

# TP - GLPI

DOMONT ALEXANDRE

# 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

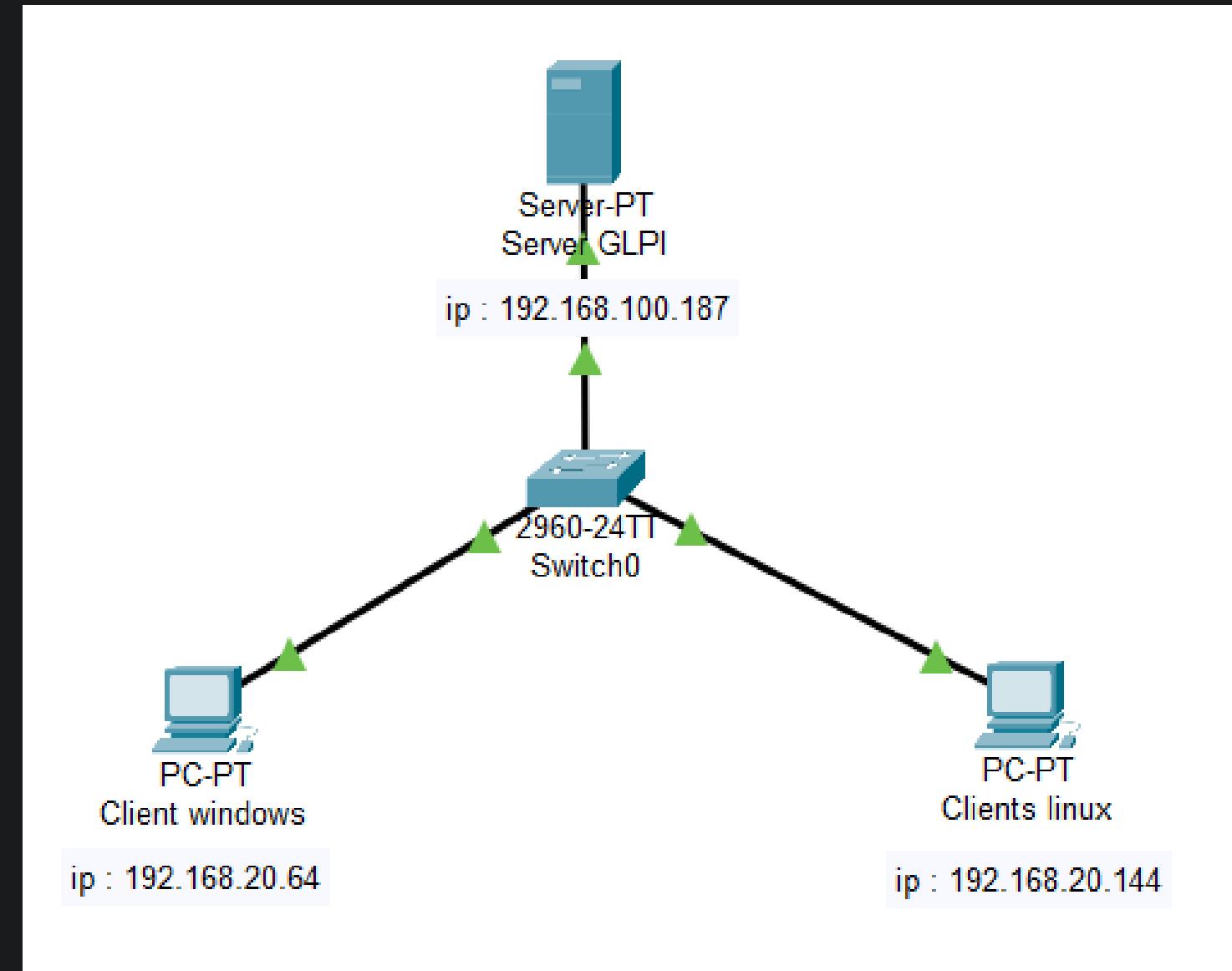
7. TABLEAU DE BORD

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



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 système 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-xmlrpc 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 priviléges 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

