

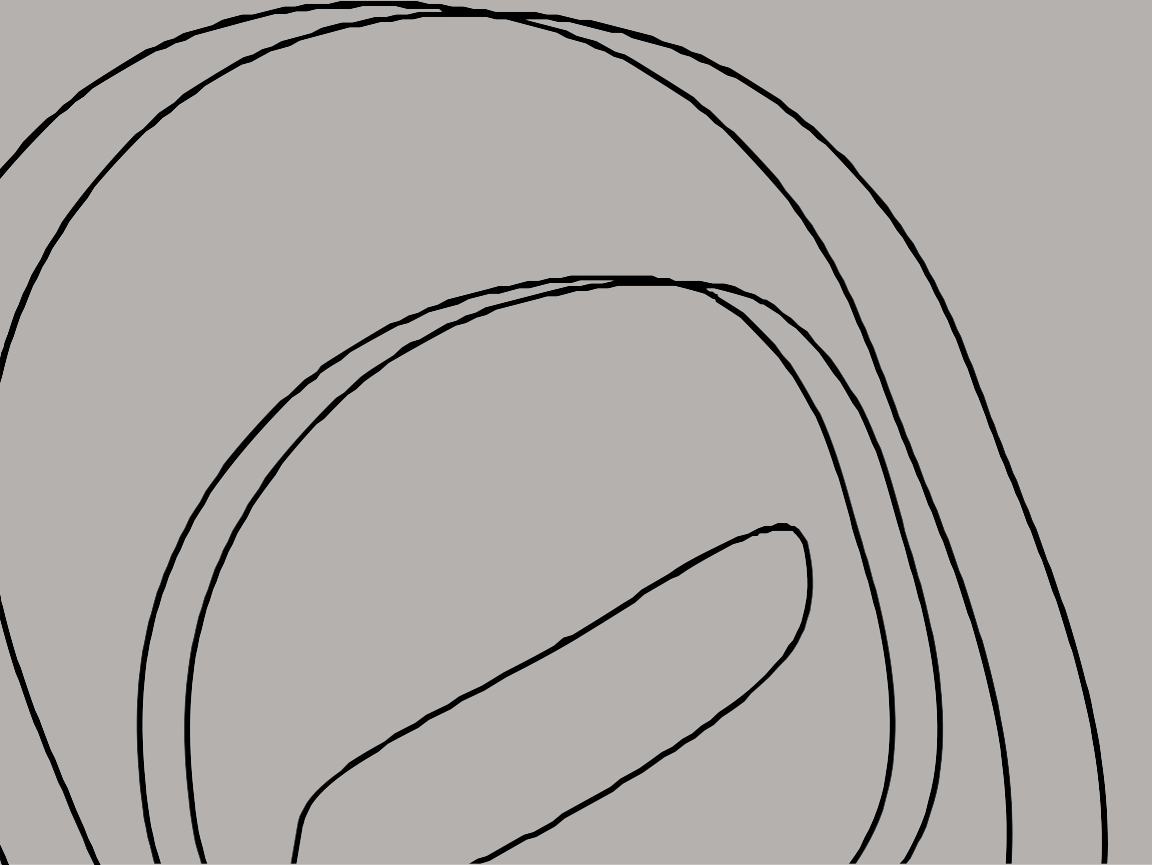


Installation et configuration du GLPI

Hamza Kassou & Baptiste Paris



Sommaire

- 
1. *Installation GLPI*
 2. *Configuration avec des échanges de tickets entre un user et un user sur un problème donné*

01

Installation GLPI

1. Assurez-vous que LAMP est correctement installé

```
root@DEBIAN:/home/laety# sudo systemctl status apache2
```

```
root@DEBIAN:/home/laety# sudo systemctl status mysql
```

```
root@DEBIAN:/home/laety# php -v
```

2. Installer les extensions PHP requises par GLPI

```
root@DEBIAN:/home/laety# sudo apt install php-curl php-gd php-mysql php-ldap php-xml php-mbstring php-json php-imap php-xmldrpc
```

```
Do you want to continue? [Y/n] y
```

```
root@DEBIAN:/home/laety# sudo systemctl restart apache2
```

3. Télécharger GLPI

```
root@DEBIAN:~# cd /tmp
```

```
root@DEBIAN:/tmp# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.9/glpi-10.0.9.tgz
```

```
root@DEBIAN:/tmp# tar -xvzf glpi-10.0.9.tgz
```

```
root@DEBIAN:/tmp# sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

4. Configurer les permissions

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

```
root@DEBIAN:/tmp# sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

5. Créer une base de données pour GLPI

```
root@DEBIAN:/tmp# sudo mysql -u root -p  
Enter password:
```

```
CREATE DATABASE glpi;  
CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'votre_mot_de_passe';  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpiuser'@'localhost';  
FLUSH PRIVILEGES;  
EXIT;
```


6. Configurer Apache pour GLPI

```
sudo nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
```

```
GNU nano 7.2 /etc/apache2/sites-available/glpi.conf *
<VirtualHost *:80>
    ServerAdmin admin@votredomaine.com
    DocumentRoot /var/www/html/glpi
    ServerName glpi.votredomaine.com

    <Directory /var/www/html/glpi>
        Options FollowSymLinks
        AllowOverride All
        Require all granted
    </Directory>

    ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_error.log
    CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_access.log combined
</VirtualHost>
```

```
sudo a2ensite glpi.conf sudo
```

```
a2enmod rewrite
```

