

A dark blue vertical bar runs along the left edge of the page. A blue arrow-shaped banner points to the right from this bar, containing the date. In the bottom left corner, several thin, curved lines in shades of blue and grey sweep upwards and to the right.

01/02/2023

# Documentation d'installation et d'utilisation GLPI

IPSSI MLV

CHENET Maxime  
BTS SIO SLAM

## Table des matières

<b>Installation des paquets</b> .....	<b>2</b>
Installation d'Apache, MariaDB et PHP .....	2
Vérification du statut .....	3
<b>Installer GLPI</b> .....	<b>3</b>
Créer la base de données .....	4
Setup de GLPI .....	4
<b>Configurer GLPI</b> .....	<b>5</b>
Résoudre les problèmes .....	5
Liaison de la base de données à GLPI .....	6
<b>Utiliser GLPI</b> .....	<b>8</b>
Configuration des comptes .....	8
Ajouter un utilisateur .....	10
Créer son premier ticket .....	11
<b>Exemple de résolution de tickets</b> .....	<b>13</b>

# Installation des paquets

Se mettre en root :

```
debian@debian-GLPI:~$ su -  
Mot de passe :  
root@debian-GLPI:~# █
```

Mettre à jour les dépôts de Debian :

```
root@debian-GLPI:~# apt-get update && apt-get upgrade  
Atteint :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease  
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease  
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease  
Lecture des listes de paquets... Fait  
Lecture des listes de paquets... Fait  
Construction de l'arbre des dépendances... Fait  
Lecture des informations d'état... Fait  
Calcul de la mise à jour... Fait  
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.  
root@debian-GLPI:~# █
```

## Installation d'Apache, MariaDB et PHP

Installer le serveur Apache, la base de données avec Mariadb et php :

```
root@debian-GLPI:~# apt-get install apache2 mariadb-server php
```

Installer les extensions php :

```
root@debian-GLPI:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldrpc php-cas  
s php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip  
php-bz2 -y
```

## Vérification du statut

Recharger Apache2 et vérifier son statut :

```
root@debian-GLPI:~# systemctl restart apache2
root@debian-GLPI:~# systemctl status apache2
● apache2.service - The Apache HTTP Server
   Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; vendor preset:
   Active: active (running) since Wed 2023-02-01 09:51:18 CET; 15s ago
     Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 16481 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SU
 Main PID: 16485 (apache2)
    Tasks: 6 (limit: 5489)
   Memory: 16.5M
      CPU: 36ms
   CGroup: /system.slice/apache2.service
           └─16485 /usr/sbin/apache2 -k start
             └─16486 /usr/sbin/apache2 -k start
               └─16487 /usr/sbin/apache2 -k start
                 └─16488 /usr/sbin/apache2 -k start
                   └─16489 /usr/sbin/apache2 -k start
                     └─16490 /usr/sbin/apache2 -k start

févr. 01 09:51:18 debian-GLPI systemd[1]: Starting The Apache HTTP Server...
févr. 01 09:51:18 debian-GLPI apachectl[16484]: AH00558: apache2: Could not reli
févr. 01 09:51:18 debian-GLPI systemd[1]: Started The Apache HTTP Server.
lines 1-20/20 (END)
```

## Installer GLPI

Télécharger l'archive de glpi :

```
root@debian-GLPI:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz
```

Déplacer l'archive dans /var/www/html :

```
root@debian-GLPI:~# mv glpi-10.0.6.tgz /var/www/html
root@debian-GLPI:~# cd /var/www/html/
root@debian-GLPI:/var/www/html# ls
glpi-10.0.6.tgz  index.html
```

Décompresser l'archive :

```
root@debian-GLPI:/var/www/html# tar zxvf glpi-10.0.6.tgz
```

Donner les permissions au dossier glpi :

```
root@debian-GLPI:/var/www/html# chown www-data:www-data glpi
```

Donner les permissions d'écriture :

```
root@debian-GLPI:/var/www/html# chmod -R 0777 glpi/files/
root@debian-GLPI:/var/www/html# chmod -R 0777 glpi/config/
```

## Créer la base de données

Créer la base de données glpi :

```
MariaDB [(none)]> create database GLPI
-> ;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
```

