

Documentation



Table des matières

I.	Installation GLPI	3
A.	Qu'est-ce que GLPI ?	3
1.	Outils nécessaires	3
B.	Etapes 1 : Installez les 4 bibliothèques	3
1.	A quoi servent les bibliothèques ?	3
C.	Etape 2 : Installation WampServer	4
1.	Qu'est-ce que WampServer?	4
D.	Etape 3 : Installation de GLPI	9
II.	Utilisation de GLPI	11
A.	Installation Plugin	11
B.	Utilisation de modèle	11
III.	Objectif : Création d'un ticket	14
A.	Le cycle de vie d'un ticket	15

I. Installation GLPI

A. Qu'est-ce que GLPI ?

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel gratuit de gestion des ressources informatiques et de suivi des problèmes. Il permet une gestion centralisée des équipements informatiques comme des ordinateurs, les logiciels, les périphériques et les utilisateurs, ainsi que le suivi des demandes de support technique et des incidents.

Les équipes informatiques des entreprises utilisent souvent GLPI pour gérer leurs parcs informatiques, suivre les demandes d'assistance des utilisateurs et des clients et générer des rapports et des statistiques sur l'utilisation des ressources informatiques. Il est compatible avec plusieurs systèmes d'exploitation comme Linux, Windows, MacOS.





1. Outils nécessaires

Lors de l'installation de GLPI nous aurons besoin des outils suivants :

- WampServer
- Firefox
- Bibliothèque C++
- 7Zip

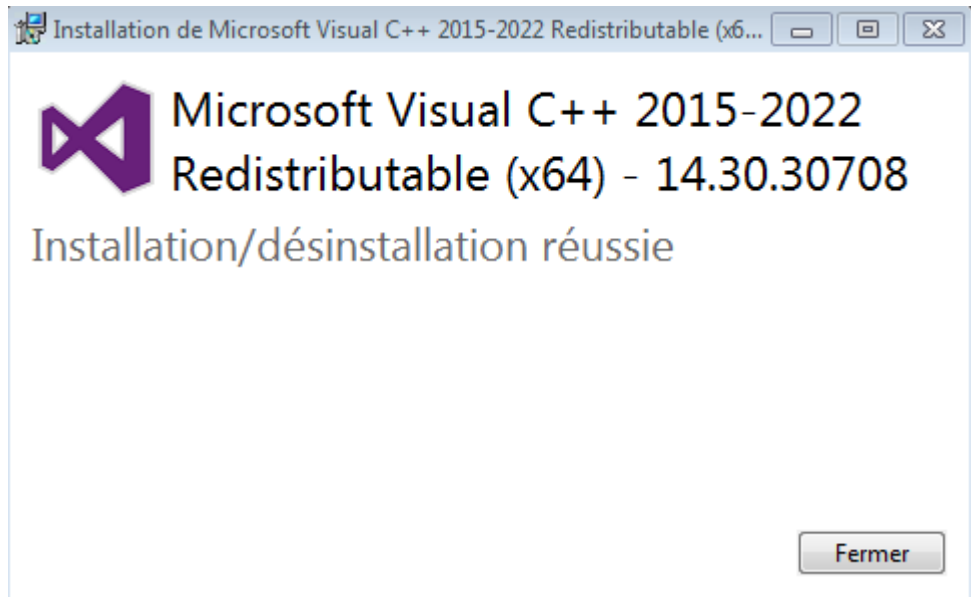
B. Etapes 1 : Installez les 4 bibliothèques

Vous devez installer les 4 bibliothèques ci-contre :

 VC10_vccredist_x64	21/02/2023 14:59	Application	10 037 Ko
 VC11_vccredist_x64	21/02/2023 14:59	Application	7 020 Ko
 VC12_vccredist_x64	21/02/2023 14:59	Application	7 027 Ko
 VC15_16_17_redist.x64	21/02/2023 14:59	Application	24 690 Ko

1. A quoi servent les bibliothèques ?

Les bibliothèques Microsoft Visual C++ fournissent des fonctionnalités de base pour les programmes écrits en C++ à l'aide de l'environnement de développement intégré (IDE) Microsoft Visual Studio. Ces bibliothèques sont nécessaires pour exécuter des applications Windows qui ont été développées avec Visual C++.



