

Documentation technique

Installation et configuration de GLPI

Table des matières :

- **Etape 1 : Installation des paquets nécessaires**
- **Etape 2 : Téléchargement de GLPI**
- **Etape 3 : Création de la base de données**
- **Etape 4 : Connexion à GLPI et configuration**
- **Etape 5 : Gestion d'un cas classique de ticket**

ETAPE 1 – Installation des paquets nécessaires

Pour installer les paquets qui serviront à la base de donnée et au site web d'hébergement, tapez les lignes suivantes. -y permettra d'automatiquement accepter mais vous pouvez faire sans. De plus, vous pouvez le faire en 1 ligne en marquant à la suite « apache2 mariadb-server php ».

```
root@GLPI:~# apt install apache2 -y
```

```
root@GLPI:~# apt install mariadb-server -y
```

```
root@GLPI:~# apt install php -y
```

N'oubliez pas d'activer les services suivant :

```
root@GLPI:~# systemctl enable mariadb
```

```
root@GLPI:~# systemctl enable apache2
```

Par la suite nous allons avoir besoin de quelques extensions de plus, veuillez entrer la commande suivante pour les installer. Notez bien que toutes les commandes faites ici sont en Root.

```
root@GLPI:~# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-xmldrpc php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php-zip php-bz2 -y
```

ETAPE 2 – Téléchargement de GLPI

Maintenant nous allons télécharger GLPI, pour se faire il faut aller chercher ses fichiers préfaits dans son Github dédié. Pour y faire appel et les récupérer, il faut taper la ligne suivante :

```
root@GLPI:~# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.0/glpi-10.0.0.tgz
```

Cela va produire un fichier zip qu'il faut décompresser à l'aide de la commande Tar.

```
root@GLPI:~# tar xzf glpi-10.0.0.tgz -C /var/www/html
```

Pour manipuler les fichiers obtenus, il faudra changer leurs permissions avec chown pour changer le propriétaire et chmod pour changer ses permissions.

```
root@GLPI:~# chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
root@GLPI:~# chmod -R 775 /var/www/html/glpi
```

ETAPE 3 – Création de la base de données

On se connecte au mysql avec la comùmande suivante :

```
root@GLPI:~# mysql -u root
```

Tout d'abord nous allons créer une base de données.

```
MariaDB [(none)]> create database db_glpi;
```

Ensuite nous alloons créer un utilisateur et son mot de passe.

```
MariaDB [(none)]> create user glpiuser@localhost identified by 'Ipssi2021';
```

Il faudra lui donner les privilèges spécifiquement puis vider le cache.

```
MariaDB [(none)]> grant all privileges on glpi.* to glpiuser@localhost;
```

```
MariaDB [(none)]> flush privileges;
```

Vous pouvez quitter le service MariaDB.

```
MariaDB [(none)]> exit;
```

ETAPE 4 – Connexion à GLPI et configuration

A l'adresse ip de votre serveur GLPI, ici <http://192.168.108.140/glpi/>. Choisissez alors les configurations et acceptez les termes qui vous conviendront.



The screenshot shows the GLPI SETUP interface. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text 'GLPI SETUP' is displayed in yellow. Below this, the instruction 'Sélectionnez votre langue' is centered. A white dropdown menu is open, showing 'Français' with a small downward arrow on the right. Below the dropdown is a yellow button with the text 'OK >'.



The screenshot shows the GLPI SETUP interface for the license agreement. At the top left is the GLPI logo. To its right, the text 'GLPI SETUP' is displayed in yellow. Below this, the word 'Licence' is centered. A white box contains the following text: 'GNU GENERAL PUBLIC LICENSE', 'Version 2, June 1991', 'Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA', 'Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.', 'Preamble', and 'The licenses for most software are designed to take away your freedom to share and change it. By contrast, the GNU General Public'. Below the white box, there is a link icon followed by the text 'Des traductions non officielles sont également disponibles'. At the bottom, there are two radio buttons: the first is selected and has the text 'J'ai lu et ACCEPTE les termes de la licence énoncés ci-dessus.', and the second is unselected and has the text 'J'ai lu et N'ACCEPTE PAS les termes de la licence énoncés ci-dessus.'. At the very bottom, there is a yellow button with the text 'Continuer >'.