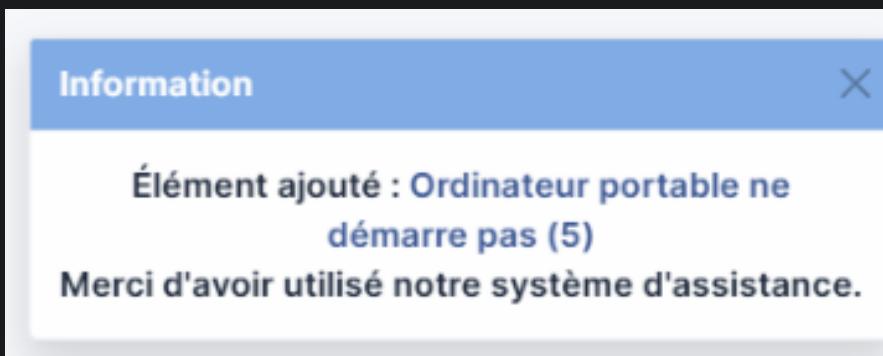
# 5. CRÉATION D'UN TICKET

The screenshot shows the GLPI Tickets dashboard. On the left sidebar, there is a link labeled '+ Crée un ticket'. In the main area, there is a large button labeled '+ Crée un ticket' at the top right. Both the sidebar link and the main button are highlighted with yellow circles.

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

Puis ici nous pouvons remplire notre ticket.

The screenshot shows the GLPI ticket creation form. The 'Type' field is set to 'Incident'. The 'Titre' field contains the text 'Ordinateur portable ne démarre pas'. The 'Description' field contains the text 'Un utilisateur du service comptabilité signale que son ordinateur portable professionnel ne démarre plus. L'écran reste noir après avoir appuyé sur le bouton d'alimentation.' There is also a file upload section for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' which is currently empty. At the bottom right, there is a yellow button labeled '+ Soumettre la demande'.

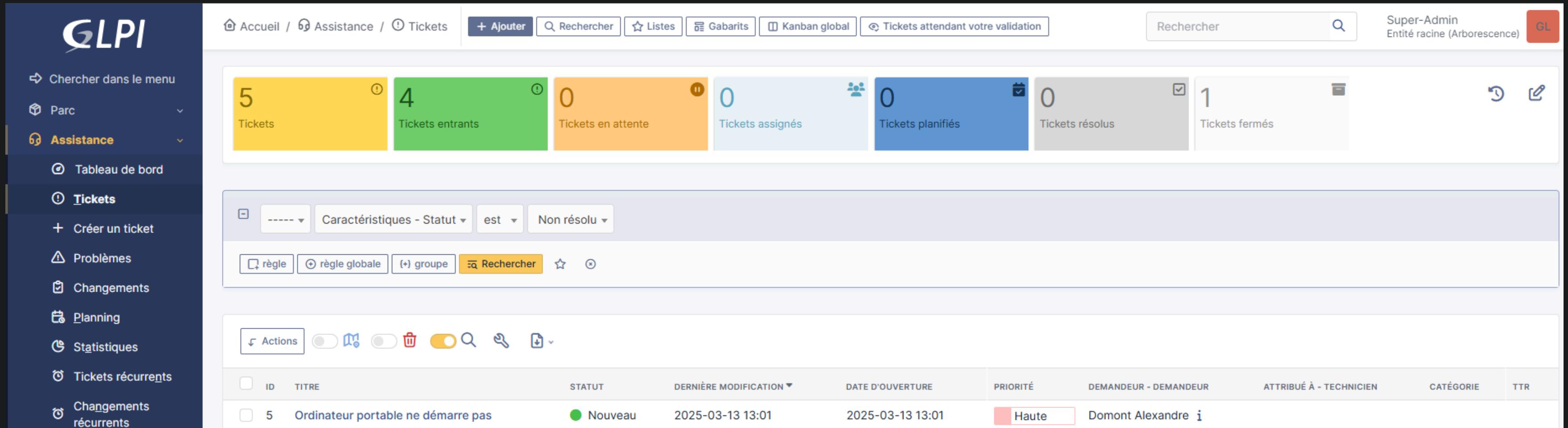


Ici le ticket à bien était créé.

Nous voyons que le ticket est bien rajouter.

The screenshot shows the GLPI Tickets dashboard again. The 'Nouveau' status column for the first item now has a value of '1', indicating a new ticket has been created. The ticket details are visible in the main list area.

# 6. RÉPONDRE À UN TICKET



The screenshot shows the GLPI ticket management system. The left sidebar has a dark blue background with the GLPI logo at the top. Under the "Assistance" section, "Tickets" is selected. The main area displays a dashboard with ticket counts: 5 Tickets (yellow), 4 Tickets entrants (green), 0 Tickets en attente (orange), 0 Tickets assignés (light blue), 0 Tickets planifiés (blue), 0 Tickets résolus (grey), and 1 Tickets fermés (light grey). Below this is a search bar with filters for status ("est" and "Non résolu") and search buttons for "règle", "règle globale", "groupe", and "Rechercher". A table below lists tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. One ticket is listed: ID 5, Titre "Ordinateur portable ne démarre pas", Statut "Nouveau", Dernière modification "2025-03-13 13:01", Date d'ouverture "2025-03-13 13:01", Priorité "Haute", Demandeur "Domont Alexandre", Attribué à "Domont Alexandre", Catégorie "i".

