




# Documentation

GLPI

Valide le point : Mise en place de  
gestion de parcs informatiques et  
de ticketing

Loan ALBIACH  
ECOLE IPSSI (MARNE-LA-VALLEE)



Afin de 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-xmlrp
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';
```

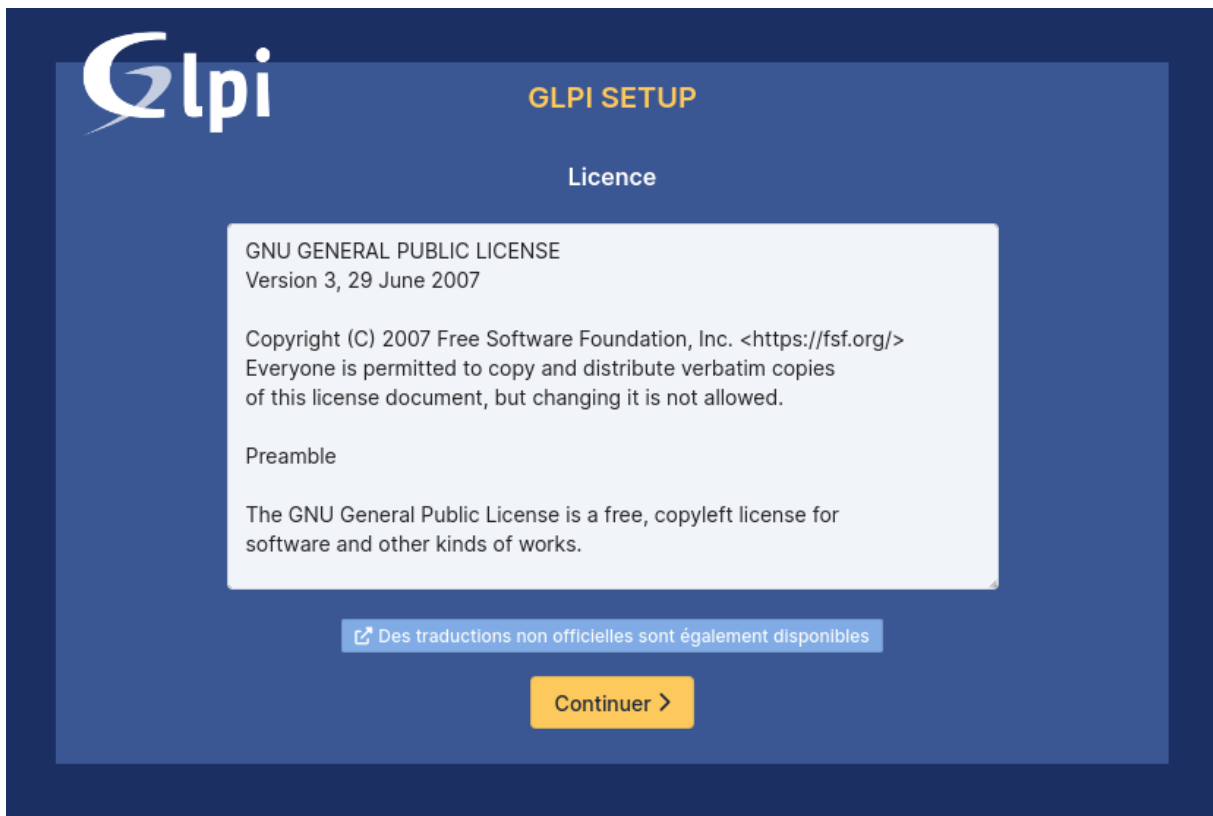
Donner les droits à l'utilisateur :

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

PAGE 1 :



PAGE 2 :



PAGE 3 :



Une fois cliqué sur installer : (PAGE 4) :

<b>Requis</b>	<b>Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille</b> Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	✓
<b>Requis</b>	<b>Permissions pour les fichiers de log</b>	✓
<b>Requis</b>	<b>Permissions pour les dossiers de données</b>	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Emplacement sécurisé pour les dossiers de données</b> 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"> <li>▸ "/var/www/html/glipi/files" ("GLPI_VAR_DIR")</li> <li>▸ "/var/www/html/glipi/config" ("GLPI_CONFIG_DIR")</li> </ul> Vous pouvez ignorer cette recommandation si vous êtes certain que ces dossiers ne sont pas accessibles depuis votre serveur web.	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>Configuration de sécurité pour les sessions</b> 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.	⚠
<b>Suggéré</b>	<b>exif extension</b> Renforcer la sécurité de la validation des images.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>ldap extension</b> Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>openssl extension</b> Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>zip extension</b> Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>bz2 extension</b> Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Zend OPcache extension</b> Améliorer les performances du moteur PHP.	✓
<b>Suggéré</b>	<b>Extensions émulées de PHP</b> Améliorer légèrement les performances.	✓



## GLPI SETUP

### Étape 0

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

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
<b>Requis</b> Parser PHP	✓
<b>Requis</b> Configuration des sessions	✓
<b>Requis</b> Mémoire allouée	✓
<b>Requis</b> mysql extension	✓
<b>Requis</b> Extensions du noyau de PHP	✓
<b>Requis</b> curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
<b>Requis</b> gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
<b>Requis</b> Intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
<b>Requis</b> libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
<b>Requis</b> 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>	✓