Début de l'installation

Installation ou mise à jour de GLPI

Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.

Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer

Mettre à jour

Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.

| | |
|--|---|
| Requis Permissions pour les fichiers de log | ✓ |
| Requis Permissions pour le répertoire des données variables | ✓ |
| Suggéré Accès protégé au répertoire des fichiers <i>L'accès Web aux répertoires GLPI var doit être désactivé afin d'empêcher tout accès non autorisé à ceux-ci. L'accès web au dossier "files" ne devrait pas être autorisé Vérifier le fichier .htaccess et la configuration du serveur web</i> | ⚠ |
| Suggéré exif extension <i>Renforcer la sécurité de la validation des images.</i> | ✓ |
| Suggéré Idap extension <i>Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.</i> | ✓ |
| Suggéré openssl extension <i>Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.</i> | ✓ |
| Suggéré zip extension <i>Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.</i> | ✓ |
| Suggéré bz2 extension <i>Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace.</i> | ✓ |
| Suggéré Zend OPcache extension <i>Améliorer les performances du moteur PHP.</i> | ✓ |
| Suggéré Extensions émulées de PHP <i>Améliorer légèrement les performances.</i> | ✓ |
| Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace <i>Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.</i> | ✓ |

Voulez-vous continuer ?

Continuer >

Réessayer

Entrez la base de données, l'identifiant et le mot de passe que vous avez créé dans les étapes précédentes.



The screenshot shows the 'GLPI SETUP' interface. At the top left is the GLPI logo. The title is 'GLPI SETUP' and the subtitle is 'Étape 1 Configuration de la connexion à la base de données'. Below this, there are three input fields: 'Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)' with the value 'localhost', 'Utilisateur SQL' with the value 'glpiuser', and 'Mot de passe SQL' with masked characters '.....'. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom.

Désormais vous pouvez vous connecter en administrateur à votre GLPI.



Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

....

Source de connexion

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

Une banderole d'alerte apparaîtra sans doute, elle vous demandera de supprimer un fichier et de changer le mot de passe par défaut des utilisateurs.

The screenshot shows the GLPI dashboard with a navigation bar at the top containing 'Tableau de bord', 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. Below this is an orange alert banner with a warning icon and the text: 'Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : gipi post-only tech normal'. Below the banner is a dropdown menu set to 'Central' and a row of utility icons including refresh, copy, share, delete, edit, and full screen.

Ci-dessous la commande pour supprimer le fichier en question :

```
root@GLPI:~# rm -fr /var/www/html/gipi/install
```

Il vous faudra ajouter les utilisateurs si vous ne les avez pas déjà. Il suffit pour ceci dans Administration>Utilisateurs de cliquer sur Ajouter un utilisateur en haut de page.

The screenshot shows the 'Utilisateurs' page in the GLPI administration interface. The left sidebar contains a navigation menu with 'Administration' expanded to show 'Utilisateurs'. The main content area has a header with 'Actions' and 'Ajouter utilisateur...'. Below this is a search and filter section with 'Éléments visualisés' set to 'contient'. A table lists users with columns for 'IDENTIFIANT', 'NOM DE FAMILLE', 'EMAILS', 'TÉLÉPHONE', 'LIEU', and 'ACTIF'. The table contains four rows: 'client', 'gipi', 'gipi-system' (with 'Support' as the family name), and 'Technicien'. At the bottom, there is a pagination control showing '20 lignes / page' and 'De 1 à 4 sur 4 lignes'.

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' form. It has a title bar with a blue icon and the text 'Nouvel élément - Utilisateur'. The form contains several input fields: 'Identifiant' (with 'client' entered), 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe' (with masked dots), and 'Confirmation mot de passe' (with masked dots). Below these is a note about time zones: 'Fuseau horaire L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable_timezones" pour l'activer.' At the bottom, there is a section titled 'Habilitation' with a 'Profil' dropdown menu currently set to 'Self-Service'.



