

# TP- GLPI



# SOMMAIRE

1. SCHÉMA DU RÉSEAU

2. GLPI C'EST QUOI

3. INSTALLATION GLPI

4. DROIT UTILISATEUR

5. CRÉATION D'UN TICKET

6. RÉPONDRE À UN TICKET

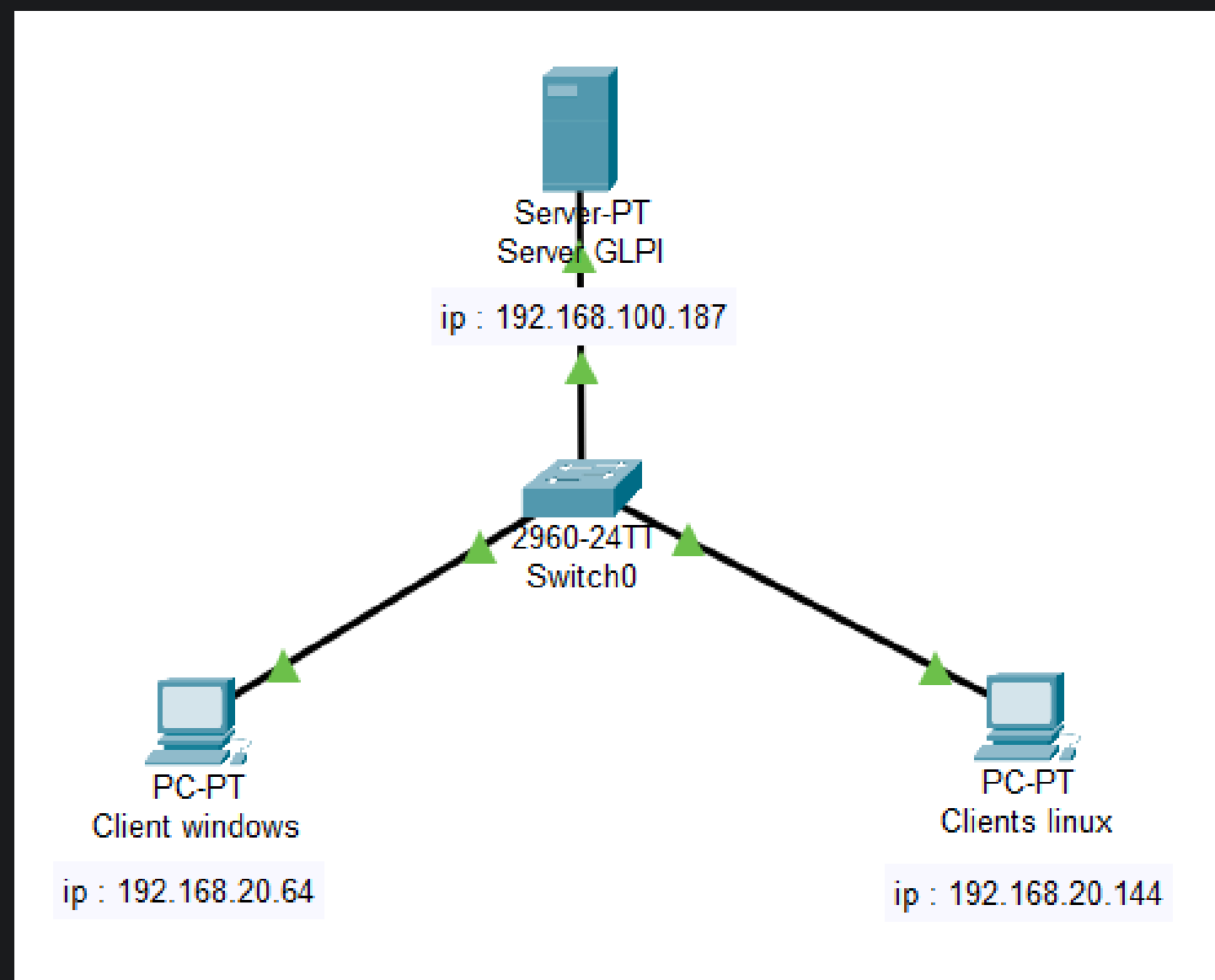
7. TABLEAU DE BORD

8. CRÉATION D'UN USER

9. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI WINDOWS

10. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI LINUX

# 1. SCHÉMA DU RÉSEAU



## 2. GLPI C'EST QUOI



### GESTION LIBRE DE PARC INFORMATIQUE

Le GLPI est un logiciel open-source de gestion des services informatiques. Il permet aux entreprises et organisations de gérer leur parc informatique, les incidents, les demandes d'assistance, les licences... Il inclut un système de ticketing, une gestion des actifs matériel et logiciel, ainsi que des outils de planification et de reporting. Le GLPI est utilisé pour optimiser la gestion des ressources IT et améliorer le support aux utilisateurs.

# 3. INSTALLATION GLPI

```
root@domontGLPI:~# apt update && sudo apt upgrade -y
```

Nous mettons le systeme à jour

```
root@domontGLPI:~# apt install apache2 php mariadb-server -y
```

```
root@domontGLPI:~# apt install php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-xml php-intl php-ldap php-apcu php-xmldr php-zip php-bz2 php-imap -y
```

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

Puis nous installons un serveur lamp.

```
root@domontGLPI:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
```

Nous installons glpi.

```
root@domontGLPI:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

Ici nous changeons les droits sur pour le glpi. Cette commande attribue le contrôle total des fichiers de GLPI à l'utilisateur et au groupe www-data, qui est l'utilisateur utilisé par le serveur web. Cela garantit que le serveur web peut lire et écrire dans ces fichiers, ce qui est nécessaire pour que GLPI fonctionne correctement.

```
root@domontGLPI:~# mysql -u root -p
```

Cette commande nous permet d'entrer dans MySQL pour exécuter des commandes SQL.

