

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-xmllrpc 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 with the language selection step. The GLPI logo is in the top left, and 'GLPI SETUP' is in the top right. The main heading is 'Sélectionnez votre langue'. Below it is a dropdown menu with 'Français' selected. A yellow 'OK >' button is at the bottom left.



The screenshot shows the GLPI SETUP interface with the license agreement step. The GLPI logo is in the top left, and 'GLPI SETUP' is in the top right. The main heading is 'Licence'. A white box contains the text of the GNU GENERAL PUBLIC LICENSE, Version 2, June 1991, including the copyright information and the preamble. Below the license text, there is a link to translations: 'Des traductions non officielles sont également disponibles'. At the bottom, there are two radio buttons: the first is selected and labeled 'J'ai lu et ACCEPTE les termes de la licence énoncés ci-dessus.', and the second is unselected and labeled 'J'ai lu et N'ACCEPTE PAS les termes de la licence énoncés ci-dessus.'. A yellow 'Continuer >' button is at the bottom center.

Début de l'installation

i **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 Permissons pour les fichiers de log	✓
Requis Permissons 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 émuloées de PHP <i>Améliorer légèrement les performances.</i>	✓
Suggéré Permissons 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.



GLPI **GLPI SETUP**

Étape 1
Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)
localhost

Utilisateur SQL
glpiuser

Mot de passe SQL
.....

Continuer >

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 (refresh, copy, share, delete, edit, fullscreen).