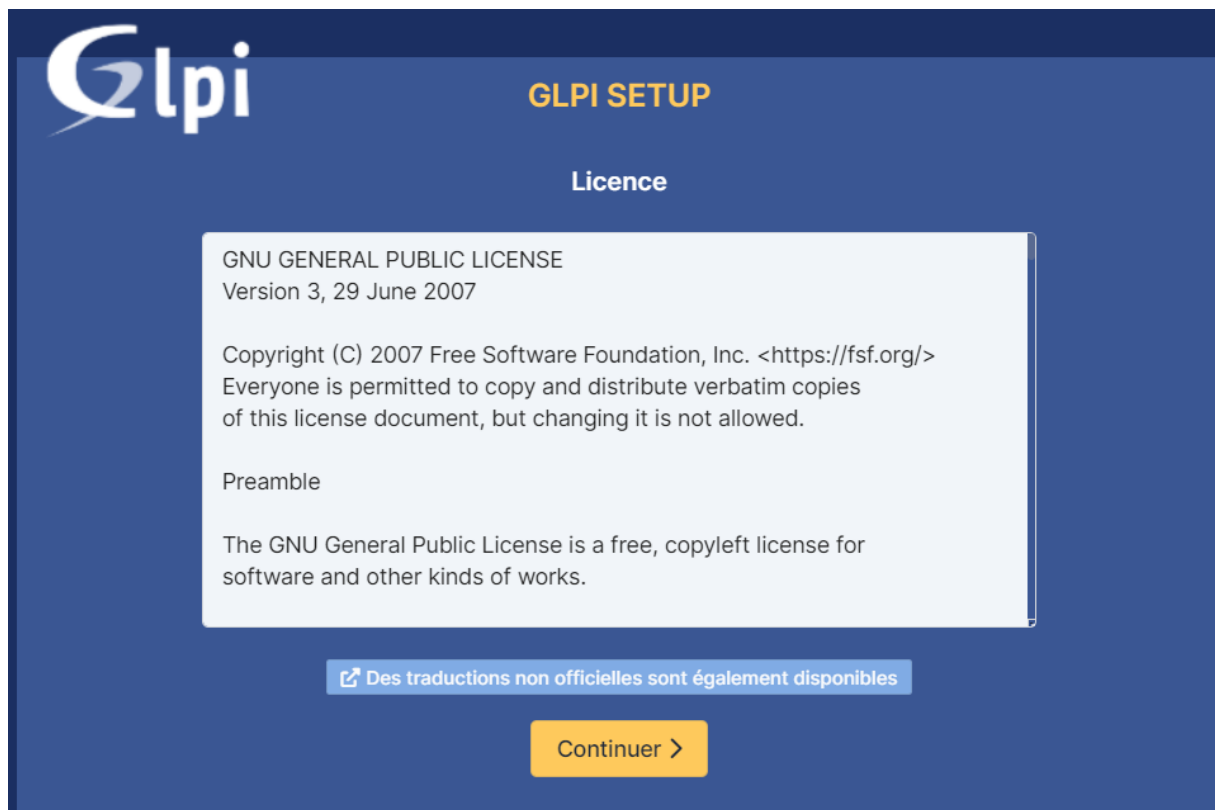
Donner les privilèges au user :

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on GLPI.* TO 'glpi'@'localhost' identified by
'coucou12';
Query OK, 0 rows affected (0,012 sec)
```

```
MariaDB [(none)]> flush privileges;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)
```

## Setup de GLPI

Accepter une licence :



Installer glpi :



Cliquer sur Installer

## Configurer GLPI

### Résoudre les problèmes

Donner les permissions d'écriture au répertoire Marketplace :

