

2.2 Sécurisation et création de la base Mysql :

- **Modification mot de passe root :**

Par défaut, votre base Mysql n'est pas sécurisée. En effet, l'utilisateur root est créé sans mot de passe.

Pour ce faire rendez vous dans phpmyadmin (<http://localhost/phpmyadmin/> dans notrecas), puis dans l'onglet *Comptes utilisateurs*.

Vous pouvez apercevoir ici les différents utilisateurs et leurs droits.

Sélectionner root et modifier les privilèges afin de modifier **le mot de passe** en **root**.

✓ Le profil a été modifié.


```
ALTER USER 'root'@'localhost' IDENTIFIED WITH mysql_native_password BY '****'
```

- **Préparation de la base Mysql :**

Pour que GLPI puisse communiquer avec la BD, il lui faut un nom d'utilisateur.

Pour des raisons de sécurité nous n'allons pas utiliser l'utilisateur *root* qui possède tous les droits, mais un utilisateur *GLPI* qui possède uniquement les droits sur sa base.












Pour ce faire, cliquer sur

 Ajouter un utilisateur

Sur la nouvelle page, remplissez les différents champs afin de

créer Un utilisateur : GLPI/ mdp :glpi

Un utilisateur : votrenom/ mdp :votrenom

	Nom d'utilisateur	Nom d'hôte	Mot de passe	Privilèges globaux	« Grant »	Action
<input type="checkbox"/>	GLPI	localhost	Oui	USAGE	Non	 Éditer les privilèges  Exporter
<input type="checkbox"/>	medoc	localhost	Oui	USAGE	Non	 Éditer les privilèges  Exporter
<input type="checkbox"/>	mysql.session	localhost	Oui	SUPER	Non	 Éditer les privilèges  Exporter
<input type="checkbox"/>	mysql.sys	localhost	Oui	USAGE	Non	 Éditer les privilèges  Exporter
<input type="checkbox"/>	root	localhost	Oui	ALL PRIVILEGES	Oui	 Éditer les privilèges  Exporter
↑ <input type="checkbox"/> Tout cocher Avec la sélection :  Exporter						

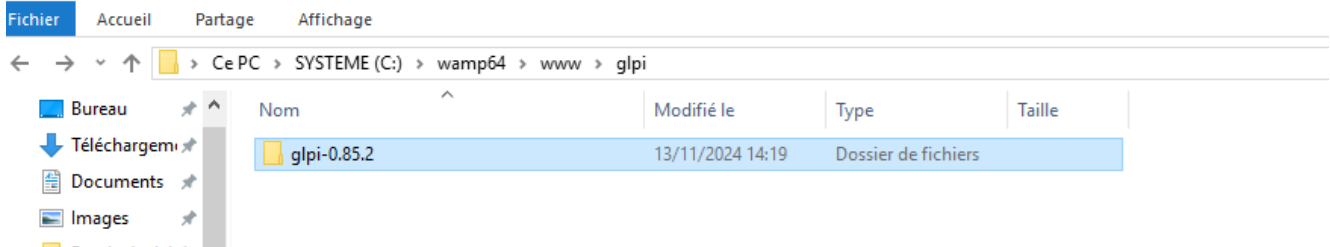
Avant l'installation, vous devez avoir une base MySQL disponible.

Vous devez connaître les données de votre connexion MySQL : l'adresse du serveur MySQL ; votre login MySQL ; votre password MySQL.

1 Installation de GLPI :

- 1) Décompresser l'archive GLPI dans un dossier **wamp64/www/glpi**

Faire vérifier que le dossier glpi est bien le dossier racine avec les fichiers extraits.



- 2) Création d'un alias glpi et configuration de son fichier conf.