```
CREATE DATABASE glpi;
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';
FLUSH PRIVILEGES;
EXIT;
```

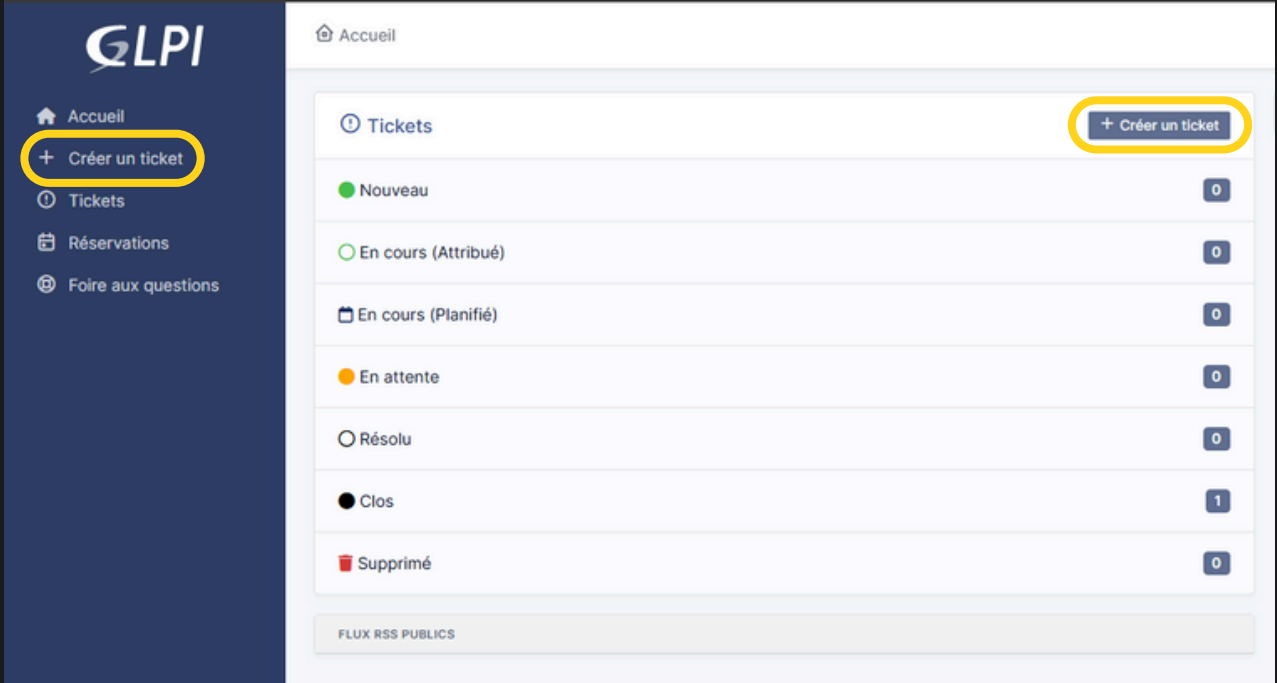
Ces commandes créent une base de données glpi, attribuent tous les privilèges à l'utilisateur glpiuser avec le mot de passe password



# 4. DROIT UTILISATEUR

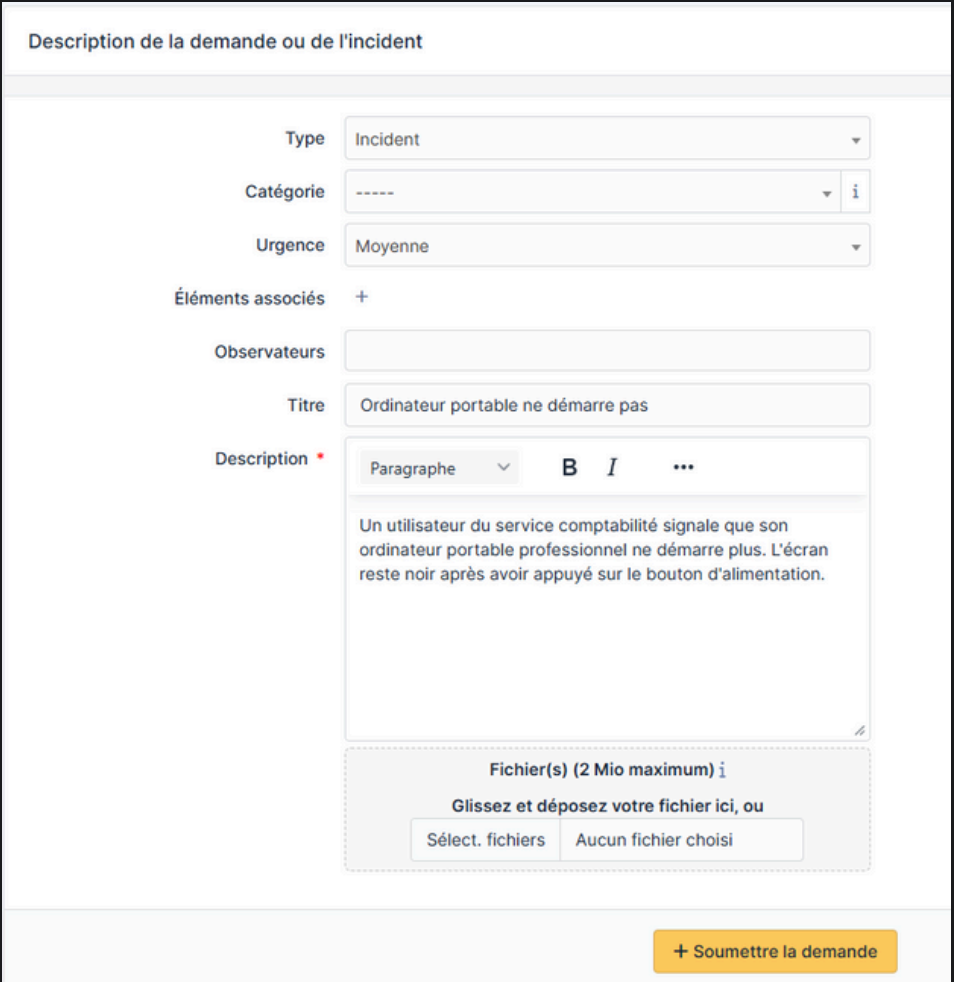
Rôle	Gestion des Tickets	Gestion du Parc	Administration	Accès aux Rapports
Super-Admin	Création, modification, suppression, attribution	Gestion complète des équipements et logiciels	✓	Accès à toutes les statistiques et logs
Admin	Gestion complète des tickets	Gestion du parc informatique	✓	Accès aux statistiques
Supervisor	Suivi et validation des tickets	Lecture/modification limitée sur les équipements	✗	Statistiques des tickets de son service
Technician	Création, modification et résolution des tickets	Gestion des équipements selon permissions	✗	Rapports liés aux interventions