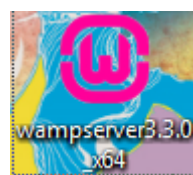
Installez bien les versions **x64** !

C. Etape 2 : Installation WampServer

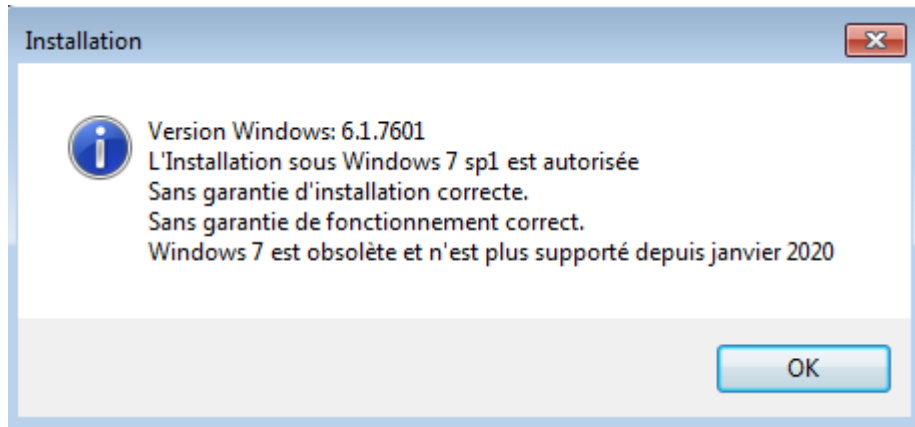
1. Qu'est-ce que WampServer?

WAMP est un environnement de développement web qui permet aux développeurs de créer des sites web dynamiques sur des ordinateurs Windows. Plus précisément, c'est une distribution de logiciels open source qui combine les éléments nécessaires pour créer des applications web comme le système d'exploitation Windows, le serveur web Apache, la base de données MySQL et le langage PHP.

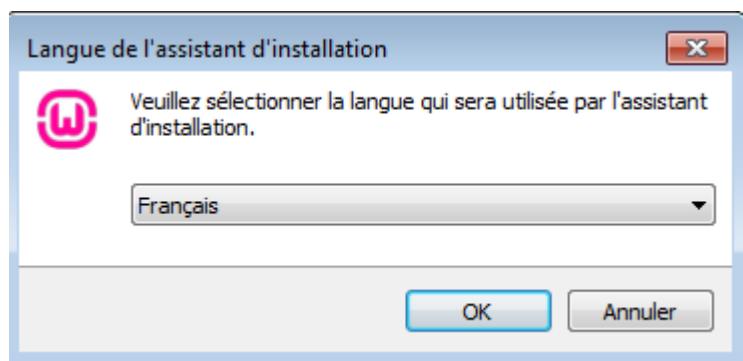
Nous utiliserons la version 3.3.0 de **WampServer** :

