

# **GUIDE D'INSTALLATION GLPI**

# **AJL**

VERSION : 1.1  
RÉDIGÉ PAR : ÉQUIPE INFORMATIQUE AJL

# Sommaire

<b>1. Contexte du projet</b>	<b>3</b>
<b>2. Présentation de la solution</b>	<b>4</b>
<b>3. Environnement technique</b>	<b>4</b>
<b>4. Mise en place de l'environnement serveur (XAMPP)</b>	<b>4</b>
4.1 Installation de XAMPP	4
4.2 Vérification du fonctionnement	6
<b>5. Configuration PHP (obligatoire pour GLPI 11)</b>	<b>7</b>
5.1 Modifier le fichier php.ini	7
<b>6. Installation de GLPI</b>	<b>8</b>
6.1 Télécharger la bonne version	8
6.2 Extraction	8
6.3 Placement dans htdocs	8
<b>7. Configuration Apache pour GLPI (éviter “misconfigured” / Not Found)</b>	<b>8</b>
7.1 Modifier httpd-xampp.conf	8
7.2 Vérification	9
<b>8. Création de la base de données (et utilisateur si besoin)</b>	<b>9</b>
8.1 Création de la base	9
8.2 Création d'un utilisateur MySQL dédié (recommandé)	10
<b>9. Installation de la base GLPI</b>	<b>11</b>
9.1 Méthode 1 (interface web)	11
9.2 Méthode 2 (console, utile si blocage)	11
<b>10. Sécurisation après installation</b>	<b>12</b>
<b>11. Connexion à GLPI</b>	<b>12</b>
<b>12. Configuration fonctionnelle (réglages essentiels)</b>	<b>13</b>
12.1 Paramètres généraux	13
12.2 Profils et utilisateurs	13
12.3 Catégories et priorités (conseillé)	14
12.4 Test complet (validation)	14
<b>13. Résultats obtenus</b>	<b>14</b>
<b>14. Évolutions possibles</b>	<b>15</b>
<b>15. Conclusion</b>	<b>15</b>

# 1. Contexte du projet

Au départ, la gestion des demandes d'assistance informatique se faisait de façon très simple : les utilisateurs signalaient leurs problèmes oralement ou par mail. Ce fonctionnement suffisait au début, mais avec le temps il est devenu difficile de suivre correctement les demandes.

Plusieurs problèmes sont apparus : certaines demandes étaient oubliées, il n'y avait pas d'historique fiable et il était compliqué de savoir quelles interventions avaient déjà été réalisées. Les utilisateurs relançaient souvent, sans savoir si la demande avait bien été prise en compte.

Pour améliorer l'organisation du support informatique, il a donc été décidé de mettre en place un outil de gestion de tickets. L'objectif était d'obtenir un système clair, centralisé, avec un suivi de chaque demande, des priorités et un historique complet.

C'est dans ce cadre qu'a été lancé le projet **GLPI AJL**.

## **2. Présentation de la solution**

GLPI est un logiciel libre permettant de gérer les demandes d'assistance via un système de tickets. Il offre aussi des fonctionnalités utiles comme la gestion des utilisateurs, des profils, des catégories de demandes, des statuts, et l'historique des interventions.

Dans ce projet, GLPI est utilisé principalement pour :

- centraliser toutes les demandes dans une seule interface,
- assurer le suivi des incidents (statuts, assignation, historique),
- améliorer la communication entre utilisateurs et techniciens.

