



Documentation

GLPI

Valide le point : Collecter, suivre
et orienter des demandes

Loan ALBIACH
ECOLE IPSSI (MARNE-LA-VALLEE)



Afin de collecter, suivre et orienter des demandes, j'ai utilisé GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique).

Dans un premier temps, il faut installer GLPI :

Pour mettre à jour le système, j'ai fait les commandes suivantes :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt update|
root@debian:/media/cdrom0# apt full-upgrade
```

Afin d'installer un serveur LAMP (apache // PHP // mariaDB // MySQL) j'ai effectué ces commandes :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt install apache2|
root@debian:/media/cdrom0# apt install mariadb-server|
root@debian:/media/cdrom0# apt install php|^
```

Puis le démarrer automatiquement au démarrage :

```
root@debian:/media/cdrom0# systemctl enable apache2
root@debian:/media/cdrom0# systemctl enable mariadb|
```

Afin d'installer GLPI, j'ai dû installer différents paquets php ainsi que perl via la commande suivante :

```
root@debian:/media/cdrom0# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldr|
c php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl|
php-zip php-bz2 -y
```

Pour reload apache2 :

```
root@debian:/media/cdrom0# systemctl reload apache2|
```

Afin de télécharger la version 10.0.0 au format .tgz de glpi-project sur github, j'utilise la commande suivante :

```
root@debian:/var/www/html/glpi# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releas|
es/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz█
```

Puis je décompresse le fichier comme cela :

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

Pour donner les permissions au dossier glpi, j'utilise les commandes suivantes :

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

Pour me connecter à MariaDB :

```
|root@debian:/var/www/html/glpi# mysql -u root -p|
```

Créer la database :

```
|MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;
```

Créer l'utilisateur :

```
|MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'glpi';
```

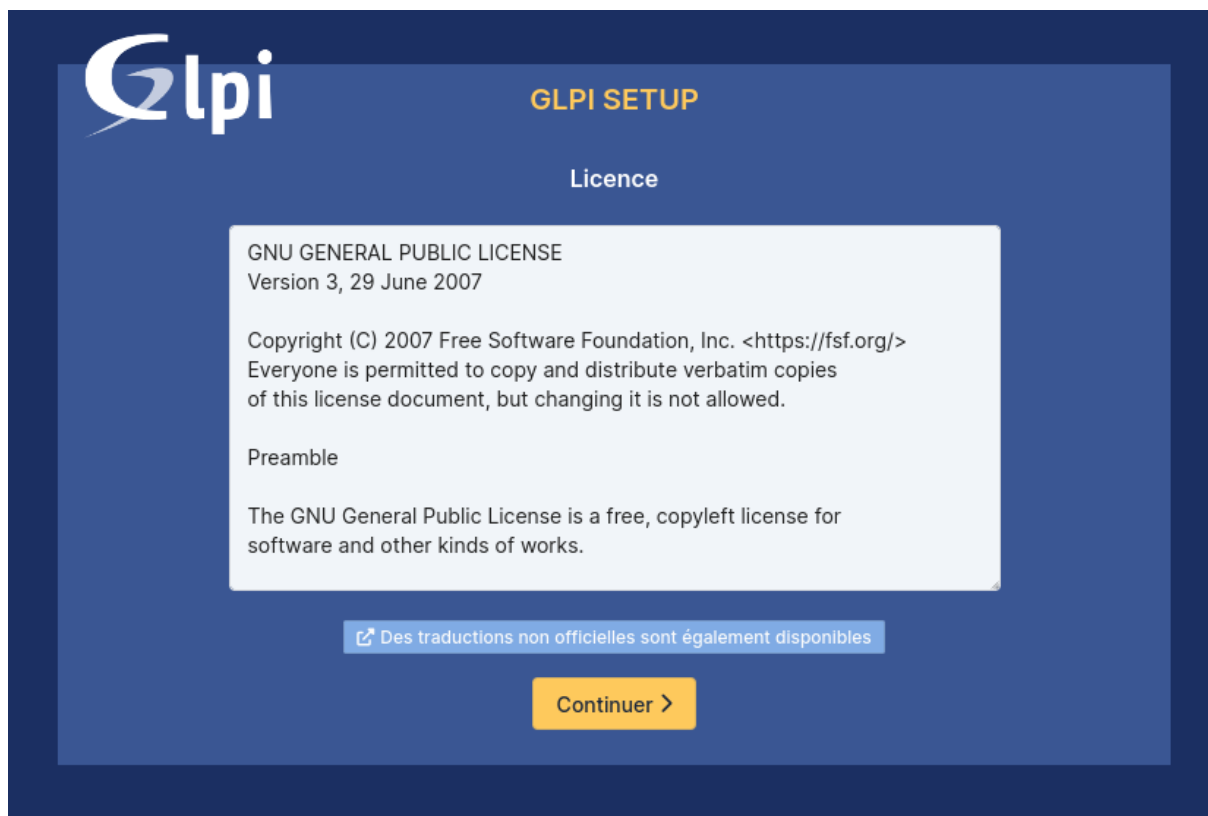
Donner les droits à l'utilisateur :

```
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'glpi'@'localhost';
```

