

Procédure d'Installation de GLPI

L'installation de GLPI se fait après avoir effectué l'installation du serveur de base de données MariaDB puis l'installation de Apache et PHP.

Pour installer le serveur de base de données Maria DB, on va utiliser les commandes suivantes : “`sudo apt update`”

Installez le serveur MariaDB : “`sudo apt install mariadb-server`”

Sécurisez l'installation de MariaDB : “`sudo mysql_secure_installation`”

On va ensuite se connecter sur la base de données en tant qu'utilisateur root : “`sudo mysql -u root -p`”

Configurez l'utilisateur root avec le plugin **mysql_native_password** :

```
“ UPDATE mysql.user SET plugin = 'mysql_native_password' WHERE User = 'root'; ”
```

```
“ FLUSH PRIVILEGES; “
```

```
“ QUIT; “
```

On va ensuite créer une base de données et un utilisateur pour GLPI :

```
“ mysql -u root -p “
```

Dans le terminal MariaDB, exécutez les commandes suivantes :

```
“ CREATE DATABASE glpi; “
```

```
“ CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'StrongDBPassword'; “
```

```
“ GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost'; “
```

```
“ FLUSH PRIVILEGES; “
```

```
“ EXIT; “
```

Ensuite on va installer PHP ainsi que toute les extensions requises pour installer GLPI avec les commandes suivantes :

```
“ sudo apt-get -y install php “
```

On va ensuite installer les extensions suivantes :

```
“ sudo apt-get -y install curl gd imagick intl apcu recode memcache imap  
mysql cas ldap tidy pear xmlrpc pspell gettext mbstring json iconv xml gd xsl “
```

Puis :

```
“ sudo apt-get -y install apache2 libapache2-mod-php “
```

On va ensuite télécharger la dernière version de GLPI en utilisant les commandes suivantes :

```
“ sudo apt-get -y install wget “
```

Téléchargez la dernière version de GLPI depuis GitHub :

```
" wget
```

```
https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/$VER/glpi-$VER.tgz "
```

On va ensuite décompresser l'archive :

```
" tar xvf glpi-$VER.tgz "
```

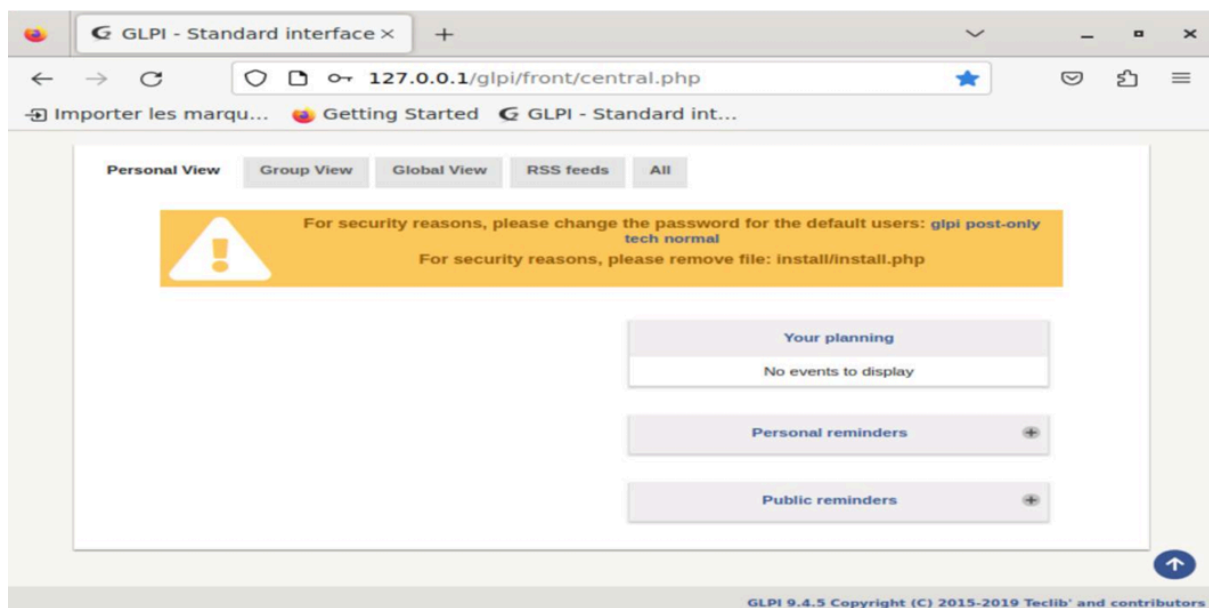
on va ensuite déplacer le dossier glpi dans un autre répertoire :

```
" sudo mv glpi /var/www/html/ "
```