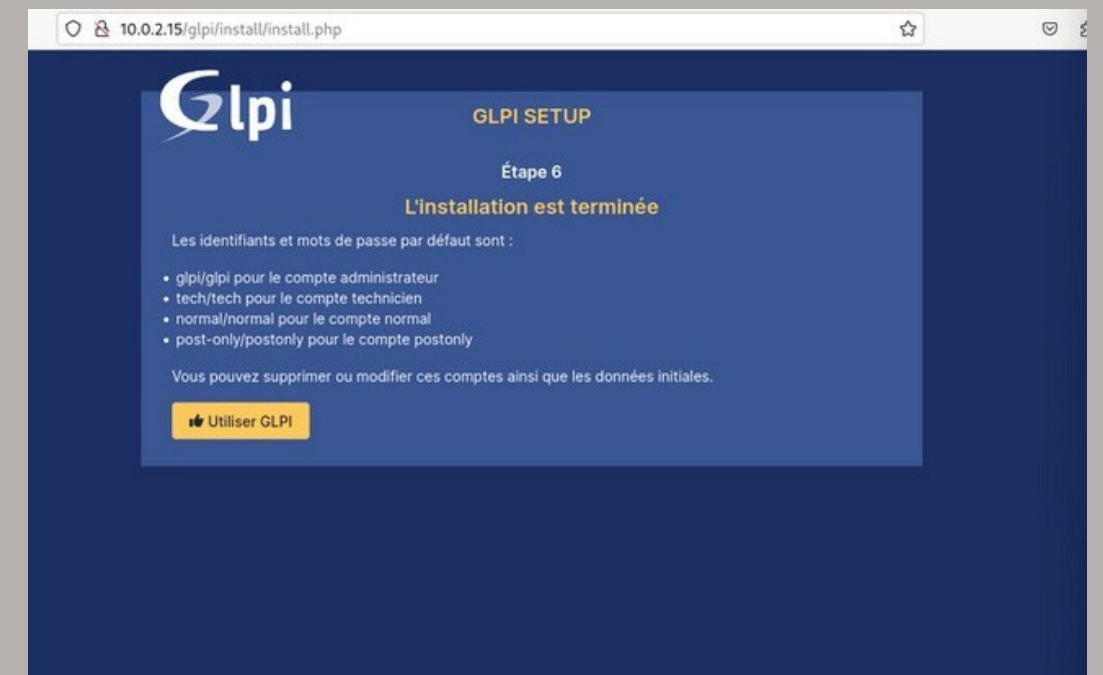
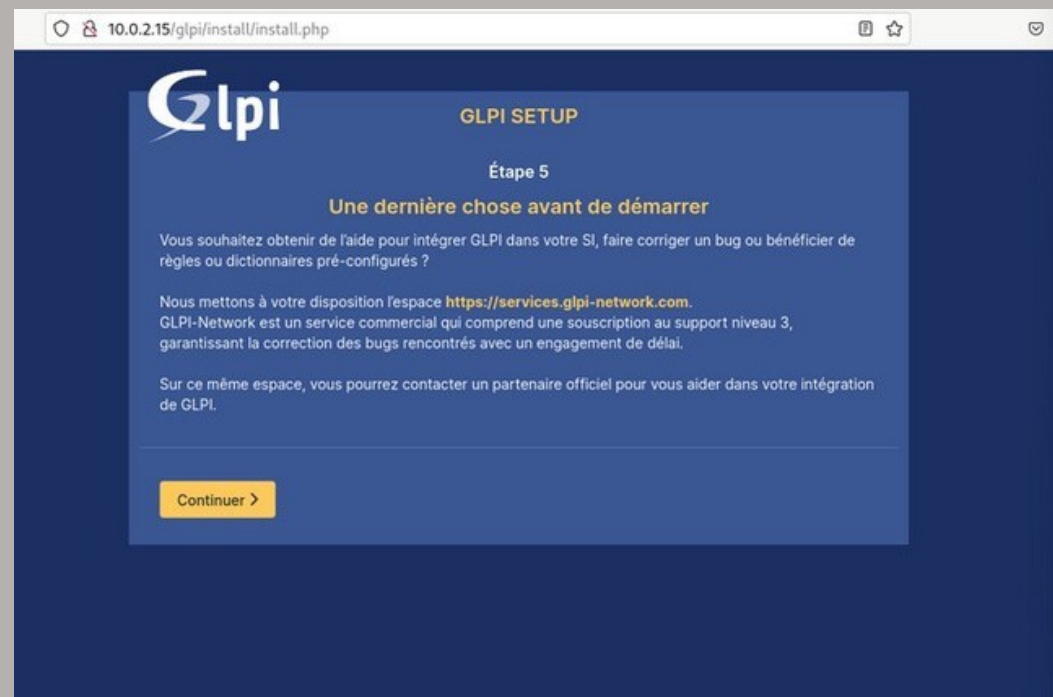
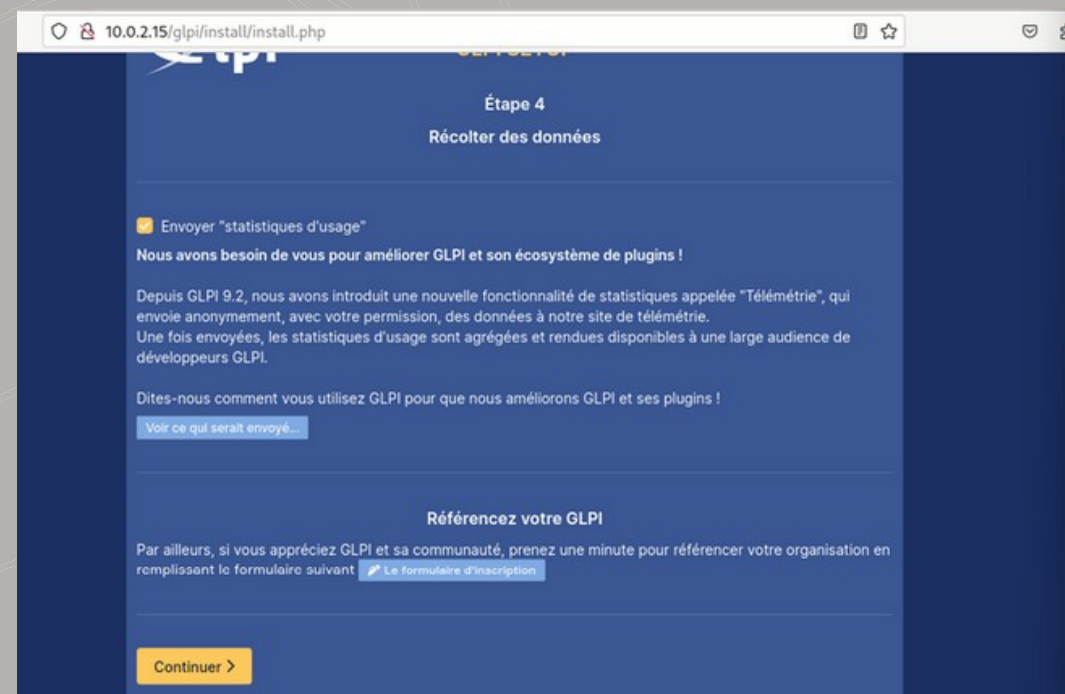