<b>Requis</b> 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>	✓
<b>Requis</b> Permissions pour les fichiers de log	✓
<b>Requis</b> 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

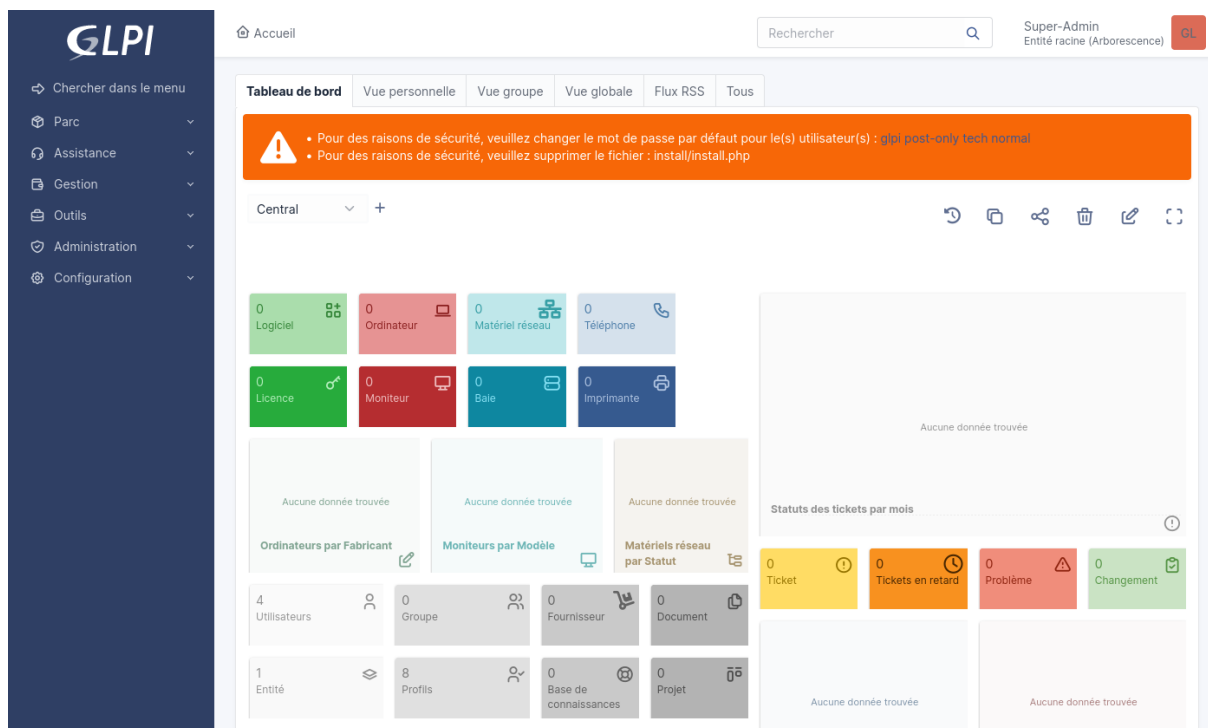
Mot de passe

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 the 'Administration' section, with 'Utilisateurs' selected. The form contains various input fields for user information: 'Identifiant', 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Fuseau horaire' (set to 'Utiliser la configuration serveur'), 'Actif' (set to 'Oui'), 'Valide depuis', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', and 'Titre'. There are also fields for 'Courriels', 'Valide jusqu'à', 'Catégorie', and 'Commentaires'. The 'Habilitation' section includes 'Récursif' (set to 'Non') and 'Entité' (set to 'Entité racine'). A 'Self-Service' checkbox is also present.

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 créé précédemment.

The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "Machine non fonctionnel (1)". The ticket is assigned to Tife Baptiste (BT). The ticket details include:

- Impact:** Moyen
- Priorité:** Haute
- Validation:** Non soumis à validation
- Acteurs:** 1 (Demandeur: Tife Baptiste)
- Attribué à:** Albiach Loan
- Éléments:** 0
- Niveaux de services:** (dropdown)

The left sidebar shows the "Assistance" menu with "Tickets" selected. The top navigation bar includes "Accueil / Assistance / Tickets" and a search bar.

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

The screenshot shows the GLPI interface for the same ticket titled "Machine non fonctionnel (1)" from the technician's perspective (LA). The ticket details include:

- Date d'ouverture:** 2023-02-01
- Type:** Incident
- Catégorie:** Incident
- Statut:** En cours (Attribué)
- Source de la demande:** Helpdesk
- Urgence:** Haute
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Haute
- Validation:** Non soumis à validation
- Acteurs:** 2 (Demandeur: Tife Baptiste)

The left sidebar shows the "Assistance" menu with "Tickets" selected. The top navigation bar includes "Accueil / Assistance / Tickets" and a search bar.

Réponse du client :





Ticket

7

BT

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

20

Tous

Créé : il y a 27 minutes par Tife Baptiste

Dernière mise à jour : À l'instant par Albiach Loan

Ajout d'un produit impossible

Bonjour,

Sur mon site e-commerce M2L, je n'arrive pas à ajouter un produit, une fois le nom, le prix et la quantité disponible remplis, je clique sur valider.

Une erreur apparait et me dis "Impossible d'ajouter cet article"

