

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.

A screenshot of the GLPI environment verification step. The title "GLPI Installation" and "Étape 0" are at the top. Below, it says "Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI". The page is divided into two columns: "TESTS EFFECTUÉS" and "RÉSULTATS". Under "TESTS EFFECTUÉS", there is a list of required PHP extensions: "Parser PHP", "Configuration des sessions", "Mémoire allouée", "Extensions du noyau de PHP", "mysqli extension", "curl extension", "gd extension", and "intl extension". Each item has a detailed description below it. All items have a green checkmark in the "RÉSULTATS" column, indicating successful compatibility.

Étape 3 : Connexion BDD

Renseignez serveur SQL, utilisateur et mot de passe.



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

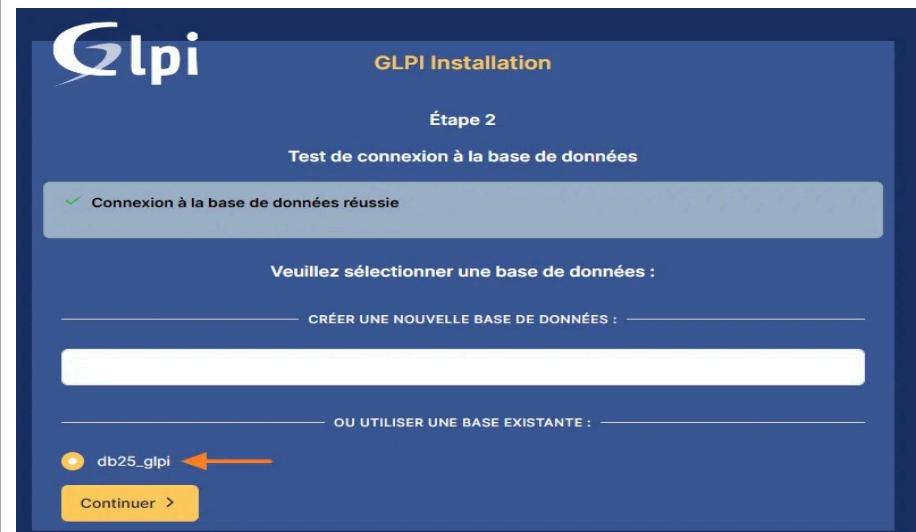
.....

Continuer >

This screenshot shows the third step of the GLPI installation process, titled "Étape 1 Configuration de la connexion à la base de données". It asks for database connection details: host (localhost), user (glpi_adm), and password (redacted). A yellow "Continuer >" button is at the bottom.

Étape 4 : Sélection base

Choisissez ou créez la base GLPI.



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 : _____

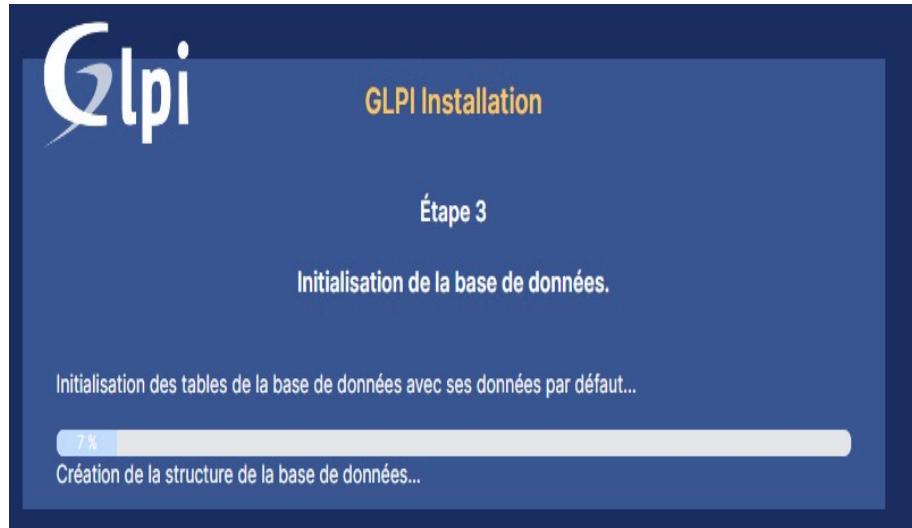
db25_glpi

Continuer >

This screenshot shows the fourth step of the GLPI installation process, titled "Étape 2 Test de connexion à la base de données". It displays a success message ("Connexion à la base de données réussie") and a list of databases. The "db25_glpi" option is selected, indicated by a yellow radio button and an orange arrow pointing to it. A yellow "Continuer >" button is at the bottom.