Ici quand nous sommes connectés avec un admin/tech nous  
voyons que le ticket apparaît.  
Pour répondre à ce dernier il suffit de cliquer dessus.

# 6. RÉPONDRE À UN TICKET

The screenshot shows a ticket detail view. At the top, a green header bar indicates the ticket is about a laptop not booting. Below it, the ticket content pane shows a message from a user about a laptop not booting. A yellow rounded rectangle highlights this message area. At the bottom of the ticket view, there is a yellow button labeled "Réponse" (Response).

Ici nous pouvons voir le message

Et la nous répondons en cliquant sur message.

The screenshot shows the same ticket detail view as the first one, but with a yellow arrow pointing from the message area to the ticket details pane. The ticket details pane includes fields like Date d'ouverture, Type, Catégorie, Statut, Source de la demande, Urgence, Impact, Priorité, and Validation.

Ici nous pouvons modifier les spécificiter du ticket.

The screenshot shows a rich text editor window. It contains a list of steps: 1. Vérification du branchement de l'alimentation, 2. Tentative de démarrage sans batterie, 3. Test avec un autre chargeur. The editor has standard toolbar buttons for bold, italic, etc. On the right side, there are icons for Helpdesk, lock, and other settings. At the bottom, there is a file upload section with a placeholder "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" and a "Sélect. fichiers" button.

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

The screenshot shows the GLPI dashboard with a dark blue header and sidebar. The sidebar has a 'Administration' section with a yellow box around it, and 'Utilisateurs' is the active item. Other items like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Entités', 'Règles', 'Dictionnaires', 'Profils', 'File d'attente des notifications', 'Journaux', 'Inventaire', and 'Configuration' are also listed.

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

The screenshot shows the 'Utilisateurs' list page in GLPI. At the top, there's a search bar and a 'Ajouter' button, which is highlighted with a yellow box. Below the search bar, there are filters for 'règle', 'règle globale', '(+ groupe)', and 'Rechercher'. The main area shows a table with columns: IDENTIFIANT, NOM DE FAMILLE, COURRIELS, TÉLÉPHONE, LIEU, and ACTIF. One row is visible with the identifier 'alexandre\_domont', family name 'Domont', email 'alexandre-pro@gmail.com', phone '0600000000', location '0', and status 'Oui'.

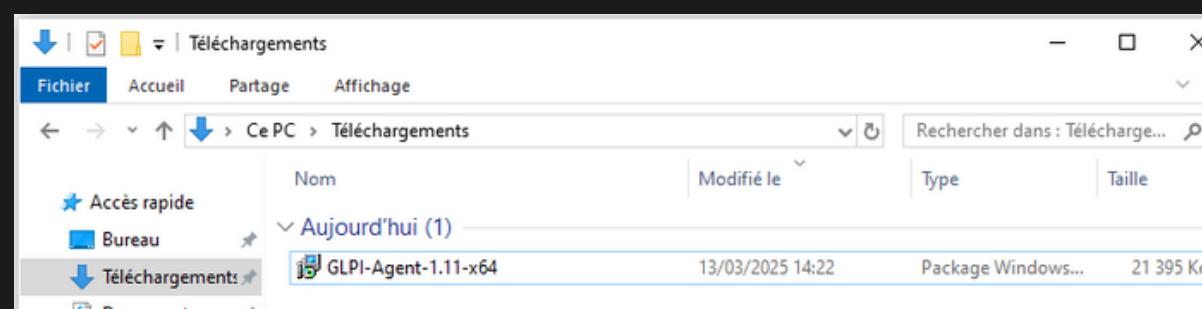
Ensuite il faut cliquer sur Ajouter utilisateur.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' configuration form. It includes fields for Identifiant ('alexandre\_domont'), Nom de famille ('Domont'), Prénom ('Alexandre'), Mot de passe and Confirmation mot de passe (both masked), Fuso horaire ('Europe/Paris'), Actif ('Oui'), Validé depuis ('2025-03-13 12:00:00'), Courriels ('alexandre-pro@gmail.com'), Téléphone ('0600000000'), Téléphone mobile (''), Téléphone 2 (''), Matricule (''), Commentaires (''), Habilitation ('Self-Service'), Récursif ('Non'), and Entité ('Entité racine'). The 'Ajouter' button is at the bottom right.

