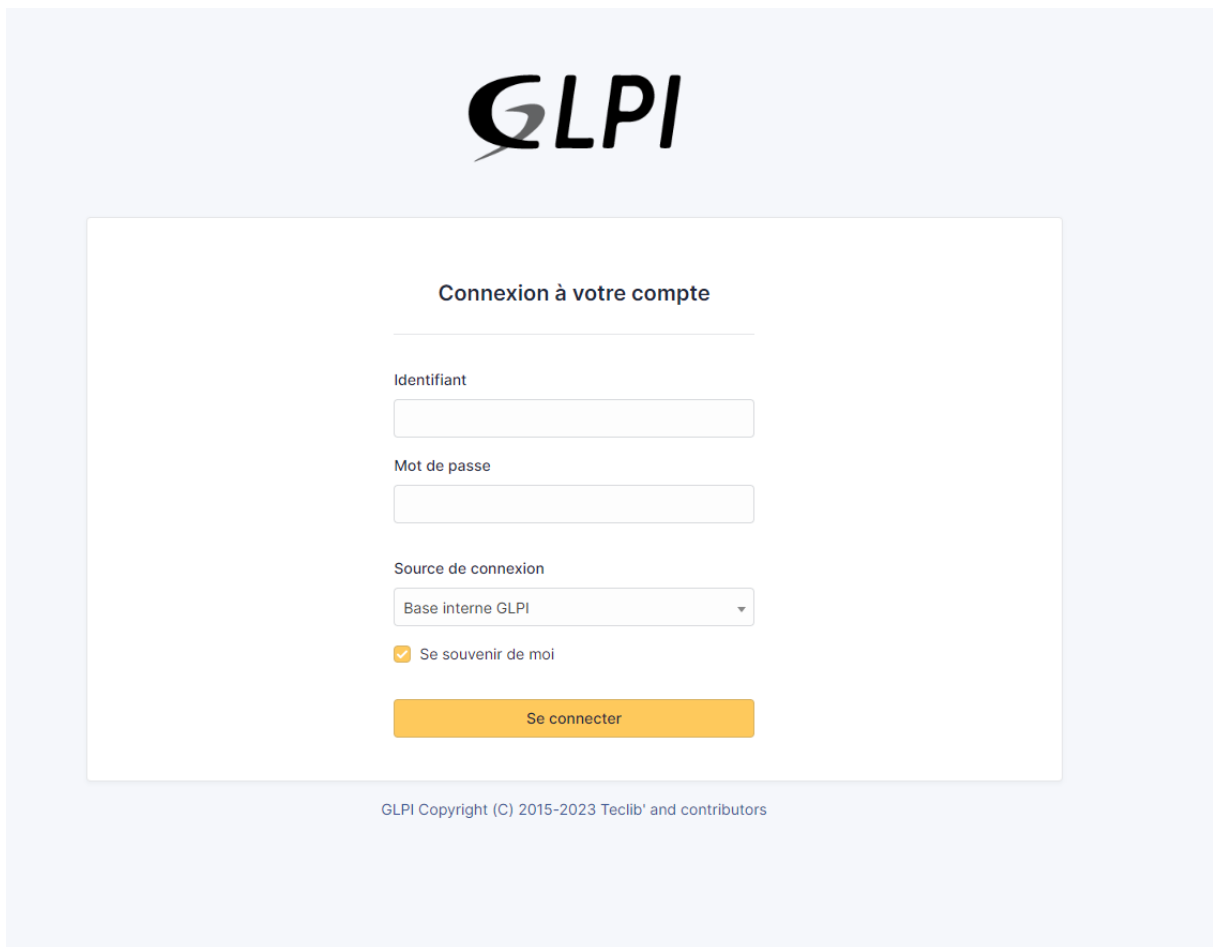
Vous souhaitez obtenir de l'aide pour intégrer GLPI dans votre SI, faire corriger un bug ou bénéficier de règles ou dictionnaires pré-configurés ?

Nous mettons à votre disposition l'espace <https://services.glpi-network.com>. GLPI-Network est un service commercial qui comprend une souscription au support niveau 3, garantissant la correction des bugs rencontrés avec un engagement de délai.