## **3. Environnement technique**

L'installation a été réalisée dans l'environnement suivant :

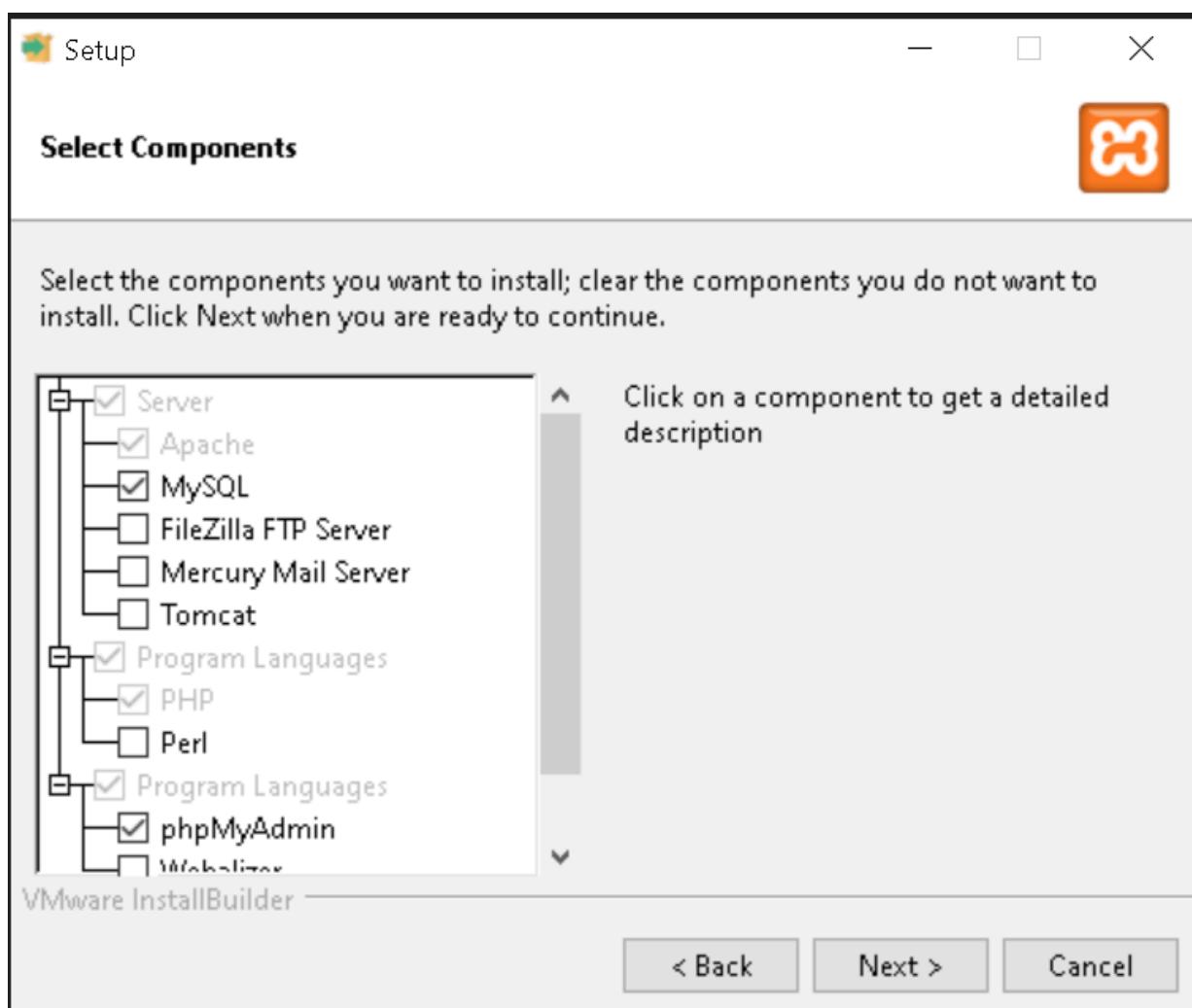
- Système : Windows 10
- Serveur Web : Apache (XAMPP)
- PHP : version 8.2
- Base de données : MySQL (XAMPP)
- Application : GLPI 11.0.4

Ce choix permet une installation simple en local tout en restant proche d'un environnement réaliste.