```
debian@debian-GLPI:~$ chmod -R 0777 /var/www/html/glpi/marketplace/
```



On voit que la dernière suggestion est validée, on peut continuer.

## Liaison de la base de données à GLPI

Connecter GLPI à la base de données :



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for Step 1, titled 'Configuration de la connexion à la base de données'. It includes the GLPI logo and the following fields:

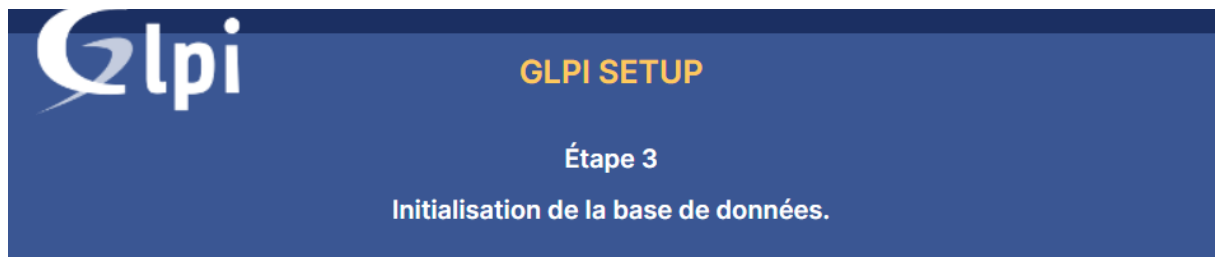
- Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)**: A text input field containing 'localhost'.
- Utilisateur SQL**: A text input field containing 'glpi'.
- Mot de passe SQL**: A password input field with masked characters (dots).
- Continuer >**: An orange button at the bottom right.

Choisir la base de données créée précédemment :

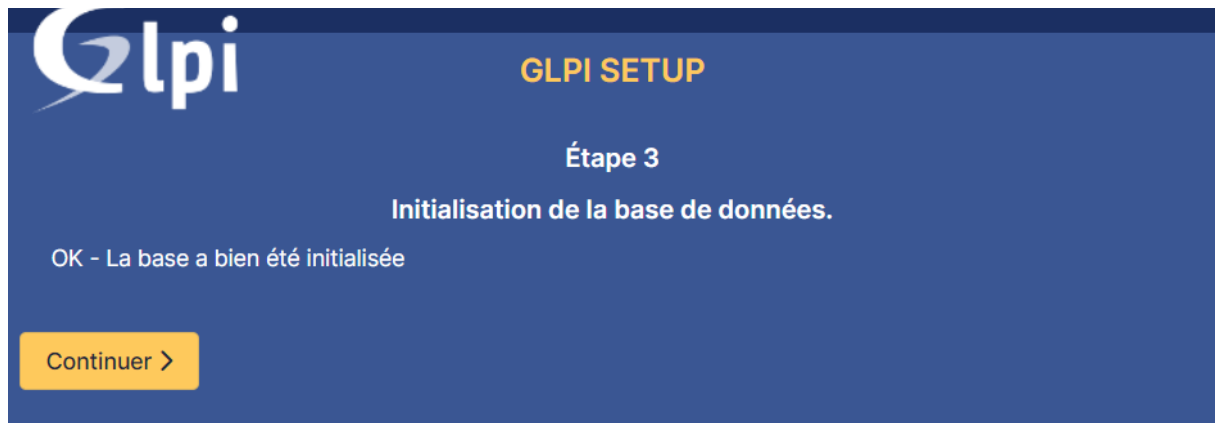


The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface for Step 2, titled 'Test de connexion à la base de données'. It includes the GLPI logo and the following elements:

- Connexion à la base de données réussie**: A green checkmark icon and text indicating a successful connection.
- Veillez sélectionner une base de données :**: A heading for the database selection section.
- Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :**: A sub-heading with a radio button and an empty text input field.
- GLPI**: A radio button with the label 'GLPI' selected.