Hotliner	Création et suivi des tickets	Aucun accès au parc informatique	✗	Aucun accès aux rapports
Observer	Lecture seule des tickets	Lecture seule sur certains équipements	✗	Accès limité aux statistiques
Read-Only	Lecture seule sur les tickets et équipements	Lecture seule sur le parc informatique	✗	Consultation des rapports
Self-Service	Création et suivi de ses propres tickets	Aucun accès au parc informatique	✗	Aucun accès aux rapports

# 5. CRÉATION D'UN TICKET

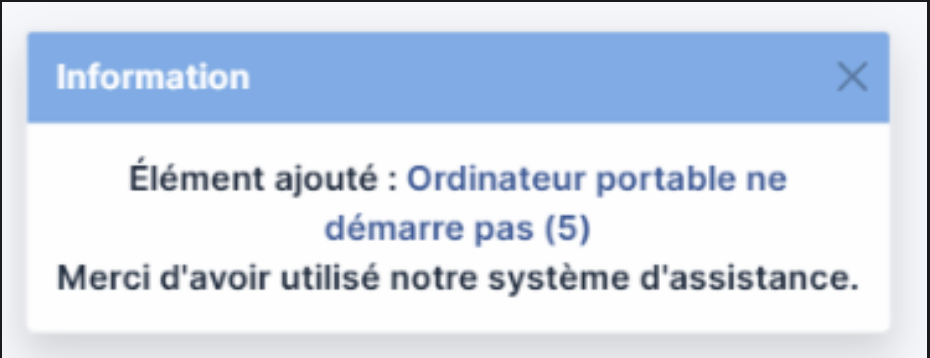


On se connecte tout d'abord en temps que client pour créé un ticket faut rester sur l'acceuil est cliquer sur le bouton créé un ticket

Puis ici nous pouvons remplir notre ticket.



Ici le ticket à bien était créé.



Nous voyons que le ticket est bien rajouter.