## 4. Mise en place de l'environnement serveur (XAMPP)

### 4.1 Installation de XAMPP

1. Télécharger XAMPP (Apache + MySQL + PHP).
2. Installer XAMPP dans :  
C:\xampp
3. Lancer **XAMPP Control Panel** en administrateur (clic droit → “Exécuter en tant qu’administrateur”).
4. lors de l’installation vérifier que Apache + MySQL + PHP sont bien cocher et pret a etre instalée



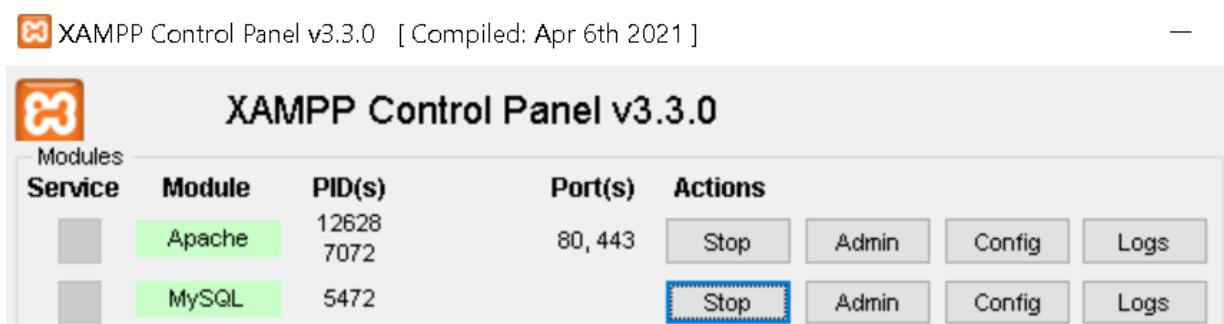
**Pourquoi en administrateur** : cela évite certains problèmes de droits (Apache/MySQL qui ne démarrent pas correctement).

#### À faire dans XAMPP Control Panel :

- Cliquer sur **Start** en face de **Apache**
- Cliquer sur **Start** en face de **MySQL**

Quand c'est bon, tu dois voir :

- Apache en vert (Running)
- MySQL en vert (Running)



#### Options à cocher (facultatif mais recommandé si disponible) :

- “Autostart” (si tu veux que ça démarre automatiquement)
- Les logs peuvent aider en cas d'erreur

## 4.2 Vérification du fonctionnement

1. Ouvrir un navigateur et aller sur :  
<http://localhost/>  
→ la page XAMPP doit s'afficher.

2. Aller sur :

<http://localhost/phpmyadmin/>

→ phpMyAdmin doit s'ouvrir.

The screenshot shows the phpMyAdmin dashboard for a MySQL server at 127.0.0.1. On the left sidebar, there's a link to 'Nouvelle base de données'. The main area has two main sections: 'Paramètres généraux' and 'Serveur de base de données'. In 'Paramètres généraux', the character set for connections is set to 'utf8mb4\_unicode\_ci'. In 'Serveur de base de données', it lists the server version (10.4.32-MariaDB), protocol (10), user (root@localhost), and character set (UTF-8 Unicode). Below these, the 'Serveur Web' section shows Apache 2.4.58, PHP 8.2.12, and MySQL 8.2.12.

## 5. Configuration PHP (obligatoire pour GLPI 11)

GLPI 11 a besoin de certaines extensions PHP. Si elles ne sont pas activées, l'installation/console peut afficher des erreurs (ex : "Normalizer", "intl missing", etc.).

### 5.1 Modifier le fichier php.ini

Dans XAMPP Control Panel :

Apache → bouton **Config** → **PHP (php.ini)**

Dans **php.ini**, rechercher les lignes suivantes et s'assurer qu'elles ne sont pas commentées (pas de ; devant) :

```
extension=intl
```

```
extension=mysqli
```

```
extension=mbstring
```

```
extension=curl  
extension=gd  
extension=zip
```

Si tu vois par exemple :

```
;extension=intl
```

il faut enlever le ;

Ensuite :

- sauvegarder le fichier
- redémarrer Apache (Stop puis Start)

## 6. Installation de GLPI

### 6.1 Télécharger la bonne version

Télécharger l'archive officielle : **glpi-11.0.4.tgz**

Attention : ne pas télécharger “Source code (zip)” ou “Source code (tar.gz)” car ces versions sont destinées au développement.

