



## 1.1. Objectifs du TP

- Installer et configurer GLPI sur une machine virtuelle sous Proxmox.
- Étudier les différents rôles utilisateurs dans GLPI.
- Créer et gérer des tickets d'incidents.

Utiliser SSL et observer son fonctionnement



Consignes:

-Définition

## Le GLPI c'est quoi ?

**GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique)** est une solution open source de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (helpdesk). Développée en France, cette application web permet aux organisations de gérer efficacement leurs actifs informatiques, de suivre l'inventaire et de rationaliser leurs processus de gestion des services IT. GLPI offre une vue complète du système d'information d'une entreprise, facilitant ainsi la gestion des ressources techniques et des tâches administratives.

Source: [www.wildcodeschool.com](http://www.wildcodeschool.com)

Ip de notre GLPI : <http://192.168.100.106>



## Consignes:

### -Installation

```
root@BelergeGLPI:~# apt install apache2 -y
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done

```

Installe apache

```
root@BelergeGLPI:~# systemctl status apache2
* apache2.service - The Apache HTTP Server
  Loaded: loaded (/lib/systemd/system/apache2.service; enabled; preset: enabled)
  Active: active (running) since Thu 2025-03-06 09:49:23 UTC; 4min 32s ago
    Docs: https://httpd.apache.org/docs/2.4/
   Process: 162 ExecStart=/usr/sbin/apachectl start (code=exited, status=0/SUCCESS)
 Main PID: 297 (apache2)
```

Verifie le status

```
root@BelergeGLPI:~# wget https://dev.mysql.com/get/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
sudo dpkg -i mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
--2025-03-06 10:02:02-- https://dev.mysql.com/get/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
Resolving dev.mysql.com (dev.mysql.com)... 104.85.37.194, 2a02:26f0:9100:595::2e31, 2a02:26f0:9100:58a::2e31
Connecting to dev.mysql.com (dev.mysql.com)|104.85.37.194|:443... connected.
HTTP request sent, awaiting response... 302 Moved Temporarily
Location: https://repo.mysql.com/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb [following]
--2025-03-06 10:02:07-- https://repo.mysql.com/mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb
Resolving repo.mysql.com (repo.mysql.com)... 104.85.20.87, 2a02:26f0:2b80:e84::1d68, 2a02:26f0:2b80:e8b::1d68
Connecting to repo.mysql.com (repo.mysql.com)|104.85.20.87|:443... connected.

HTTP request sent, awaiting response... 200 OK
Length: 35592 (35K) [application/x-debian-package]
Saving to: 'mysql-apt-config_0.8.17-1_all.deb'
```

Installation de mysql

### Installation de php et ses extensions

```
root@BelergeGLPI:~# apt install php php-mysql libapache2-mod-php php-cli php-gd php-xml php-mbstring php-curl php-zip -y
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

```
root@BelergeGLPI:~# apt-get install apache2 php mariadb-server
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

Pour faire plus rapide



## Installation des extensions:

```
[1]+ Done          apt update
root@BelergeGLPI:~# apt-get install php-xml php-common php-json php-mysql php-mbstring php-curl php-gd php-intl php-zip php-bz2 php-imap php-apcu
Reading package lists... Done
Building dependency tree... Done
Reading state information... Done
```

## Consignes:

### Installation & préparation

```
root@BelergeGLPI:~# mysql_secure_installation
```

```
NOTE: RUNNING ALL PARTS OF THIS SCRIPT IS RECOMMENDED FOR ALL MariaDB
      SERVERS IN PRODUCTION USE! PLEASE READ EACH STEP CAREFULLY!
```

Installation de la dernière version du glpi et on décomprime :

```
root@BelergeGLPI:~# cd /tmp
root@BelergeGLPI:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.18/glpi-10.0.18.tgz
glpi/css_compiled/css_standalone_reservations.min.css
root@BelergeGLPI:/tmp# tar -xzvf glpi-10.0.18.tgz -C /var/www/
```

L'utilisateur www-data (apache2) est le propriétaire du fichier

```
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /var/www/glpi/ -R
```



## Création & attribution des droit du dossier /etc/glpi/:

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mkdir /etc/glpi
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /etc/glpi/
```

On déplace le dossier de config vers /etc/glpi/ :

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mv /var/www/glpi/config /etc/glpi
```