- Continuer >**: An orange button at the bottom right.




La base de données s'initialise...



On peut décocher les données collectées (facultatif)



## Utiliser GLPI



### 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

### Configuration des comptes

On se connecte avec un compte par défaut (ici on utilisera le compte administrateur ci-dessus) :



### Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

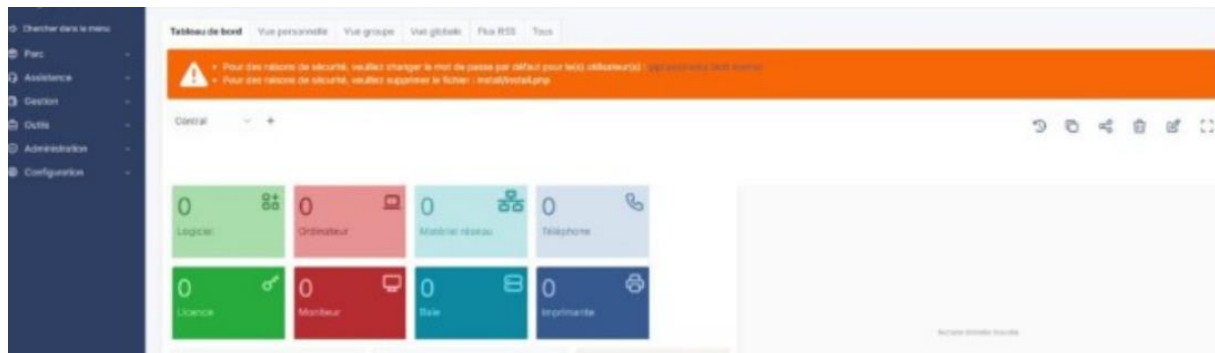
Base interne GLPI ▼

☒ Se souvenir de moi

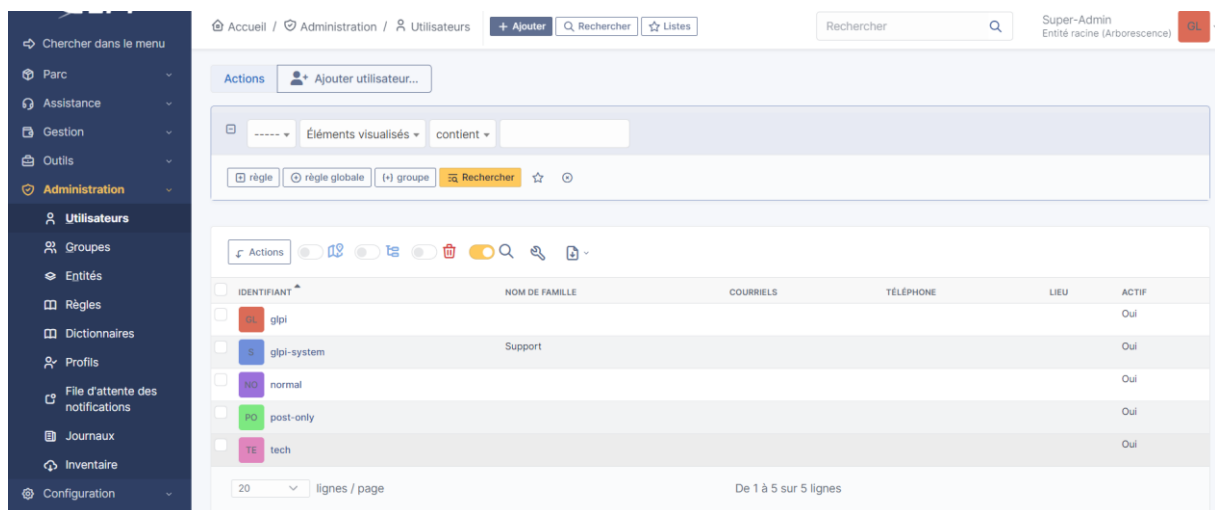
Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

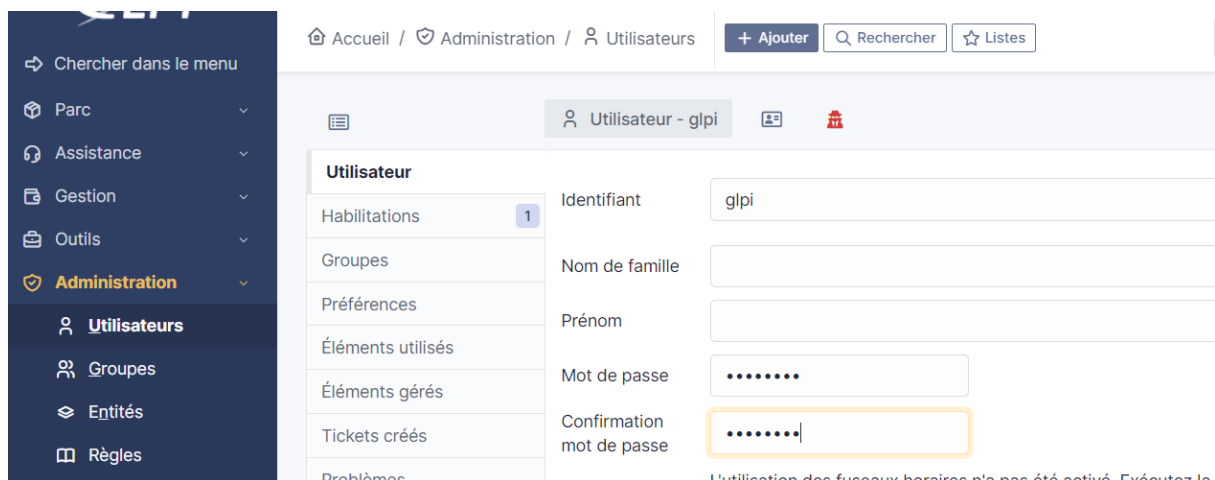
GLPI nous conseille de changer les mots de passe par défaut des différents comptes, cliquer sur le texte bleu d'un des comptes proposés par le message :



Sinon, vous pouvez accéder aux comptes dans l'onglet Administration puis Utilisateurs :



Changer le mot de passe :

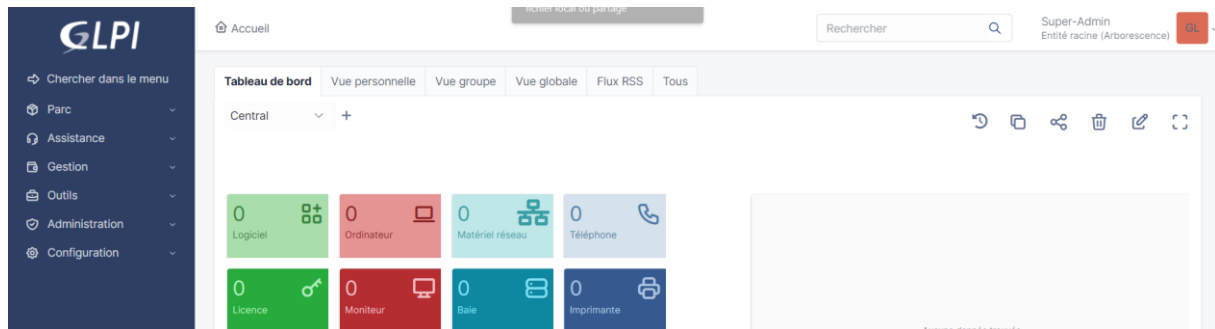


Cliquer sur Sauvegarder en bas

Répéter l'opération pour post-only, normal, tech

Ensuite, supprimer le fichier install.php

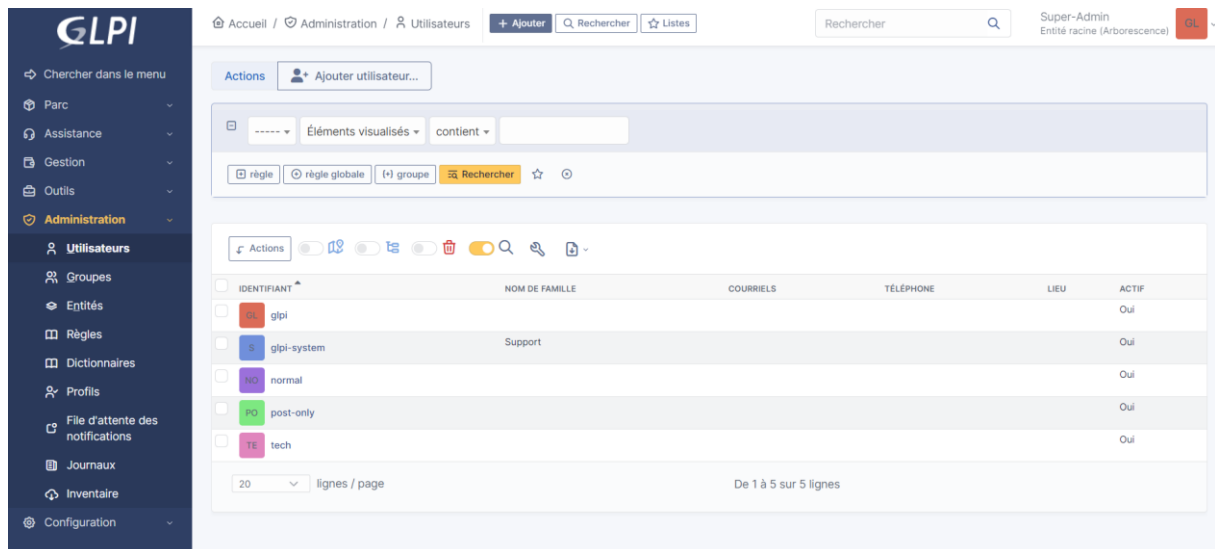
```
debian@debian-GLPI:~$ rm /var/www/html/glpi/install/install.php
```



L'erreur a disparu

## Ajouter un utilisateur

Ajouter un utilisateur :



Cliquer sur Ajouter utilisateur

Entrer les informations :

Ensuite, assigner le profil lié au compte :

