

Mise en place et fonctionnement de GLPI



Table des matières

1. Définition.....	
2. Prérequis.....	
3. Installation.....	
4. Utilisation.....	

Définition

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance édité en PHP et distribué sous licence GPL.

GLPI est une application web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information. Parmi ses caractéristiques, cette solution est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières. Les fonctionnalités de cette solution aident les administrateurs informatiques à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance. La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d'assistance

Prérequis

L'installation se fera ici sur une machine Ubuntu

Pour un bon fonctionnement de l'outil, il faut veiller à avoir :

- Un serveur LAMP (apache2, mariadb-server et php)
- L'activation automatique de apache2 et mariadb au lancement de la machine
- Perl ainsi que des extensions php. Il est possible de les installer avec la commande suivante :

```
apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmlrpc php-cas php-mysqli php-mbstring  
php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

Installation :

- 1) La première étape est de télécharger la dernière version de glpi-project sur github et la décompresser dans /var/www/html

```
root@ubuntu:/home/vboxuser# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/tag/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
--2023-03-14 10:15:39-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/tag/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
Resolving github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connecting to github.com (github.com)|140.82.121.4|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 200 OK
Length: unspecified [text/html]
Saving to: 'glpi-10.0.0.tgz'

glpi-10.0.0.tgz                                     [ <=> ]
2023-03-14 10:15:40 (3,35 MB/s) - 'glpi-10.0.0.tgz' saved [127202]
```

```
root@ubuntu:/home/vboxuser# tar -xzf glpi-10.0.0.tgz
```

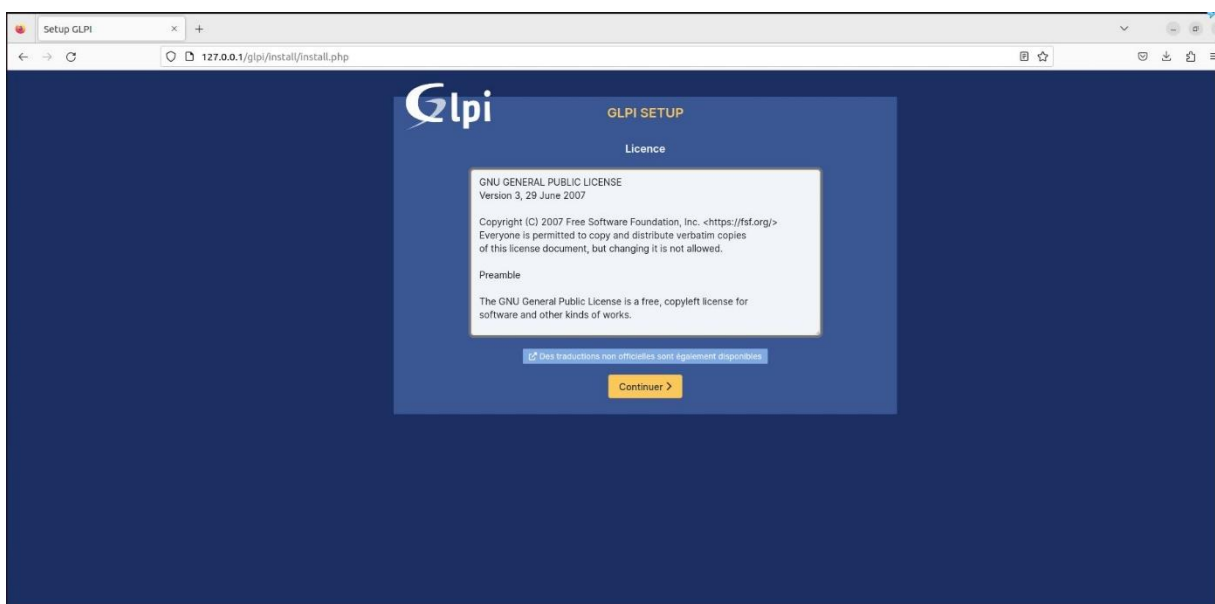
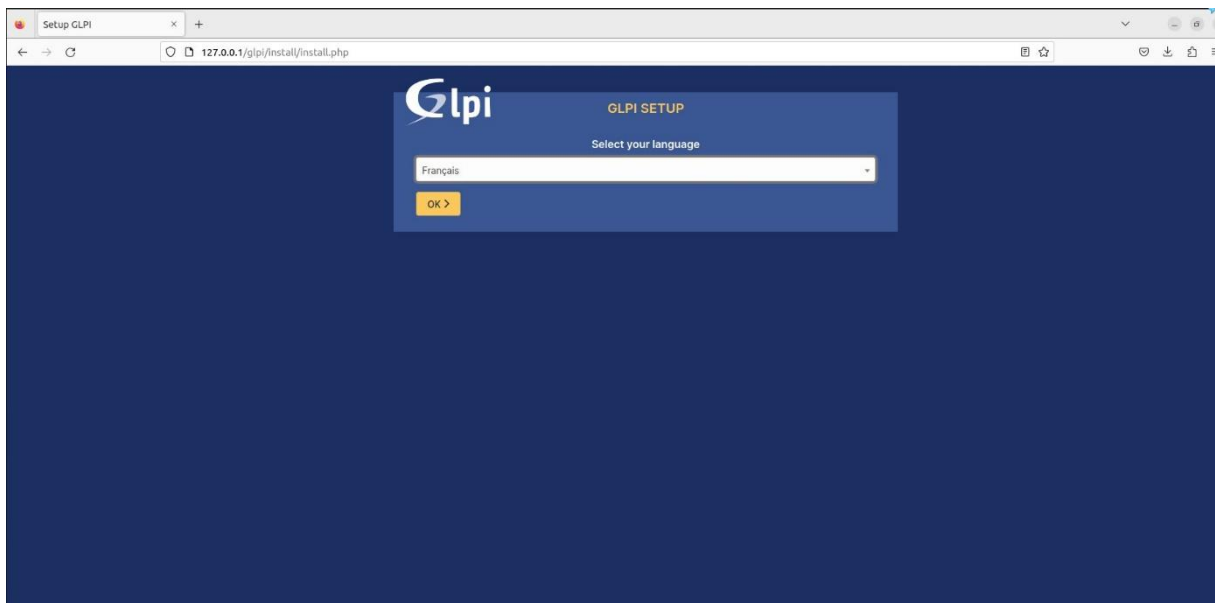
- 2) Ensuite, donner les permissions sur le dossier glpi à votre serveur