PAGE 1 :



PAGE 2 :



PAGE 3 :



Une fois cliqué sur installer : (PAGE 4) :

Requis	Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	✓
Requis	Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis	Permissions pour les dossiers de données	✓
Suggéré	Emplacement sécurisé pour les dossiers de données 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 "/var/www/html/glipi": <ul style="list-style-type: none"> ▸ "/var/www/html/glipi/files" ("GLPI_VAR_DIR") ▸ "/var/www/html/glipi/config" ("GLPI_CONFIG_DIR") Vous pouvez ignorer cette recommandation si vous êtes certain que ces dossiers ne sont pas accessibles depuis votre serveur web.	⚠
Suggéré	Configuration de sécurité pour les sessions 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.	⚠
Suggéré	exif extension Renforcer la sécurité de la validation des images.	✓
Suggéré	ldap extension Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	✓
Suggéré	openssl extension Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	✓
Suggéré	zip extension Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.	✓
Suggéré	bz2 extension Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.	✓
Suggéré	Zend OPcache extension Améliorer les performances du moteur PHP.	✓
Suggéré	Extensions émulées de PHP Améliorer légèrement les performances.	✓



GLPI SETUP

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓

Connexion à la BDD :



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 >](#)

Une fois connecté on choisi si on créer une BDD ou si on en prend une existante :



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 >



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 >](#)