Et enfin on configure l'utilisateur.

Nous pouvons voir que l'utilisateur a été rajouté.

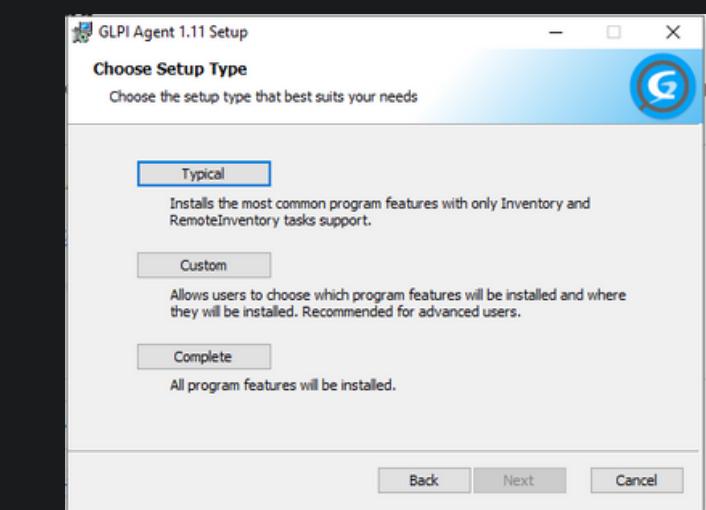
# 9. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI WINDOWS



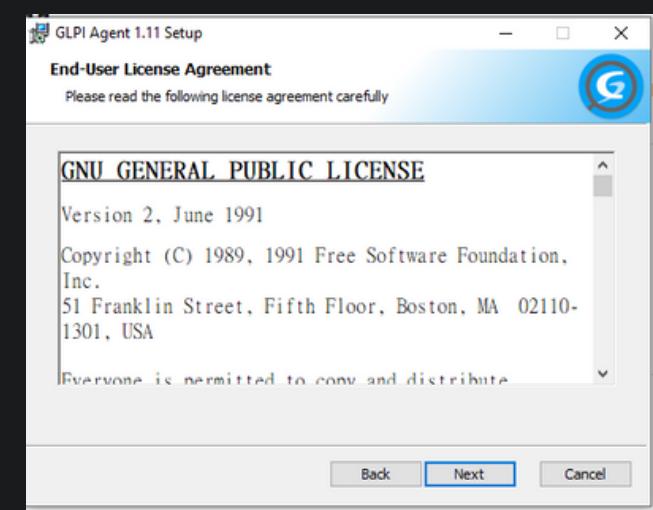
Ici nous installons cet agent



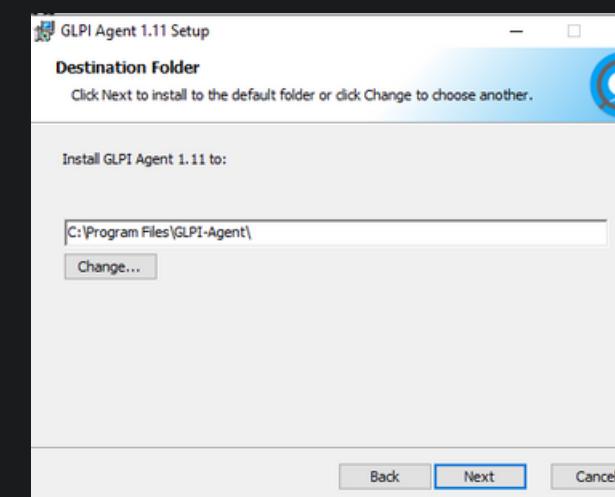
On clique sur suivant.



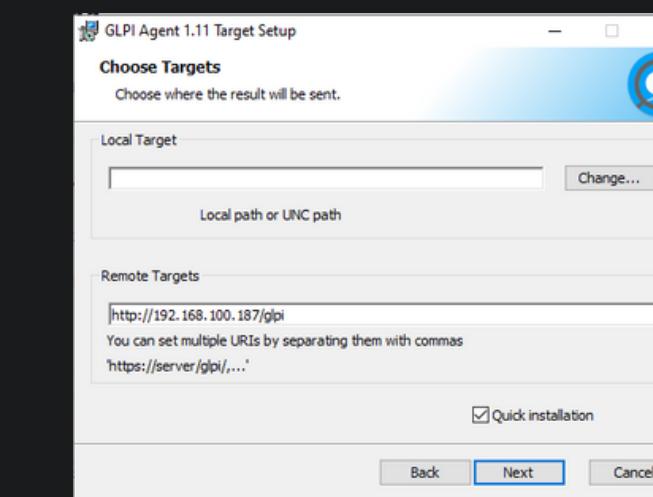
ici nous faisons une instalation complete donc nous cliquons sur complete.