Sur ce même espace, vous pourrez contacter un partenaire officiel pour vous aider dans votre intégration de GLPI.

Continuer >

On appui sur utiliser GLPI et on garde bien les informations pour se connecter (ici : glpi/glpi)

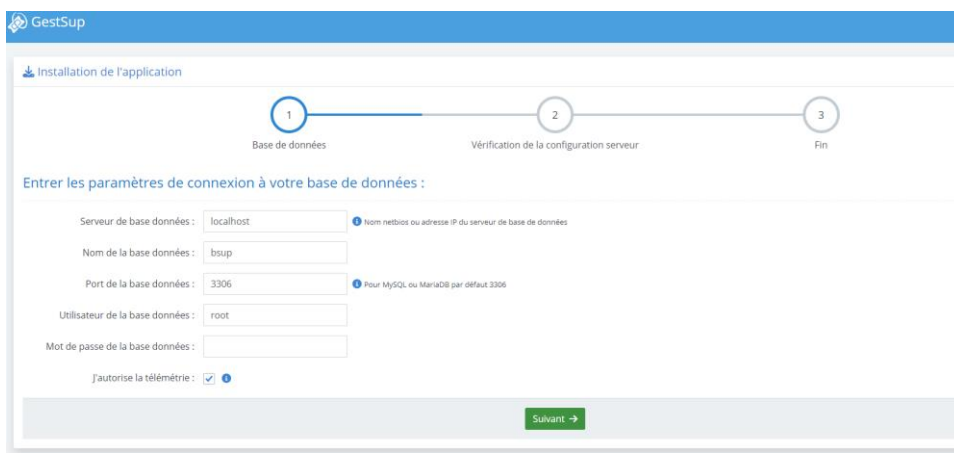


The image shows the GLPI login interface. At the top is the GLPI logo. Below it is a white box titled "Connexion à votre compte". Inside this box are the following elements: a label "Identifiant" above a text input field; a label "Mot de passe" above a text input field; a label "Source de connexion" above a dropdown menu currently showing "Base interne GLPI"; a checked checkbox labeled "Se souvenir de moi"; and a yellow button labeled "Se connecter". Below the white box, the text "GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors" is displayed.

## 2. Installation de Gestsup

On installe Gestsup sur internet puis on le met dans le dossier www de wamp server puis on le lance

On ne change rien et on appui sur continuer



The image shows the GestSup installation wizard. At the top is a blue header with the GestSup logo. Below it is a section titled "Installation de l'application". A progress bar shows three steps: 1. Base de données, 2. Vérification de la configuration serveur, and 3. Fin. Step 1 is currently active. Below the progress bar, the text "Entrer les paramètres de connexion à votre base de données :" is displayed. The form contains the following fields: "Serveur de base données" (localhost), "Nom de la base données" (bsup), "Port de la base données" (3306), "Utilisateur de la base données" (root), and "Mot de passe de la base données". There are also two informational icons: one for "Nom netbios ou adresse IP du serveur de base de données" and another for "Pour MySQL ou MariaDB par défaut 3306". At the bottom, there is a checkbox "J'autorise la télémétrie" which is checked, and a green button labeled "Suivant" with a right arrow.



On appui sur suivant

Sécurité

⚠️ HTTPS : Désactivé (les connexions vers le serveur ne sont pas chiffrées, si votre serveur est publié sur Internet vous devez obligatoirement installer un certificat SSL.)

⚠️ Version Apache : Affichée (pour plus de sécurité, masquez la version d'apache que vous utilisez. Passer "ServerTokens" à "Prod" dans security.conf.)

⚠️ Version PHP : Affichée (pour plus de sécurité, masquez la version de PHP que vous utilisez. Passer le paramètre "expose\_php" à "Off" dans le php.ini.)