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



Connexion à votre compte

Identifiant

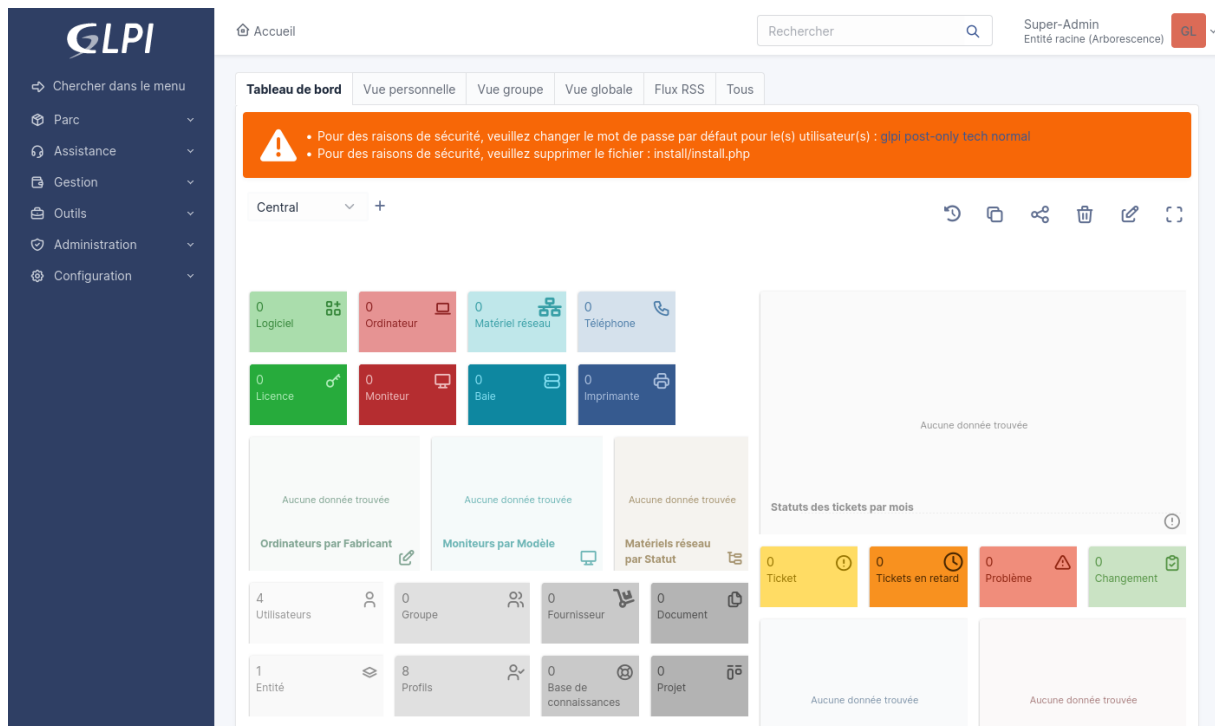
Mot de passe

Source de connexion

☒ Se souvenir de moi

Se connecter


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



Afin de créer un utilisateur, je vais dans l'onglet administration, puis je complète la fiche.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form in GLPI. The sidebar on the left highlights 'Administration' and 'Utilisateurs'. The form contains fields for: Identifiant, Nom de famille, Prénom, Mot de passe, Confirmation mot de passe, Fuseau horaire (set to 'Utiliser la configuration serveur'), Actif (set to 'Oui'), Courriels (with a plus icon), Valide depuis (with a calendar icon), Valide jusqu'à (with a calendar icon), Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Titre (with a dropdown and info icon), and Habilitation (with a dropdown). There are also sections for 'Catégorie', 'Commentaires', 'Récursif' (set to 'Non'), and 'Entité' (set to 'Entité racine').

Je créer un ticket via le compte utilisateur :



Accueil / + Créer un ticket

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: ----- ⓘ

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs:

Titre:

Description *
Paragraphe ▾ **B** *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

+ Soumettre la demande

Une fois connecté au compte administrateur, j'attribue le ticket au technicien créer précédemment.

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing sections like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area is titled 'Machine non fonctionnel (1)' and shows a ticket card. The ticket card has a pink 'BT' (Bonne Tri) label and a green box containing the text: 'Créé : À l'instant par Tife Baptiste', 'Machine non fonctionnel', and 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. To the right of the ticket card are fields for 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), and 'Validation' (Non soumis à validation). Below these are sections for 'Acteurs' (Demandeur: Tife Baptiste, Observateur: empty, Attribué à: Albiach Loan) and 'Éléments' (Mes éléments: empty, Ou recherche complète: empty, + Ajouter). At the bottom right, there is a 'Niveaux de services' dropdown.

Sur le compte technicien, je peux gérer le ticket, lui assigné un status et répondre au client demandeur.

Avec le compte administrateur que j'ai créé, je peux orienter les demandes des clients à différents techniciens.

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) web interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu containing sections like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area is titled 'Machine non fonctionnel (1)' and shows a ticket card. The ticket card has a pink 'BT' label, a green header 'Machine non fonctionnel', and a message: 'Bonjour, je vous contact car ma machine ne s'allume plus, même le bouton de démarrage...'. To the right of the ticket card is a sidebar with various fields: 'Impact' (Moyen), 'Priorité' (Haute), 'Validation' (Non soumis à validation), 'Acteurs' (1), 'Demandeur' (Tife Baptiste), 'Observateur', 'Attribué à' (Albiach Loan), 'Éléments' (0), and 'Niveaux de services'. The top navigation bar includes links for '+ Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Gabarits', 'Kanban global', and a search bar. The user 'Super-Admin' is logged in.

Le technicien peut gérer le ticket, lui assigné un statu et répondre au client demandeur.