```
root@ubuntu:/home/vboxuser# chown vboxuser /var/www/html/glpi
root@ubuntu:/home/vboxuser# chmod u+rw
```

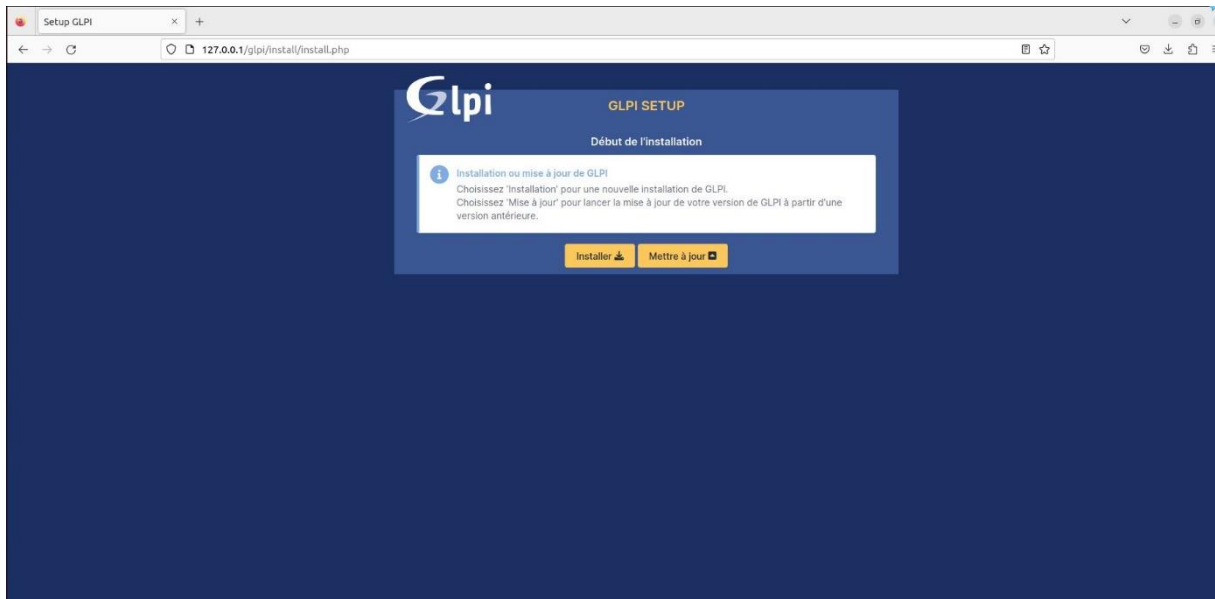
- 3) Créer une base de données glpi ainsi qu'un utilisateur possédant tous les privilèges

4) Rendez-vous sur votre serveur via l'url [http://127.0.0.1/glpi](http://127.0.0.1/glpi/install/install.php) pour finaliser l'installation

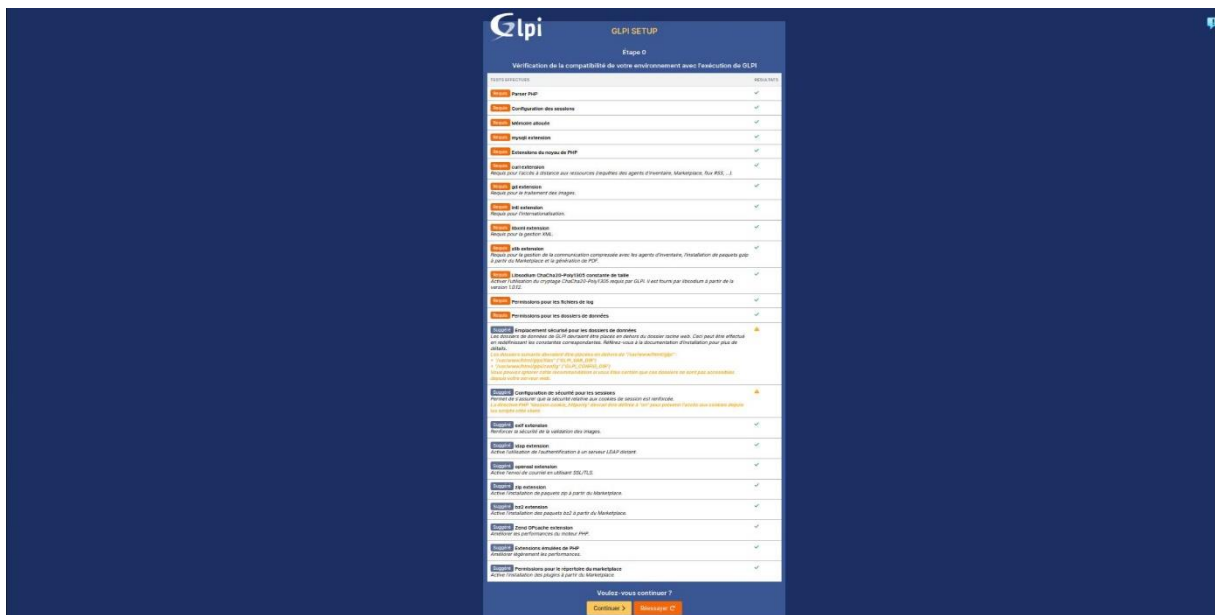
5) Sélectionnez la langue voulus puis cliquez sur « continuer »



6) Installer ensuite GLPI (si vous l'outil était déjà installé mettez le à jour via la deuxième option)



7) Une vérification de la compatibilité va alors être effectuée, dans le cas où des erreurs figureraient, vérifier les droits donnés au serveur (utilisateur et groupe). Continuez si l'environnement est compatible.



8) Configurez la connexion à la base de données en entrant les informations suivantes :



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost


Utilisateur SQL

admin

Mot de passe SQL

Continuer >

9) Connectez-vous à la base de données créée au préalable en la sélectionnant sur l'écran suivant :



GLPI **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 :