# 6. RÉPONDRE À UN TICKET

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Tickets

Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Accueil / Assistance / Tickets

AjouterRechercherListesGabaritsKanban globalTickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

GL

5  
Tickets

4  
Tickets entrants

0  
Tickets en attente

0  
Tickets assignés

0  
Tickets planifiés

0  
Tickets résolus

1  
Tickets fermés

-----

Caractéristiques - Statut

est

Non résolu

règle

règle globale

groupe

Rechercher

☆

🕒

Actions

🔍

🔍

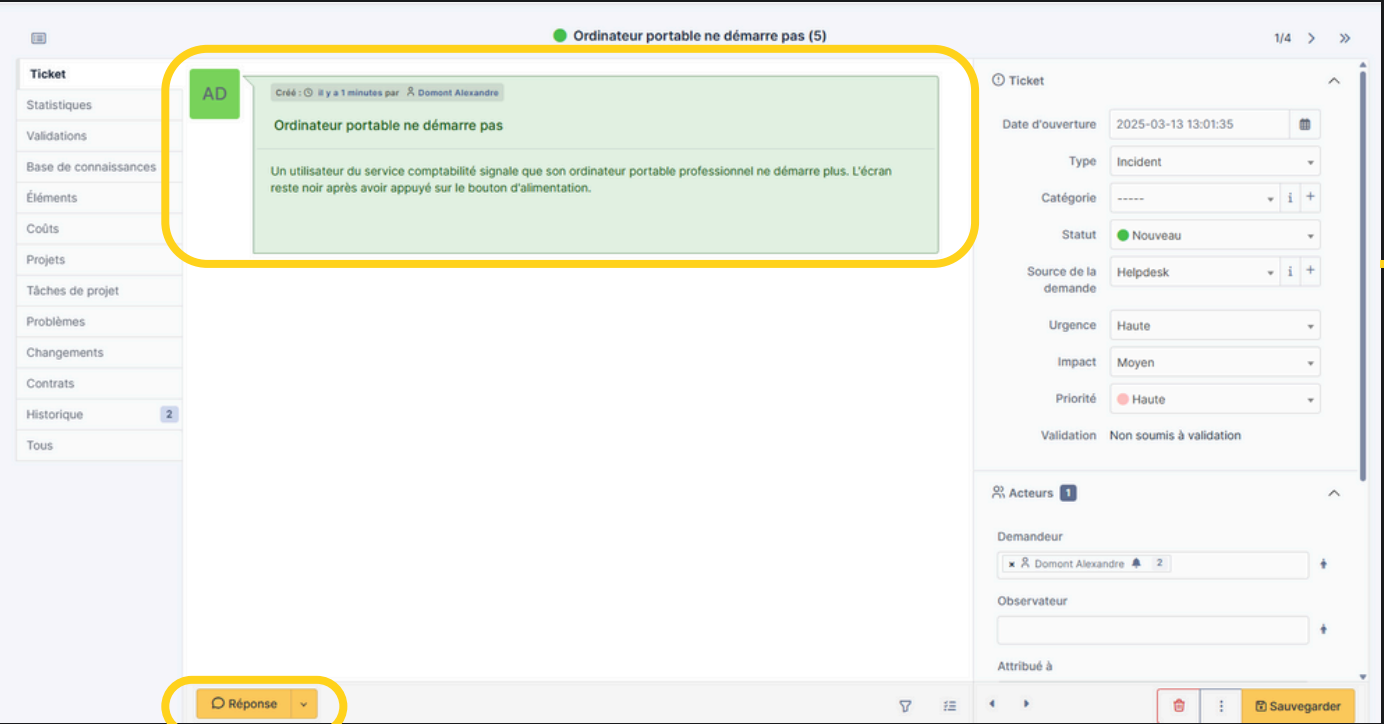
📄

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
5	Ordinateur portable ne démarre pas	Nouveau	2025-03-13 13:01	2025-03-13 13:01	Haute	Domont Alexandre			

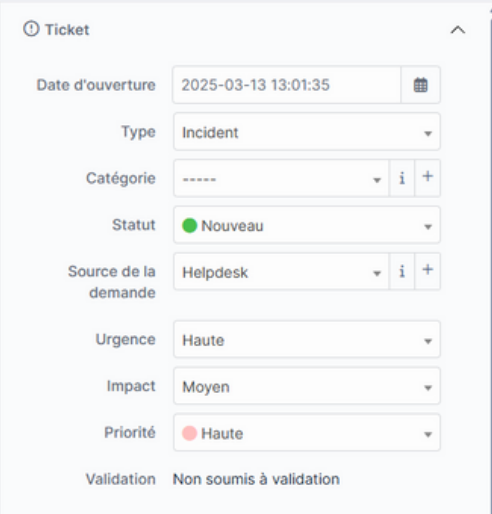
Ici quand nous somme connecter avec un admin/tech nous voyons que le ticket apparaitre.  
Pour répondre à se dernier il suffit de cliquer dessus.