Identifiant

Nom de famille

Prénom

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Habilitation

Profil

Technician ▾

GLPI

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Utilisateurs**
- Groupes
- Entités
- Règles
- Dictionnaires
- Profils
- File d'attente des notifications
- Journaux
- Inventaire
- Configuration
- Réduire le menu

92.168.108.140/glpi/front/logout.php

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GLPI

- Super-Admin
- Entité racine (Arborescence)
- Mode debug inactif
- Français
- Aide
- À propos
- Mes préférences
- Déconnexion

Actions + Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés contient

régle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions [icônes]

| IDENTIFIANT | NOM DE FAMILLE | EMAILS | TÉLÉPHONE |
|---------------|----------------|--------|-----------|
| CL client | | | |
| GL glpi | | | |
| S glpi-system | Support | | |
| G Technicien | | | |

20 lignes / page

De 1 à 4 sur 4 lignes

ETAPE 5 – Gestion d'un cas classique de ticket

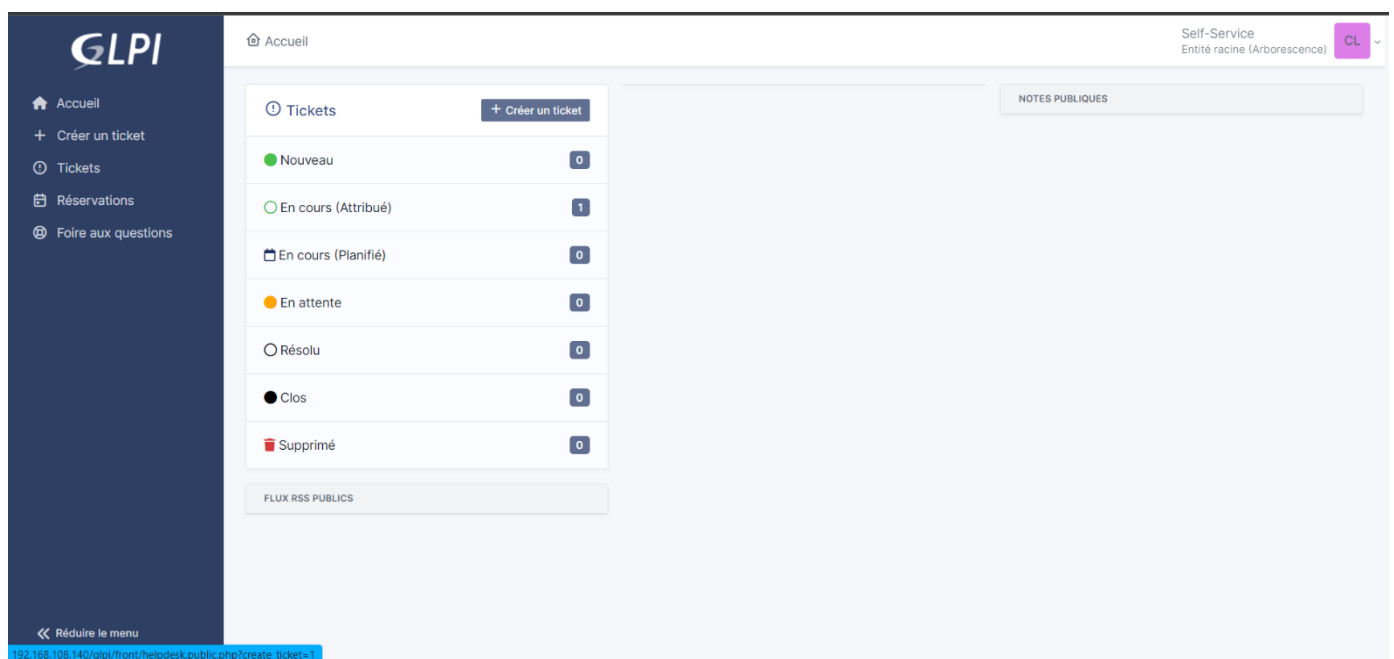
Si vos utilisateurs sont correctement faits, vous devriez pouvoir vous connecter sur un compte client pour démarrer notre exemple.



The screenshot shows the GLPI login interface for a client. At the top center is the GLPI logo. Below it, the heading "Connexion à votre compte" is centered. The form contains the following elements:

- Identifiant:** A text input field containing the word "client".
- Mot de passe:** A password input field with masked characters (dots) and a visibility toggle icon.
- Source de connexion:** A dropdown menu currently set to "Base interne GLPI".
- Se souvenir de moi:** A checked checkbox.
- Se connecter:** A large orange button at the bottom of the form.

Voici à quoi ressemble GLPI vu depuis un client. Vous pouvez cliquer sur créer un ticket dans notre cas.



