

Prérequis techniques et préparation serveur

1) Mise à jour du système :

```
sudo apt update && sudo apt upgrade -y
```

2) Installation Apache, MariaDB, PHP :

```
sudo apt install -y apache2 mariadb-server php php-mysql php-curl php-gd php-intl php-mbstring php-xml php-zip php-bz2 libapache2-mod-php unzip
```

3) Sécurisation MariaDB :

```
sudo mysql_secure_installation
```

4) Création base et utilisateur GLPI :

```
sudo mysql -u root -p
CREATE DATABASE glpi CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_unicode_ci;
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'MotDePasse';
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpiuser'@'localhost';
FLUSH PRIVILEGES;
EXIT;
```

5) Téléchargement GLPI :

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/latest/download/glpi.tgz
sudo tar -xvzf glpi.tgz -C /var/www/
sudo chown -R www-data:www-data /var/www/glpi
sudo chmod -R 755 /var/www/glpi
```

Étape 1 : Lancer l'installation

Accédez à l'URL de votre serveur GLPI puis cliquez sur 'Installer'.



Étape 2 : Vérification environnement

GLPI vérifie PHP, extensions et mémoire.



Étape 3 : Connexion BDD

Renseignez serveur SQL, utilisateur et mot de passe.



The screenshot shows the 'Étape 1' (Step 1) of the GLPI installation process. The title is 'Configuration de la connexion à la base de données'. It contains three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpi_adm', and 'Mot de passe SQL' which is masked with dots. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI Installation

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

glpi_adm

Mot de passe SQL

.....

Continuer >

Étape 4 : Sélection base

Choisissez ou créez la base GLPI.



The screenshot shows the 'Étape 2' (Step 2) of the GLPI installation process. The title is 'Test de connexion à la base de données'. A green checkmark indicates 'Connexion à la base de données réussie'. Below this, it asks to 'Veuillez sélectionner une base de données :'. There are two options: 'CRÉER UNE NOUVELLE BASE DE DONNÉES :' with an empty input field, and 'OU UTILISER UNE BASE EXISTANTE :'. Under the second option, 'db25_glpi' is selected with a radio button, and an orange arrow points to it. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

GLPI Installation

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 DE DONNÉES :

OU UTILISER UNE BASE EXISTANTE :

db25_glpi

Continuer >

Étape 5 : Initialisation


Création des tables.



The screenshot shows the GLPI Installation interface at Step 3. The title is "GLPI Installation" and the step is "Étape 3". The main heading is "Initialisation de la base de données." Below this, it says "Initialisation des tables de la base de données avec ses données par défaut...". A progress bar shows 7% completion. At the bottom, it says "Création de la structure de la base de données...".

Étape 6 : Télémétrie

Choix envoi statistiques.



The screenshot shows the GLPI Installation interface at Step 4. The title is "GLPI Installation" and the step is "Étape 4". The main heading is "Récolter des données". Below this, there is a checkbox labeled "Envoyer 'statistiques d'usage'" which is checked. The text says "Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !". It then explains that since GLPI 9.2, a new functionality called "Télémétrie" has been introduced, which sends anonymous data to the GLPI website. It mentions that once sent, the usage statistics are aggregated and made available to a large audience of GLPI developers. Below this, it says "Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins !" and provides a link "Voir ce qui serait envoyé...". At the bottom, there is a section titled "Référez votre GLPI" which encourages users to refer their organization by filling out a form, with a link "Le formulaire d'inscription". A "Continuer >" button is at the bottom.

Étape 7 : Fin

Identifiants par défaut.