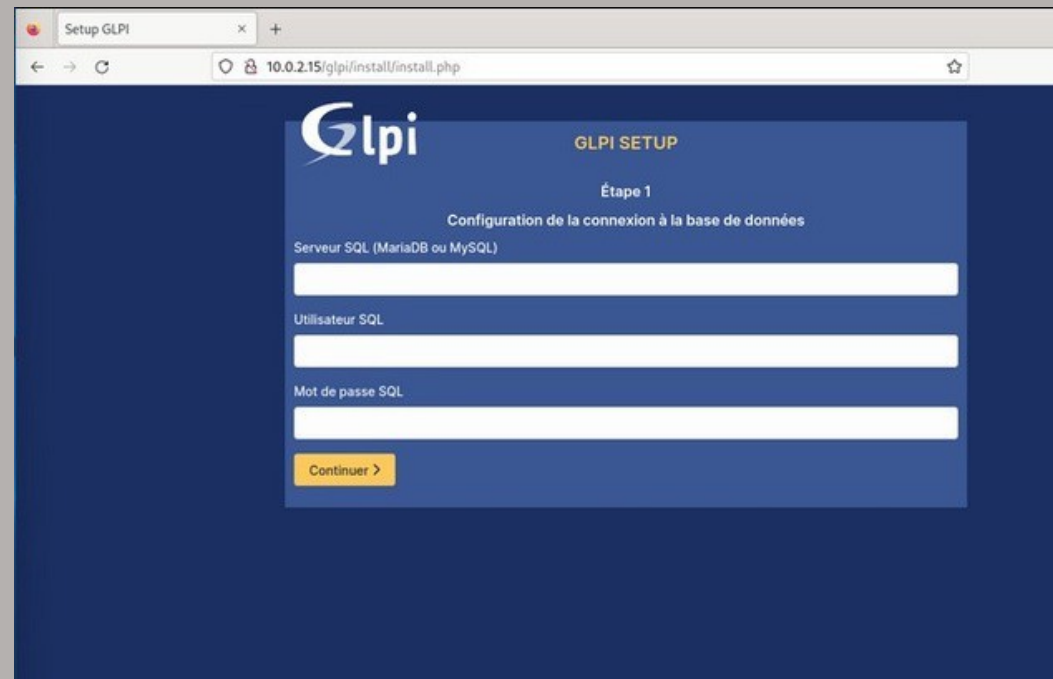
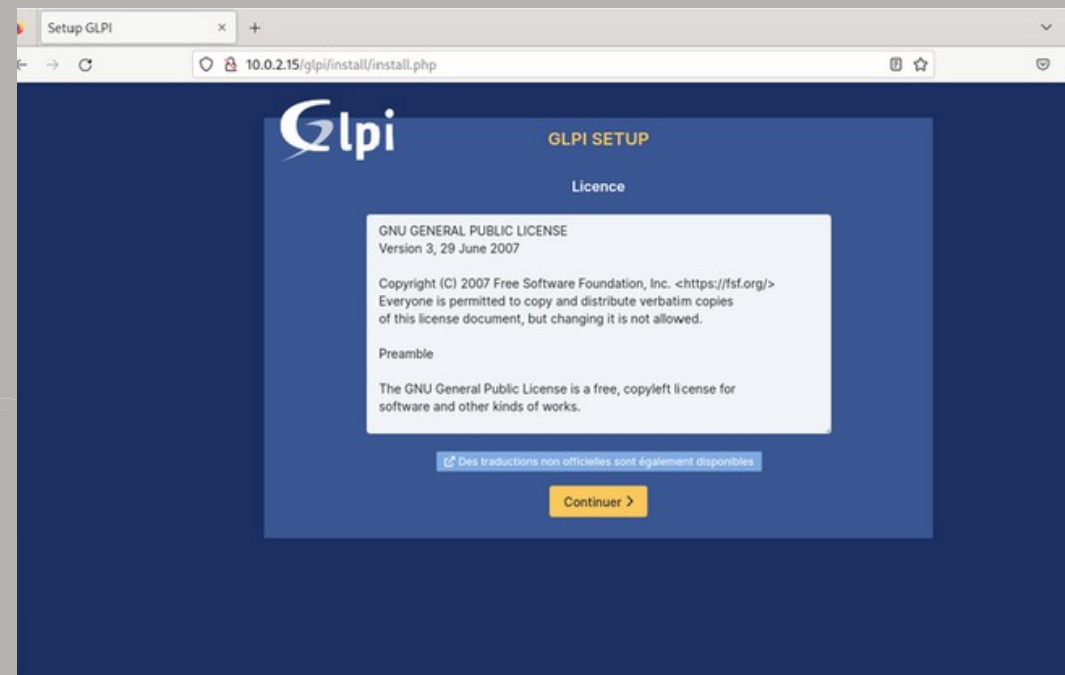
```
sudo systemctl reload apache2
```

