

**Jeremy Quinol**

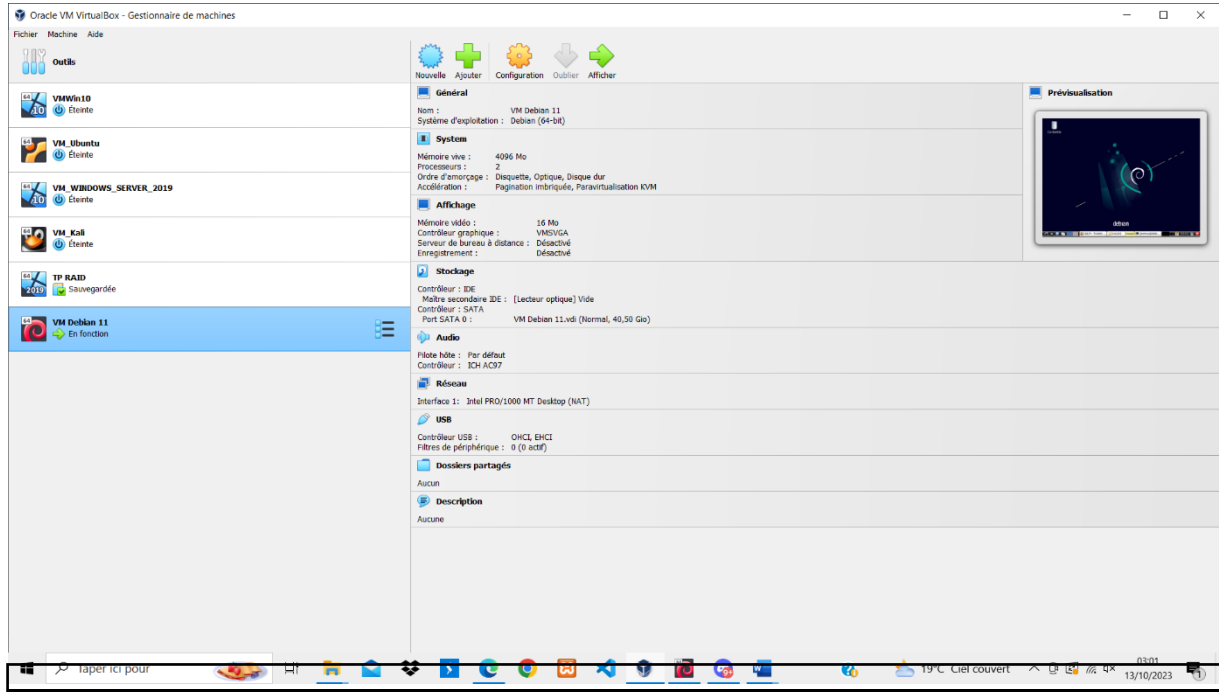
**GLPI**

**BTS SIO SLAM A**

**Documentation GLPI**



# Tout d'abord on procède a l'installation d'une machine virtuel debian 11 sur VirtualBox



## Installation GLPI

L'installation de GLPI se fait après avoir effectué l'installation du serveur de base de données MariaDB puis l'installation de Apache et PHP.

Pour installer le serveur de base de données Maria DB, on va utiliser les commandes suivantes :

```
sudo apt update
```

```
sudo apt install mariadb-server
```

```
sudo mysql secure installation
```

on va ensuite se connecter sur la base de données en tant que utilisateur root :

```
sudo mysql -u root -p
```

```
UPDATE mysql.user SET plugin = 'mysql_native_password' WHERE  
User = 'root' ;
```

```
FLUSH PRIVILEGES;
```

```
QUIT;
```

On va ensuite créer une base de données et un utilisateur pour GLPI.

```
mysql -u root -p
```

```
CREATE DATABASE glpi;
```

```
CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'StrongDBPassword';
```

```
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';
```

```
FLUSH PRIVILEGES ;
```

```
EXIT;
```

Ensuite on va installer PHP ainsi que toute les extensions requises pour installer GLPI avec les commandes suivantes :

```
sudo apt-get -y install php
```

On va ensuite installer les extensions suivantes :

```
curl,gd,imagick,intl,apcu,recode,memcache,imap,mysql,cas  
,ldap,tidy,pear,xmlrpc,pspell,gettext,mbstring,json,iconv,xml ,gd,xsl
```

Puis

```
Sudo apt-get -y install apache2 libapache2-mod-php
```

On va ensuite telecharger la dernière version de GLPI en utilisant les commandes suivantes :

```
sudo apt-get -y install wget
```

```
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/$VER/g  
lpi-$VER.tgz
```

On va ensuite décompressez l'archive :