GLPI Installation

Étape 6

L'installation est terminée

Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

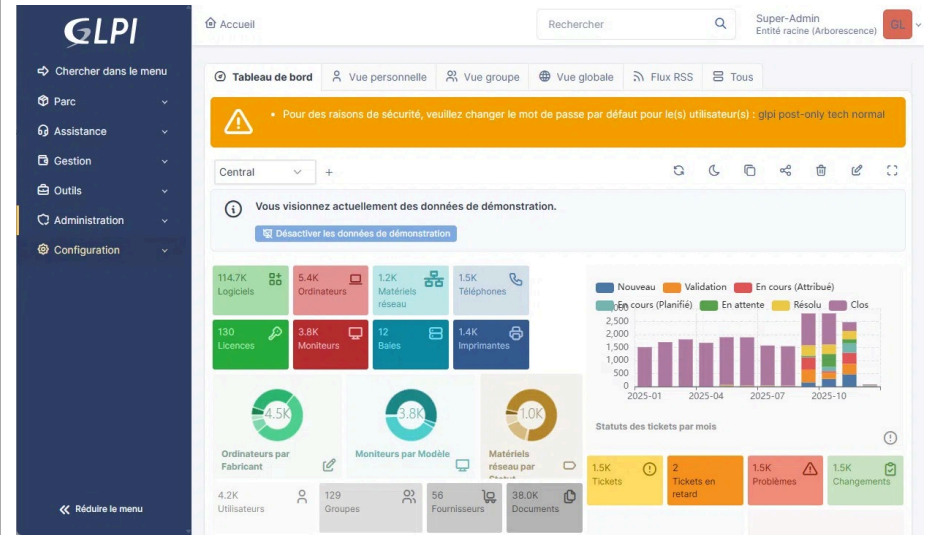
- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

Utiliser GLPI

Étape 8 : Tableau de bord

Connexion réussie.



GLPI

Accueil Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Tableau de bord Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

⚠ Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal

Central +

i Vous visionnez actuellement des données de démonstration.
[Désactiver les données de démonstration](#)

Metric	Value
Logiciels	114.7K
Ordinateurs	5.4K
Matériels réseau	1.2K
Téléphones	1.5K
Licences	130
Moniteurs	3.8K
Baies	12
Imprimantes	1.4K

Statuts des tickets par mois

Legend: Nouveau (blue), Validation (orange), En cours (Attribué) (red), En cours (Planifié) (green), En attente (yellow), Résolu (purple), Clos (dark purple)

Month	Nouveau	Validation	En cours (Attribué)	En cours (Planifié)	En attente	Résolu	Clos
2025-01	1500	1000	1000	1000	1000	1000	1000
2025-04	1500	1000	1000	1000	1000	1000	1000
2025-07	1500	1000	1000	1000	1000	1000	1000
2025-10	1500	1000	1000	1000	1000	1000	1000

4.5K Ordinateurs par Fabricant
6.8K Moniteurs par Modèle
1.0K Matériels réseau par Fabricant

Metric	Value
Utilisateurs	4.2K
Groupes	129
Fournisseurs	56
Documents	38.0K

1.5K Tickets
2 Tickets en retard
1.5K Problèmes
1.5K Changements

Réduire le menu

Sécurisation post-installation

- Modifier les mots de passe par défaut (glpi, tech, normal, post-only)
- Supprimer le dossier install : `sudo rm -rf /var/www/glpi/install`
- Activer HTTPS (Let's Encrypt)
- Mettre en place des sauvegardes automatiques

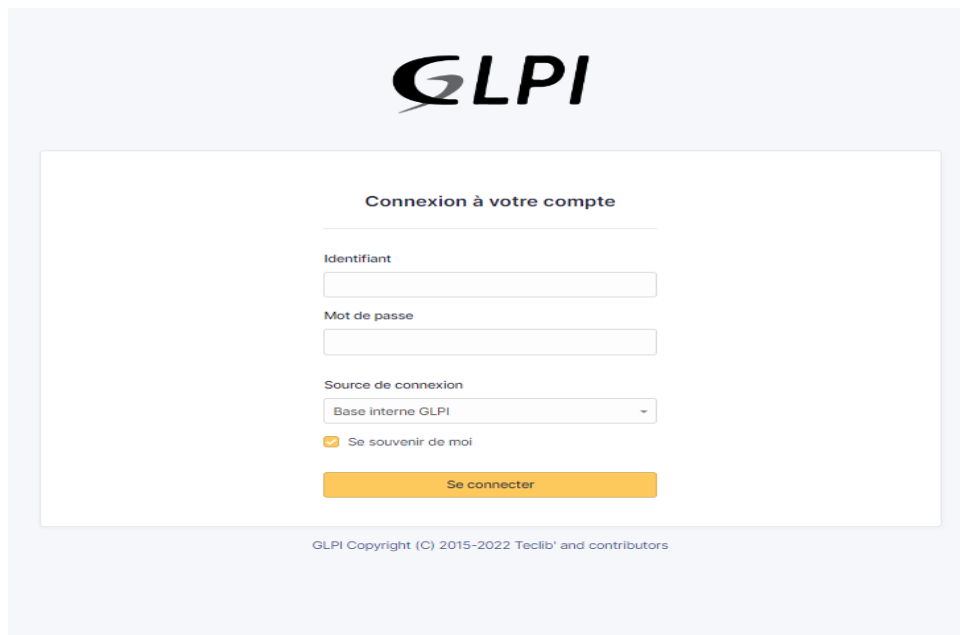
GLPI:

Voici un petit tutoriel qui explique la base d'utilisation de GLPI et la gestion de tickets.