7. Finaliser l'installation via le navigateur

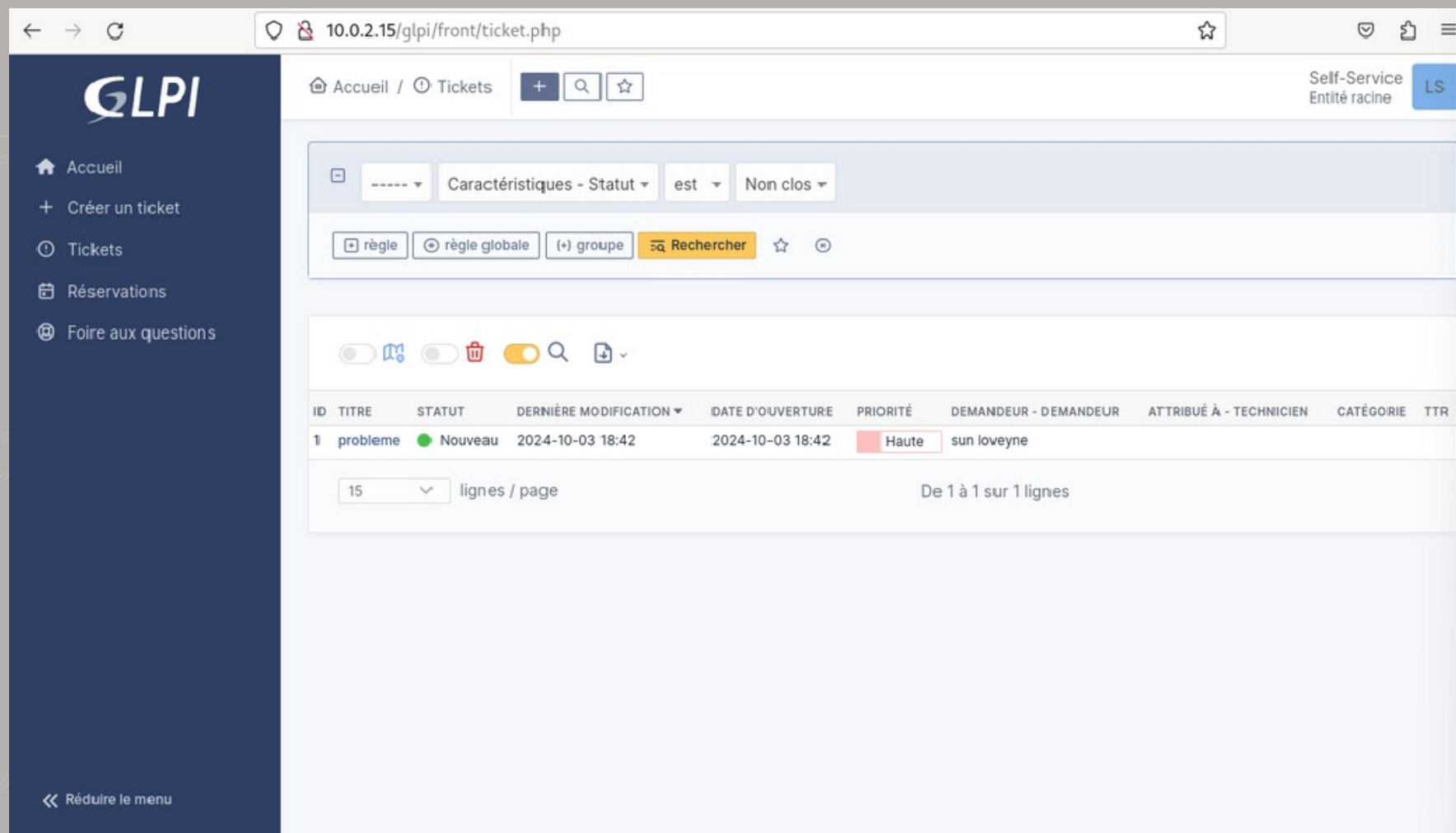
  10.0.2.15/glipi/install/install.php

Configuration avec des
échanges de tickets entre un
user et un user sur un
problème donné

