

E4 : GLPI

INSTALLATION ET GESTION DES TICKETS

Informations :

Dans le contexte de l'E4, vous avez un point important : **'Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution'** qui contient trois points à valider :

- Collecter, suivre et orienter des demandes. (1)
- Traiter les demandes concernant les services réseau et système, applicatif. (2)
- Traiter les demandes concernant les applications. (3)

Le premier point consistera à expliquer comment vous avez collecté, suivi et orienté des demandes clients ou techniques. Pour cela vous allez devoir installer GLPI.

Pour les points 2 et 3, il s'agit de l'explication de la résolution d'une demande orientée réseau (2) et d'une demande orientée dev (3).

Dans cet exercice vous allez devoir :

- Réaliser une VM Debian.
- Installer tous les composants nécessaires à la mise en place du projet (Apache2, PHP et ses dépendances, GLPI).
- Mettre en place GLPI sur votre VM.
- Comprendre l'interface GLPI.
- Résoudre des tickets réseaux et/ou dev.

TIPS : A partir de la question 3 : écrivez ou mieux : faites des captures d'écrans pour chaque question. Cela vous permettra de faciliter la réalisation de la/les documentations !

INSTALLATION VM DEBIAN

Installer VirtualBox (si vous ne l'avez pas) et chercher un ISO Debian 11.

Installer Debian (avec interface graphique genre GNOME) sur une machine virtuelle dans VirtualBox.

Installation GLPI

Quand vous arrivez sur votre machine : lancer le terminal mettez-vous en administrateur (root).

```
vboxuser@glpideb:~$ su -  
Password:  
root@glpideb:~#
```

Mettez à jour votre système (commande du terminal)

```
root@glpideb:~# apt-get update
Hit:1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-security InRelease
Hit:2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease
Hit:3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease
Reading package lists... Done
```

Installez un serveur LAMP (apache2 , mariadb-server et php). Puis activez apache2 et mariadb au démarrage de la machine (commande systemctl).

```
root@glpideb:~# apt-get install -y apache2
Reading package lists... Done
```

```
root@glpideb:~# apt-get install mariadb-server mariadb-client -y
Reading package lists... Done
```

Activation :

```
root@glpideb:~# systemctl enable apache2
Synchronizing state of apache2.service with SysV service script with /lib/systemd/systemd-sysv-install.
Executing: /lib/systemd/systemd-sysv-install enable apache2
root@glpideb:~# systemctl enable mariadb
Synchronizing state of mariadb.service with SysV service script with /lib/systemd/systemd-sysv-install.
Executing: /lib/systemd/systemd-sysv-install enable mariadb
root@glpideb:~# systemctl restart apache2 mariadb
```

Pour l'installation de glpi, on aura également besoin de perl et d'extension php : veuillez les installer via la commande :

```
root@glpideb:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldr php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
Reading package lists... Done
```

Recharger apache2 pour que les mods soient pris en compte :

```
root@glpideb:~# systemctl restart apache2
```

Télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github (avec la commande wget). Puis décompressez ce fichier dans le dossier /var/www/html.

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

```
root@glpideb:~# tar -xzf glpi-10.0.6.tgz -C /var/www/html/
glpi/
```

Donner les permissions sur le dossier glpi afin que notre serveur puisse y accéder commande chown puis chmod).

GRANT ALL PRIVILEGES ON nassimgpli .* TO 'nassim@localhost' = Je donne accès a nassim sur la base nassimgpli

```
root@glpideb:~# chown -R www-data /var/www/html/glpi/  
root@glpideb:~# chmod -R 755 /var/www/html/glpi/
```