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

```
root@GLPI:~# rm -fr /var/www/html/glpi/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' management page in GLPI. The left sidebar contains the navigation menu with 'Administration' expanded and 'Utilisateurs' selected. The main content area has a header with 'Actions' and 'Ajouter utilisateur...'. Below is a table of users with columns for 'IDENTIFIANT', 'NOM DE FAMILLE', 'EMAILS', 'TÉLÉPHONE', 'LIEU', and 'ACTIF'. The table lists four users: '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 includes input fields for 'Identifiant' (filled with 'client'), 'Nom de famille', and 'Prénom'. There are also fields for 'Mot de passe' and 'Confirmation mot de passe', both masked with dots. A note for 'Fuseau horaire' states: 'L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console glpi:database:enable_timezones" pour l'activer.'

The screenshot shows the 'Habilitation' section 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

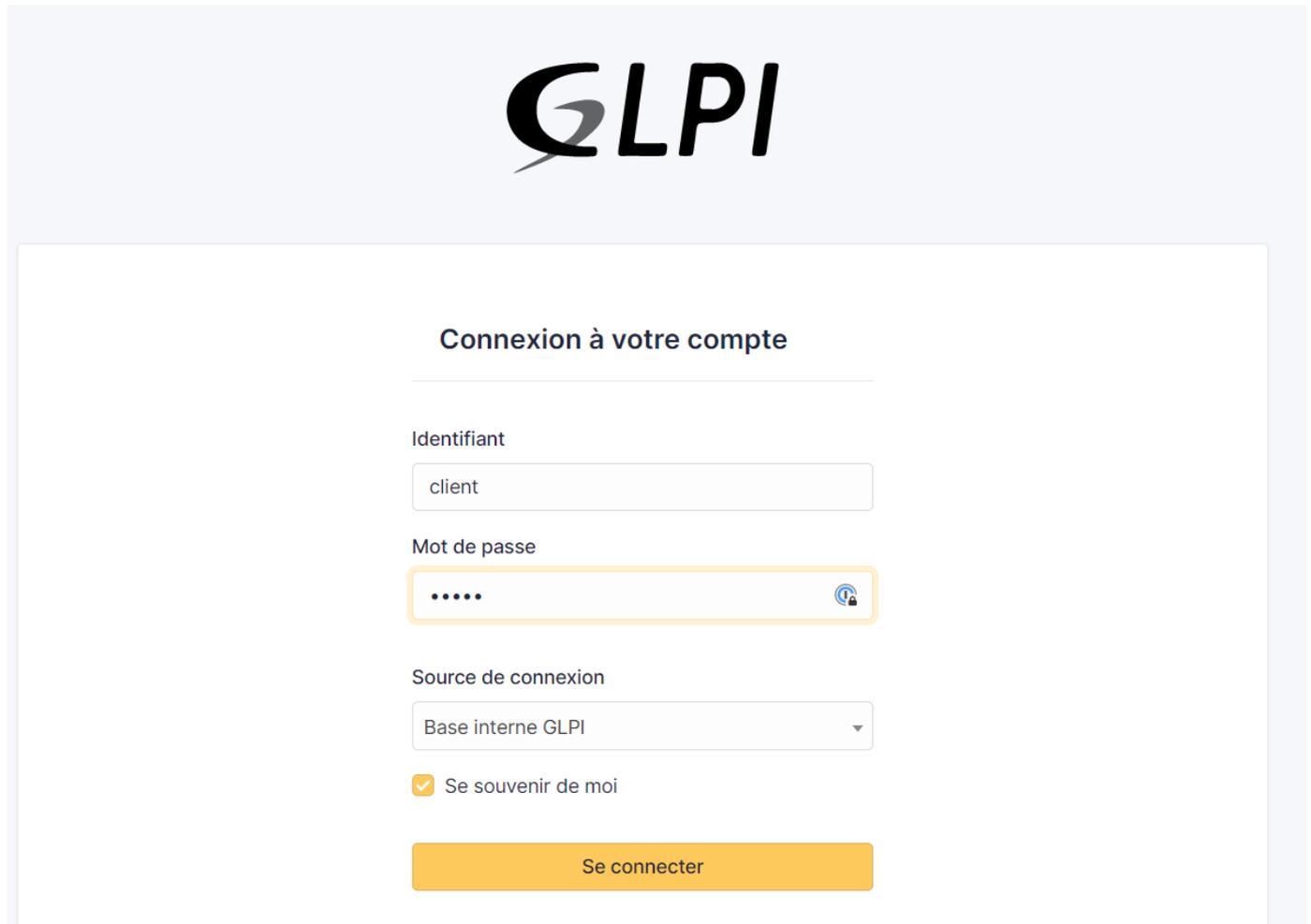
Actions

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	EMAILS	TÉLÉPHONE
<input type="checkbox"/> CL client			
<input type="checkbox"/> GL glpi			
<input type="checkbox"/> S glpi-system	Support		
<input type="checkbox"/> G Technicien			

20 lignes / page De 1 à 4 sur 4 lignes

ETAPE 5 – Gestion d'un cas classique de ticket