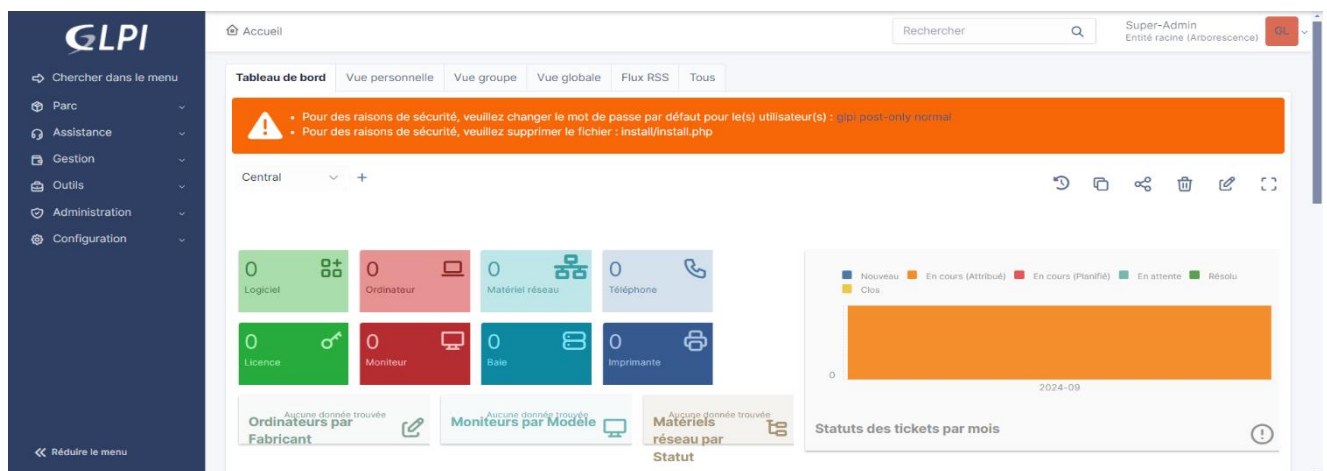
➤ Qu'est ce que GLPI ?