Pareil pour le dossier /var/lib/glpi :

```
root@BelergeGLPI:/tmp# mkdir /var/lib/glpi
root@BelergeGLPI:/tmp# chown www-data /var/lib/glpi/
root@BelergeGLPI:/tmp# mv /var/www/glpi/files /var/lib/glpi
```

```
root@BelergeGLPI:/tmp# nano /var/www/glpi/inc/downstream.php
<?php
define('GLPI_CONFIG_DIR', '/etc/glpi/');
if (file_exists(GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php')) {
    require_once GLPI_CONFIG_DIR . '/local_define.php';
}
```

### Consignes:

### -Préparation



## Consignes:

-Ticket

## Les tickets:

### Vue d'admin:

The screenshot shows a ticket administration interface. On the left, a sidebar menu under the heading "Ticket" includes: Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Contrats, Historique (with a count of 2), and Tous. A purple "US" badge is visible above the ticket list. The main area displays a single ticket entry titled "panne site web". The ticket details are as follows:

Champ	Valeur
Date d'ouverture	2025-03-10 12:00:00
Type	Incident
Catégorie	-----
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Validation	Non soumis à validation

### Pour créer un ticket:

The screenshot shows a ticket creation form. At the top, it says "Ticket sera ajouté à l'entité Entrée racine". The form has fields for "Titre" and "Description \*". Below the description field is a rich text editor toolbar. Further down is a section for attachments with the text "Fichier(s) (2 Mio maximum) Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fiche...électionné.". To the right of the form is a detailed configuration panel for the ticket:

Champ	Valeur
Date d'ouverture	
Type	Incident
Catégorie	-----
Statut	Nouveau
Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Moyenne
Impact	Moyen
Priorité	Moyenne
Durée totale	-----
Demande de validation	-----

Below the configuration panel is a section for "Acteurs" (Actors) with fields for "Demandeur" and "Observateur". A yellow "Ajouter" (Add) button is located at the bottom right.



## Consignes:

### -Les entités

#### Les entités disponibles de base:

NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT
Admin	3	Non
Hotliner	5	Non
Observer	2	Non
Read-Only	8	Non
Self-Service	1	Oui
Super-Admin	4	Non
Supervisor	7	Non
Technician	6	Non

- **Super-Admin :**

**Rôle :** Ce profil dispose de **tous les droits** sur GLPI, y compris la configuration générale, la gestion des entités, des règles et des utilisateurs. Il est destiné aux administrateurs système qui doivent gérer l'ensemble de la plateforme.

- **Admin :**

**Rôle :** Ce profil permet de **gérer les droits** sur l'ensemble du logiciel GLPI, mais sans accès à certaines fonctionnalités sensibles comme la configuration des règles ou des entités. Il est adapté aux administrateurs d'entités spécifiques.

- **Technician :**

**Rôle :** Ce profil a accès à **l'inventaire** et au **helpdesk** pour traiter les tickets. Il peut gérer le parc informatique et intervenir sur les tickets, mais ne peut pas gérer l'organisation du service IT.

- **Supervisor :**

**Rôle :** Similaire au profil **Technician**, mais avec des droits supplémentaires pour **gérer une équipe** et organiser le travail (par exemple, l'attribution de tickets).

- **Hotliner :**

**Rôle :** Ce profil permet de **saisir des tickets** et de **suivre leur progression**, mais il ne peut pas les prendre en charge ou les traiter directement.

- **Observer :**

**Rôle :** Ce profil a des droits de **lecture** sur toutes les données d'inventaire et de gestion, ainsi que sur les tickets. Il peut être observateur sur un ticket, mais ne peut pas modifier les données.

- **Self-Service :**

**Rôle :** Ce profil est limité à l'**interface simplifiée**, donnant accès uniquement à la création et au suivi de ses propres tickets ou ceux de ses groupes. Il n'a pas accès au parc informatique.

- **Read-Only :**

**Rôle :** Ce profil permet uniquement la **lecture** des objets dans GLPI, sans possibilité de modification. Il est souvent utilisé pour verrouiller des objets.