### 6.2 Extraction

Avec 7-Zip :

- clic droit sur **.tgz** → extraire → tu obtiens un **.tar**
- clic droit sur **.tar** → extraire → tu obtiens le dossier **glpi**

### 6.3 Placement dans htdocs

Copier le dossier **glpi** dans :

**C:\xampp\htdocs\**

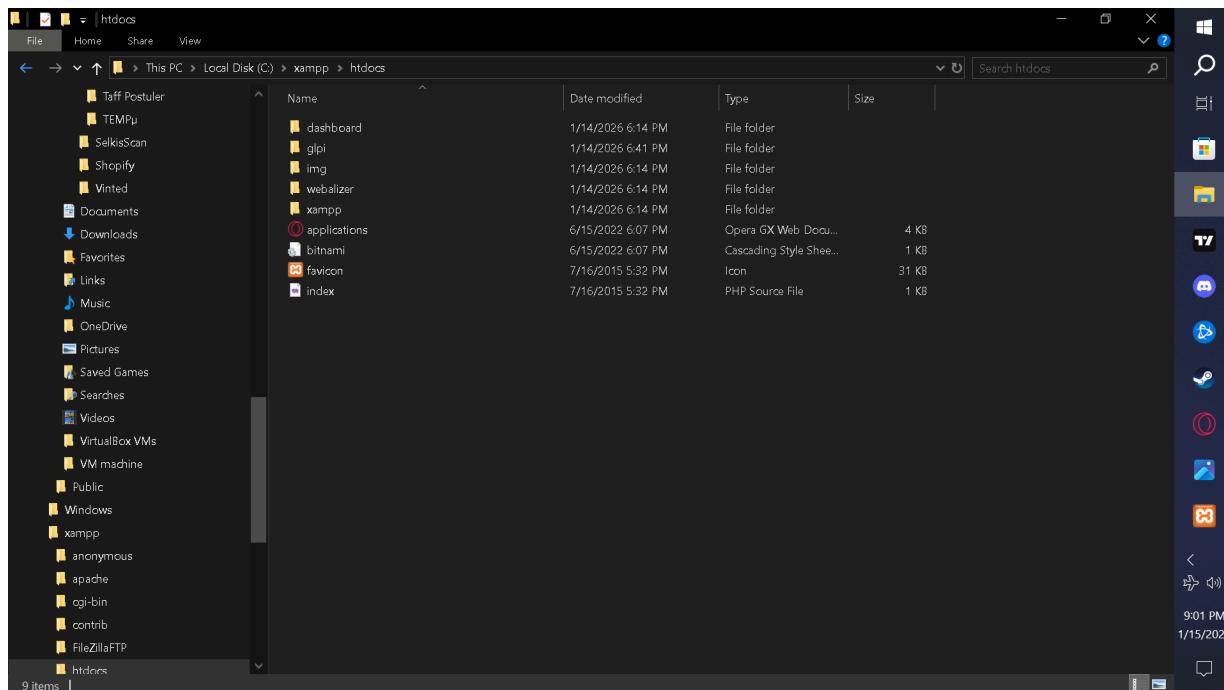
Tu dois avoir :

C:\xampp\htdocs\glpi

Vérification importante :

le fichier suivant doit exister :

C:\xampp\htdocs\glpi\public\index.php



## 7. Configuration Apache pour GLPI (éviter “misconfigured” / Not Found)

GLPI doit être servi depuis le dossier **public**. Pour éviter les erreurs, on crée un alias `/glpi` pointant directement vers `public`.