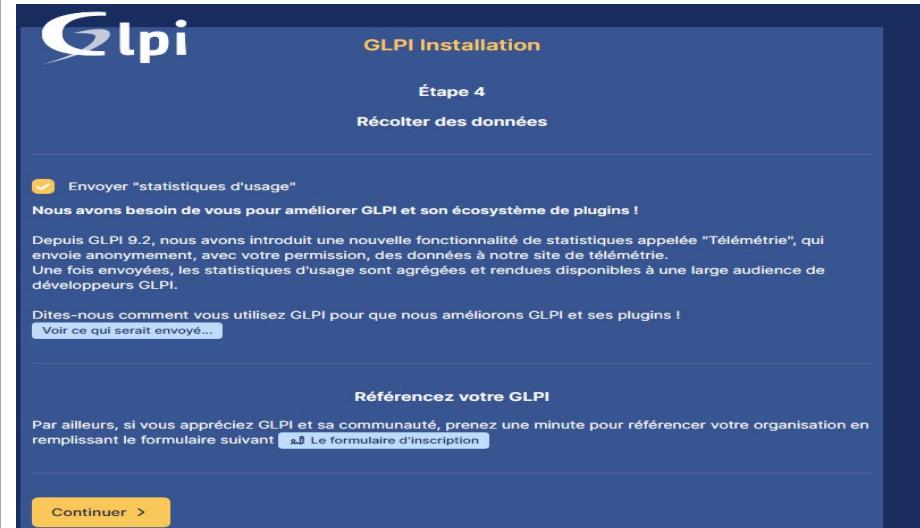
Étape 5 : Initialisation

Création des tables.



Étape 6 : Télémétrie

Choix envoi statistiques.



Étape 7 : Fin

Identifiants par défaut.

The screenshot shows the final step of the GLPI installation process. The title bar says "GLPI Installation" and "Étape 6". The main message is "L'installation est terminée". Below it, it says "Les identifiants et mots de passe par défaut sont :". A bulleted list follows:

- 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

Below the list, it says "Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales." At the bottom right is a yellow button labeled "Utiliser GLPI".

Étape 8 : Tableau de bord

Connexion réussie.

The screenshot shows the GLPI dashboard after successful login. The top navigation bar includes "Accueil", "Rechercher", "Super-Admin", and "Entité racine (Arborescence)". The dashboard features several cards with statistics:

- Central: 114.7K Logiciels, 5.4K Ordinateurs, 1.2K Matériaux réseau, 15K Téléphones
- Autre: 180 Licences, 3.8K Moniteurs, 12 Bases, 1.4K Imprimantes
- Statistiques: 4.5K Ordinateurs par Fabricant, 3.8K Moniteurs par Modèle, 1.0K Matériaux réseau par Fournisseur
- Utilisateurs: 4.2K Utilisateurs, 129 Groupes, 56 Fournisseurs, 38.0K Documents
- Tickets: 1.5K Tickets, 2 Tickets en retard, 1.5K Problèmes, 1.5K Changements

A chart titled "Statut des tickets par mois" shows ticket counts from January to October 2025. A warning message at the top right says: "Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal".

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.