✅ Durée de la session : PHP=1440s GestSup=24m

✅ Listing des répertoires : Désactivé

Composants

✅ Ace : 3.1.1

✅ makeusabrew/bootbox : 6.0.0

✅ twbs/bootstrap : 4.5.3

✅ itsjavi/bootstrap-colorpicker : 3.4.0

✅ steveathon/bootstrap-wysiwyg : 2.0.1

✅ selectize/selectize.js : 0.15.2

✅ swagger-api/swagger-ui : 4.18.2

✅ FortAwesome/Font-Awesome : 6.4.0

✅ fullcalendar/fullcalendar : 6.1.6

✅ highcharts/highcharts : 10.3.3

✅ jquery/jquery : 3.6.4

✅ jeresig/jquery.hotkeys : 0.2.0

✅ thephpleague/oauth2-client : 2.7.0

✅ thephpleague/oauth2-google : 4.0.1

✅ stevenmaguire/oauth2-microsoft : 2.2.0

✅ greew/oauth2-azure-provider : 1.0.1

✅ microsoftgraph/msgraph-sdk-php : 1.94.0

✅ moment/moment : 2.29.4

✅ PHPMailer/PHPMailer : 6.8.0

✅ barbushin/php-imap : 5.0.1

✅ inetsys/phpgettext : 1.0.12

✅ ifsnop/mysqldump-php : 2.11

✅ FezVrasta/popper.js : 1.16.0

✅ tempusdominus/bootstrap-4 : 5.39.0

✅ Webklex/php-imap : 5.3.0

✅ WOL : 2.1

Actualiser

Suivant →

On apui sur suivant mais il ne faut pas oublier de copier-coller les informations de connexion et il faut aller supprimer le dossier install dans notre wamp.

Installation de l'application

✓

✓

✓

Base de données

Vérification de la configuration serveur

Fin

Installation terminée :

✅ L'application a été installée avec succès.

➡ Les identifiants par défaut sont **admin / 6tztodb71**

📘 Vous pouvez vous connecter via l'url : [http://localhost/gestsup\\_3.2.35](http://localhost/gestsup_3.2.35).

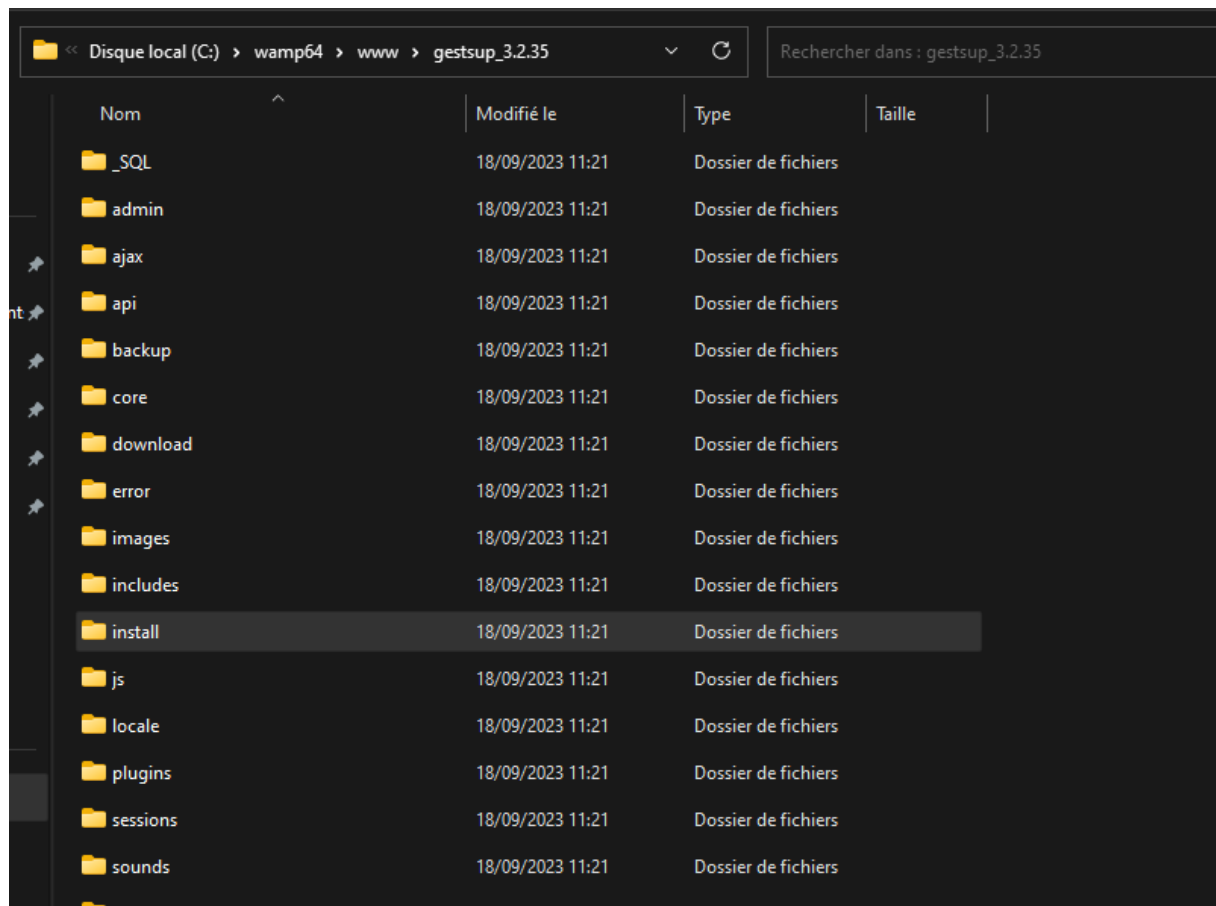
⚠️ Pour finaliser l'installation, réaliser les étapes suivantes :