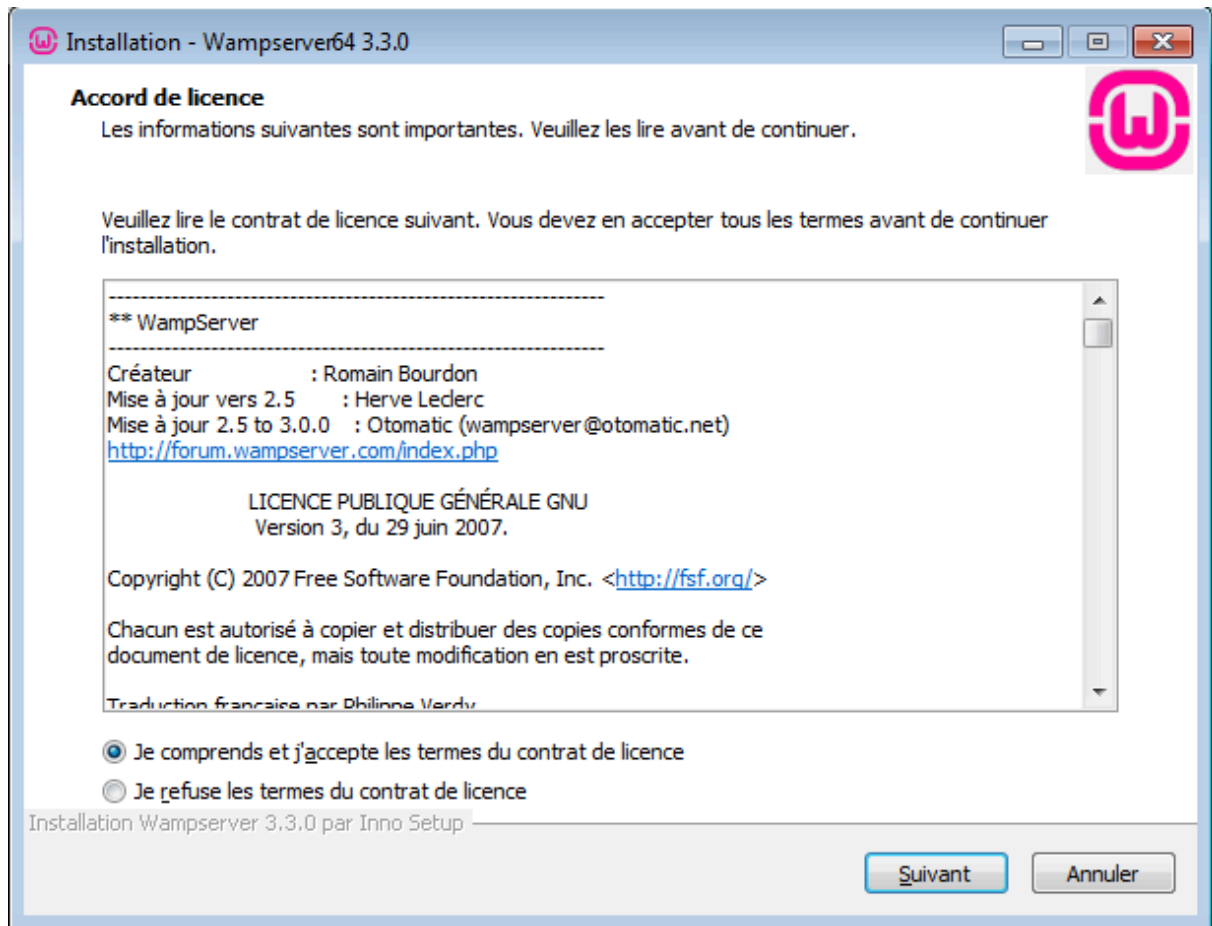


Attention : Pensez à vérifier le bon **fonctionnement** à la fin de l'installation de WampServer.



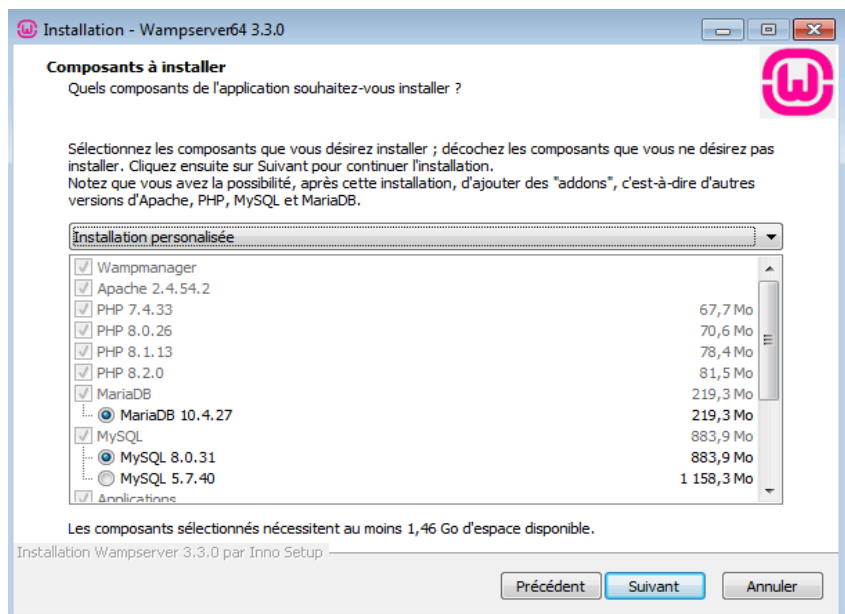
Nous allons donc lancer le fichier .Exe et sélectionner la **langue** qui vous correspond.