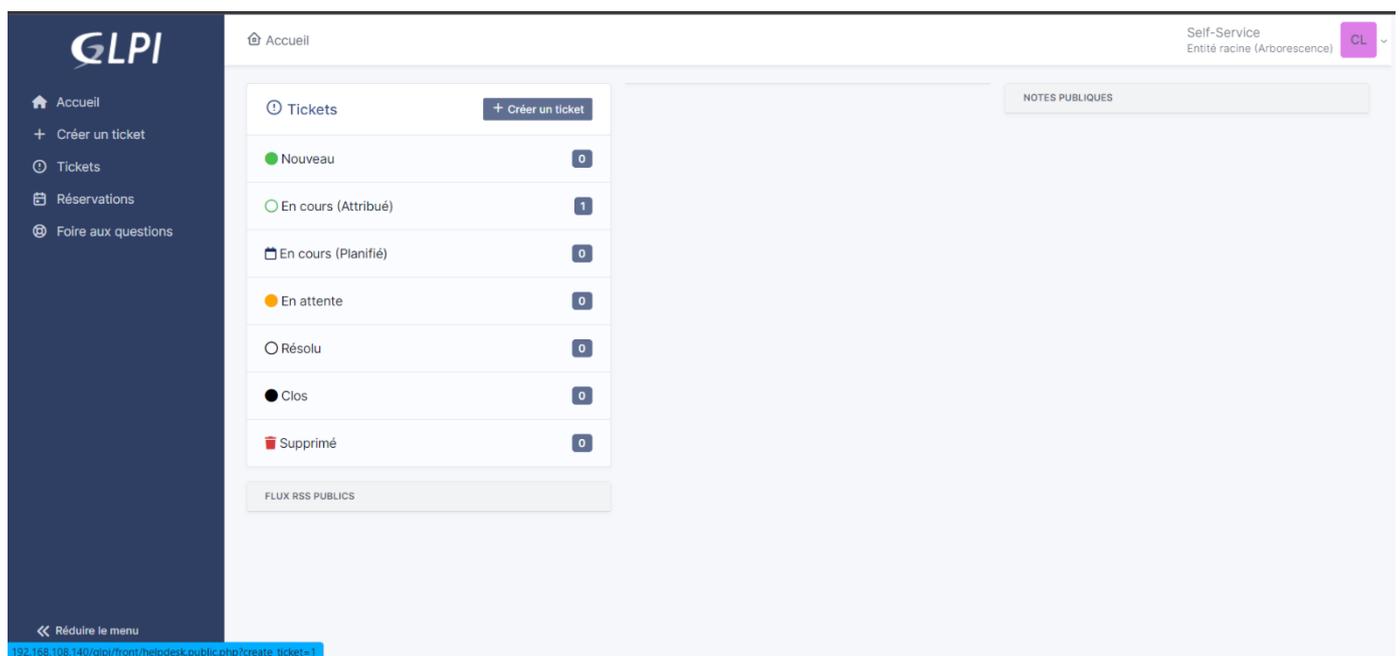
Si vos utilisateurs sont correctement faits, vous devriez pouvoir vous connecter sur un compte client pour démarrer notre exemple.



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 displayed. 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 shows 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 has a top navigation bar with "Accueil" and "Self-Service Entité racine (Arborescence) CL". Below this is a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button and a list of ticket statuses with 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 sidebar, there is a "Réduire le menu" link and a URL: 192.168.108.140/glipi/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1.

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

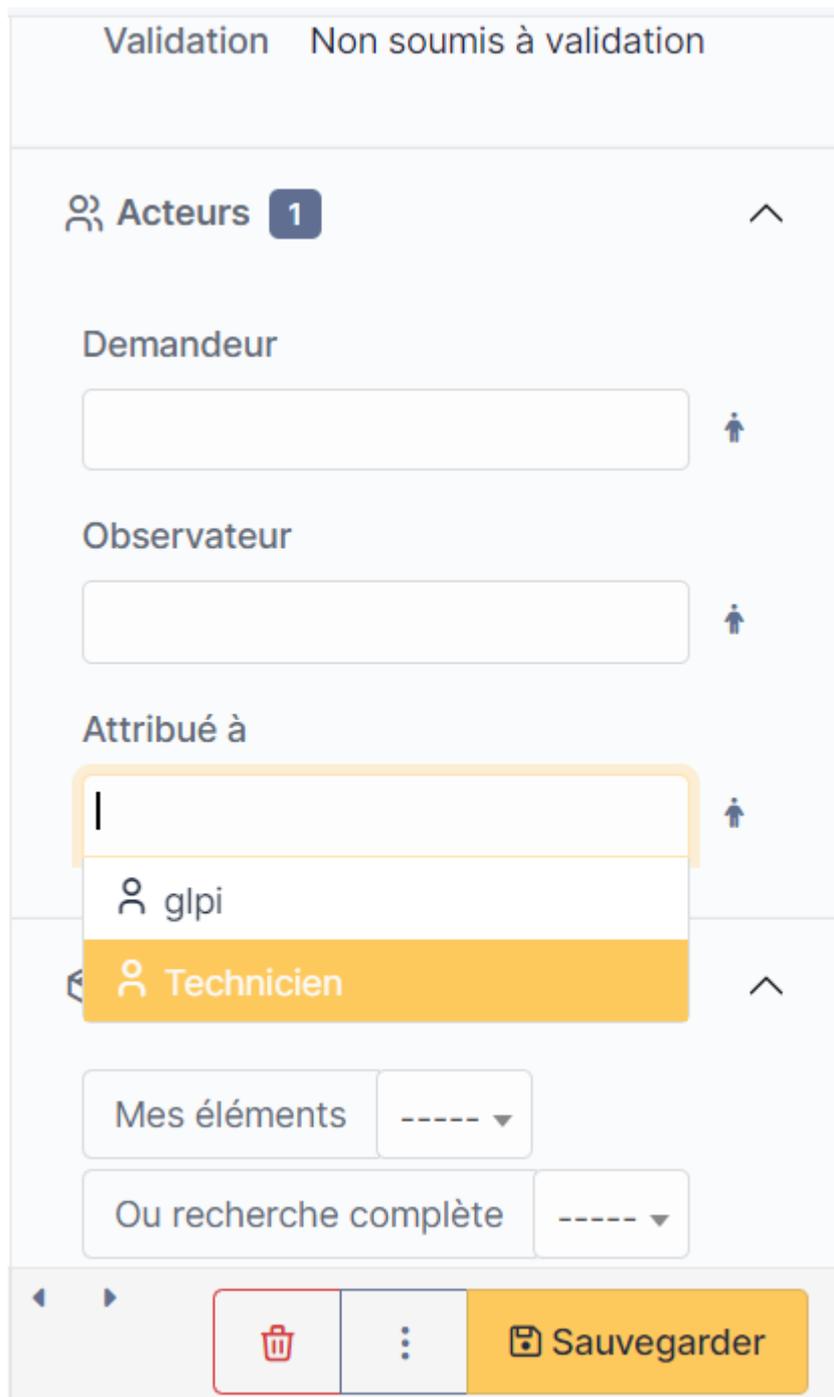
glpi

Technicien

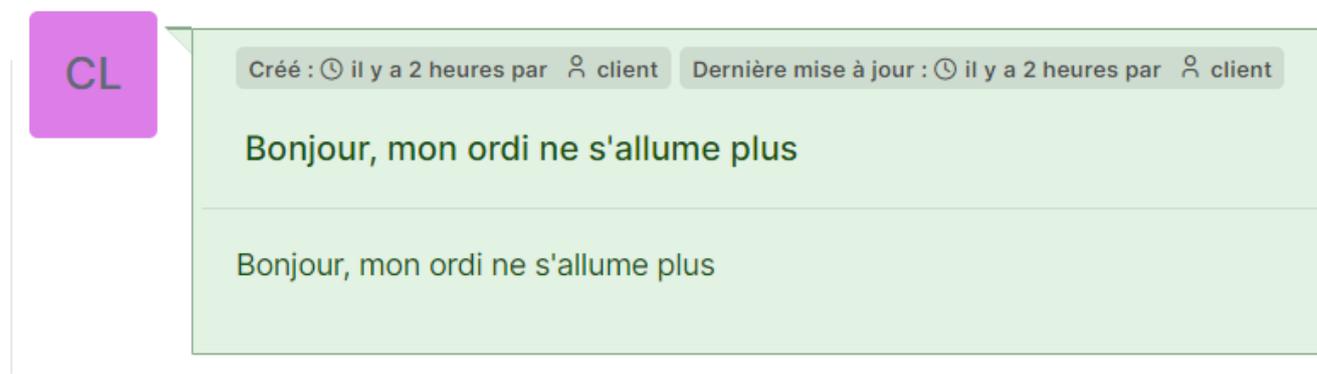
Mes éléments

Ou recherche complète

Sauvegarder



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



A screenshot of a ticket message in GLPI. On the left is a purple square with the initials 'CL'. The message content is in a light green box. At the top, it shows 'Créé : il y a 2 heures par client' and 'Dernière mise à jour : il y a 2 heures par client'. The main text of the message is 'Bonjour, mon ordi ne s'allume plus'.

En parallèle vous pouvez vous connecter sur le compte Technicien.



A screenshot of the 'Connexion à votre compte' form. The form has a title 'Connexion à votre compte' and a horizontal line below it. It contains the following fields and elements:

- Identifiant**: A text input field containing 'technicien'.
- Mot de passe**: A password input field with a yellow border and four dots representing the password.
- Source de connexion**: A dropdown menu with 'Base interne GLPI' selected.
- Se souvenir de moi**: A checked checkbox.
- Se connecter**: A yellow button.

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

The screenshot shows the GLPI interface. On the left is a dark sidebar with 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'. Above the table are filters for 'Caractéristiques - Statut' (est, Non résolu) and a search bar. Below the table is a pagination control showing '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

Dedans se trouve la conversion à laquelle vous pouvez répondre.

The screenshot shows a chat interface. A message from 'Technicien' says 'Créé : il y a 2 heures par Technicien' and 'est ce que votre alimentation est bien branché ?'. A green square with the letter 'G' is next to it. Below, a response box contains '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'. It has buttons for 'Sélect. fichiers' and 'Aucun fichier choisi', and a '+ Ajouter' button at the bottom.

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