# 6. RÉPONDRE À UN TICKET

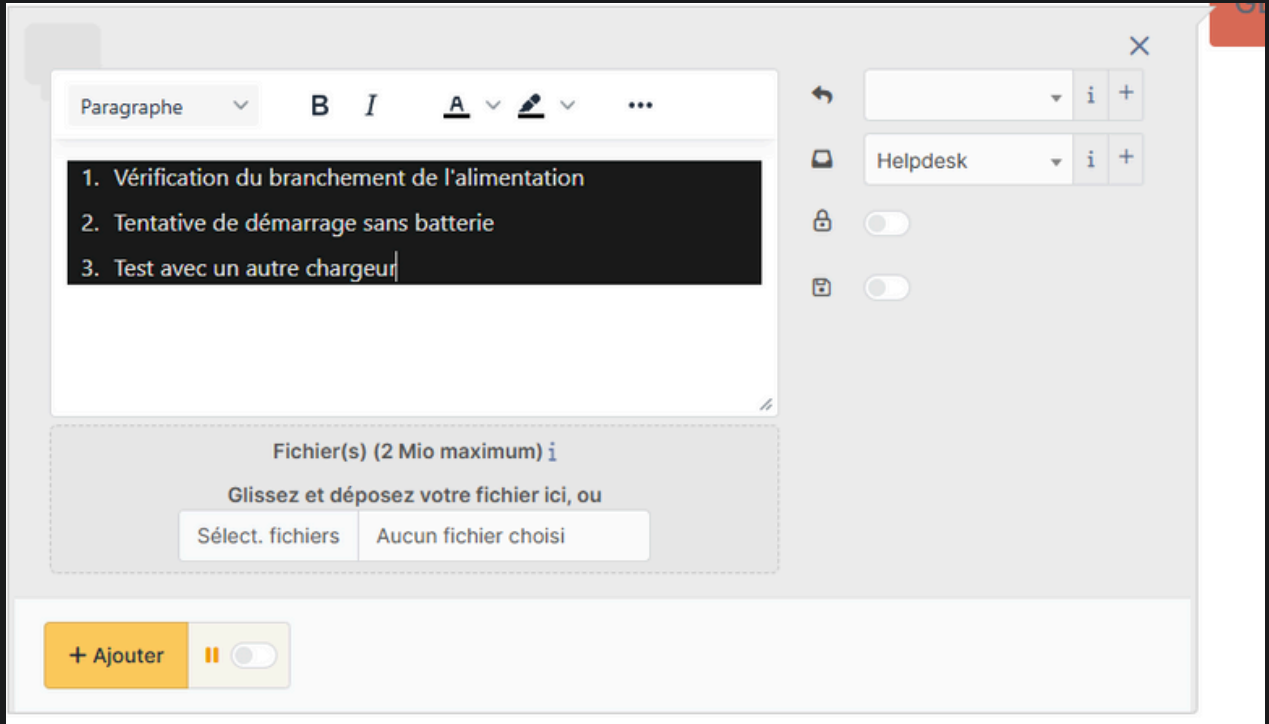


Ici nous pouvons voir le message



Ici nous pouvons modifier les spécificiter du ticket.

Et la nous répondons en cliquant sur message.



Ici le technicien répond au message et il peut l'envoyer.

# 7. TABLEAU DE BORD

Ici nous pouvons naviguer entre les différentes catégories.

Parc : Gestion des équipements.

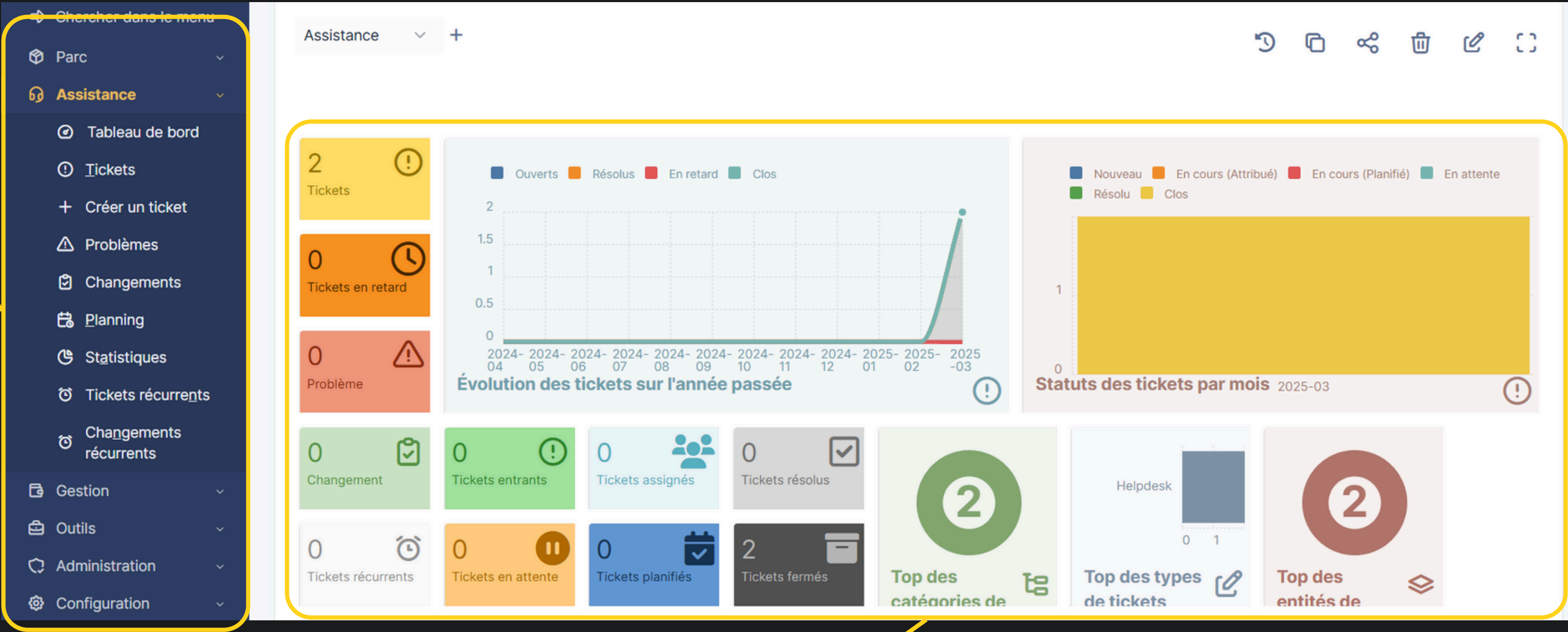
Assistance : Gestion des tickets, incidents et demandes d'assistance.

Gestion : Administration des fournisseurs, contrats, finances, et documents.

Outils : Fonctions avancées : recherche, rapports, planification, import/export.

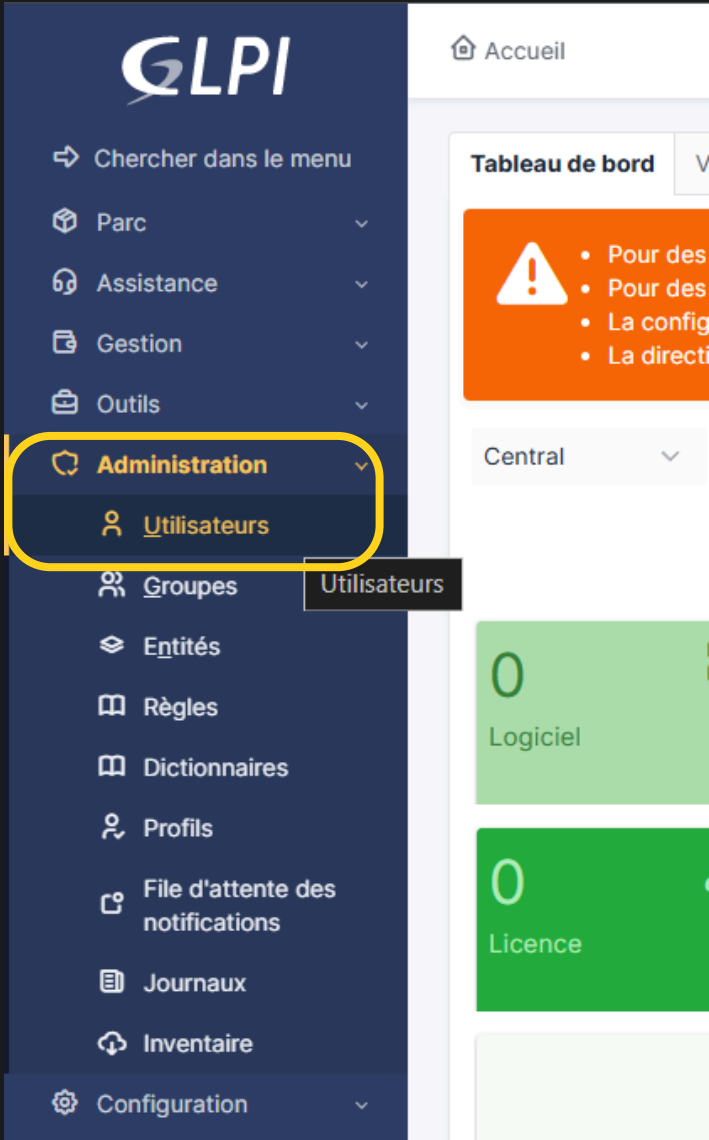
Administration : Gestion des utilisateurs, profils, permissions et sécurité.

Configuration : Paramètres généraux, notifications, plugins, personnalisation.