Puis on va utiliser cette commande pour donner à l'utilisateur la propriété du répertoire :

```
" sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi "
```

Après L'installation de GLPI sur notre machine virtuel debian :



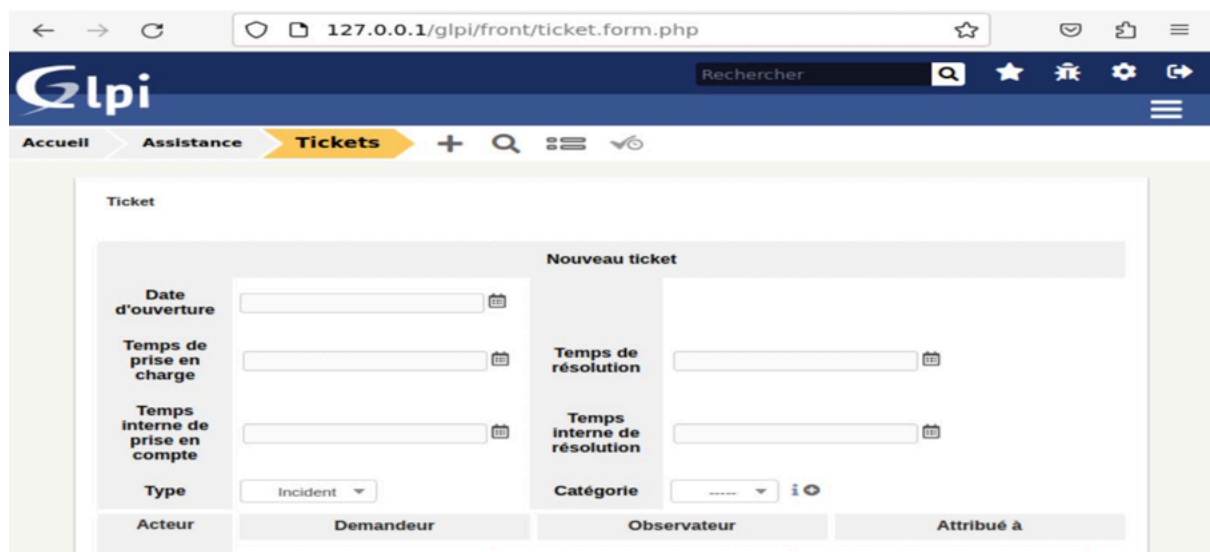
On va se déconnecter puis on va supprimer le fichier install.php

```
rm /var/www/html/install/install.php
```

On va ensuite modifier le mot de passe des utilisateurs (glpi, normal, post-only, tech) pour qu'il n'y est plus de message de signalement



Pour créer un ticket on va aller dans assistance <créer un ticket>



Par exemple, on crée un ticket d'incident par le technicien. On va créer une catégorie de ticket qu'on va appeler panne matériel

Nouvel élément - Catégorie de ticket

Nom	<input type="text" value="Panne materiel"/>
Comme enfant de	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Responsable technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Groupe technique	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Base de connaissances	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Visible dans l'interface simplifiée	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un incident	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour une demande	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un problème	<input type="text" value="Oui"/>
Visible pour un changement	<input type="text" value="Oui"/>
Gabarit pour une demande	<input type="text" value="-----"/> ⓘ
Gabarit pour un incident	<input type="text" value="-----"/> ⓘ