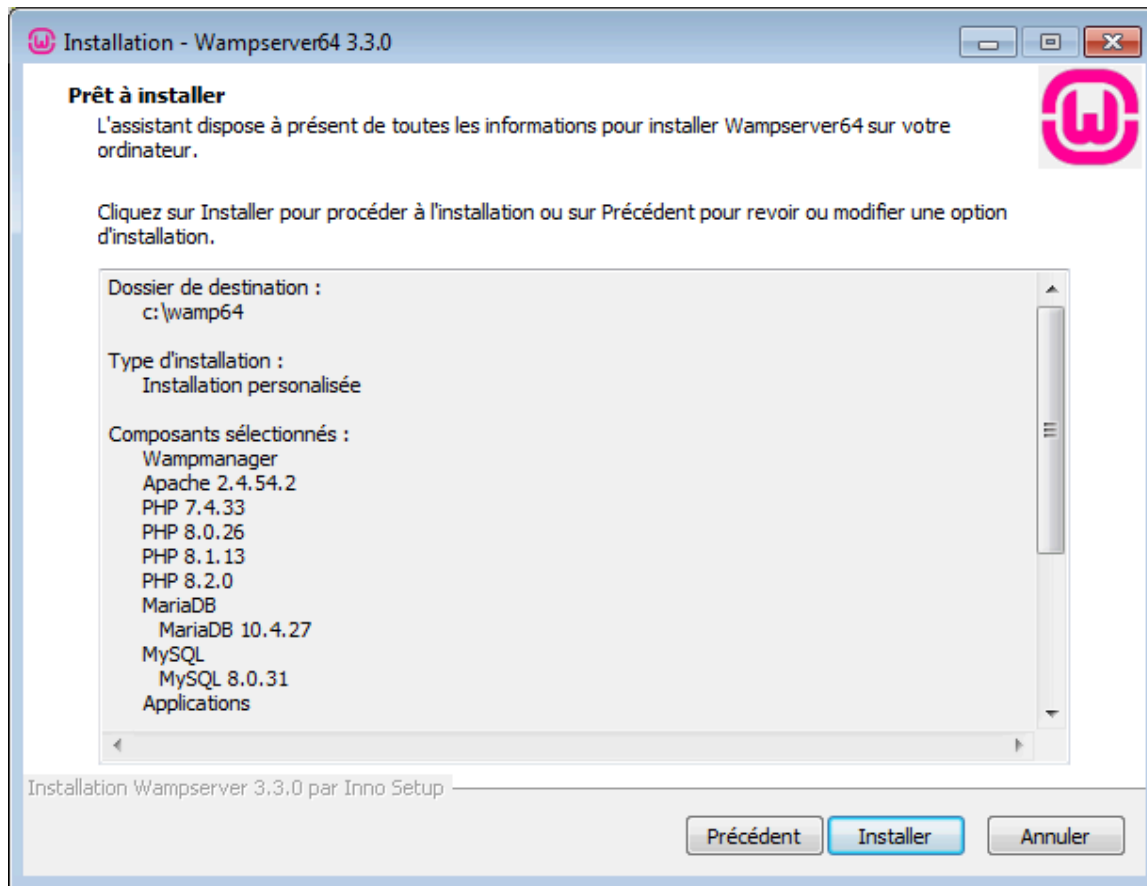




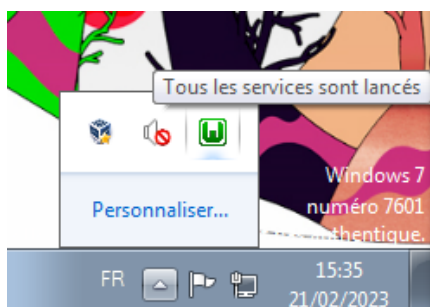
Cocher « *Je comprends et j'accepte les termes du contrat de licence* » et appuyez sur **Suivant**.