1. Les différentes étapes pour entrer dans GLPI

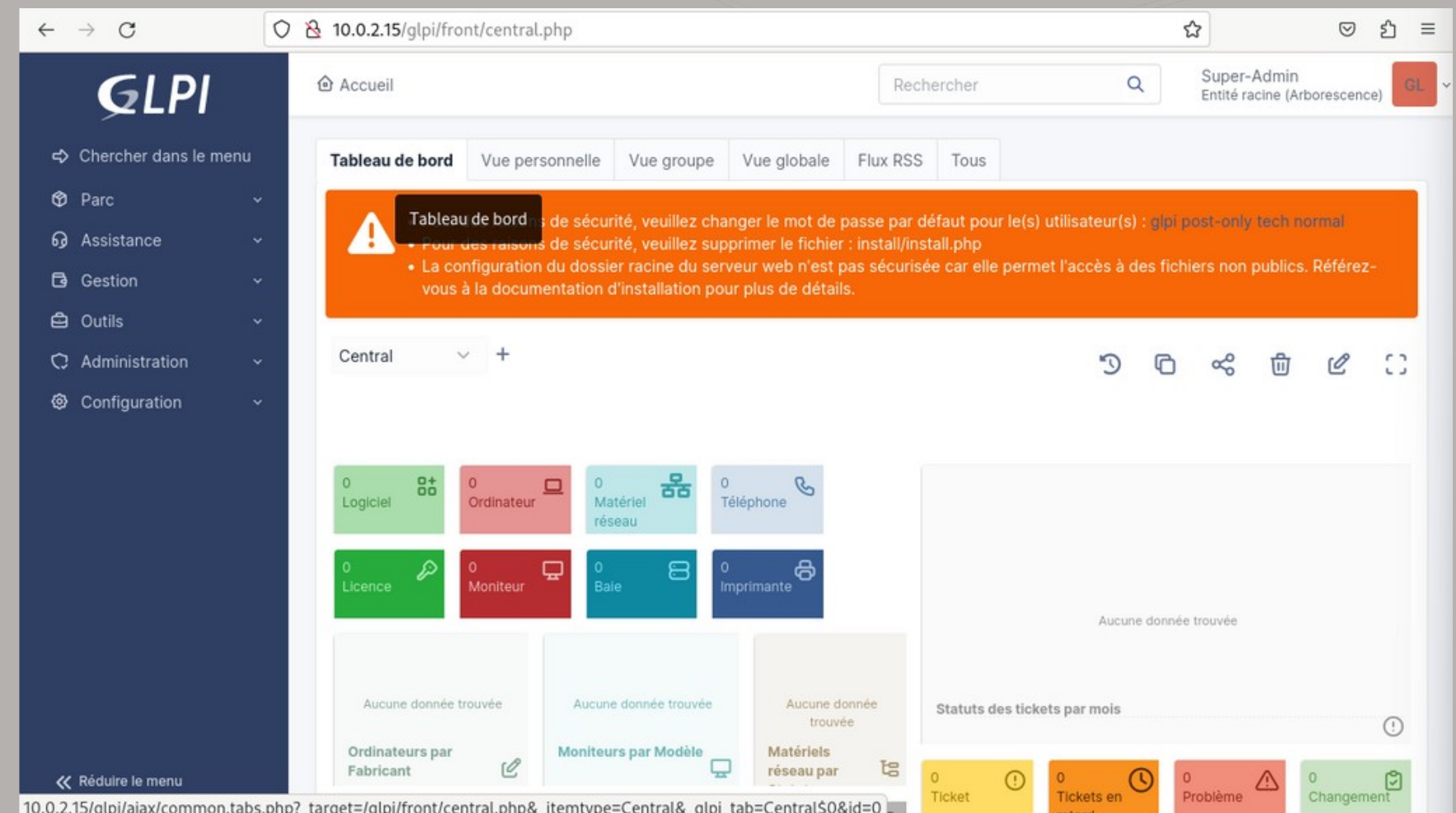


2. Connexion au compte admin et création + connexion au compte user



The screenshot shows the GLPI ticket management interface. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket, Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area displays a list of tickets with columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Attribué à, Catégorie, and TTR. A single ticket is visible with ID 1, Titre 'probleme', Statut 'Nouveau', and Priorité 'Haute'. The interface includes search filters and a 'Rechercher' button.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	probleme	Nouveau	2024-10-03 18:42	2024-10-03 18:42	Haute	sun loveyne			



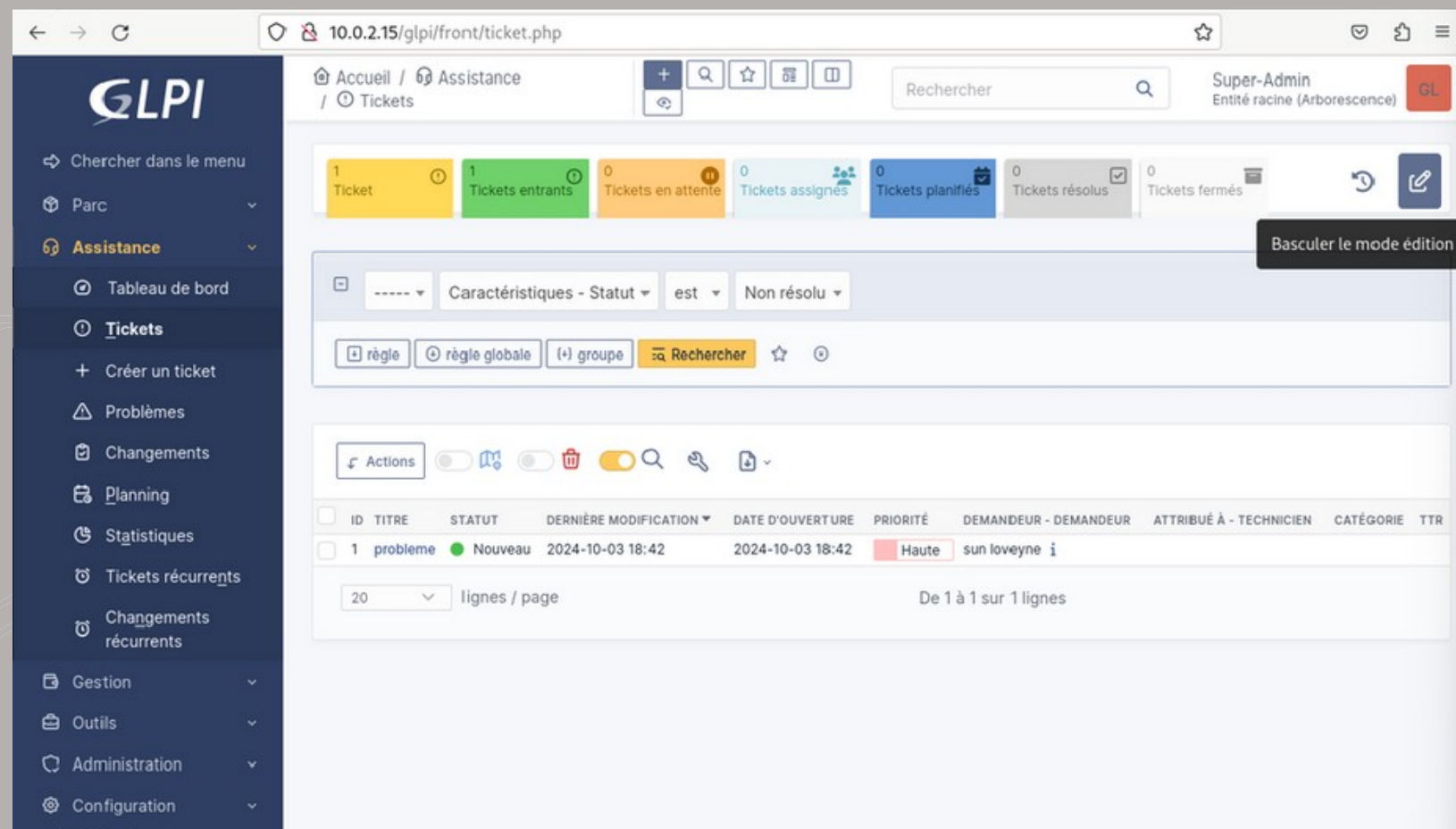
The screenshot shows the GLPI central dashboard interface. The left sidebar contains navigation links: Chercher dans le menu, Parc, Assistance, Gestion, Outils, Administration, and Configuration. The main content area displays a dashboard with various widgets, including a security warning, a table of tickets, and a chart showing ticket status by month. The interface includes search filters and a 'Rechercher' button.