Commentaires

Ensuite on va modifier notre ticket

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form in a web browser. The browser tabs are 'GLPI - Nouveau ticket' and 'Identifiants et mots de p...'. The address bar shows '127.0.0.1/glpi/front/ticket.form.php'. The form is titled 'Ticket' and 'Nouveau ticket'. It contains the following fields:

- Date d'ouverture:** 2023-10-13 11:00
- Temps de prise en charge:** 2023-10-13 13:00
- Temps interne de prise en compte:** 2023-10-13 13:00
- Type:** Incident
- Acteur:**
 - Demandeur:** glpi (En cours : 0)
 - Observateur:** (empty)
 - Attribué à:** tech (En cours : 0)

The screenshot shows the bottom section of the 'Nouveau ticket' form. It contains the following fields:

- Statut:** Nouveau
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Bas
- Priorité:** Basse
- Durée totale:** (empty)
- Source de la demande:** Phone
- Demande de validation:** (empty)
- Lieu:** (empty)
- Éléments associés:** Mes éléments (empty), Ou recherche complète (empty), Imprimante (empty)
- Ajouter:** (button)
- Titre:** Problème d'impression
- Description:** L'impression des lignes est décalé
- Tickets liés:** (empty)

Le ticket a été ajouté à notre liste

GLPI - Tickets

127.0.0.1/glpi/front/ticket.php

Accueil Assistance **Tickets**

Statut: est Non résolu

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20

Page courante en PDF paysage

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à	Catégorie	Temps de résolution
1	Problème d'impression	En cours (Attribué)	2023-10-13 02:36	2023-10-13 11:00	Basse	glpi	tech	Panne matériel	2023-10-13 18:00

On va aller dans traitement du ticket et ajouter un suivi

GLPI - Tickets - 1

127.0.0.1/glpi/front/ticket.form.php?id=1

Ticket

Traitement du ticket 1

Ajouter : Suivi Tâche Document

Solution

Historique des actions :