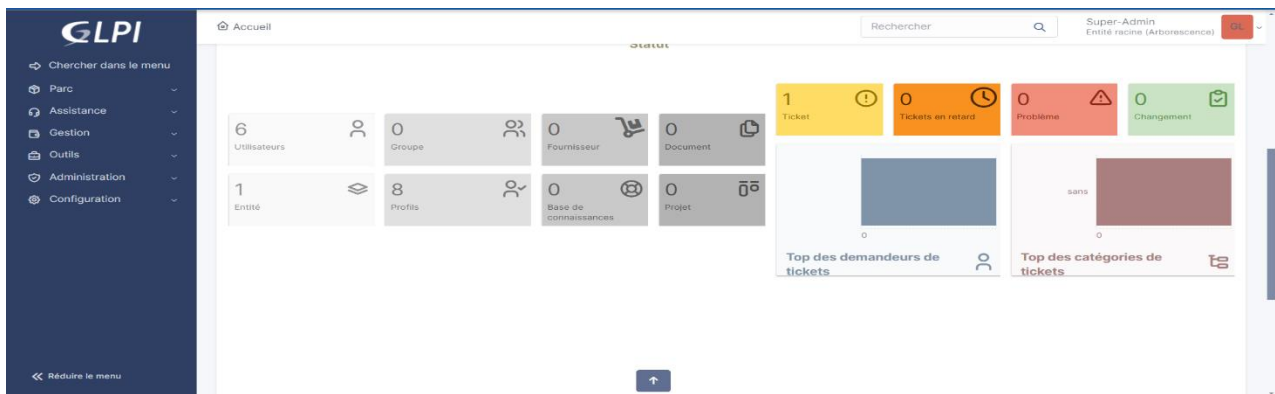
Solution open-source de gestion de parc informatique et de servicedesk, GLPI est une application Full Web pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique : de la gestion de l'inventaire des composantes matérielles ou logicielles d'un parc informatique à la gestion de l'assistance aux utilisateurs.

*Donc arrivé sur GLPI on vous demande **Identifiant** et **Mot de passe** ; demandez a votre admin réseau pour y accéder.*

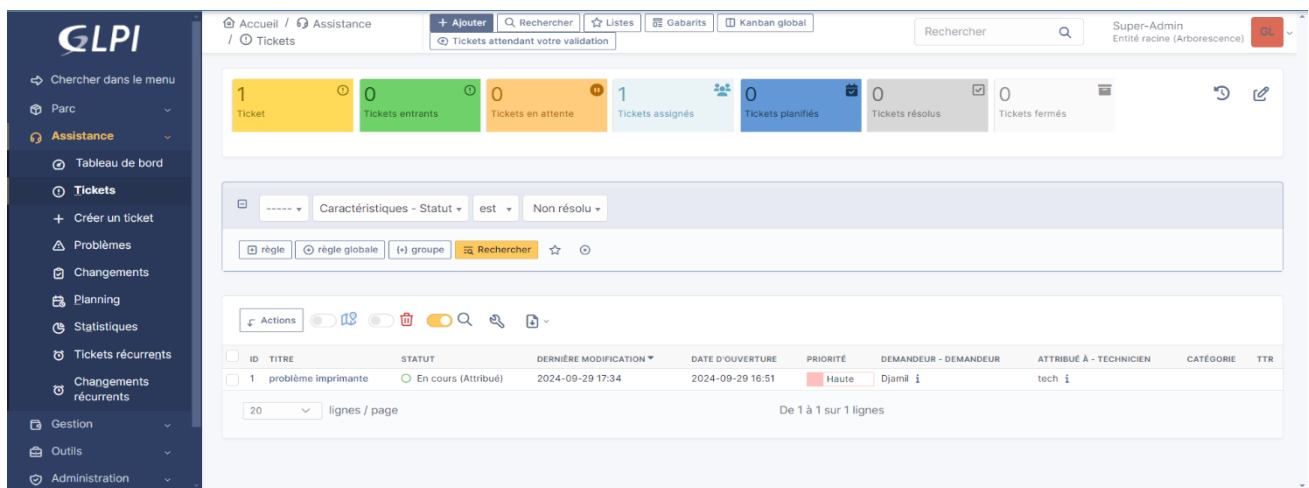


Donc Voici le tableau de bord de Glpi.
Là vous avez les principales catégories du site :





Et là vous avez un suivi de vos tickets .