☐

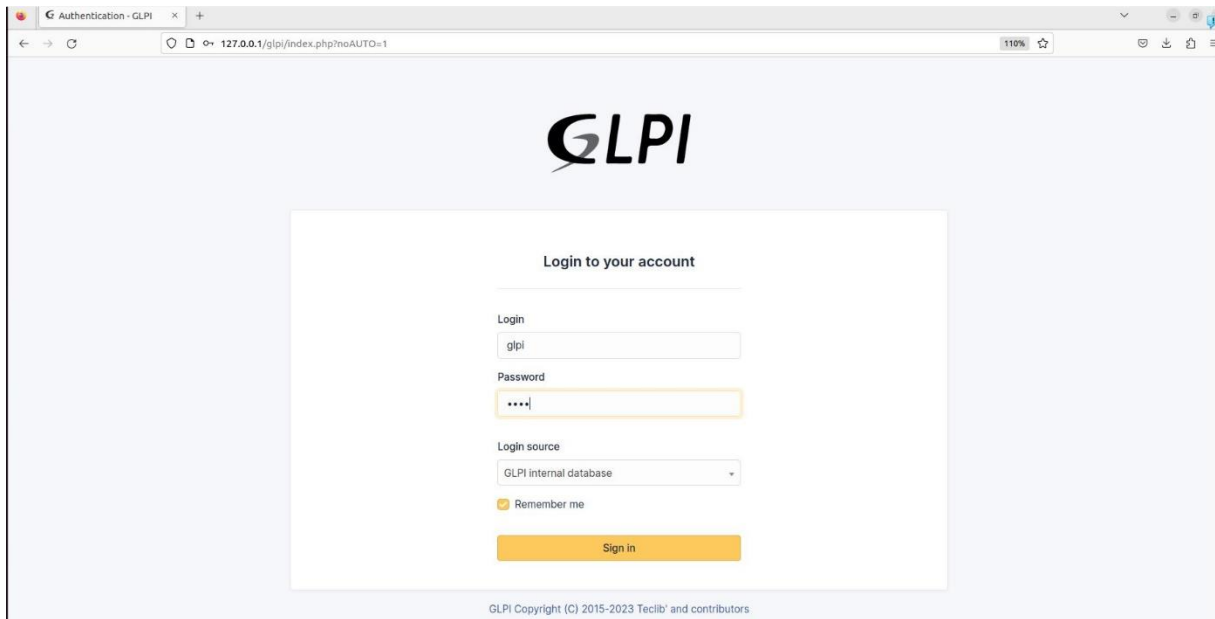
☒ glpi

Continuer >

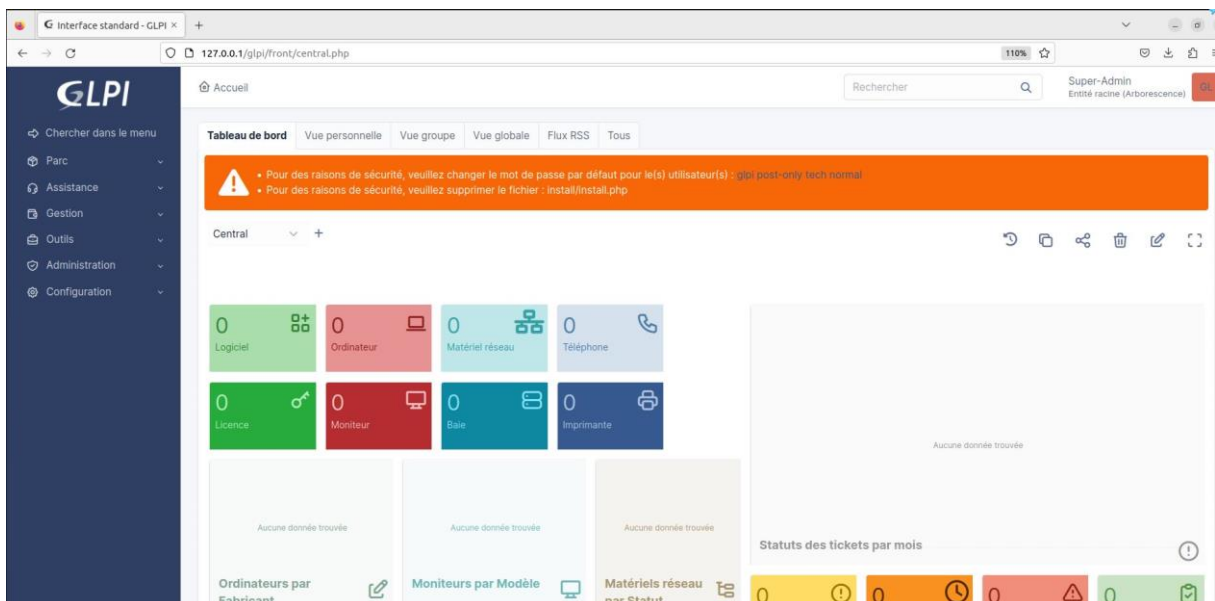
10) Suivez ensuite le déroulement de l'installation jusqu'à arriver sur l'écran ci-dessous où vous pourrez vous connecter avec les identifiants par défauts :

Login : glpi

Password : glpi



11) Vous arriverez sur l'outil qui vous demandera de corriger deux soucis de sécurité.



12) Pour changer le mot de passe par défaut : Administration → Utilisateurs

The screenshot shows the GLPI Administration interface for managing users. The left sidebar contains a menu with categories like 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', and 'Administration'. Under 'Administration', 'Utilisateurs' is selected. The main content area displays the details for a user named 'glpi'. The 'Identifiant' field is set to 'glpi'. The 'Mot de passe' field is empty, and the 'Confirmation mot de passe' field is also empty. The 'Actif' checkbox is checked. The 'Fuseau horaire' field has a warning message: 'L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.' The 'Authentification' field is set to 'Base interne GLPI'. The 'Catégorie' field is