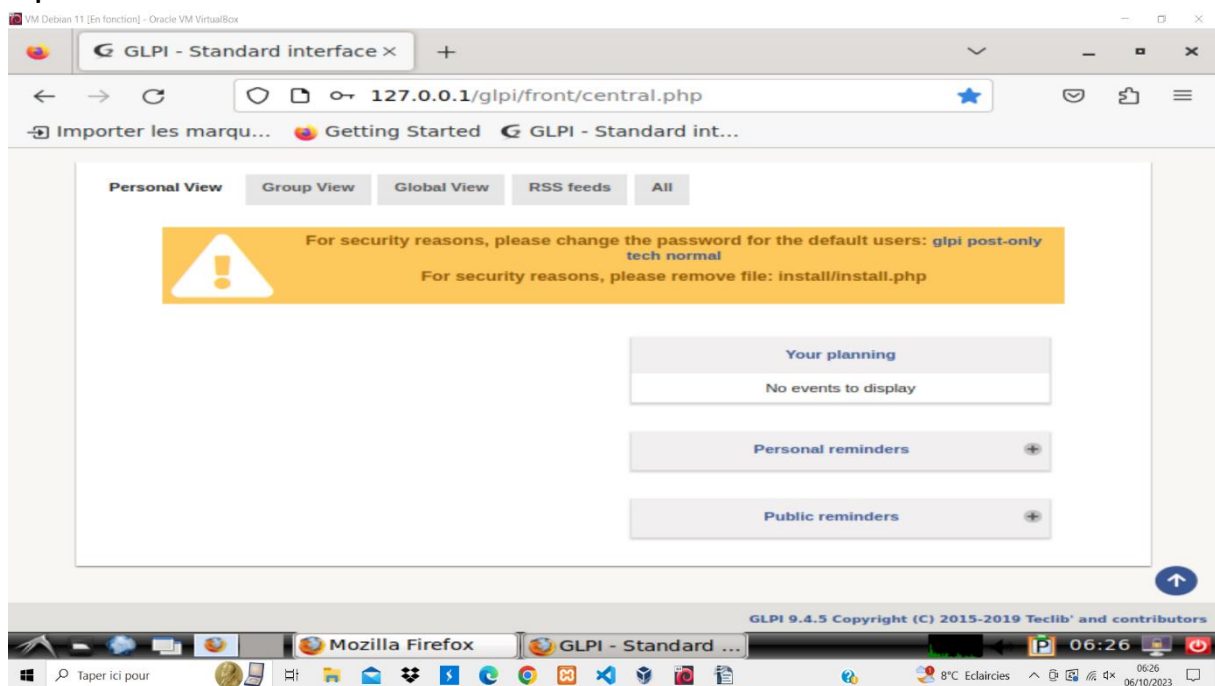
```
tar xvf glpi-$VER.tgz
```

on va ensuite déplacer le dossier glpi dans un autre repertoire  
/var/www/html/

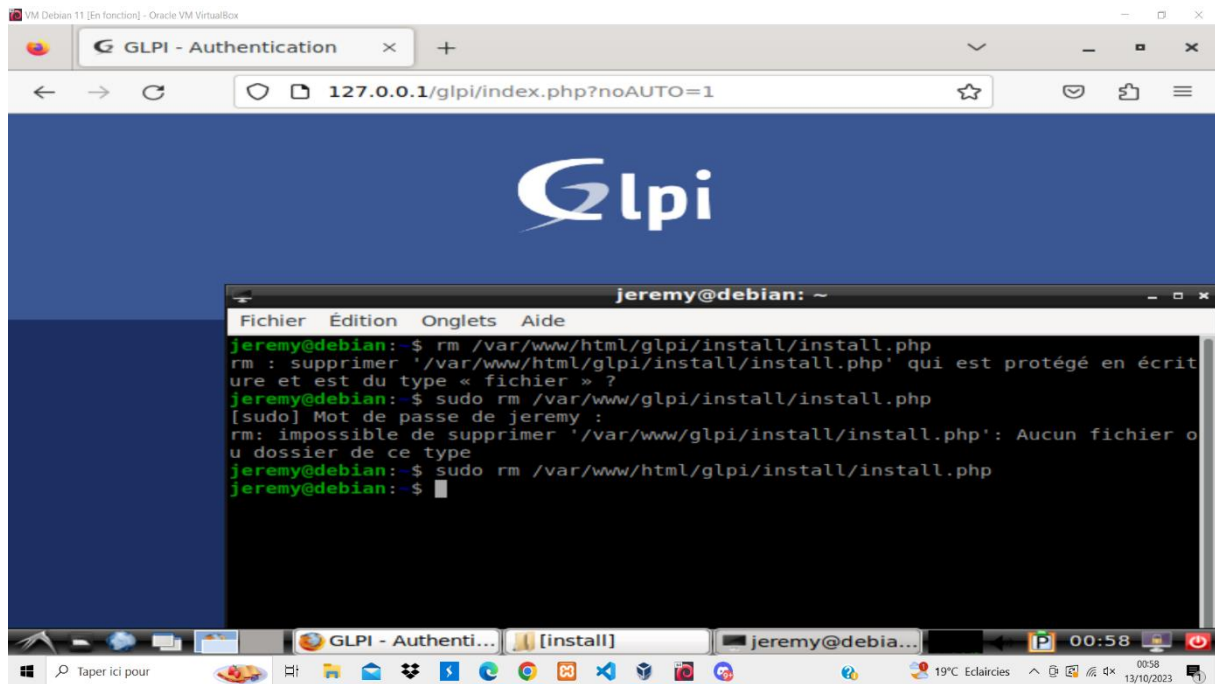
puis on va utiliser cette commande pour donner à l'utilisateur la  
propriété du repertoire :