- Cliquer gauche sur l'icône WAMPServer, dans l'onglet « Apache » et « Répertoire Alias », créer un nouvel alias **glpi**. Valider.
- Indiquer le chemin de l'alias **C:/wamp64/www/glpi/** puis valider.
- Modifier le fichier glpi.conf créé dans **C:/wamp64/alias** de la manière suivante :

Avant

```
Alias /glpi "C:\wamp64\www\glpi/"

<Directory "C:\wamp64\www\glpi/">
    Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
    AllowOverride all
    <ifDefine APACHE24>
        Require local
    </ifDefine>
    <ifDefine !APACHE24>
        Order Deny,Allow
        Deny from all
        Allow from localhost ::1 127.0.0.1
    </ifDefine>
</Directory>
```

Après

```
1 Alias /glpi "c:/wamp64/www/glpi/"
2
3 <Directory "c:/wamp64/www/glpi/">
4     Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
5     AllowOverride all
6     <ifDefine APACHE24>
7         Require all granted
8     </ifDefine>
9     <ifDefine !APACHE24>
10         Order Allow,Deny
11         Allow from all
12     </ifDefine>
13 </Directory>
```

- 3) Configuration de GLPI

Lancer la page d'installation depuis le navigateur de votre serveur:

<http://localhost/glpi>

ou <http://@IPserveur/glpi>

Les comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien

- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte post-only

Attention : Il faut bien entendu par la suite supprimer ou modifier ces comptes par défaut pour des raisons évidentes de sécurité. Veiller avant la suppression du compte glpi à créer un nouvel utilisateur avec le profil super-admin.

Utilisateur - ID 7		
Identifiant	<input type="text" value="adelou"/>	
Nom de famille	<input type="text"/>	Image
Prénom	<input type="text"/>	
Mot de passe	<input type="password"/>	Politique de mot de passe
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>	
Actif	<input type="text" value="Oui"/>	Adresse
Valable depuis	<input type="text" value="31"/>	Validité
Téléphone	<input type="text"/>	Authentification
Téléphone mobile	<input type="text"/>	Catégorie
Téléphone 2	<input type="text"/>	
Matricule	<input type="text"/>	
Titre :	<input type="text" value="-----"/>	Commentaire
Lieu	<input type="text" value="-----"/>	
Profil par défaut	<input type="text" value="Super-Admin"/>	Entité
Dernière mise à jour le 2024-11-13 14:53 Dernière connexion le		

Vous pouvez vous connecter à l'interface administrateur par la connexion GLPI/glpi.

Modifier les mdp des comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

- glpi/ **glpi29** pour le compte administrateur
- tech/ **tech29** pour le compte technicien
- normal/ **normal 29** pour le compte normal
- post-only/ **postonly 29** pour le compte post-only

2 Installation d'une base de données Msql existante

Cf Tuto GLPI Chapitre 2 : Installation d'une base de données exemple

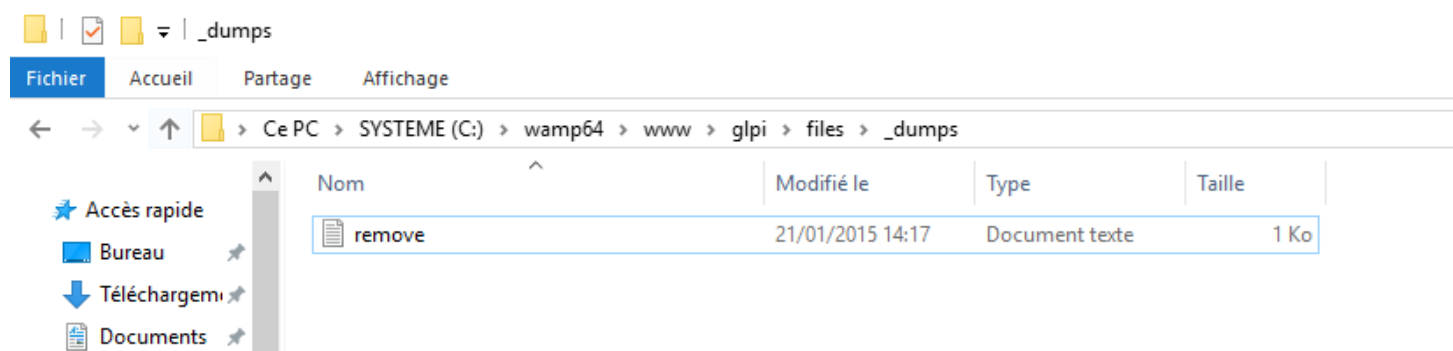
- Connectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

Rien



- Aller dans le répertoire
...glpi/files/_dumps/ Lister les bases glpi
existantes.