2023-10-13 02:47

Bonjour, ne vous inquiété pas je m'en occupe

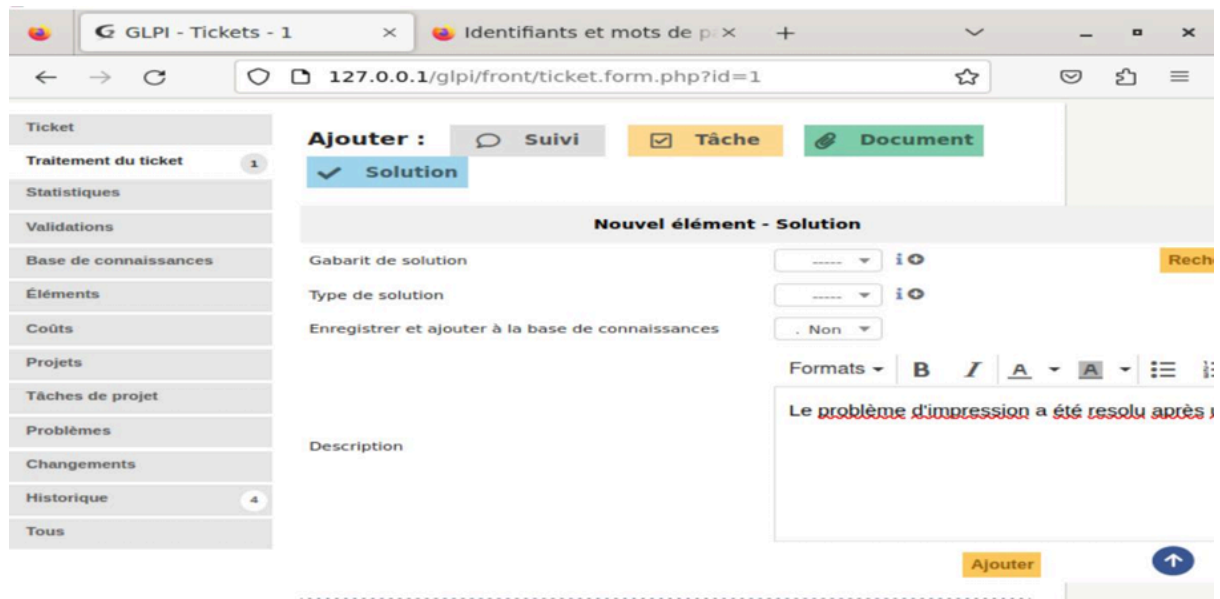
Helpdesk

2023-10-13 11:00

Problème d'impression

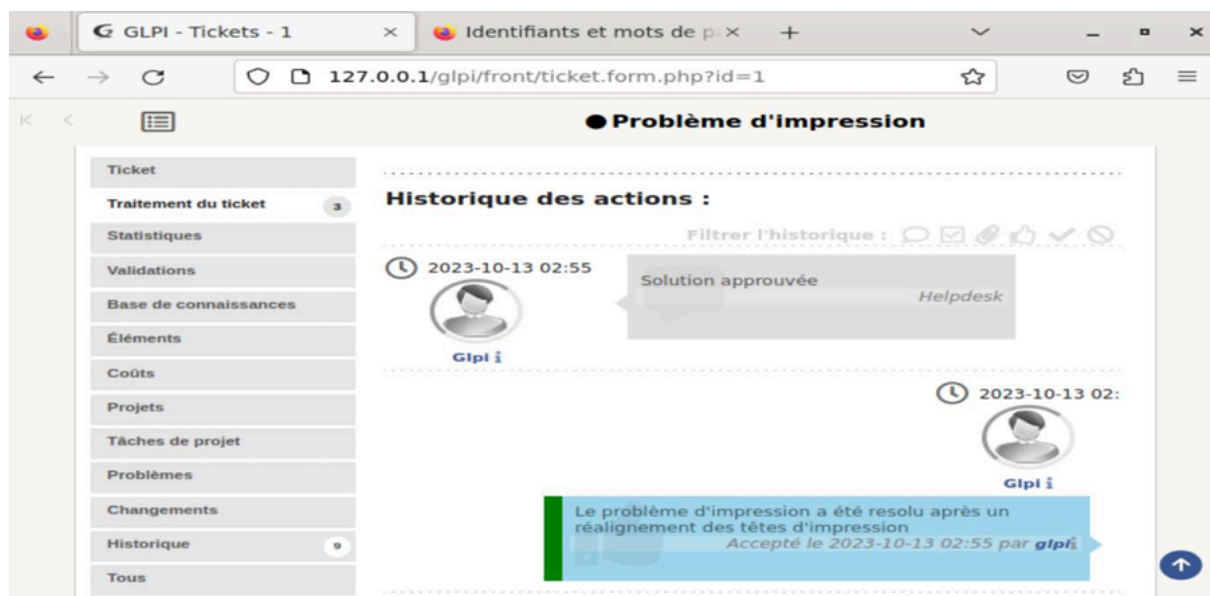
L'impression des lignes est décalé

On va ajouter ensuite une solution



The screenshot shows the GLPI interface for adding a new solution to a ticket. The browser address bar indicates the URL `127.0.0.1/glpi/front/ticket.form.php?id=1`. On the left, a sidebar menu lists various GLPI modules, with 'Ticket' at the top and 'Historique' showing 4 items. The main area is titled 'Ajouter : Solution' and includes buttons for 'Suivi', 'Tâche', 'Document', and a checked 'Solution' button. Below this, the 'Nouvel élément - Solution' form is displayed. It contains fields for 'Gabarit de solution', 'Type de solution', and 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances' (set to 'Non'). A rich text editor for 'Description' contains the text 'Le problème d'impression a été résolu après'. At the bottom right of the form are 'Ajouter' and 'Rechercher' buttons.

La solution est ensuite approuvée



The screenshot shows the 'Historique des actions' (Action History) for a ticket titled 'Problème d'impression'. The sidebar on the left shows 'Historique' with 9 items. The history log shows two actions: 1) At 2023-10-13 02:55, 'Solution approuvée' by 'Helpdesk'. 2) At 2023-10-13 02:55, 'Le problème d'impression a été résolu après un réalignement des têtes d'impression' by 'glpi'. The second action is highlighted with a green bar on the left. A filter bar at the top of the history section allows filtering by icons for different action types.