## Consignes:

### -Créer un user

#### La création d'un user

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Valide depuis

Courriels  +

Téléphone

Valide jusqu'à

Téléphone mobile

Catégorie  -----

Téléphone 2

Matricule

Commentaires

Titre  -----

Habilitation

Récuratif

Profil  Entité

On rentre dans cette section toutes les informations du compte tel que l'ID , le mot de passe et le profil (technician , super-admin , admin , supervisor, Read Only).



## Consignes:

-Créer un ticket

### Créer un ticket

1- on rentre dans la catégorie

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: -----

Urgence: Moyenne

Éléments associés: Mes éléments -----

+ Ajouter

Observateurs:

Titre: PC qui ne démarre plus

Description \*: Le pc de comptab ne démarre plus

Fichier(s) (2 Mio maximum) i  
Glissez et déposez votre fichier ici, ou  
Parcourir... Aucun fichi...électionné.

Soumettre la demande

2- on rentre le problème puis on soumet notre demande



## Consignes:

-Vision depuis un user

### User: creation d'un ticket

The screenshot shows the GLPI ticket creation interface. On the left, there is a sidebar with navigation links: Accueil, + Créer un ticket, Tickets (highlighted with an orange arrow), Réservations, and Foire aux questions. The main form is titled "Description de la demande ou de l'incident". It includes fields for Type (Incident), Catégorie (empty), Urgence (Moyenne), Éléments associés (+), Observateurs, Titre, and a large Description area with a WYSIWYG editor. Below the editor is a file upload section for "Fichier(s) (2 Mio maximum)" with a placeholder "Glissez et déposez votre fichier ici, ou Parcourir... Aucun fichi...électionné.". At the bottom right is a yellow "+ Soumettre la demande" button. The form also contains various input fields for user information like Identifiant, Nom de famille, Prénom, Mot de passe, Confirmation mot de passe, Fuso horaire, Actif, Valide depuis, Téléphone, Téléphone mobile, Téléphone 2, Matricule, Titre, Habilitation, Profil (Technician), Courriels, Validé jusqu'à, Catégorie, Commentaires, Récursif, and Entité.



## Consignes:

### -Création d'un utilisateur

#### Création d'un user :

Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Fuseau horaire  L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif

Courriels  +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile  Catégorie

Téléphone 2

Matricule  Commentaires

Titre

Habilitation

Récuratif

Profil  Entité

**+ Ajouter**

On doit rentrer un identifiant , mot de passe et son habilitation.



## Consignes:

-Vision depuis un Technicien

### Technicien vue d'un ticket :

The screenshot shows the GLPI interface with a sidebar menu and a ticket list table.

**Sidebar Menu (Assistance - Tickets):**

- Find menu
- Assets
- Tickets** (highlighted with an orange arrow)
- + Create ticket
- Problems
- Changes
- Planning
- Statistics
- Recurrent tickets
- Recurrent changes
- Management
- Tools
- Administration
- Setup

**Ticket List Table:**

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER
1	Element test	New	2025-03-10 14:53	2025-03-10 14:53	Medium	user i

**Ticket View (Opened by US):**

Created: 1 minutes ago by user  
Element test  
Element test

**Right Panel (Ticket Details):**

**General:**

- Opening date: 2025-03-10 14:53:29
- Type: Incident
- Category: -----
- Status: New
- Request source: Helpdesk
- Urgency: Medium
- Impact: Medium
- Priority: Medium
- Approval: Not subject to approval

**Actors:**

- Requester: user i
- Observer: (empty)
- Assigned to: (empty)

**Buttons:**

- Answer
- Save

**Text Overlay:**

Le technicien a accès au ticket et peut y répondre



## Consignes:

-Vision depuis un admin

### La vue d'un Admin :

ID	TITLE	STATUS	LAST UPDATE	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER
1	Element test	New	2025-03-10 14:53	2025-03-10 14:53	Medium	user i

Il a acces au ticket , ainsi que a une tableau de bord qui recapitule tout (machine , logiciel , baie , etc...)