<b>Habilitation</b>	Récurif	Non ▼
Profil	Technician ▼	Entité
		Entité racine ▼ i +

[+ Ajouter](#)

Ensuite, cliquer sur Ajouter

Répéter l'opération pour ajouter un utilisateur normal (Lier le profil en tant que self-service)

## Créer son premier ticket

Accueil
Self-Service  
...té racine (structure complète) **UT** ▼

**Tickets** [+ Créer un ticket](#)

Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

FLUX RSS PUBLICS

NOTES PUBLIQUES

Cliquer sur « Créer un ticket »

Description de la demande ou de l'incident

---

Type

Catégorie  i

Urgence

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description \*

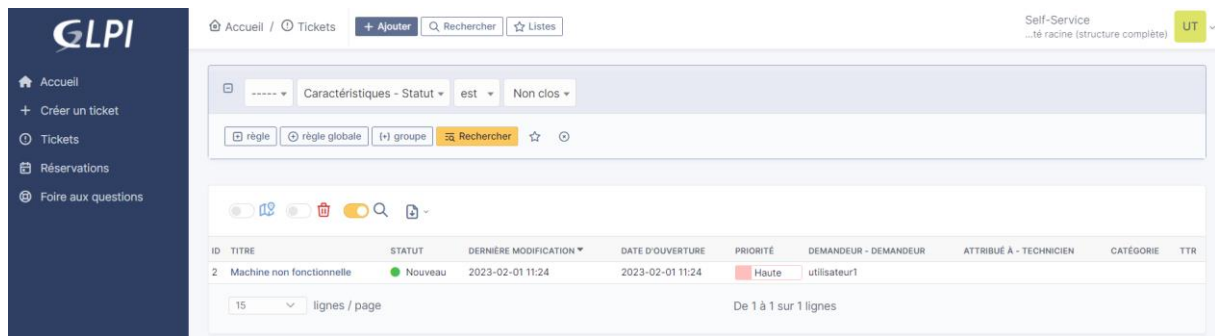
Paragraphe ▼ **B** *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers
Aucun fichier choisi

Ensuite remplir le ticket puis cliquer sur « Soumettre la demande »



L'ensemble des tickets sont visibles dans l'onglet « Tickets »

En se reconnectant en compte Admin, cliquer sur le ticket et l'assigner au compte technicien :



Lorsque le problème est résolu, fermer le ticket ici :



# Exemple de résolution de tickets

Exemple : Problème de connexion internet :

Ticket6

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique22

Tous

UT

Créé : il y a 17 minutes par utilisateur1

Dernière mise à jour : À l'instant par utilisateur1

Problème de connexion internet

Bonjour,