### 7.1 Modifier httpd-xampp.conf

Ouvrir :

C:\xampp\apache\conf\extra\httpd-xampp.conf

Ajouter à la fin :

```
Alias /glpi "C:/xampp/htdocs/glpi/public"
```

```
<Directory "C:/xampp/htdocs/glpi/public">  
    AllowOverride All  
    Require all granted  
</Directory>
```

Puis redémarrer Apache.

## 7.2 Vérification

Ouvrir :

<http://localhost/glpi/>

Tu dois arriver sur la page GLPI (installation ou page d'accueil).



## 8. Création de la base de données (et utilisateur si besoin)

### 8.1 Crédit de la base

Dans phpMyAdmin :

<http://localhost/phpmyadmin/>

1. Onglet **Bases de données**
2. Dans “Créer une base de données”, saisir :  
**glpi\_ajl**
3. Choisir l'encodage :  
**utf8mb4\_unicode\_ci**
4. Cliquer **Créer**

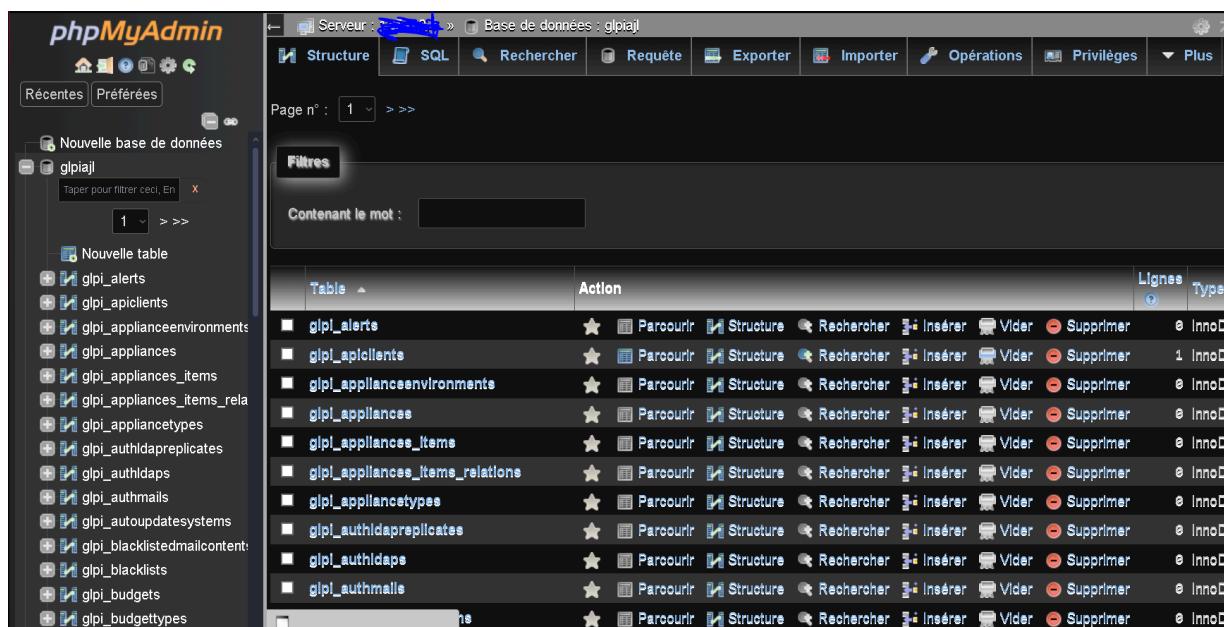


Table	Action	Lignes	Type
gpli_alerts	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_apclients	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	1	InnoDB
gpli_applianceenvironments	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_appliances	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_appliances_items	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_appliances_items_rel	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_appliancestypes	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_authldapreplicates	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_authldaps	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_authmails	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_autoupdatesystems	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_blacklistedmailcontent	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_blacklists	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_budgets	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB
gpli_budgettypes	Parcourir, Structure, Rechercher, Insérer, Vider, Supprimer	0	InnoDB

## 8.2 Crédation d'un utilisateur MySQL dédié (recommandé)

Même si root fonctionne, c'est mieux de créer un utilisateur GLPI.