➤ **Mais qu'est ce qu'un ticket ???**

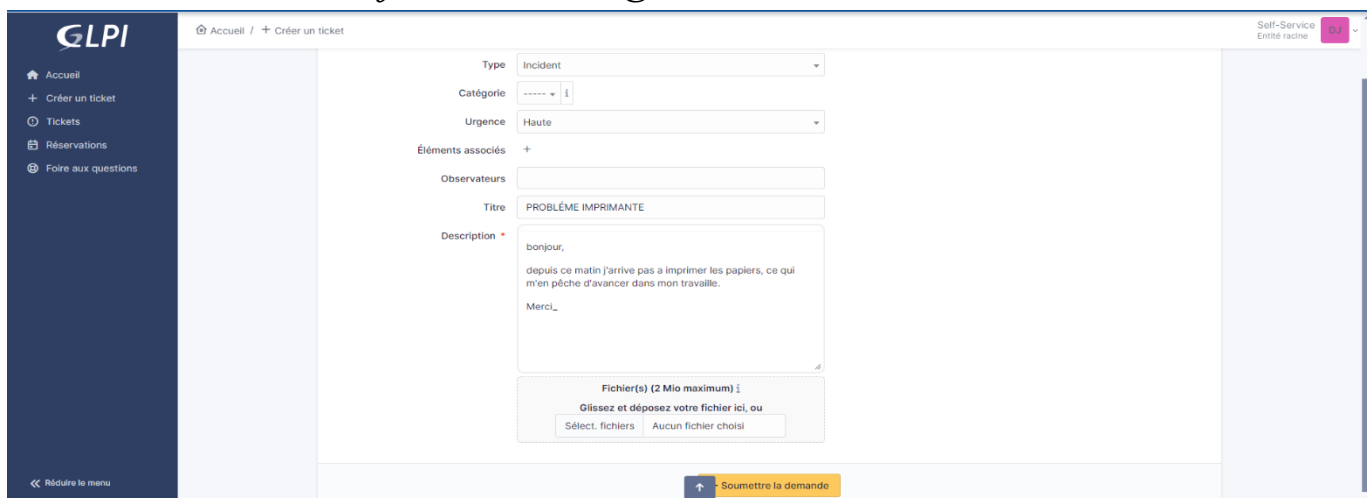
Un ticket est un « formulaire » que remplissent les personnes qui ont un problème ; dans ce ticket , les personnes y entrent la description de leurs problèmes ainsi que leurs coordonnées et choisissent une catégorie qui définit leurs problèmes.

❖ Dans ce tuto nous allons travailler tout ensemble sur ticket générer par un collègue suite à un problème technique qui empêche le bon fonctionnement d'imprimante.

➤ Description :

Un collègue au service administratif a signalé un problème concernant l'imprimante de l'étage. Lors de l'impression des documents, l'imprimante refuse de fonctionner. Aucun message d'erreur n'est affiché sur l'écran de l'imprimante, mais aucune impression ne se lance. Le problème persiste malgré plusieurs tentatives de redémarrage de l'imprimante et de l'ordinateur.


Voici l'interface de collègue lors de création de ticket :





The screenshot shows the GLPI web interface for creating a new ticket. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area has a light blue header with 'Accueil / Créer un ticket' and a 'Self-Service' button. The form fields are as follows: 'Type' is a dropdown menu set to 'Incident'; 'Catégorie' is a dropdown menu set to '1'; 'Urgence' is a dropdown menu set to 'Haute'; 'Éléments associés' has a '+' icon; 'Observateurs' is an empty text input field; 'Titre' is a text input field containing 'PROBLÈME IMPRIMANTE'; 'Description' is a text area containing the text: 'bonjour, depuis ce matin j'arrive pas à imprimer les papiers, ce qui m'en pèche d'avancer dans mon travail. Merci,'; 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' is a section with a file upload icon and the text 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou', followed by two buttons: 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi'. At the bottom right is a yellow button labeled 'Soumettre la demande'.


l'utilisateur doit renseigner le type de son ticket tel que le niveau d'urgence, le titre puis une description qui donnera une idée général sur le problème. Sachant qu'il a aussi des rubrique facultatif comme «observateur» qui permettra à ces collègue de voir son ticket, cette option elle recommandé; dans le cas où un de ces collègue a rencontré le même problème il saura que le ticket a déjà été fait.