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

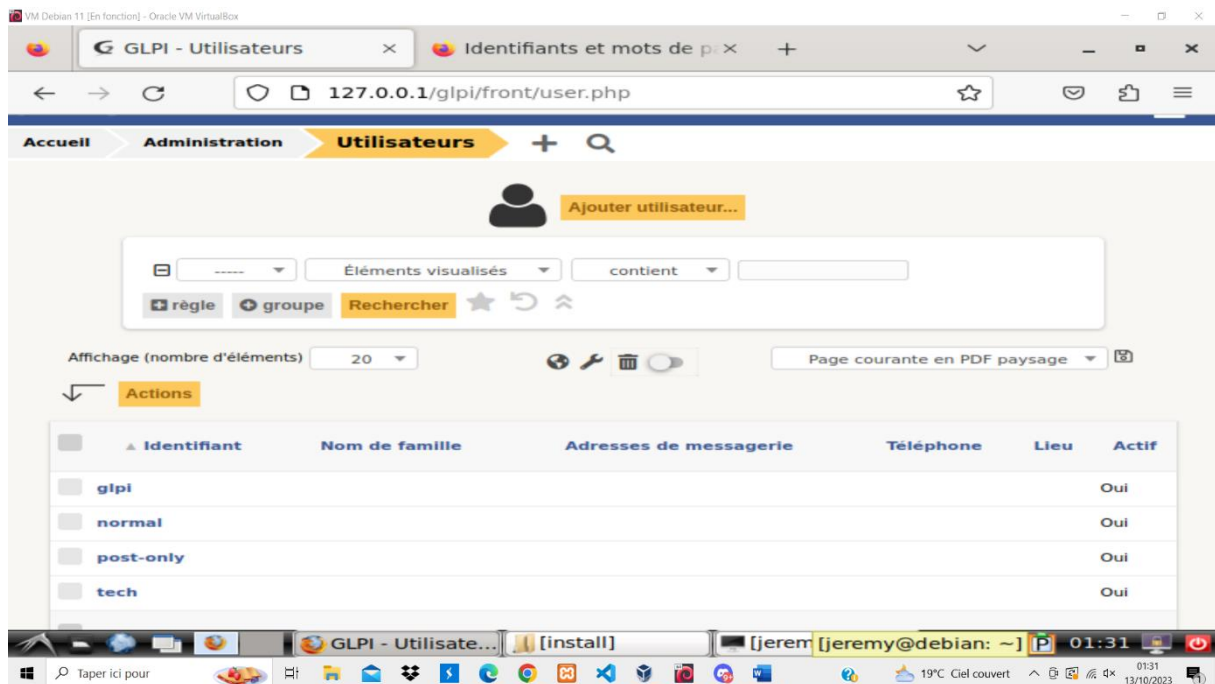
Après L'installation de GLPI sur notre machine virtuel debian :