Veuillez vérifier la bonne installation des outils de WampServer pour le bon fonctionnement de son environnement.



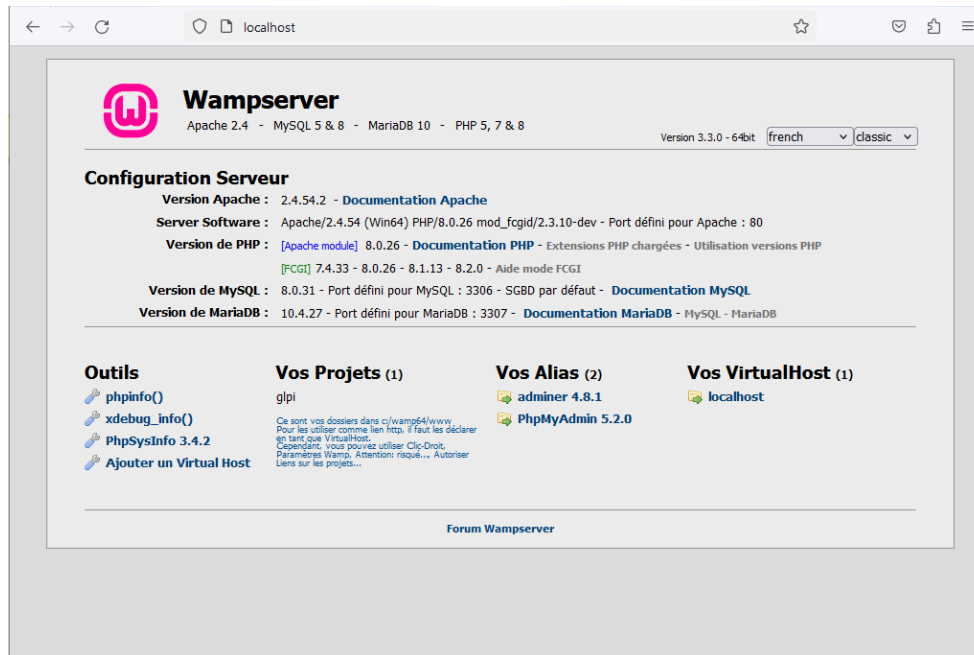


Puis maintenant, sélectionner « **Installer** »

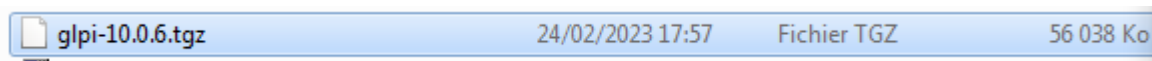


- Une fois l'installation terminée, vous pouvez donc lancer WampServer
- Vérifiez en bas à droite de l'écran que WampServer fonctionne bien
- (Dans le cas contraire, pensez à redémarrer la machine)