Tableau de bord de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : glpi post-only tech normal

- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : install/install.php
- La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.

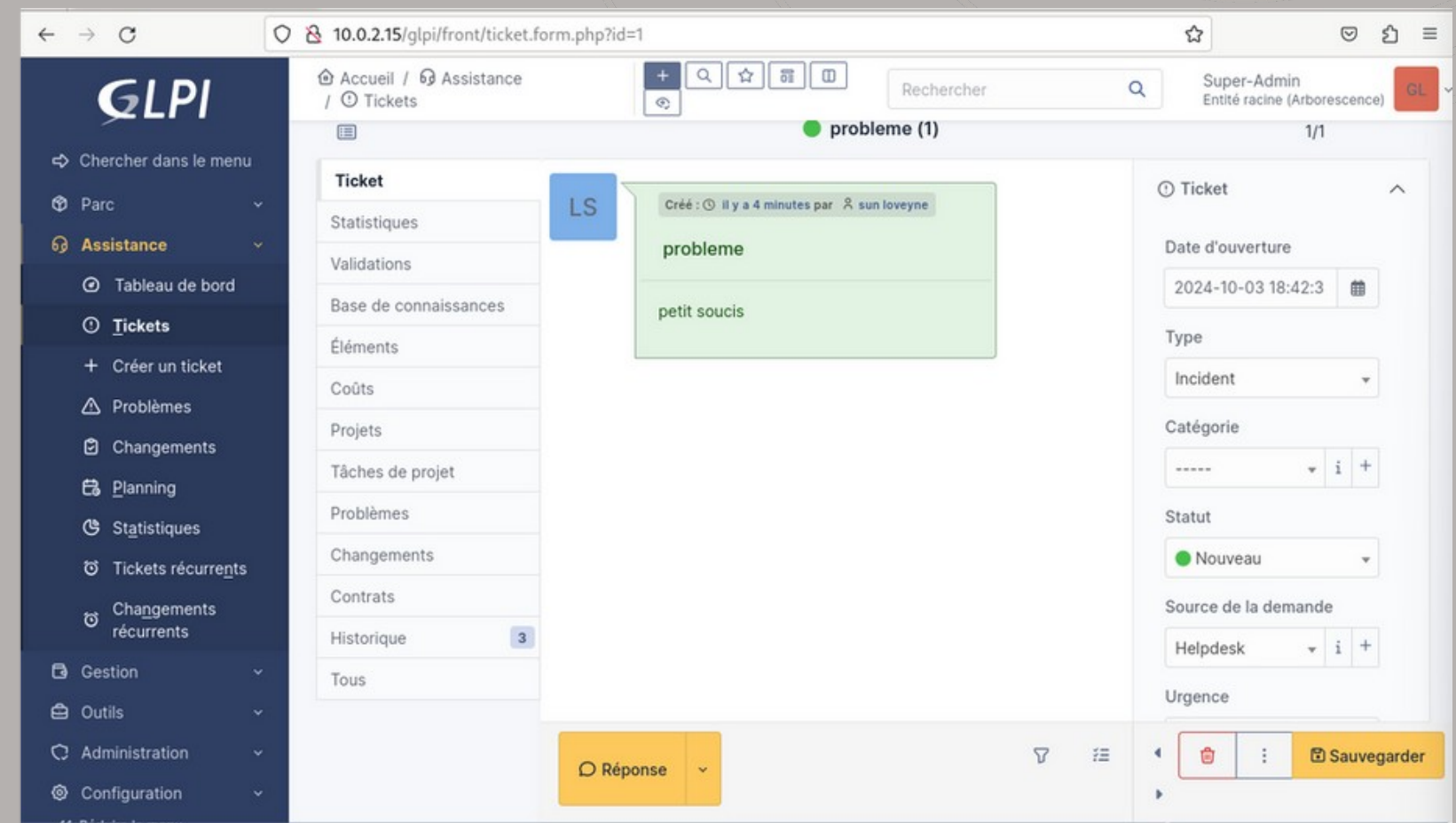
Statut	Nombre
Ticket	0
Tickets en retard	0
Problème	0
Changement	0