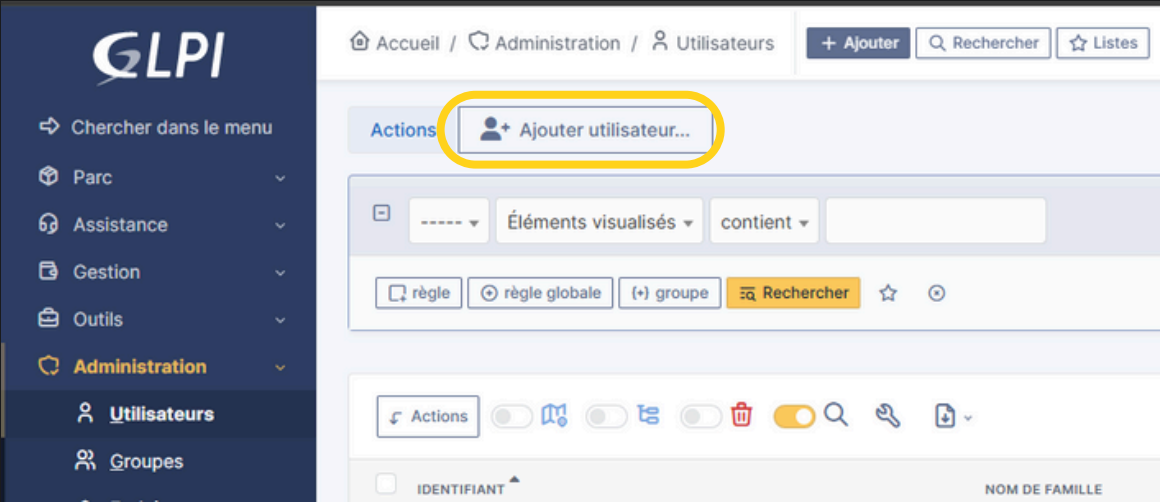


Ici nous pouvons voir que nous avons toute la logistique et les statistiques autour des tickets.

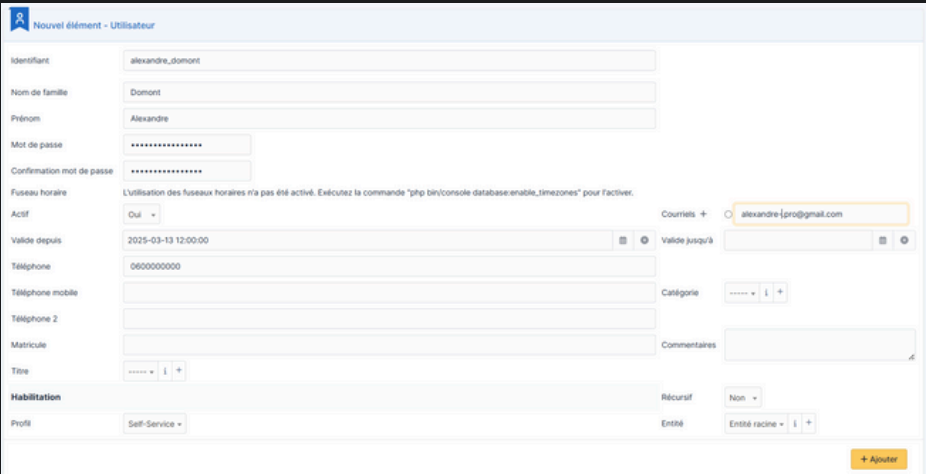
# 8. CRÉATION D'UN USER



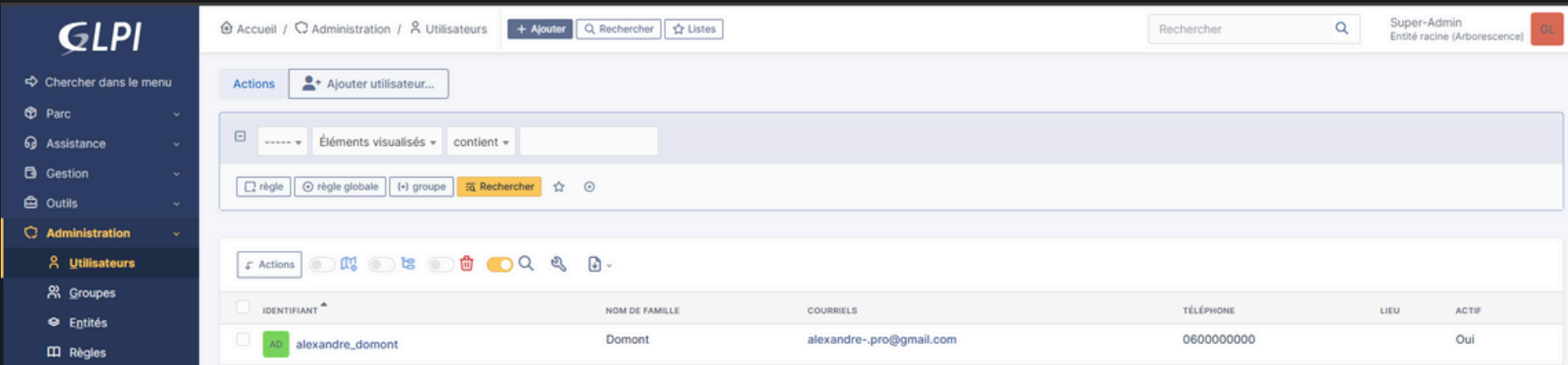
Pour créé un utilisateur il faut aller dans Administrateur et dans utilisateur.



Ensuite il faut cliquer sur Ajouter utilisateur.

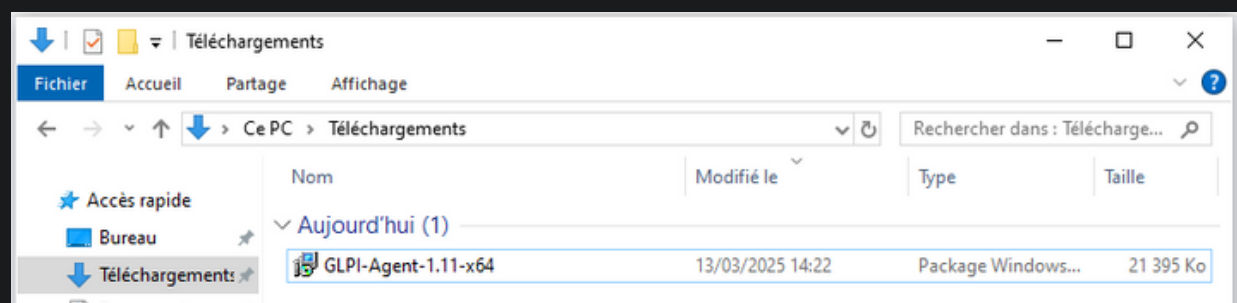


Et enfin on configure l'utilisateur.

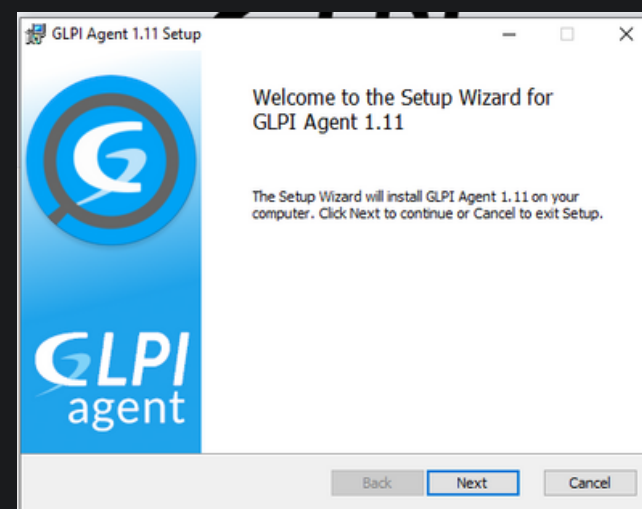


Nous pouvons voir que l'utilisateur à été rajouter.

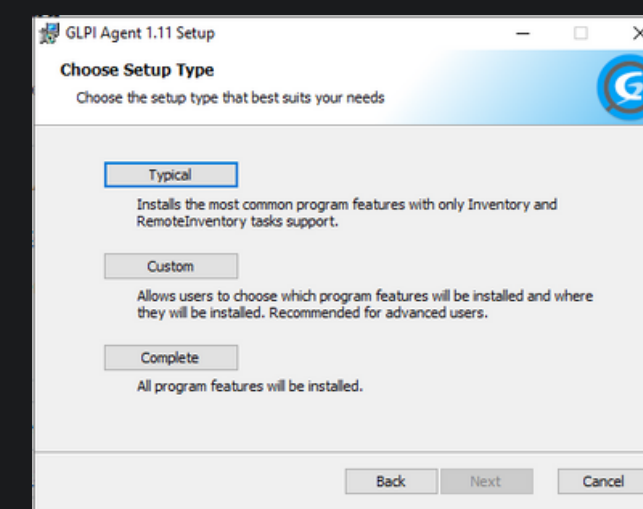
# 9. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI WINDOWS



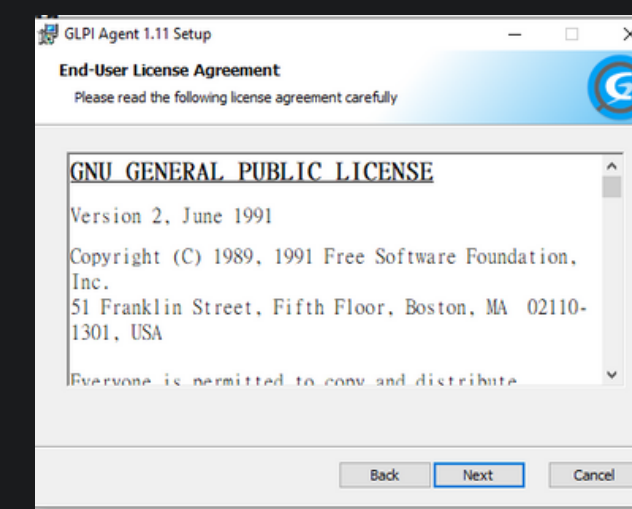
Ici nous installons cet agent



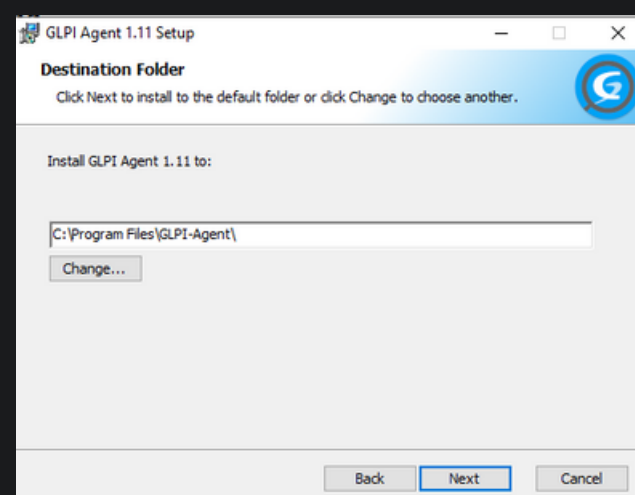
On clique sur suivant.



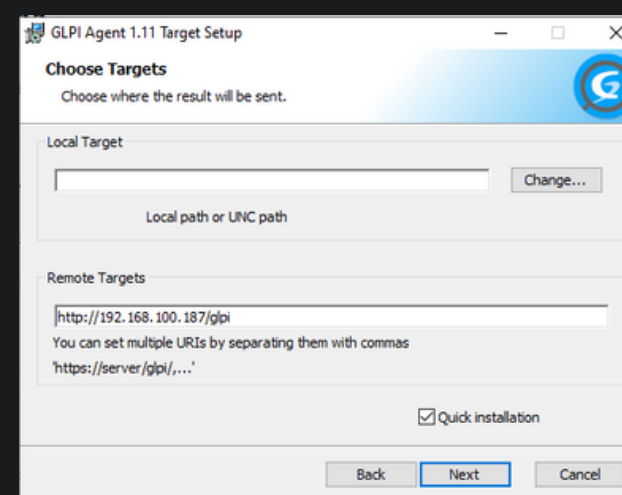