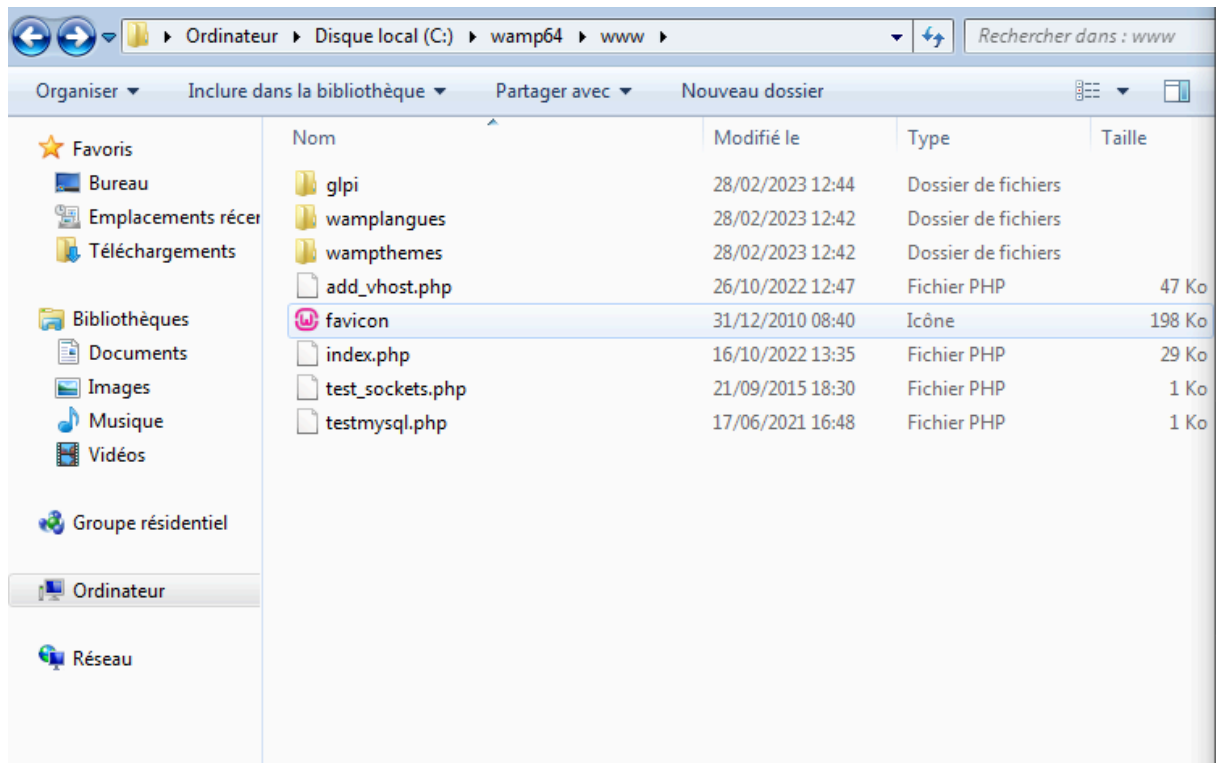
Dans votre navigateur, vous pouvez donc taper “localhost” et être tombé sur index.php par défaut de WampServer.



D. Etape 3 : Installation de GLPI



Nous allons extraire ce fichier jusqu'à obtenir le dossier “glpi” que nous allons placer dans **C:\wamp64\www**



Ensuite, pour procéder à l'installation de GLPI nous allons nous rendre sur "**localhost/glpi**" dans le navigateur. Et nous tomberons sur cette page :

The screenshot shows the GLPI SETUP page, Step 1: Configuration de la connexion à la base de données. The page has a dark blue header with the GLPI logo and the title 'GLPI SETUP'. Below the header, the text 'Étape 1' and 'Configuration de la connexion à la base de données' are displayed. The form contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'root', and 'Mot de passe SQL' which is empty. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

Dans Serveur SQL, bien renseigné "**localhost**" et dans Utilisateur SQL "**root**"

Et Appuyez sur **Continuer**

The screenshot shows the GLPI SETUP page, Step 2: Test de connexion à la base de données. The page has a dark blue header with the GLPI logo and the title 'GLPI SETUP'. Below the header, the text 'Étape 2' and 'Test de connexion à la base de données' are displayed. A green checkmark and the text 'Connexion à la base de données réussie' are shown. Below this, the text 'Veuillez sélectionner une base de données :' is displayed. There are three radio buttons: 'Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :', 'glpi_base', and 'svs'. The 'glpi_base' radio button is selected.