Mysql

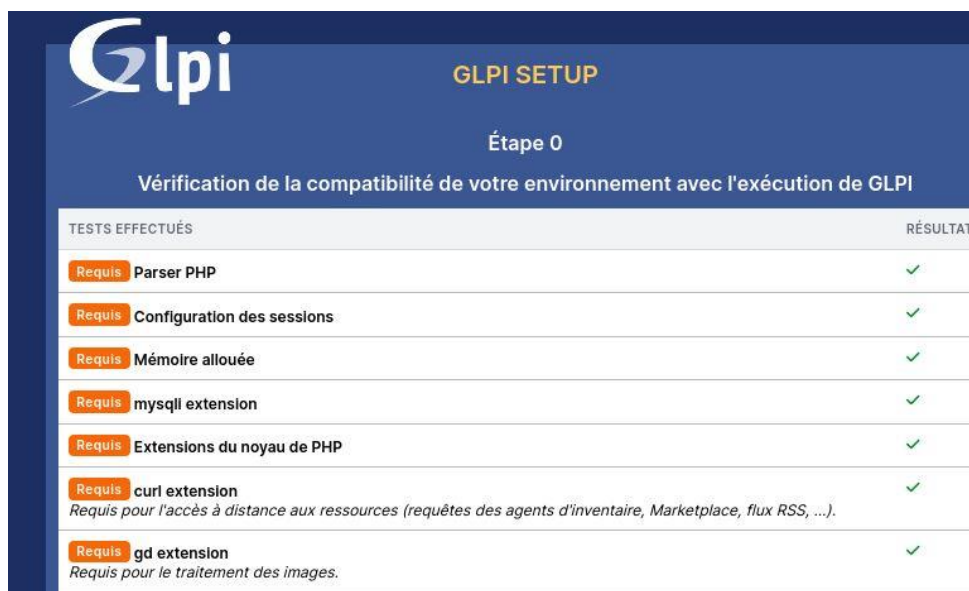
Vous avez installé précédemment mysql connectez vous avec la commande : 'mysql -u root' puis créer la base de données glpi et créez un utilisateur pour glpi et donner lui TOUT les privilèges sur la base de données glpi.

```
root@glpideb:~# mysql -u root  
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.  
Your MariaDB connection id is 30  
Server version: 10.5.18-MariaDB-0+deb11u1 Debian 11
```

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE nassimgpli;  
Query OK, 1 row affected (0.002 sec)  
  
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'nassim@localhost' IDENTIFIED BY 'mdp';  
Query OK, 0 rows affected (0.006 sec)  
  
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'nassim@localhost';  
Query OK, 0 rows affected (0.002 sec)
```

Mise en place de GLPI v10

rendez sur votre serveur via une url web (<http://127.0.0.1/glpi>) puis finalisez l'installation (attention ici, faites une capture d'écran par page afficher pour votre documentation).





GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données



Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :



glpi

Continuer >



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.



GLPI SETUP

Étape 3

Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

Continuer >

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 améliorons 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 >



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 préconfigurés ?

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 >



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

Une fois l'installation terminée, connectez-vous à glpi, vous arriverez sur une page commecelle-ci :



Corriger les erreurs se trouvant dans la bannière orange.

Connexion en tant qu'admin pour pouvoir accéder aux erreurs et les corriger :

The image shows the GLPI login page. At the top is the GLPI logo. Below it is the heading 'Login to your account'. The form includes a 'Login' field with the text 'glpi', a 'Password' field with four dots, a 'Login source' dropdown menu set to 'GLPI internal database', a checked 'Remember me' checkbox, and a yellow 'Sign in' button.

Changement des mots de passe soumis a une erreur :

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark sidebar menu with the GLPI logo at the top. The menu items include: 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration' (highlighted in orange), 'Utilisateurs' (selected), 'Groupes', 'Entités', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profils', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire', 'Configuration', and 'Réduire le menu'. The main content area is titled 'Utilisateur - normal' and contains a form for editing user details. The form has two columns: a left column with tabs and a right column with input fields. The tabs on the left are: 'Utilisateur' (active), 'Habilitations' (with a blue '1' badge), 'Groupes', 'Préférences', 'Éléments utilisés', 'Éléments gérés', 'Tickets créés', 'Problèmes', 'Changements', 'Documents', 'Réservations', 'Synchronisation', 'Liens', 'Certificats', and 'Historique'. The input fields on the right are: 'Identifiant' (text box with 'normal'), 'Nom de famille' (text box), 'Prénom' (text box), 'Mot de passe' (password field with 4 dots), 'Confirmation mot de passe' (password field with 4 dots and a yellow border), 'Fuseau horaire' (dropdown menu with 'Utiliser la configuration serveur'), 'Actif' (radio button with 'Oui' selected), 'Valide depuis' (date picker), 'Téléphone' (text box), 'Téléphone mobile' (text box), and 'Téléphone 2' (text box).

Suppression d'un fichier :