1 - Supprimer le répertoire /install de votre serveur pour éviter toute ré-installation.

2 - Restreindre les droits d'accès aux fichiers serveur (Documentation).

3 - Vérifier les mises à jour de l'application (Administration > Mises à jour)

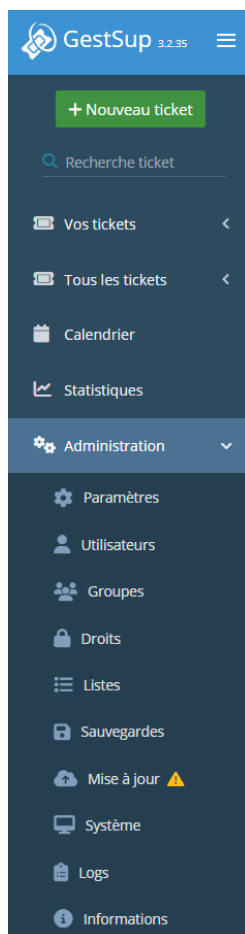
4 - Sécuriser votre serveur (Documentation).



Une fois connecter on paramètre un nouveau mot de passe

## 3. Utilisation de Gestsup

Pour se connecter aux utilisateurs « user » et « tech » il faut d'abord changer leur mot de passe en allant avec le compte admin dans « administration » puis « utilisateur »