3. Création + envoi d'un ticket par l'utilisateur destiné à l'admin



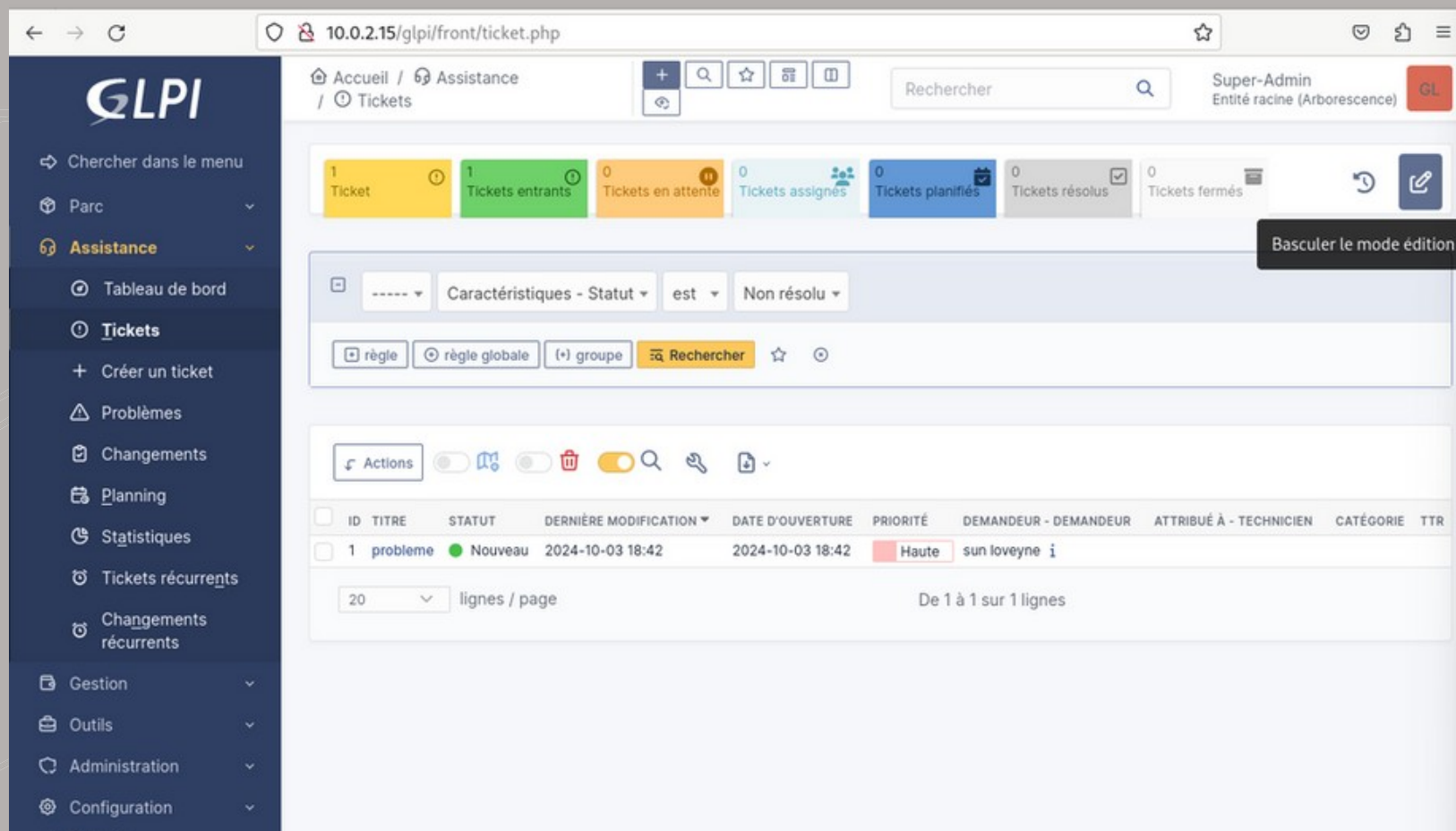
The screenshot shows the GLPI Tickets page. The left sidebar contains the GLPI logo and a navigation menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area displays a summary of ticket counts (Ticket, Tickets entrants, Tickets en attente, Tickets assignés, Tickets planifiés, Tickets résolus, Tickets fermés) and a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Attribué à, Catégorie, and TTR. A single ticket is listed with ID 1, Titre 'probleme', Statut 'Nouveau', and Priorité 'Haute'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	probleme	Nouveau	2024-10-03 18:42	2024-10-03 18:42	Haute	sun loveyne			