Il n'y a pas de bases existantes



- Copier la base de données fournie dans votre dossier de travail dans le répertoire
...glpi/files/_dumps/
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

La base de données est apparue sur la page

[Vérifier si une nouvelle version est disponible](#)

Sauvegarde SQL

Sauvegarde XML

<u>Fichier</u>	<u>Taille</u>	<u>Date</u>			
glpi-0.85-init--ergo.sql	3.36 Mio	2015-05-26 14:31	Supprimer définitivement	Restaurer	Téléchargement

- Restaurer cette base de données. **Attention** : L'ensemble de la base de données actuelle existante sera remplacé. Les comptes utilisateurs nécessaires pour se connecter sont ceux enregistrés dans cette nouvelle base de données.
- Reconnectez vous avec le compte GLPI. Que constatez vous ?

Le mode de passe de GLPI est revenu à l'initial.

Lister les utilisateurs de cette base de donnéesQue constatez vous ?


[Ministère de la Santé](#)
[... Report and create](#)
[Create personal chart](#)

	Identifiant	Catégorie (profil)	Nom de famille	Adresse de messagerie	Téléphone	Sexe	Age
1	00000000	00000000000000000000000000000000					
2	00000000	00000000000000000000000000000000					
3	00000000	00000000000000000000000000000000	Margaret				
4	00000000	00000000000000000000000000000000					
5	00000000	00000000000000000000000000000000	Olivia				
6	00000000	00000000000000000000000000000000		00000000			
7	00000000	00000000000000000000000000000000					
8	00000000	00000000000000000000000000000000	John Doe				
9	00000000	00000000000000000000000000000000					
10	00000000	00000000000000000000000000000000					

Des utilisateurs ont été ajouté à glpi

- Modifier les mots de passe des utilisateurs et vérifier la connexion:

3 Le service d'assistance aux utilisateurs de GLPI :

3.1 Le Helpdesk

Le module d'assistance (HelpDesk) permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets. Des statistiques sont également disponibles.

5.1.1 L'alimentation de la file d'attente

Cf Tuto GLPI CH8 - Helpdesk : L'alimentation de la file de tickets

GPLI offre trois modes d'alimentation de la file de tickets :

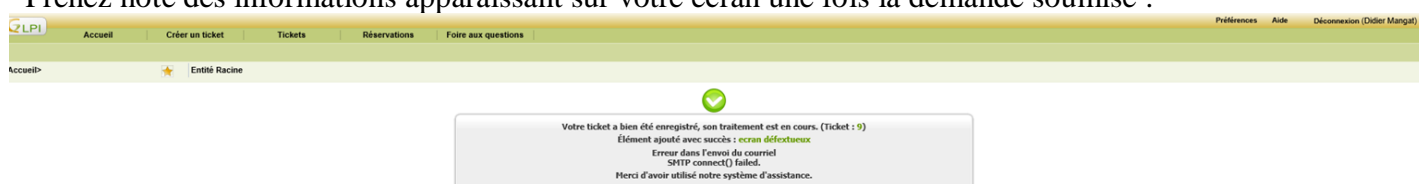
- Par le demandeur, dans l'interface de saisie (profil Self-Service ou Anonyme sans authentification).
- Par un technicien (fonctionnement en centre d'appel par exemple).

- Par la récupération de mails dans une boîte aux lettres en vue de leur conversion en demande d'assistance (solution non proposée !)