```
root@glpideb:/var/www/html# rm /var/www/html/glpi/install/install.php
```

Collecter, suivre et orienté les demandes sur GLPI

_13- Vous allez créer deux utilisateurs :

- un utilisateur qui aura pour profil technicien (celui qui répond aux problèmes).

[Accueil](#) / [Administration](#) / [Utilisateurs](#) + 🔍 ☆ 🔍

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GL

Identifiant	<input type="text" value="Rachid"/>		
Nom de famille	<input type="text"/>		
Prénom	<input type="text"/>		
Mot de passe	<input type="password" value="●●●"/>		
Confirmation mot de passe	<input type="password" value="●●●"/>		
Fuseau horaire	<input type="text" value="Utiliser la configuration serveur"/>		
Actif	<input type="text" value="Oui"/>	Courriels +	<input type="text"/>
Valide depuis	<input type="text"/> 📅	Valide jusqu'à	<input type="text"/> 📅
Téléphone	<input type="text"/>		
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +
Téléphone 2	<input type="text"/>		
Matricule	<input type="text"/>	Commentaires	<input type="text"/>
Titre	<input type="text" value="-----"/> ⓘ +		
Habilitation	Récuratif	<input type="text" value="Non"/>	
Profil	<input type="text" value="Technician"/>	Entité	<input type="text" value="Entité racine"/> ⓘ +

+ Ajouter

- Un utilisateur qui aura le profil self-service (utilisateur ne pouvant pas résoudre de ticket, unclient).

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Identifiant: Rachel

Nom de famille:

Prénom:

Mot de passe: ●●●●●●

Confirmation mot de passe: ●●●●●●

Fuseau horaire: Utiliser la configuration serveur

Actif: Oui

Courriels: +

Valide depuis: Valide jusqu'à:

Téléphone:

Téléphone mobile:

Téléphone 2:

Matricule:

Commentaires:

Titre: ----- i +

Habilitation

Récurrent: Non

Entité: Entité racine i +

Profil: Self-Service

+ Ajouter

Une fois les deux clients créés, connectez-vous avec votre utilisateur self-service puis créez un ticket comme ceci :

Login to your account

Login: Rachel

Password: ●●●●●●

Login source: GLPI internal database

☒ Remember me

Sign in

Une fois le ticket créer, partez sur votre utilisateur admin qui pourra assigner le ticket à un utilisateur (ici il sera assigné à notre technicien créer à la question précédente. Puis connectez vous avec votre compte technicien et changer l'état du ticket tout en posant une question à l'utilisateur self-service du genre « est ce que votre alimentation est bien branché ? ».

Type Incident

Catégorie ----- i

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs x Rachid

Titre Pas de connexion internet

Description *

Paragraphe B I A

Bonjour je n'est pas accès a internet.

Merci

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No files selected.

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

VOS TICKETS OBSERVÉS

1

ID	DEMANDEUR	ÉLÉMENTS ASSOCIÉS	DESCRIPTION
<div>ID : 2</div>	<div> Rachel</div>	Général	Pas de connexion internet (0 - 0)

NOTES PERSONNELLES

+

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

RA

Crée : il y a 1 minutes par Rachel

Pas de connexion internet

Bonjour je n'est pas accès a internet.

Merci

RA

Paragraphe

Bonjour, avez vous bien
brancher votre cable ethernet ?

Fichier(s) (2 Mio maximum)
Glissez et déposez votre fichier
ici, ou
Browse... No files...lected.

Ticket

Date d'ouverture

2023-02-07 15:40:36

Type

Incident

Catégorie

Statut

Nouveau

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne

Impact

Moyen

Sauvegarder

Reconnectez-vous avec le self-service pour répondre que la question posé par le technicien était bien le problème.
Retourner sur le technicien pour fermer le ticket.

Ticket2

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique11

Tous

RA

Créé : ⌚ Il y a 8 minutes par 👤 Rachel

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 Rachel

Pas de connexion internet

Bonjour je n'est pas accès a internet.

Merci