ici nous faisons une installation complète donc nous cliquons sur complete.



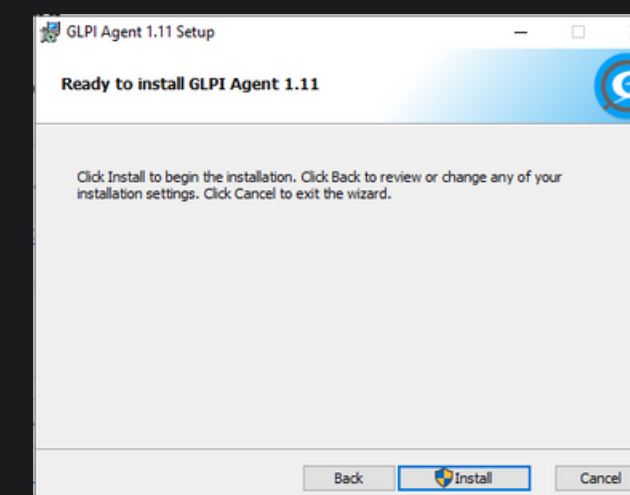
On clique sur suivant.



On clique sur suivant.



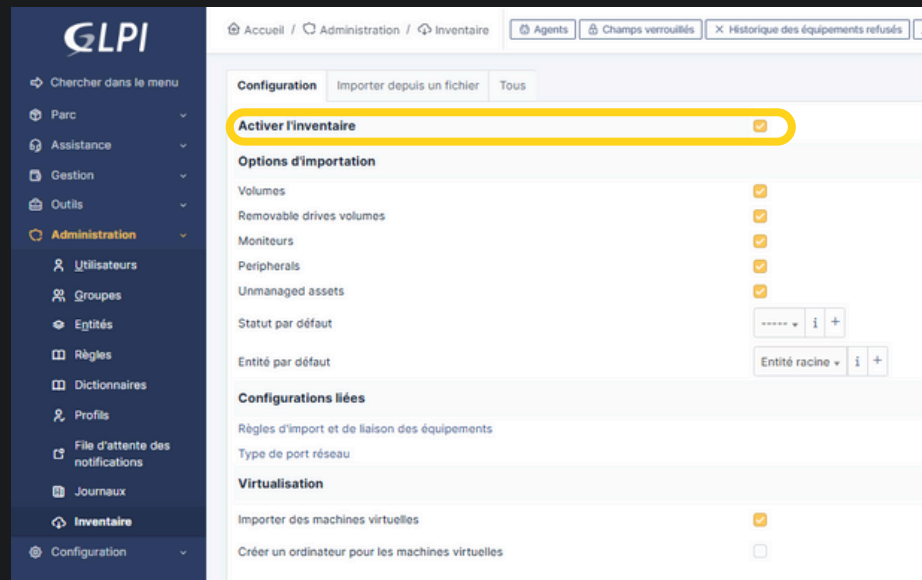
Ici nous mettons l'adresse de notre serveur glpi



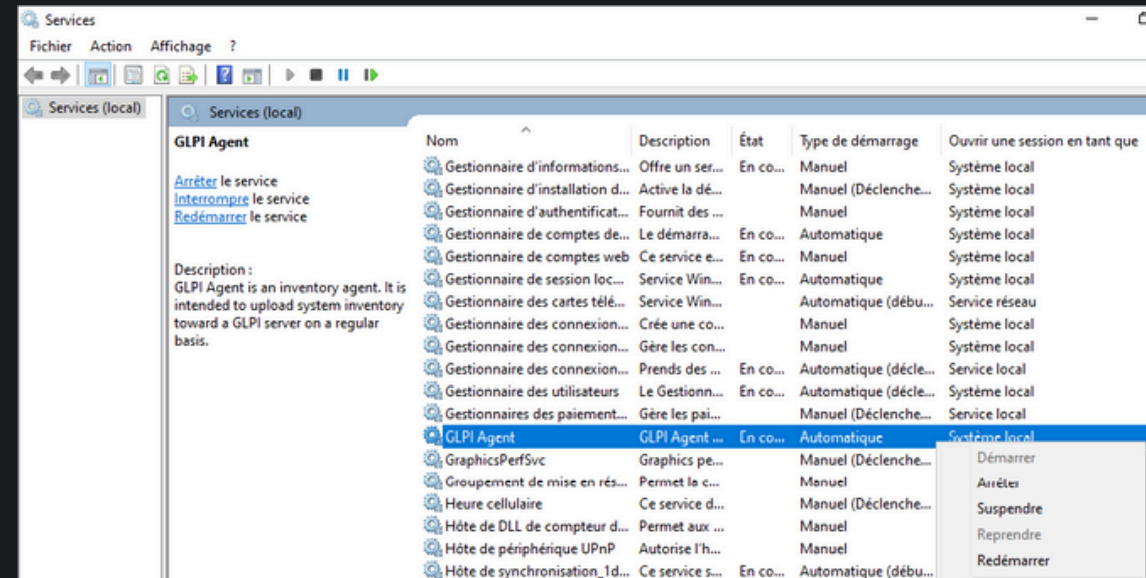
Cliquer sur installer.



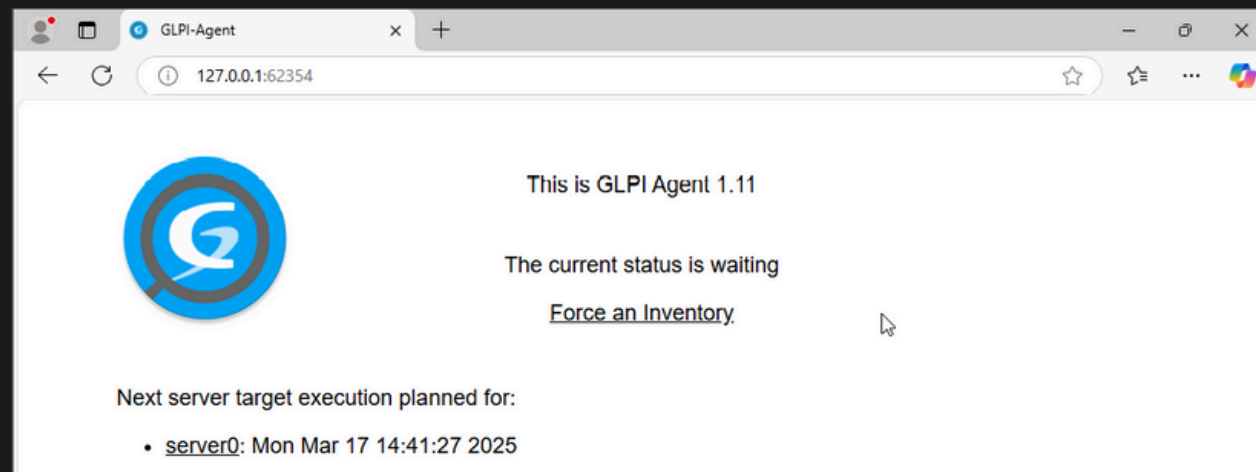
# 9. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI WINDOWS



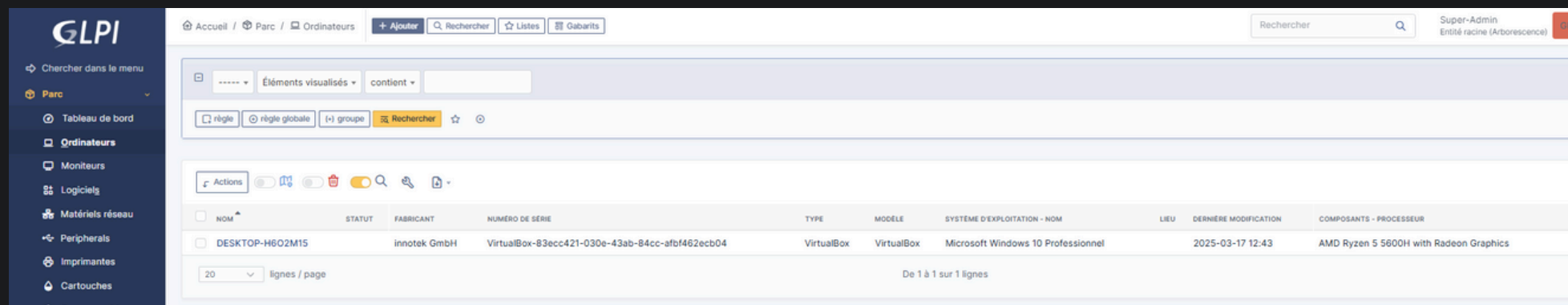
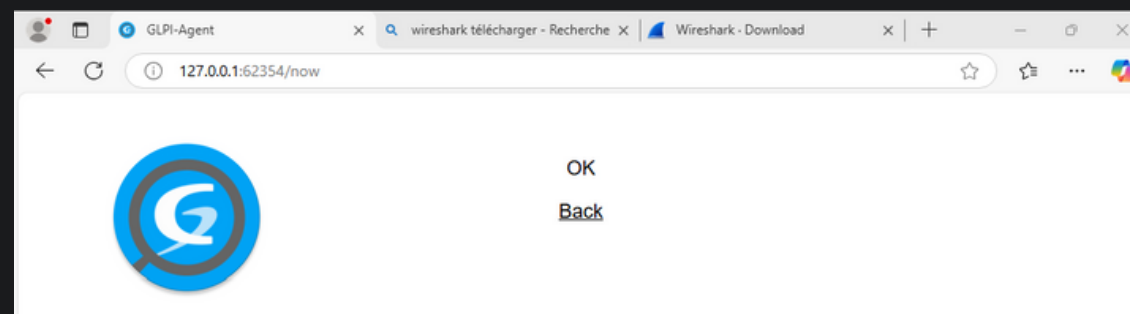
Ici on active l'inventaire.



Puis sur le client nous redémarrons le services GLPI Agent



Ici nous pouvons forcer l'inventaire. et pour accder à cette acces nous devons aller sur l'adresse 127.0.0.1:62354.



Ici sur le serveur glpi dans la catégorie parc/ordinateur nous voyons que le pc est bien répertorié.

# 10. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI LINUX