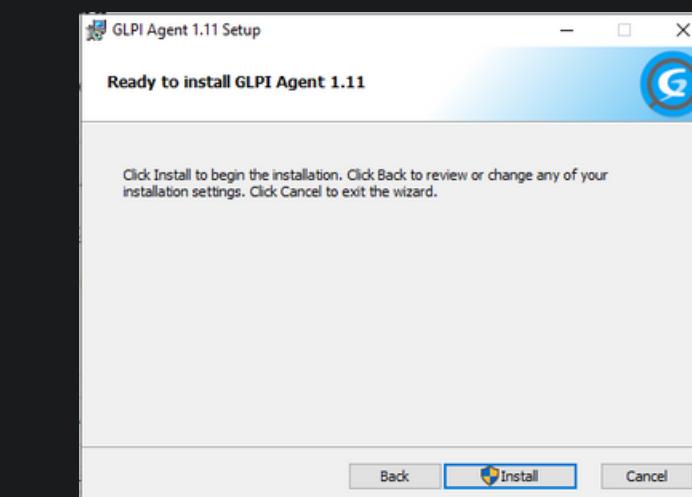
On clique sur suivant.



On clique sur suivant.



Ici nous mettons l'adresse de notre serveur glpi



Cliquer sur installer.

# 9. INSTALLATION D'UN AGENT GLPI WINDOWS

The screenshot shows the GLPI administration interface under the 'Inventory' section. The 'Activer l'inventaire' button is highlighted with a yellow box.

Ici on active l'inventaire.

The screenshot shows the Windows Services window. The 'GLPI Agent' service is selected and its properties are open. The 'Démarrer' (Start) button is highlighted with a yellow box.

Puis sur le client nous redémarrons le services GLPI Agent

The screenshot shows a browser window titled 'GLPI-Agent' at address '127.0.0.1:62354'. It displays the GLPI Agent 1.11 status page with a large 'G' logo, the text 'This is GLPI Agent 1.11', 'The current status is waiting', and a link 'Force an Inventory'.

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

The screenshot shows a browser window titled 'GLPI-Agent' at address '127.0.0.1:62354/now'. It displays a confirmation dialog with 'OK' and 'Back' buttons.

The screenshot shows the GLPI administration interface under the 'Parc' section. It lists an 'Ordinateurs' entry for 'DESKTOP-H6O2M15'.

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  
.bashrc  
Bureau/  
.cache/  
.config/  
Documents/  
.face  
root@debian:/home/azerty# perl glpi-agent-1.11-linux-installer.pl
```

```
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:  
>
```

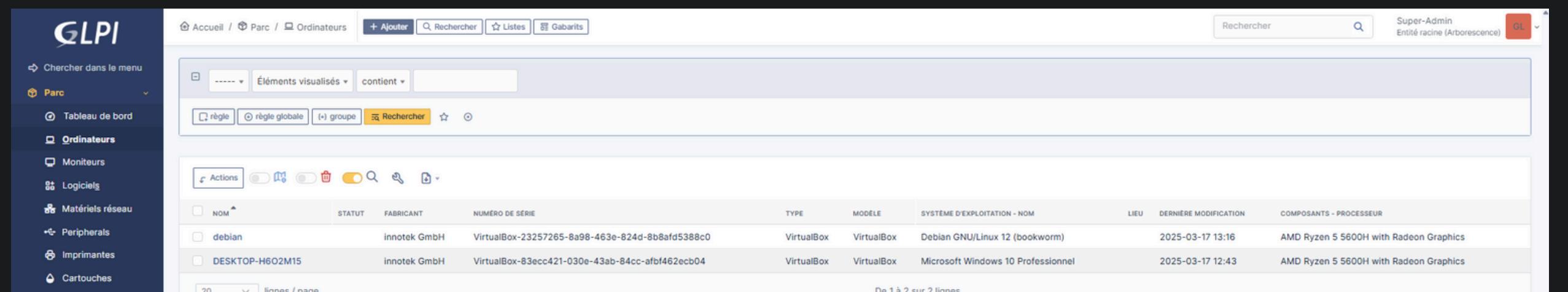
```
Applying configuration...
```

```
Enabling glpi-agent service...
```

```
root@debian:/home/azerty#
```

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

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



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