set to '-----'. The 'Image' field has a file upload button labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. The 'Courriels' field is empty. The 'Validé depuis' and 'Validé jusqu'à' fields are empty. The 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', and 'Titre' fields are empty. The 'Commentaires' field is empty.

Utilisateur	Identifiant	Nom de famille	Prénom	Mot de passe	Confirmation mot de passe	Fuseau horaire	Actif	Validé depuis	Validé jusqu'à	Téléphone	Téléphone mobile	Téléphone 2	Matricule	Titre
glpi	glpi					L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.	Oui							

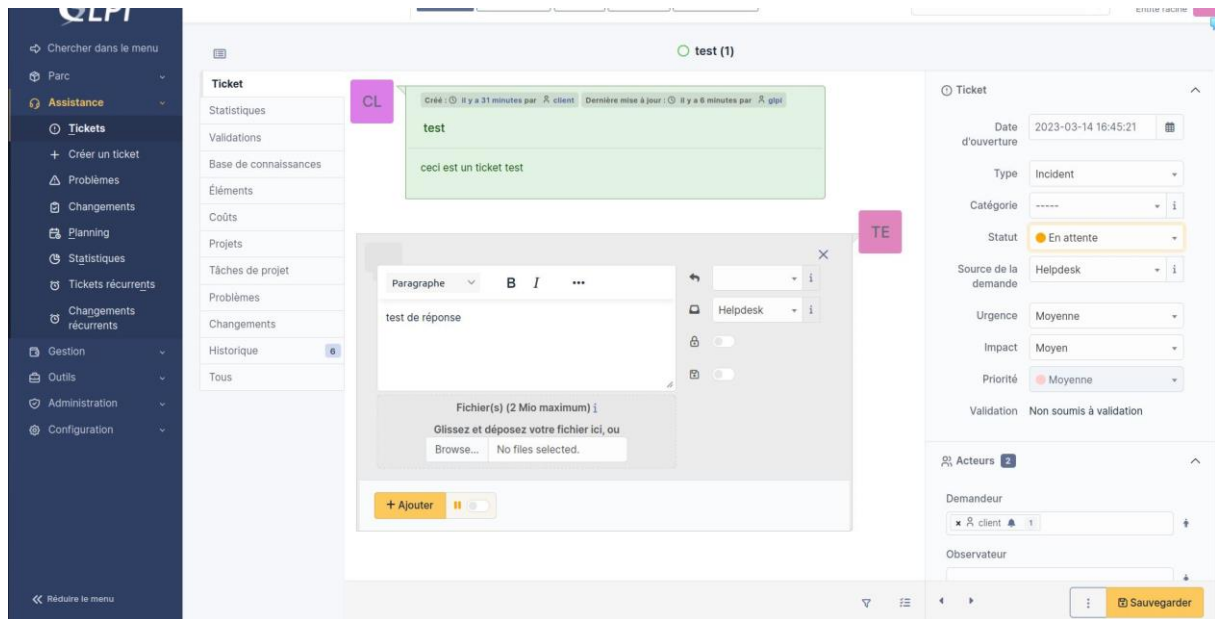
Utilisation :

- 1) Il est possible de créer un nouveau ticket en allant dans Assistance → Créer un ticket

The screenshot shows the GLPI 'Ticket - Nouvel élément' form. The left sidebar contains the GLPI logo and a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area is titled 'technicien' and contains a form for creating a new ticket. The form includes fields for 'Titre' (Title) and 'Description' (Description), a rich text editor, and a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. The right sidebar contains a 'Ticket' section with various dropdown menus for 'Date d'ouverture', 'Type', 'Catégorie', 'Statut', 'Source de la demande', 'Urgence', 'Impact', 'Priorité', 'Durée totale', and 'Demande de validation'. Below this is an 'Acteurs' section with a 'Demandeur' field.

- 2) Par la suite, un administrateur peut attribuer ce ticket à un technicien qui pourra alors le modifier pour répondre au client.

The screenshot shows the GLPI 'Ticket' view for a specific ticket. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area is titled 'test (1)' and contains a 'Ticket' section with a list of tickets. The ticket 'test' is selected, and its details are shown in the main area. The details include a 'Créé' date, a 'Dernière mise à jour' date, and a description 'ceci est un ticket test'. The right sidebar contains a 'Ticket' section with various dropdown menus for 'Priorité', 'Validation', 'Acteurs', 'Demandeur', 'Observateur', 'Attribué à', 'Éléments', 'Niveaux de services', and 'Ticket lié'. Below this is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.



3) Une fois la demande résolue, on peut maintenant clôturer le ticket à partir de cette fenêtre :