Une fois l'utilisateur a appuyer sur « soumettre la demande » aura un tableau avec plusieurs type de ticket et la totalité des des tickets pour chaque type ,sur son tableau de bord





 Accueil

 Créer un ticket


 Tickets

 Réservations

 Foire aux questions

 Accueil

Tickets

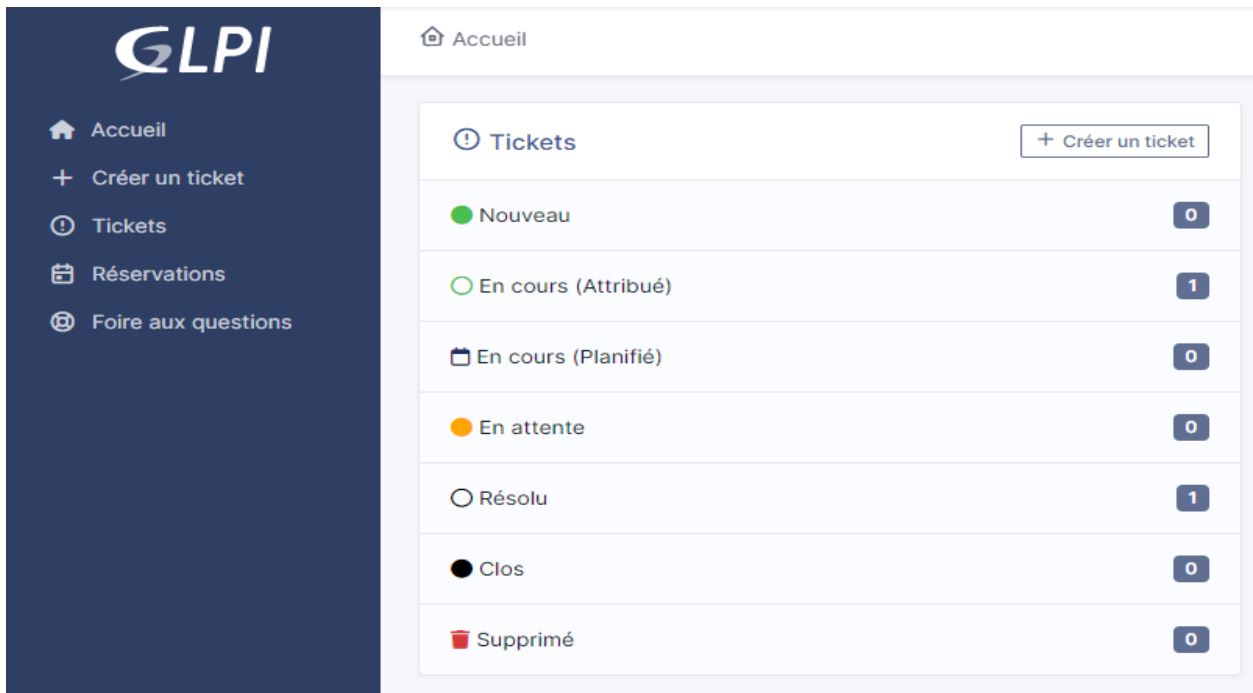
 Tickets

[+ Créer un ticket](#)

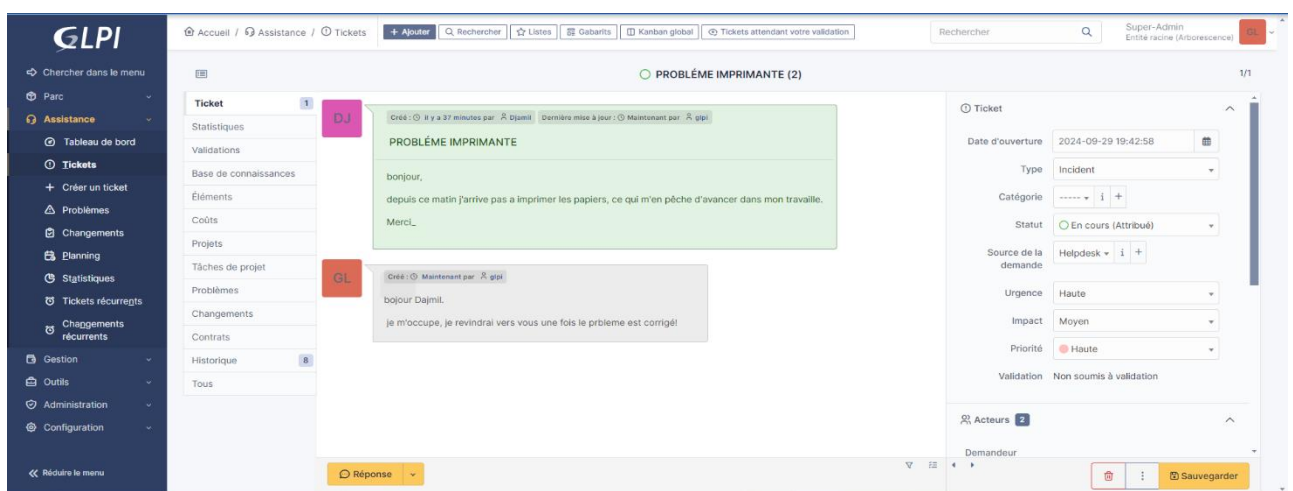
<div><div><div></div></div>Nouveau</div> <div>1</div>
<div><div><div></div></div>En cours (Attribué)</div> <div>0</div>
<div><div><div></div></div>En cours (Planifié)</div> <div>0</div>
<div><div><div></div></div>En attente</div> <div>0</div>
<div><div><div></div></div>Résolu</div> <div>1</div>
<div><div><div></div></div>Clos</div> <div>0</div>
<div><div><div></div></div>Supprimé</div> <div>0</div>

Dans ce cas la notre utilisateur a générer deux tickets ;
Un nouveau ticket (PROBLÈME IMPRIMNTE),
Un ancien ticket résolu.

Après avoir attribuer le ticket au technicien qui prendra en compte ce problème le ticket passe de l'état nouveau a l'état en cours ou attribuer :



Une fois le ticket arrive chez la personne concerné ; Prendra contact avec l'utilisateur .



➤ Signification des couleurs des messages dans GLPI

Dans GLPI, chaque message échangé entre un utilisateur et l'administrateur du support technique est affiché avec un fond coloré pour indiquer l'état ou l'importance du message. Voici les significations des principales couleurs utilisées :

- **Fond bleu :**

*Ce fond indique que le problème signalé dans le ticket a été **résolu**. Lorsqu'un message est affiché sur fond bleu, cela signifie que le support technique a trouvé une solution au problème, et le ticket peut être fermé après confirmation de l'utilisateur.*