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

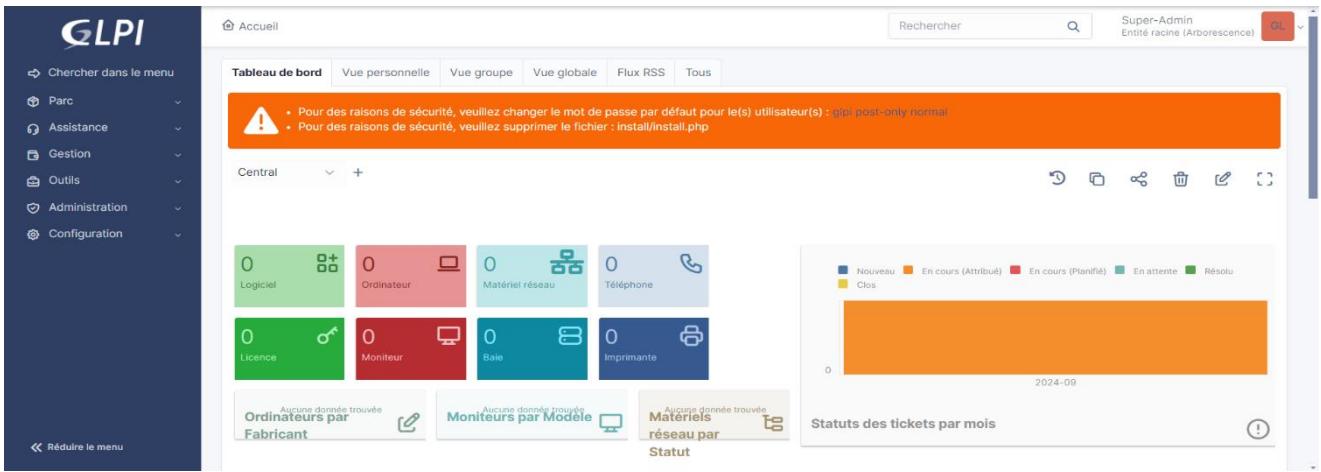
Source de connexion
 Base Interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

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



Accueil

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

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence)

Central

0 Logiciel | 0 Ordinateur | 0 Matériel réseau | 0 Téléphone

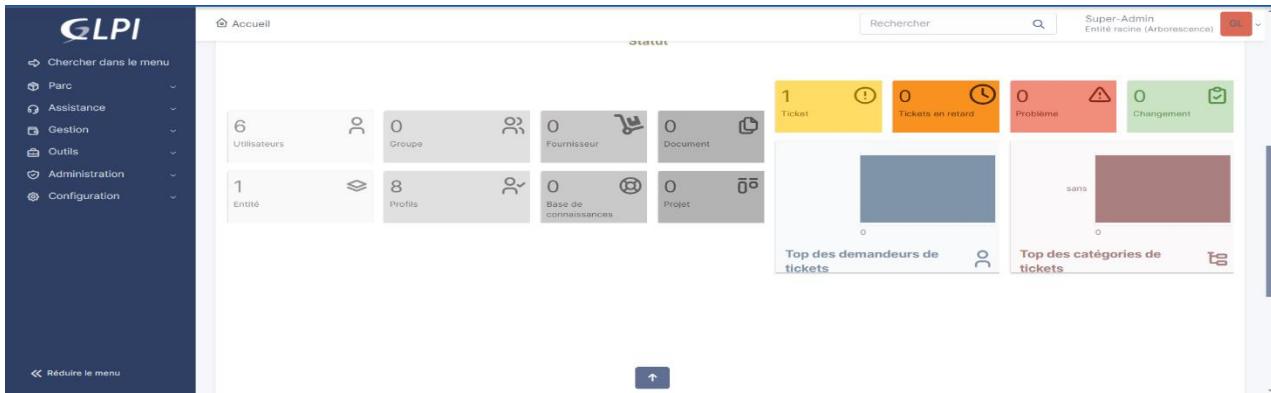
0 Licence | 0 Moniteur | 0 Baie | 0 Imprimante

Aucune donnée trouvée Ordinateurs par Fabricant | Aucune donnée trouvée Moniteurs par Modèle | Aucune donnée trouvée Matériels réseau par Statut

Statuts des tickets par mois

Nouveau En cours (Attribué) En cours (Planifié) En attente Résolu Clos

2024-09



Et là vous avez un suivi de vos tickets .