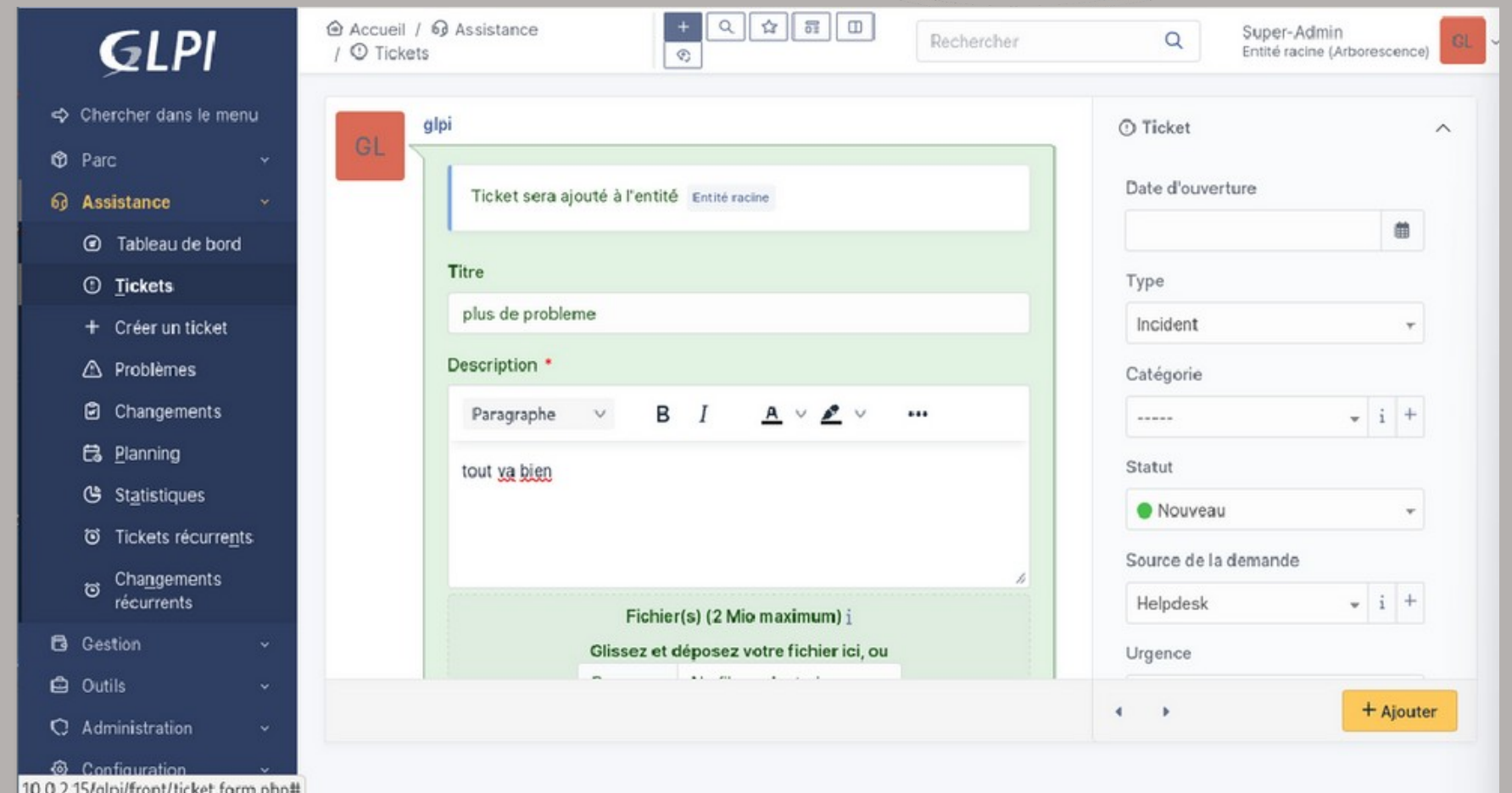
The screenshot shows the GLPI Ticket form page for editing ticket ID 1. The left sidebar is the same as the previous screenshot. The main content area is titled 'probleme (1)' and shows the ticket details. The 'Ticket' section on the left lists various options like 'Statistiques', 'Validations', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Coûts', 'Projets', 'Tâches de projet', 'Problèmes', 'Changements', 'Contrats', 'Historique', and 'Tous'. The central area shows the ticket's history with a message: 'Créé : il y a 4 minutes par sun loveyne' and the title 'probleme' with the description 'petit soucis'. The right sidebar contains the ticket's metadata, including 'Date d'ouverture' (2024-10-03 18:42:3), 'Type' (Incident), 'Catégorie', 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), and 'Urgence'. At the bottom, there is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.

4. Réception du ticket et création d'un ticket par l'admin pour effectuer un échange



The screenshot shows the GLPI interface for managing tickets. The top navigation bar includes the GLPI logo, a search bar, and the user 'Super-Admin'. The left sidebar contains a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area displays a summary of ticket counts (1 Ticket, 1 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 0 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, 0 Tickets fermés) and a table of tickets. The table has columns for ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur, Attribué à, Catégorie, and TTR. A single ticket is listed with ID 1, Titre 'probleme', Statut 'Nouveau', and Priorité 'Haute'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	probleme	Nouveau	2024-10-03 18:42	2024-10-03 18:42	Haute	sun lovey	ne i		



The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes the GLPI logo, a search bar, and the user 'Super-Admin'. The left sidebar contains a menu with options like 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main content area displays the 'Ticket' form. The form includes fields for 'Titre' (Title), 'Description', 'Date d'ouverture' (Date of opening), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Category), 'Statut' (Nouveau), 'Source de la demande' (Helpdesk), and 'Urgence' (Urgency). The 'Description' field contains the text 'tout va bien'. The 'Date d'ouverture' field is empty. The 'Type' field is set to 'Incident'. The 'Catégorie' field is empty. The 'Statut' field is set to 'Nouveau'. The 'Source de la demande' field is set to 'Helpdesk'. The 'Urgence' field is empty. The form also includes a section for 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' (File(s) (2 Mio maximum)) with a 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou' (Drag and drop your file here, or) button.

5. Réception du ticket de l'admin à l'user

GLPI

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

10.0.2.15/glpi/front/ticket.php

Accueil / Tickets

Self-Service Entité racine

Entité racine

----- Caractéristiques - Statut est Non clos

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
2	plus de probleme	En cours (Attribué)	2024-10-03 18:49	2024-10-03 18:49	Moyenne	glpi	glpi		
1	probleme	Nouveau	2024-10-03 18:42	2024-10-03 18:42	Haute	sun loveyne			

15

lignes / page

De 1 à 2 sur 2 lignes

<< Réduire le menu

10.0.2.15/glpi/front/ticket.php#



MERCI POUR
VOTRE
ATTENTION