The screenshot displays the GLPI client dashboard. 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 is titled "Accueil" and features a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button. Below this is a list of ticket statuses with their respective counts:

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

At the bottom of the dashboard, there is a "FLUX RSS PUBLICS" section. The top right corner shows "Self-Service" and "Entité racine (Arborescence)" with a user profile icon labeled "CL".

Il est possible de cibler quelques paramètres tels que le staff auquel s'adresse votre problème. Ici nous prendrons le Technicien.

Validation Non soumis à validation

Acteurs 1

Demandeur

Observateur

Attribué à

glpi

Technicien

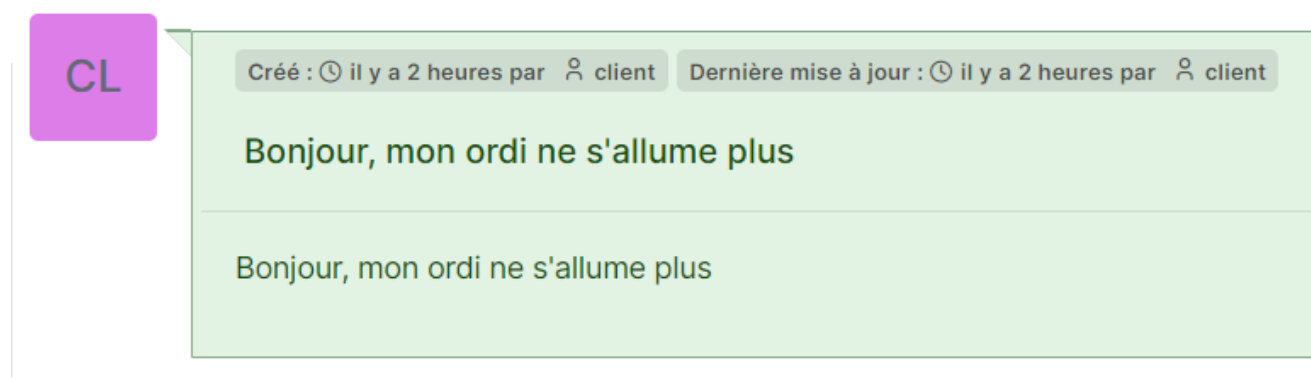
Mes éléments

Ou recherche complète

Sauvegarder



Envoyez un message avec un titre pour initialiser la demande de ticket.



Créé : ⌚ il y a 2 heures par 👤 client Dernière mise à jour : ⌚ il y a 2 heures par 👤 client

Bonjour, mon ordi ne s'allume plus

Bonjour, mon ordi ne s'allume plus

En parallèle vous pouvez vous connecter sur le compte Technicien.



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Se souvenir de moi

Se connecter

Voici le point de vue du technicien où l'on voit le ticket bien présent.

The screenshot shows the GLPI interface for a technician. The left sidebar contains navigation options like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area displays a ticket list with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. One ticket is visible: ID 3, TITRE 'PB ordinateur', STATUT 'Nouveau', DERNIÈRE MODIFICATION '2023-02-01 15:10', DATE D'OUVERTURE '2023-02-01 15:10', PRIORITÉ 'Moyenne'. The interface also includes search bars, filters, and action buttons.

Dedans se trouve la conversion à laquelle vous pouvez répondre.

The screenshot shows a chat conversation. The technician's message is: 'Créé : il y a 2 heures par Technicien' and 'est ce que votre alimentation est bien branché ?'. The user's response is: 'Oui c'était ça merci beaucoup'. A file upload dialog is open, showing 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' and 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélectionner des fichiers'. The dialog also includes a '+ Ajouter' button.

En fonction de l'avancement du ticket, il peut être notifié comme Nouveau, En cours, En cours mais planifié, En attente, Résolu ou Clos.

| | |
|----------------------|---|
| Statut | <input type="radio"/> Résolu ▲ |
| Source de la demande | <input checked="" type="radio"/> Nouveau |
| | <input type="radio"/> En cours (Attribué) |
| | <input type="radio"/> En cours (Planifié) |
| Urgence | <input checked="" type="radio"/> En attente |
| Impact | <input type="radio"/> Résolu |
| | <input type="radio"/> Clos |
| Priorité | <input type="radio"/> Haute |