5.1.1.1 Utilisation de l'interface de saisie (profil Self-Service)

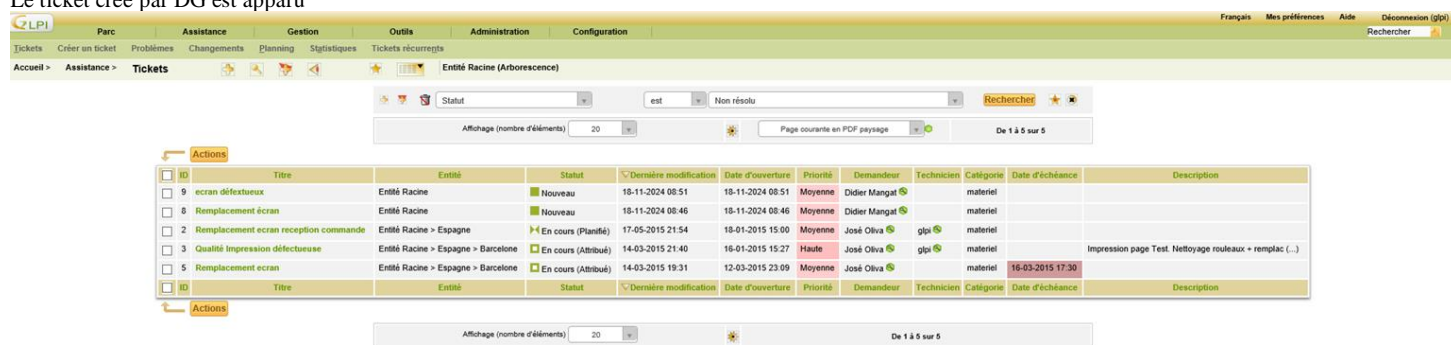
- Connectez-vous à GLPI avec un compte utilisateur ayant le profil Self-Service par défaut (utilisateur DG).
- Créer un ticket de type incident, catégorie Matériel et d'urgence moyenne avec aucun suivi par courriel. L'intitulé exemple est le suivant :

Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :



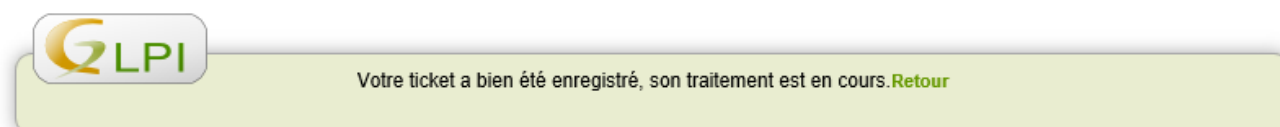
- Reconnectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Assistance-Tickets**. Que constatez vous ?

Le ticket créé par DG est apparu



Utilisation de l'interface de saisie (profil Anonyme)

- Ouvrir un nouvel onglet puis émettre un ticket anonyme à partir du formulaire suivant : <http://localhost/glpi/front/helpdesk.html>



Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :

- Reconnectez vous avec le compte GLPI.

- Aller dans le menu **Assistance-Tickets**. Que constatez vous ?

Actions											
ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
10	Pb impression	Entité Racine	Nouveau	18-11-2024 08:56	18-11-2024 08:56	Basse					
9	ecran defectueux	Entité Racine	Nouveau	18-11-2024 08:51	18-11-2024 08:51	Moyenne	Didier Mangat		materiel		
8	Remplacement écran	Entité Racine	Nouveau	18-11-2024 08:46	18-11-2024 08:46	Moyenne	Didier Mangat		materiel		
2	Remplacement ecran reception commande	Entité Racine > Espagne	En cours (Planifié)	17-05-2015 21:54	18-01-2015 15:00	Moyenne	José Oliva	glpi	materiel		
3	Qualité Impression défectueuse	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 21:40	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	materiel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplac (...)
5	Remplacement ecran	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 19:31	12-03-2015 23:09	Moyenne	José Oliva		materiel	16-03-2015 17:30	
ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description

Le ticket anonyme est apparu.

5.1.1.2 Utilisation de l'interface de saisie en tant que technicien

Dans ce mode de fonctionnement, c'est un technicien qui renseigne les différents champs de saisie. Cette utilisation est liée aux profils de type interface standard. Ce mode de fonctionnement correspond à une organisation avec centralisation des demandes. Le technicien reçoit les demandes le plus souvent par téléphone, et les saisit dans l'interface.

Le profil est du type **Interface standard**. Le profil prédéfini le plus adapté à cette fonction est le profil **Admin**. Vous pourrez utiliser ainsi le compte **glpi** pour découvrir l'interface de saisie des demandes. Placez vous dans le menu **Assistance-Tickets**. La liste des tickets non résolus s'affiche.

3.2 La gestion des tickets

Quel que soit le mode d'alimentation de la file, les tickets sont tous disponibles sous la même forme. On accède aux tickets à partir de plusieurs points d'entrée.