- **Fond jaune :**

*Un message avec un fond jaune signale que **des informations supplémentaires sont demandées**. L'administrateur ou le technicien a besoin de plus de détails de la part de l'utilisateur pour mieux comprendre le problème et proposer une solution adéquate.*

- **Fond vert :**

*Ce fond indique que le ticket est **en cours de traitement**. Le message informe l'utilisateur que le problème est actuellement pris en charge par l'équipe technique et que des actions sont en cours pour résoudre la situation.*

- **Fond rouge :**

*Un message avec un fond rouge est utilisé pour indiquer un **problème urgent** ou une **erreur critique**. Ce type de message demande une attention immédiate de la part du support technique ou des administrateurs.*

Ces couleurs permettent aux utilisateurs et aux administrateurs d'identifier rapidement l'état des

discussions et de savoir où en est le traitement de leur ticket.

Cela fournit une explication claire des couleurs de fond pour aider les utilisateurs à comprendre le statut de leurs tickets dans GLPI.

*Après l'étude de ticket le technicien recontactera l'utilisateur en utilisant un message de type solution
On proposant la solution trouver*








Interface administrateur :

The screenshot displays a ticket conversation in the GLPI interface. It features three messages in a chat-like format:

- Message 1 (User - DJ):** A green bubble with a pink square icon labeled 'DJ'. The text reads: "PROBLÈME IMPRIMANTE", "bonjour,", "depuis ce matin j'arrive pas a imprimer les papiers, ce qui m'en pêche d'avancer dans mon travaille.", "Merci_". Metadata: "Créé : ⌚ il y a 57 minutes par 👤 Djamil", "Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par 👤 glpi".