Pour créer la nouvelle base des données “**glpi_base**”

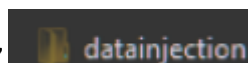


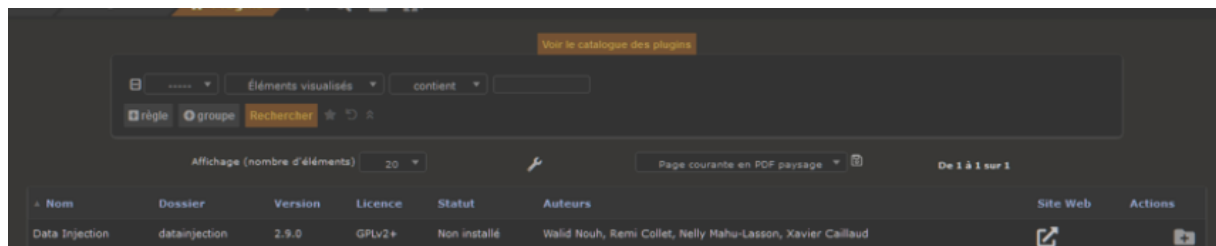
Attendez simplement la fin de l’initialisation de la base de données.

II. Utilisation de GLPI

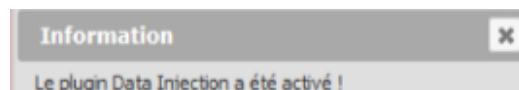
A. Installation Plugin

Nous allons tout d’abord installer le plugin “Data Injection”





- Appuyez sur le dossier avec le + dans la colonne Actions pour passer à l'installation.
- Puis pensez bien à activer le plugin.



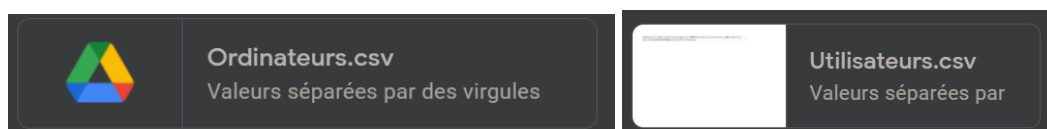
B. Utilisation de modèle

Ce qu'on a besoin :

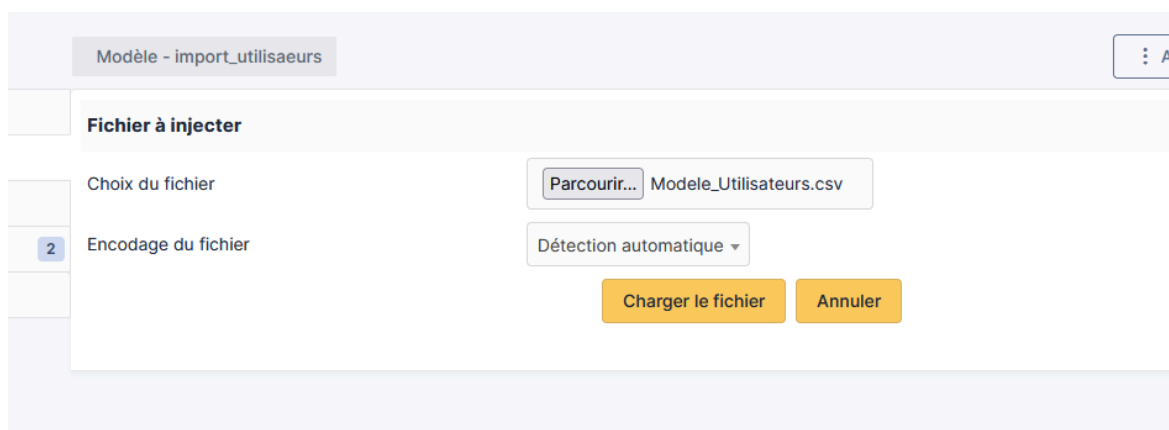
- Des modèles : **“Modele_Ordinateurs.csv”** , **“Modele_Utilisateurs.csv”**



- Des données à injecter dans les modèles : **“ Ordinateurs.csv”**, **“Utilisateurs.csv”**