5.2.1 Accès aux tickets par fiche utilisateur

Dès lors qu'un utilisateur a été défini comme demandeur pour un ticket, ce dernier se trouve accessible par l'onglet **Tickets** de la fiche du demandeur.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouver le ticket ID :3 à partir de la fiche de l'utilisateur José OLIVA. Préciser le fil d'Ariane (arborescence). Accueil>Assistance>tickets

The screenshot displays the GLPI interface for viewing a specific ticket. The breadcrumb trail at the top reads: Accueil > Assistance > Tickets. The left sidebar contains a menu with options like Ticket, Suivis, Validations, Tâches, Solution, Statistiques, Coûts, Documents, Problèmes, Changements, Historique, and Tous. The main content area is titled 'Ticket - Qualité impression défectueuse - ID 3 (Entité Racine > Espagne > Barcelone)'. It features a 'Liste' button and a '5/5' rating. The ticket details are organized into several sections: 'Date d'ouverture' (16-01-2015 15:27), 'Par' (glpi), 'Statut' (En cours (Attribué)), 'Urgence' (Haute), 'Impact' (Haut), 'Priorité' (Haute), 'Date d'échéance', 'Dernière modification' (14-03-2015 21:40 par glpi), 'Catégorie' (matériel), 'Source de la demande' (Helpdesk), 'Validation' (Non soumis à validation), 'Élément associé' (Imprimante - Samsung ML250), and 'Lieu' (entrepôt). Below these, the 'Acteur' (José Oliva, Gestionnaire_imprimantes) and 'Observateur' (tech) are listed. The 'Attribué à' section shows 'glpi' and 'Gestionnaire_imprimantes'. The 'Titre' is 'Qualité Impression défectueuse' and the 'Description' includes 'Vérification Toner et Tambour.' and 'Remplacement Tambour.'. At the bottom, there are buttons for 'Sauvegarder' and 'Mettre à la corbeille', and a file upload area with the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir...'.

- Que constatez vous ?

Le ticket s'affiche bien avec toutes les informations.

5.2.2 Accès aux tickets par la fiche d'un élément du parc

Dès lors qu'un élément du parc a fait l'objet d'un ticket, celui-ci se trouve accessible par l'item **Tickets** de la fiche de l'élément du parc.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouvez le ticket ID :3 à partir de la fiche imprimante Samsung ML 250. Précisez le fil d'Ariane (arborescence). Accueil>parc>imprimante>tickets.
- Que constatez vous ?

Le ticket id 3 est bien présent dans l'onglet

3.3 Les suivis

Un suivi est la transcription dans le ticket d’une action en vue de la résolution de ce ticket.

5.3.1 Ajouter un suivi

- Connectez-vous en tant que demandeur et ouvrez le suivi du ticket ID : 3. d’Ariane. Que constatez vous ?

Le suivi à été ajouté au ticket

Liste

Ticket - Qualité Impression défectueuse - ID 3 (Entité Racine > Espagne > Barcelone)

5/6

Nouvel élément - Suivi

Description

Impression page Test n°2. impression ok

Ajouter

Source du suivi

Helpdesk

Privé

Non

Avant le mois dernier

Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplacement toner. Impression OK.

Créé par glpi le 14-03-2015 21:55 - Helpdesk

ances

ons

Liste

Ticket - Qualité Impression défectueuse - ID 3 (Entité Racine > Espagne > Barcelone)

5/6

Ajouter un nouveau suivi

Aujourd'hui

Impression page Test n°2. impression ok

Créé par glpi le 18-11-2024 09:13 - Helpdesk

Avant le mois dernier

Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplacement toner. Impression OK.

Créé par glpi le 14-03-2015 21:55 - Helpdesk

3.4 Validation d’un ticket

- Procédez à une demande de validation vis-à-vis du demandeur. Soyez vigilant quant à l'utilisateur en charge de la validation. Réflexion autour du profil de l'utilisateur.

Statut est Résolu Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
3	Qualité Impression défectueuse	Résolu	18-11-2024 09:26	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	matériel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplac (...) Impression page Test n°2. impression ok

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1