15 DERNIERS ÉVÉNEMENTS				
SOURCE	ID	DATE	SERVICE	MESSAGE
Système		2025-03-10 14:56	Connexion	root se connecte depuis l'IP 192.168.20.90
Groupe	3	2025-03-10 14:50	Configuration	root ajoute un membre à un groupe
Groupe	3	2025-03-10 14:50	Configuration	root ajoute un membre à un groupe
Groupe	3	2025-03-10 14:49	Configuration	root ajoute l'élément Admin
Groupe	2	2025-03-10 14:49	Configuration	root ajoute un membre à un groupe
Utilisateur	9	2025-03-10 14:49	Configuration	root ajoute l'élément user
Groupe	2	2025-03-10 14:48	Configuration	root ajoute l'élément user
Groupe	1	2025-03-10 14:47	Configuration	root ajoute un membre à un groupe
Groupe	1	2025-03-10 14:46	Configuration	root ajoute l'élément Technician
Système		2025-03-10 14:31	Connexion	root se connecte depuis l'IP 192.168.20.157
Système		2025-03-10 14:31	Connexion	root se connecte depuis l'IP 192.168.20.157
Système		2025-03-10 13:57	Connexion	root se connecte depuis l'IP 192.168.20.90

Mais il a aussi acces a un historique des différents événements qui se sont dérouler



## Consignes:

-Remonter un client sur le serveur depuis un windows

← ⌛ ⓘ 127.0.0.1:62354



This is GLPI Agent 1.5

The current status is running task Inventory

[Force an Inventory](#)

Next server target execution planned for:

http://192.168.100.106/: Mon Mar 17 16:07:39 2025

On peut ajouter une machine à notre GLPI en la mettant dans l'inventaire du GLPI .

Une fois cela fait notre machine on peut la retrouver comme ci-dessous :

NOM	STATUT	FABRICANT	NUMÉRO DE SÉRIE	TYPE	MODÈLE	SYSTÈME D'EXPLOITATION - NOM	LIEU	DERNIÈRE MODIFICATION	COSOPANTS - PROCESSEUR
DESKTOP-1PK788D	innotek GmbH	feb4e177-3ddd-4e1b-a7a1-a6ef8fce21a5	VirtualBox	VirtualBox	Microsoft Windows 10 Professionnel N		2025-03-17 15:15		Intel Core i3-8300 CPU @ 3.70GHz

Depuis ceci on peut déjà savoir son système d'exploitation , si il s'agit d'une VM ou non ainsi que le fabricant.



## Consignes:

-Remonter un client sur le serveur depuis un windows

The screenshot shows the GLPI software interface for managing computer assets. On the left, there's a sidebar with various categories like 'Ordinateur', 'Analyses d'impact', 'Systèmes d'exploitation', etc. The main area displays detailed information for a specific computer named 'DESKTOP-1PK788D'. The fields include: Nom (Name), Lieu (Location), Technicien responsable (Technician responsible), Groupe responsable (Responsible group), Usager numéro (User number), Usager (User), Utilisateur (User type), Groupe (Group), and Commentaires (Comments). Below these, there's a note about the last boot date: 'Dernière date de démarrage 2025-03-17 15:51:30'. At the bottom right, there are buttons for 'Mettre à la corbeille' (Move to trash) and 'Sauvegarder' (Save).

Informations d'inventaire

Agent	UserAgent	Tag d'inventaire
DESKTOP-1PK788D-2025-03-17-14-03-46	GLPI-Agent_v1.5	
Adresse publique de contact	Dernier contact	Dernière mise à jour de l'inventaire
192.168.20.186	2025-03-17 15:15	2025-03-17 15:15
Statut de l'agent	Demander un inventaire	
Inconnu	Inconnu	

Créé le 2025-03-17 15:15 Dernière mise à jour le 2025-03-17 15:15

En cliquant sur notre machine on peut voir toute les informations de la machine:

- Volume
- COMposant
- Logiciel
- Port
- Et plein d'autre...



## Consignes:

### -Conclusion

En conclusion :

GLPI est un outil performant de gestion des incidents, offrant une organisation structurée grâce à une répartition claire des rôles et des permissions. Son installation et sa configuration permettent de centraliser la gestion des tickets, d'assurer un suivi en temps réel de leur résolution et d'analyser l'efficacité du support technique.

L'attribution de rôles spécifiques (administrateur, technicien, utilisateur, etc.) facilite la délégation des responsabilités tout en garantissant la sécurité et la traçabilité des actions. Grâce à GLPI, il devient plus simple de hiérarchiser les incidents, de réduire les délais de résolution et d'améliorer l'expérience utilisateur.

Ceci est donc essentiel à une entreprise afin de gérer les problèmes et de partager les tâches .