On va commencer par le modèle ordinateur puis qui sera suivi de l'utilisateurs.csv



Nom	<input type="text" value="import_utilisateurs"/>		
Visibilité	<input type="button" value="Privé"/>		
Entité	Entité racine <input type="button" value="i"/> <input type="button" value="+"/>	Sous-entités	<input type="button" value="Non"/>
Commentaires	<div></div>		
Type de données à importer	<input type="text" value="Utilisateur"/>		
Création des lignes	<input type="button" value="Oui"/>	Mise à jour des lignes	<input type="button" value="Oui"/>
Options avancées			
Ajouter des intitulés	<input type="button" value="Oui"/>	Format des dates	<input type="button" value="jj-mm-aaaa"/>

Pour compléter le modèle, il faut :

- Choisir un nom pour le modèle : “import_utilisateurs”
- Type de données à importer : “Utilisateur”
- Création des lignes : “oui”
- Mise à jour des lignes : “oui”
- Ajouter des intitulés : “oui”

Et appuyez sur Ajouter

Accueil / Outils / Data Injection / Modèles + Ajouter Rechercher Rechercher Entité racine (Arborescence)

Modèle - import_utilisateurs Actions

Voir un aperçu du fichier

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Prénom	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Prénom"/>	<input type="checkbox"/>
Nom de famille	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Nom de famille"/>	<input type="checkbox"/>
Login	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Identifiant"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mot de passe	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Mot de passe"/>	<input type="checkbox"/>
Mail	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Courriels"/>	<input type="checkbox"/>
Groupe	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Groupe"/>	<input type="checkbox"/>
Téléphone	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Téléphone"/>	<input type="checkbox"/>
Actif (Oui=1 Non=0)	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Actif"/>	<input type="checkbox"/>
Profil par défaut (self-service)	<input type="button" value="Utilisateur"/>	<input type="button" value="Profil par défaut"/>	<input type="checkbox"/>

Dans Correspondances, nous allons créer les tables, les champs et placer les champs de liaison.

On sauvegarde et on valide

Accueil / Outils / Data Injection / Importation du...

Utiliser un modèle existant

Modèle

Information complémentaire (Choix du fichier)

[Téléchargement fichier exemple](#)

Fichier à injecter

Choix du fichier Aucun fichier sélectionné.

Encodage du fichier

Fichier à injecter

Choix du fichier Utilisateurs.csv

Encodage du fichier

Fichier à injecter, nous sélectionnons "Utilisateurs.csv".

GLPI Administration / Utilisateurs

Actions: Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés: contient

Règle, règle globale, groupe, Rechercher

Identifiant	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
adit	DIT	adit@gmail.com	3376		Oui
glpi					Oui
glpi-system	Support				Oui
normal					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

20 lignes / page De 1 à 6 sur 6 lignes

Grâce au fichier "Utilisateurs.csv" va permettre de rajouter des utilisateurs où on va les trouver dans : **Administrateur > Utilisateurs**

III. Objectif : Création d'un ticket

login: glpi / glpi

Avec le compte GLPI : Aller dans configuration / Assistance / ITIL et créer 3 pannes

- Panne_reseau
- Panne_logicielle
- Panne_materielle

Se connecter avec le compte tech / tech

A. Le cycle de vie d'un ticket

Pour créer un ticket, il faut renseigner le titre et la description du problème qu'on rencontre.

Lorsqu'on traite le problème en cours, on modifie le statut.

- On peut l'attribuer ou le **planifier**.
- gérer l'urgence : **facile, moyen, difficile**

Caractéristiques - Statut

est

Clos

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

☆

🕒

Actions

🔍

🗑️

🔍

📄

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème d'impression	Clos	2023-03-07 15:17	2023-03-07 15:01	Moyenne	Extreme	i	panne_matériel	

20

lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

ci-dessus, on peut voir qu'il s'agit d'un ticket nommé "Problème d'impression" qui est clos, donc un problème qui est désormais résolu. Il avait une priorité Moyenne dans la catégorie panne matérielle.