Je rencontre des problèmes de connexion internet depuis ce matin.

Je suis incapable de naviguer sur le web ou de recevoir des emails.

Je vous remercie de bien vouloir résoudre ce problème le plus rapidement possible.

Bien cordialement.

TE

Créé : il y a 10 minutes par technicien

Bonjour,

Pouvez-vous, vous assurer que le câble est bien branché ? Ou que le wifi soit bien activé ?

(cf. pièce jointe)

Bien à vous.

Ticket

Date d'ouverture2023-02-01 11:48

TypeIncident

Catégorie-----i

StatutNouveau

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceHaute

ImpactMoyen

PrioritéHaute

ValidationNon soumis à validation

Acteurs1

Ticket6

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique22

Tous

UT

Créé : il y a 9 minutes par utilisateur1

Bonjour,

Le câble est bien branché. J'ai tenté de le débrancher et le rebrancher mais rien n'y fait.

Merci d'avance.

TE

Créé : il y a 4 minutes par technicien

Bonjour,

Nous allons investiguer sur le réseau et vérifier l'état des requêtes provenant de votre ordinateur.

Bien à vous.

Helpdesk

UT

Créé : il y a 2 minutes par utilisateur1

Je suis donc dans l'attente de votre retour.

Cordialement.

Ticket

Date d'ouverture2023-02-01 11:48

TypeIncident

Catégorie-----i

StatutNouveau

Source de la demandeHelpdeski

UrgenceHaute

ImpactMoyen

PrioritéHaute

ValidationNon soumis à validation

Acteurs1