Dans phpMyAdmin :

1. Onglet **Comptes utilisateurs**
2. Ajouter un compte utilisateur
3. Remplir :

- Nom d'utilisateur : `glpi_user`
- Hôte : `localhost`
- Mot de passe : (choisir un mot de passe)

#### 4. Dans les priviléges :

- cocher “Créer une base de données avec le même nom et accorder tous les priviléges”  
OU
- accorder tous les droits sur la base `glpi_aj1` uniquement

Recommandation : privilégier les droits sur `glpi_aj1` uniquement.

## 9. Installation de la base GLPI

### 9.1 Méthode 1 (interface web)

Aller sur :

<http://localhost/glpi/>

Suivre l'assistant :

- accepter la licence
- vérifier prérequis
- entrer les identifiants de base :

Si tu utilises root :

- Serveur : `localhost`
- Utilisateur : `root`
- Mot de passe : vide (si XAMPP par défaut)

- Base : `glpi_ajl`

Si tu utilises `glpi_user` :

- Serveur : `localhost`
- Utilisateur : `glpi_user`
- Mot de passe : (celui créé)
- Base : `glpi_ajl`

**Emplacement capture** : page où tu rentres les identifiants DB.

## 9.2 Méthode 2 (console, utile si blocage)

Ouvrir CMD :

```
cd /d C:\xampp\htdocs\glpi
```

Commande (root) :

```
C:\xampp\php\php.exe bin\console glpi:database:install  
--db-host=localhost --db-name=glpi_ajl --db-user=root
```

Commande (user dédié) :

```
C:\xampp\php\php.exe bin\console glpi:database:install  
--db-host=localhost --db-name=glpi_ajl --db-user=glpi_user  
--db-password=TON_MDP
```

**Emplacement capture** : commande exécutée + résultat.

## 10. Sécurisation après installation

Après installation, supprimer le dossier :

C:\xampp\htdocs\glpi\install

Cette étape est importante : GLPI considère ce dossier comme un risque de sécurité si laissé en place.