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The sidebar menu is open to the 'Assistance' section. The main area shows a summary of ticket counts and a detailed list of tickets:

Catégorie	Nombre
Ticket	1
Tickets entrants	0
Tickets en attente	0
Tickets assignés	1
Tickets planifiés	0
Tickets résolus	0
Tickets fermés	0

Below the summary, there is a search bar and a table listing a single ticket:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION*	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	problème imprimante	En cours (Attribué)	2024-09-29 17:34	Haute	Djamil i	tech i		

➤ 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 ticket creation interface. On the left is a sidebar with links: Accueil, + Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area has a header with 'Accueil / + Créer un ticket' and a top right corner showing 'Self-Service' and 'Entité racine'. The form fields are as follows:

- Type: Incident
- Catégorie: (dropdown menu)
- Urgence: Haute
- Éléments associés: +
- Observateurs: (input field)
- Titre: PROBLÈME IMPRIMANTE
- Description: (text area)

bonjour,
depuis ce matin j'arrive pas à imprimer les papiers, ce qui
m'en pêche d'avancer dans mon travaille.
Merci..
- Fichier(s) (2 Mo maximum):
Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi
-

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 rubriques facultatives comme «observateur» qui permettra à ces collègues de voir son ticket , cette option est recommandée ; dans le cas où un de ces collègues 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

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main area is titled 'Accueil' and contains a summary of ticket counts:

Tickets	Créer un ticket
Nouveau (1)	+ Créer un ticket
En cours (Attribué) (0)	
En cours (Planifié) (0)	
En attente (0)	
Résolu (1)	
Clos (0)	
Supprimé (0)	

*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 :

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. On the left, there is a sidebar with the GLPI logo and a navigation menu:

- Accueil
- Créer un ticket
- Tickets
- Réservations
- Foire aux questions

The main area is titled "Tickets" and displays the following counts for different ticket states:

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	1
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0
Supprimé	0

A blue button "+ Créer un ticket" is located in the top right corner of the main area.

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

The screenshot shows a detailed view of a ticket in the GLPI system. The ticket is titled "PROBLÈME IMPRIMANTE (2)".

Left Sidebar (Assistance - Tickets):

- Tableau de bord
- Créer un ticket
- Problèmes
- Changements
- Planning
- Statistiques
- Tickets récurrents
- Changements récurrents
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

Middle Panel (Ticket Details):

Ticket Information:

- Créé : il y a 37 minutes par Djamil
- Dernière mise à jour : Maintenant par gpi
- Titre : PROBLÈME IMPRIMANTE
- Message du demandeur (en vert): bonjour,
depuis ce matin j'arrive pas à imprimer les papiers, ce qui m'en pêche d'avancer dans mon travaille.
Merci_
- Message de réponse (en gris): bonjour Djamil,
je m'occupe, je reviendrai vers vous une fois le pbème est corrigé!

Right Panel (Ticket Form):

Ticket Form Fields:

- Date d'ouverture: 2024-09-29 19:42:58
- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Statut: En cours (Attribué)
- Source de la demande: Helpdesk
- Urgence: Haute
- Impact: Moyen
- Priorité: Haute
- Validation: Non soumis à validation

Acteurs:

- Demandeur

Buttons:

- Réponse
- Sauvegarder

➤ 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 shows a ticket interface with three main sections:

- User DJ (Ticket Creator):** A pink box containing the ticket details:
 - Créé : il y a 57 minutes par Djamil
 - Dernière mise à jour : À l'instant par glpi

PROBLÈME IMPRIMANTE

bonjour,
depuis ce matin j'arrive pas a imprimer les papiers, ce qui m'en pêche d'avancer dans mon travaille.
Merci_
- User GL (Technician):** An orange box containing a response:
 - Créé : il y a 20 minutes par glpi

bonjour Dajmil.
je m'occupe, je revindrai vers vous une fois le probleme est corrigé!
- User DJ (Ticket Creator):** A blue box containing a follow-up message:
 - Créé : À l'instant par glpi

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

Interface utilisateur :

Tickets	Créer un ticket
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 suppose 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

GL

Créé : il y a 24 minutes par gipi

Rebonjour djamil,

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

DJ

Approbation de la solution

Commentaires ?

Fichier(s) (2 Mo maximum)
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

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

GL

Merci_

Créé : il y a 55 minutes par gipi

bojour Dajmil.

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

Ticket 3

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 15

Tous

GL

Créé : il y a 35 minutes par gipi

Rebonjour djamil,

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

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

DJ

Créé : À l'instant par Djamil

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

Dans ce cas l'utilisateur a refuser la solution proposer par l'administration en cliquant sur « Refuser» qui lui permet de passé son ticket a 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.