```
root@debian:/home/azerty# wget https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases/download/1.11/glpi-agent-1.11-linux-installer.pl
```

Ici nous installons l'agent glpi sur linux

```
root@debian:/home/azerty# perl
.bash_logout      .face.icon        .profile
.bashrc            glpi-agent-1.11-linux-installer.pl  Public/
Bureau/           .gnupg/           .ssh/
.cache/           Images/           Téléchargements/
.config/          .local/           Vidéos/
Documents/       Modèles/
.face            Musique/
root@debian:/home/azerty# perl glpi-agent-1.11-linux-installer.pl
```

Nous regardons icic tous les fichier exécutable avec la commande perl, la commande Perl permet d'exécuter des scripts écrits en Perl.

```
root@debian:/home/azerty# perl glpi-agent-1.11-linux-installer.pl
Installing glpi-agent v1.11...
glpi-agent is about to be installed as service
```

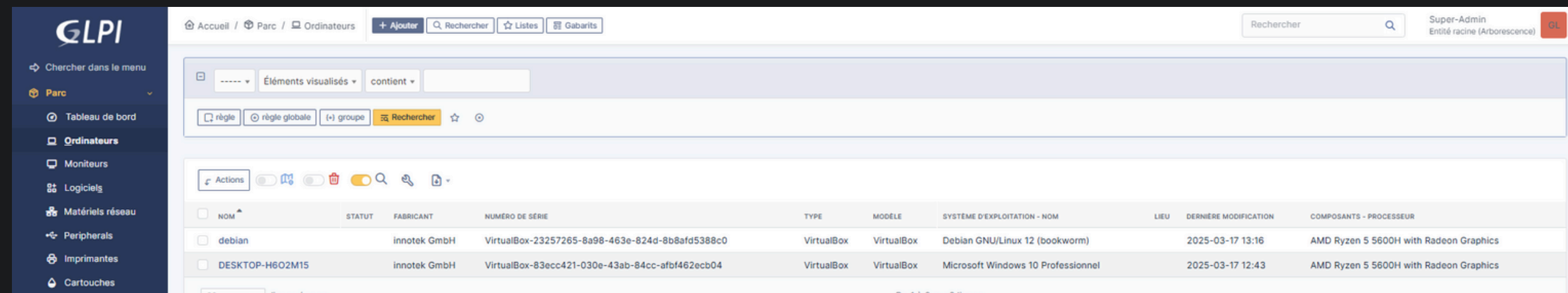
```
Provide an url to configure GLPI server:
> http://192.168.100.187/glpi
```

```
Provide a path to configure local inventory run or leave it empty:
>
```

```
Provide a tag to configure or leave it empty:
>
```

```
Applying configuration...
Enabling glpi-agent service...
root@debian:/home/azerty#
```

Nous exécuton donc le script perl du glpi et nous mettons l'adresse du serveur glpi pour qu'il puisse se connecter.



NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COMPOSANTS - PROCESSEUR
debian	✓	innotek GmbH	VirtualBox-23257265-8a98-463e-824d-8b8afd5388c0	VirtualBox	VirtualBox	Debian GNU/Linux 12 (bookworm)		2025-03-17 13:16	AMD Ryzen 5 5600H with Radeon Graphics
DESKTOP-H6O2M15	✓	innotek GmbH	VirtualBox-83ecc421-030e-43ab-84cc-afb462ecb04	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel		2025-03-17 12:43	AMD Ryzen 5 5600H with Radeon Graphics

Ici sur le serveur glpi dans la catégorie parc/ordinateur nous voyons que le pc est bien répertorié.