Pouvez-vous m'aider à régler le problème s'il vous plaît ?

Cordialement.

Créé : il y a 20 minutes par Albiach Loan

LA

Bonjour monsieur,

Je suis le technicien en charge de votre ticket.

Résumons, vous possédez un site e-commerce et quand vous souhaitez ajouter un produit à votre liste de produit, une erreur apparaît.

Êtes-vous bien connecté en tant qu'administrateur ? Car seul les administrateurs peuvent ajouter, modifier ou supprimer des produits.

Cordialement

Helpdesk

Ticket

2023-02-01 1

Incident

-----

...cours (Attribué)

Helpdesk

Moyenne

Moyen

Moyenne

Non soumis à validation

Acteurs 2

Demandeur

Tife Baptiste 3

Observateur

Ticket

7

BT

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

20

Tous

Créé : il y a 10 minutes par Tife Baptiste

Merci de votre réponse rapide,

Je suis bien connecté à mon compte, je suis administrateur sinon je n'aurais pas accès à la page permettant les modifications, suppression et ajout.

Créé : il y a 9 minutes par Albiach Loan

LA

D'accord,

Est-ce que vous pouvez m'envoyer le message d'erreur complet s'il vous plaît ?

Helpdesk

Créé : il y a 4 minutes par Tife Baptiste

BT

Erreur : Impossible d'ajouter un nouveau produit : le nombre de caractères a dépassé le seuil autorisé.

Ça doit être en rapport avec le nom du produit, j'ai essayé de mettre : "Baguette Harry Potter entouré d'un tissu en peau de singe".

Ticket

2023-02-01 1

Incident

-----

...cours (Attribué)

Helpdesk

Moyenne

Moyen

Moyenne

Non soumis à validation

Acteurs 2



Ticket7

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique20

Tous

Créé : ⌚ Il y a 2 minutes par 👤 Albiach Loan

Le soucis est ici, vous avez mis 56 caractères, seulement, le maximum autorisé est de 50 caractères..

Avez-vous besoins que j'augmente la limite ? Si oui, à combien de caractères ?

Helpdesk

BT

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Tife Baptiste

Merci d'avoir trouvé le problème... logique en réfléchissant d'avantages !

Oui, si vous pouvez mettre la limite à 60 caractères, ça m'arrangerais.

Merci beaucoup de votre rapidité et efficacité.

Cordialement

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 Albiach Loan

Voilà, j'ai fixé la limite à 65 caractères.

Très bonne journée à vous !

Cordialement

Votre technicien.

Helpdesk

LA

Ticket

Date d'ouverture2023-02-011

TypeIncident

Catégorie-----i

Statut...cours (Attribué)

Source de la demandeHelpdesk i

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ValidationNon soumis à validation

Acteurs2

DemandeurTife Baptiste3

Observateur

Réponse

Sauvegarder