- Message 2 (Technician - GL):** A grey bubble with a red square icon labeled 'GL'. The text reads: "bojour Dajmil.", "je m'occupe, je revindrai vers vous une fois le probleme est corrigé!". Metadata: "Créé : ⌚ il y a 20 minutes par 👤 glpi".
- Message 3 (Technician - GL):** A blue bubble with a red square icon labeled 'GL'. The text reads: "Rebonjour djamil,", "tout simplement le proleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.". Metadata: "Créé : ⌚ À l'instant par 👤 glpi".

At the bottom right of the interface, there are icons for a dropdown menu and a list view.

Interface utilisateur :

<div>  Tickets </div> <div> + Créer un ticket </div>	
 Nouveau	0
 En cours (Attribué)	0
 En cours (Planifié)	0
 En attente	0
 Résolu	2
 Clos	0
 Supprimé	0

Une fois le technicien utilise le message de type «Solution»

Le ticket passera automatiquement chez l'utilisateur a «Résolu» qui fait deux message résolue en totalité pour cet utilisateur.

On supposons que l'utilisateur a connecté l'imprimante au réseau mais y'a toujours le même problème que doit faire l'utilisateur et est ce que une fois le ticket résolue il doit générer un autre ?

Si la solution n'a pas fonctionner l'utilisateur a une option qui lui permettra d'exprimer son accord par rapport la solution donné par l'administrateur

DJ

Crée : ⌚ il y a 24 minutes par 👤 glpi

Rebonjour djamil,

tout simplement le proleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.

GL

DJ

Approbation de la solution

Commentaires ?

Fichier(s) (2 Mio maximum) ⓘ

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers
Aucun fichier choisi

✕ Refuser
✓ Approuver

Si la solution n'a pas marcher l'utilisateur doit laisser un commentaire a l'administration suivie par un clique sir le Button «Refuser» qui remettra son ticket a jour si non a un il doit cliquer sur «approuver » pour clôturer son ticket .

Ticket 3

- Statistiques
- Base de connaissances
- Éléments
- Historique 15
- Tous

Merci_

GL

Crée : ⌚ il y a 55 minutes par 👤 glpi

bojour Dajmil.

je m'occupe, je revindrai vers vous une fois le prbleme est corrigé!

GL

Crée : ⌚ il y a 35 minutes par 👤 glpi

Rebonjour djamil,

tout simplement le proleme est que l'imprimante n'est pas connecter au réseau.

Refusée le 2024-09-29 21:16 par Djamil

DJ


Crée : ⌚ À l'instant par 👤 Djamil

l'imprimante est déjà connecter au réseau ; c'est toujours le même probleme

🗨 Réponse
▼

↕

Dans ce cas l'utilisateur a refusé la solution proposée par l'administration en cliquant sur « Refuser » qui lui permet de passer son ticket à l'état « En cours »



ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION ▼	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	PROBLÈME IMPRIMANTE	En cours (Attribué)	2024-09-29 21:16	2024-09-29 19:42	Haute	Djamil		tech	

➤ Résumé sur GLPI et la gestion des tickets

- **GLPI** (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un outil puissant de gestion des services informatiques (ITSM) qui permet aux entreprises de gérer efficacement les demandes et incidents techniques à travers un système de **tickets**. Chaque utilisateur peut créer un ticket lorsqu'un problème survient (par exemple, une imprimante qui ne fonctionne pas), et le support technique reçoit ces demandes pour les traiter.
- Les tickets permettent de suivre l'état de chaque problème, depuis la création jusqu'à la résolution. Les administrateurs peuvent assigner des tâches, demander des informations supplémentaires, et fournir des solutions aux utilisateurs. Grâce à la gestion des tickets, la communication entre le support technique et les utilisateurs est facilitée, avec des indicateurs visuels comme les couleurs des messages pour indiquer l'avancement (par exemple, un message en fond bleu signifie que la solution a été trouvée).
- En centralisant les demandes, GLPI permet d'optimiser le suivi des incidents, la maintenance du matériel, et la gestion des ressources, tout en garantissant une traçabilité complète des actions effectuées. C'est un outil essentiel pour assurer un service informatique fluide et efficace.