## 11. Connexion à GLPI

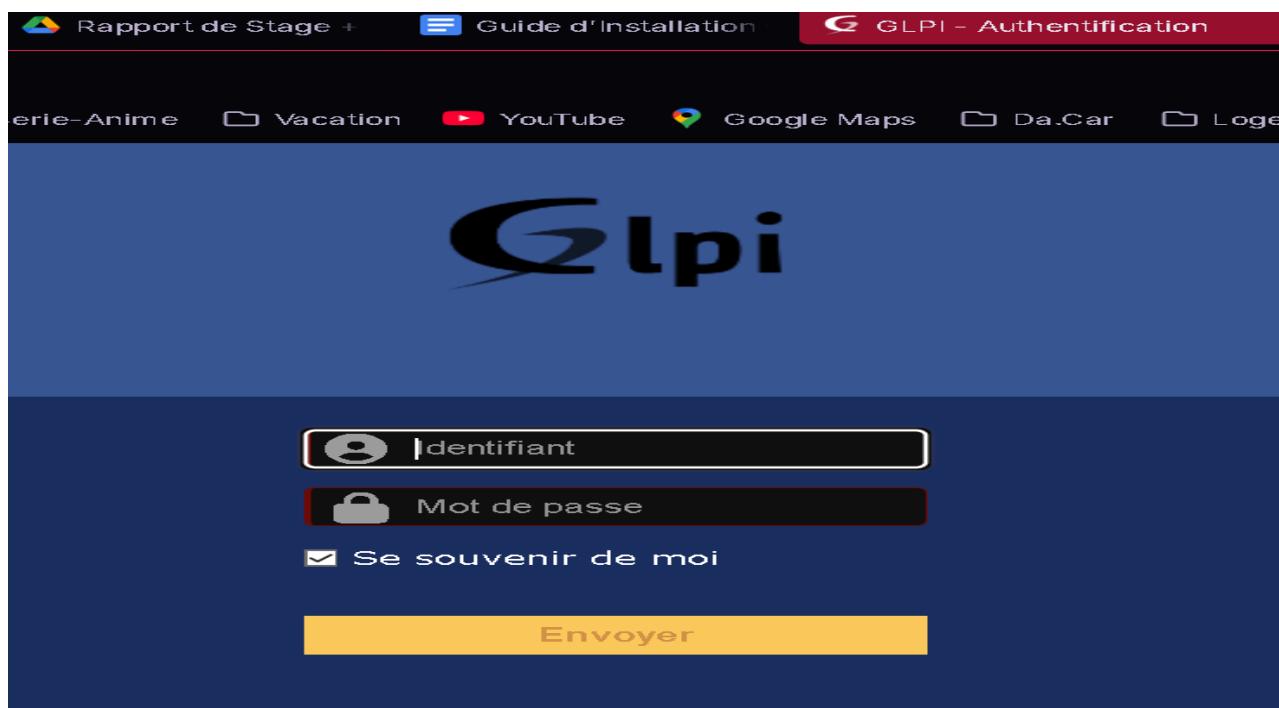
Accès :

<http://localhost/glpi/>

Comptes par défaut :

- Administrateur : **glpi / glpi**
- Technicien : **tech / tech**
- Utilisateur : **normal / normal**

Changer le mot de passe administrateur dès la première connexion.



## 12. Configuration fonctionnelle (réglages essentiels)

### 12.1 Paramètres généraux

Menu : **Configuration → Générale**

- Nom de l'entité : **GLPI AJL**
- Langue : Français
- Fuseau horaire : Europe/Paris

### 12.2 Profils et utilisateurs

Menu : **Administration → Utilisateurs**

- créer les utilisateurs réels (nom/prénom)
- associer chaque utilisateur à un profil :
  - Administrateur
  - Technicien
  - Utilisateur

Menu : **Administration → Profils**

- vérifier les droits (création ticket, modification, attribution, etc.)

### 12.3 Catégories et priorités (conseillé)

Menu : **Configuration → Intitulés**

- créer des catégories d'incidents :
  - Réseau / Internet

- Imprimantes
- PC lent / PC en panne
- Comptes / mots de passe
- Logiciels (Office, etc.)

Menu : **Assistance → Règles** (si utilisé)

- règles d'assignation automatique (facultatif)

## 12.4 Test complet (validation)

1. Créer un ticket en tant qu'utilisateur
2. Vérifier que le technicien le voit
3. Mettre le ticket "En cours"
4. Ajouter un suivi (commentaire)
5. Passer le ticket "Résolu"
6. Clôturer le ticket

## 13. Résultats obtenus

Avec GLPI, les demandes ne sont plus dispersées par mail ou oralement. Chaque demande devient un ticket suivi, avec un historique et un statut clair.

Le support gagne :

- visibilité sur l'ensemble des demandes,
- priorisation plus simple,
- historique des actions,
- meilleur suivi utilisateur.

## 14. Évolutions possibles

Améliorations envisagées :

- configuration des notifications mail (SMTP)
- ajout d'un tableau de bord (statistiques)
- déploiement sur un serveur accessible en réseau
- intégration avec un annuaire (Active Directory / LDAP)

## 15. Conclusion

Le projet GLPI AJL a permis de mettre en place un système de support structuré, remplaçant une gestion informelle par un outil centralisé. GLPI 11.0.4 répond aux besoins principaux du support, améliore le suivi et professionnalise la gestion des incidents.