RA

Créé : ⌚ Il y a 4 minutes par 👤 Rachid

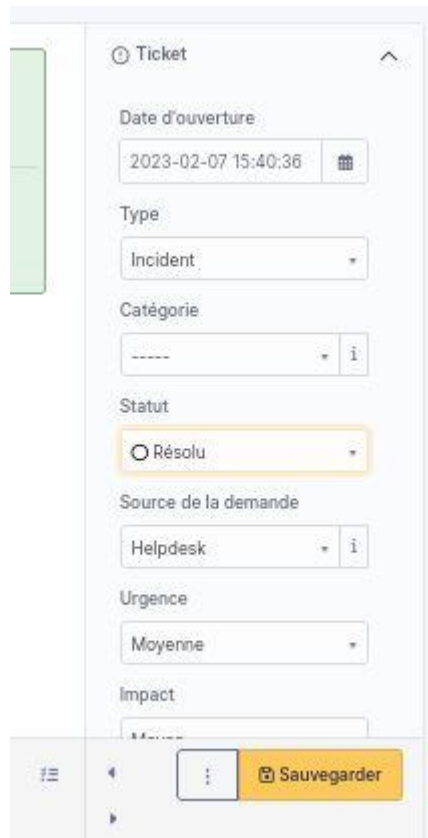
Bonjour, verifier le branchement du cable ethernet

📄 Direct

RA

Créé : ⌚ Maintenant par 👤 Rachel

Merci le branchement n'etait en effet pas fait .



Ticket

Date d'ouverture
2023-02-07 15:40:36

Type
Incident

Catégorie

Statut
Résolu

Source de la demande
Helpdesk

Urgence
Moyenne

Impact
Moyenne

Sauvegarder

Traiter les demandes concernant les services réseau et système, applicatif sur GLPI

Réalisez une situation où un client/collègue vient vous voir avec un problème/incident qui aurait un rapport avec les services réseau et système ou applicatif.

Ticket

4

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

15

Tous

RE

Créé il y a 1 heure par R. Rachid

Plus de son

Bonjour je vous contacte car il s'avère que le son de mon pc ne fonctionne plus.

Merci

RA

Créé il y a 1 heure par R. Rachid

Bonjour collègue, je vous suggère pressamment de vous rendre dans "panneau de configuration". Cliquez ensuite sur "gestionnaire de périphériques" et désélectionnez votre carte son. Si un "!" jaune apparaît, cela indique un problème au niveau des pilotes de votre matériel qu'il faut mettre à jour.

Merci

Helpdesk

RE

Créé il y a 1 heure par R. Rachid

Bonjour,

Après vérification je n'ai pas de point d'interrogation affiché.

RA

Créé il y a 1 heure par R. Rachid

OK. Vérifier vos connexions hauts-parleurs et casque pour vous assurer que des cordons ou des câbles ne sont pas débranchés.

Helpdesk

RE

Créé il y a 1 heure par R. Rachid

En effet, il s'agissait d'un mauvais branchement.

Merci beaucoup

Ticket

Date d'ouverture

2023-02-07 16:28:58

Date de résolution

2023-02-07 18:44:19

Type

Incident

Catégorie

Statut

Résolu

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Haute

Impact

Moyen

Priorité

Haute

Validation

Non soumis à validation

Auteurs

2

Demandeur

R. Rachid

Observateur

R. Rachid

Attribué à

Éléments

0

Mes éléments

Sauvegarder

Statut

☐ Résolu

Traiter les demandes concernant les applications sur GLPI

Réalisez une situation où un client/collègue vient vous voir avec un problème/incident qui aurait un rapport avec une application (web, bureautique, mobile). **Attention : il faut que les échanges et les solutions soient logiques et que la solution ne soit pas trouvée forcément de suite.**

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

Tous

CO

Créé : 0 y a 54 minutes par : [A. collégue web](#) / Résolu

Je n'arrive pas à télécharger d'applications

Bonjour , je découvre un problème lorsque j'essaye de télécharger l'application sur mon téléphone .

RA

Créé : 0 y a 10 minutes par : [A. Rachid](#)

Bonjour, tout d'abord veuillez vérifier votre connexion Wi-Fi ou de données mobiles est fiable.

[A. Helpdesk](#)

CO

Créé : 0 y a 45 minutes par : [A. collègue web](#)

J'ai opté depuis peu pour la fibre cela n'est pas possible je possède une connexion performante.

RA

Créé : 0 y a 45 minutes par : [A. Rachid](#)

Très bien, alors vérifiez l'espace de stockage de votre appareil, l'espace disponible doit être supérieur à la taille de l'application souhaitée.

[A. Helpdesk](#)

CO

Créé : 0 y a 43 minutes par : [A. collègue web](#)

J'ai en effet plus beaucoup de place disponible sur mon appareil , j'ai libéré de l'espace, voilà le problème résolu. Merci

RA

Créé : 0 y a 42 minutes par : [A. Rachid](#)

Il n'y a pas de quoi si vous rencontrez un autre problème n'hésitez pas je suis là pour vous.

[A. Helpdesk](#)

Ticket

Date d'ouverture2023-02-07 16:59:31

Date de résolution2023-02-07 17:11:58

TypeIncident

Catégorie-----

StatutRésolu

Source de la demandeHelpdesk

UrgenceHaute

ImpactMoyen

PrioritéHaute

ValidationNon soumis à validation

Acteurs2

DemandeurA. collègue web

ObservateurA. Rachid

Attribué à

Éléments0

Mes éléments

Sauvegarder

Statut

Résolu