On modifie les mots de passe et on appui sur modifier

U user

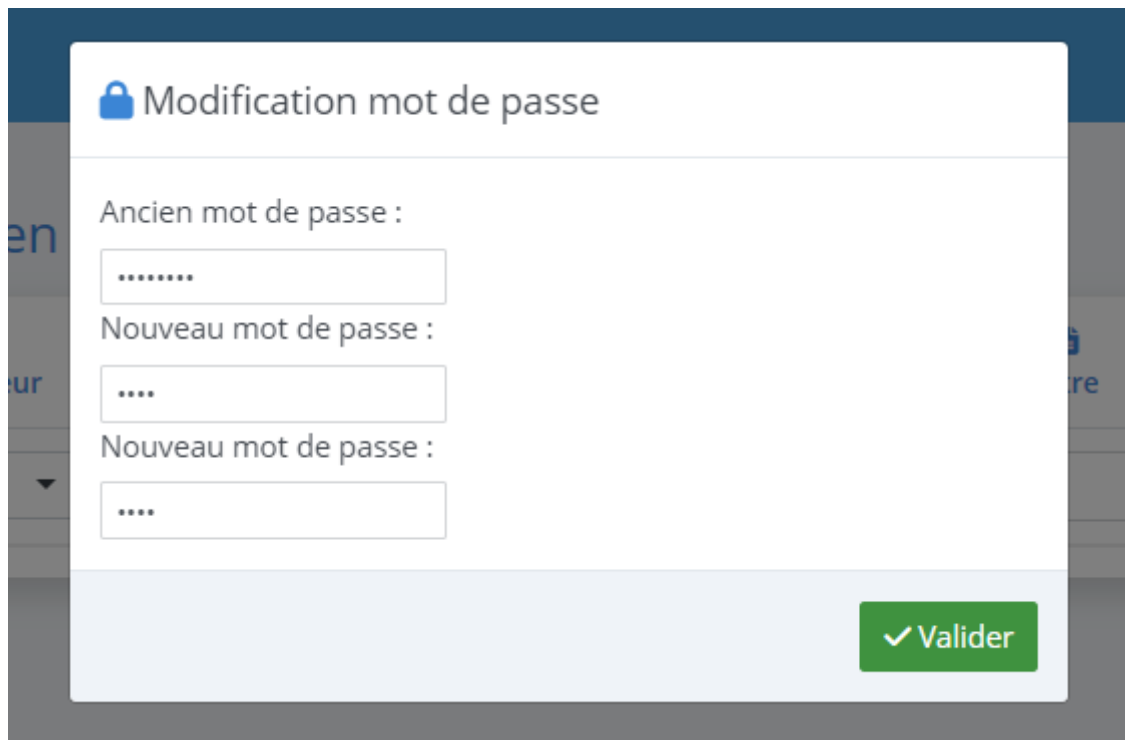
Informations

Prénom	user
Nom	
Identifiant	user
Mot de passe	****
Confirmation mot de passe	****
Adresse mail	
Téléphone fixe	
Téléphone mobile	
Fax	0
Service	
Fonction	

Modifier

Retour

On se connecte ensuite aux deux comptes et on change les mots de passe



The screenshot shows a web form for changing a password. The title is 'Modification mot de passe' with a lock icon. It contains three input fields: 'Ancien mot de passe :', 'Nouveau mot de passe :', and another 'Nouveau mot de passe :'. The first field has seven dots, and the others have four dots. A green 'Valider' button with a checkmark is at the bottom right.

Ancien mot de passe :  
.....

Nouveau mot de passe :  
....

Nouveau mot de passe :  
....

✓ Valider

On crée un ticket qu'on attribue à Tech en remplissant tous les champs

(Demandeur : admin

Catégorie : Application

Description : J'ai un problème

Date de création : 25/09/2023

Date de résolution : 26/09/2023




Temps passé : 5 min

Priorité : Urgent



Criticité : Basse

Etat : Attente PEC)

## Édition du ticket n° 2 : Incident










Demandeur :     06 09 56 89 45

Technicien :

Catégorie :   


Titre :


Description : 










A         


J'ai un problème

Résolution : 

 26/09/2023 à 11h00 : **Ouverture** du ticket (réalisé par admin)


 26/09/2023 à 11h00 : **Attribution** au technicien **tech** (réalisé par admin)

A         



Fichiers joints : 






Choisir un fichier

Aucun fichier choisi 

Date de création :

Date de résolution estimée :

On se connecte à l'utilisateur tech et on peut voir qu'il a un ticket

Vos tickets en attente de prise en charge >> Nombre : 1									
Numéro	Technicien	Demandeur	Catégorie	Sous-catégorie	Titre	Date de création	Priorité	Criticité	État
<input type="text"/>	<input type="text" value="t."/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Attente PEC
	t.	a.	Application	Aucune	Incident	26/09/2023 11:00			 Attente PEC
 > Pour la sélection :									

Différence entre Priorité et Criticité :

Priorité c'est l'importance d'un ticket relative par rapport aux autres tickets. La criticité c'est le niveau de perturbation ou de dommage potentiel qu'un problème peut causer.

Voici tous les types d'Etat dans Gestsup :

Nouveau : Ticket récemment créé et non encore affecté à un technicien.

En cours : Ticket en cours de résolution par un technicien.

Résolu : Le problème a été résolu et confirmé par le demandeur ou le technicien.

Fermé : Le ticket est clos, indiquant que le problème est résolu et confirmé par toutes les parties concernées.

En attente : Ticket en attente d'informations complémentaires ou de validation.

Planifié : Ticket planifié pour une résolution future à une date spécifique.

Assigné : Ticket assigné à un technicien mais pas encore en cours de traitement.