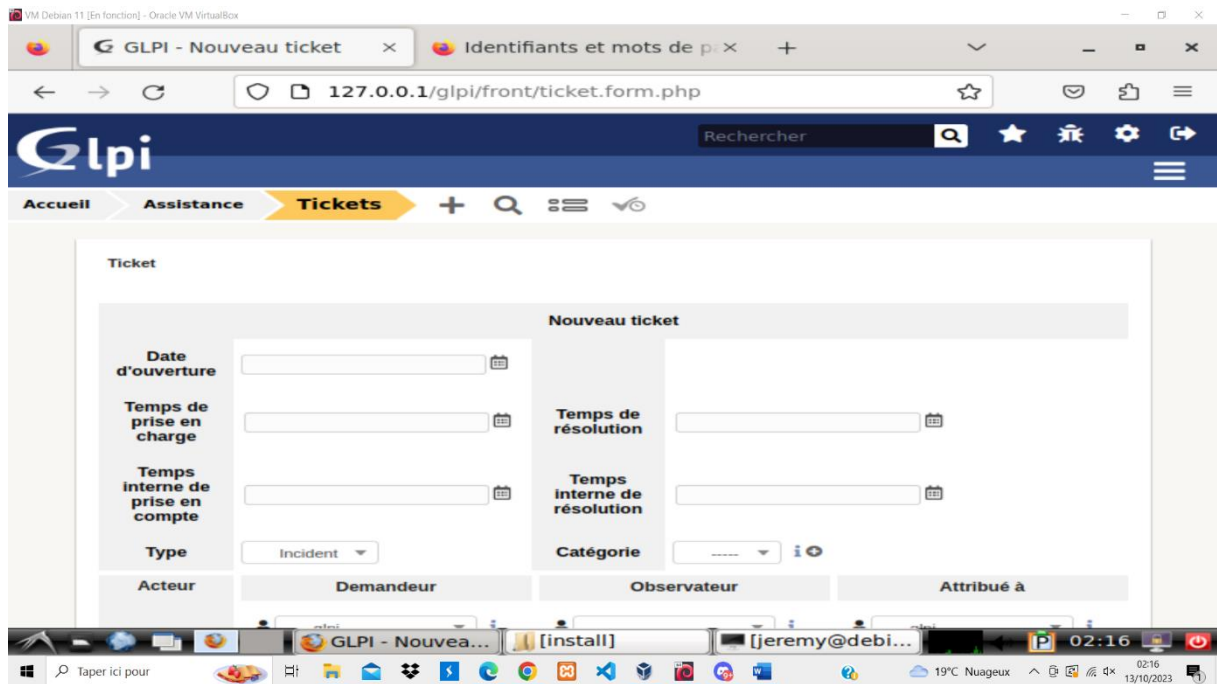
On va se déconnecter puis on va supprimer le fichier install.php



On va ensuite modifier le mot de passe des utilisateurs (glpi, normal, post-only, tech) pour qu'il n'y est plus de message de signalement :

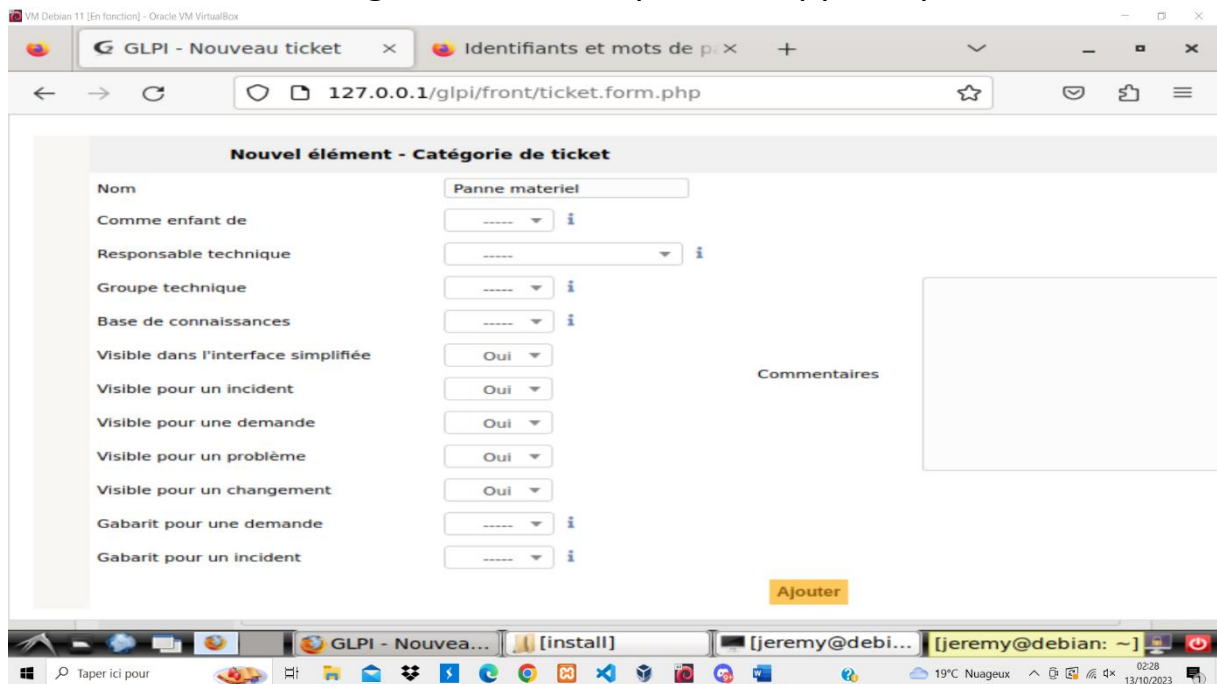


Pour créer un ticket on va aller dans assistance <<créer un ticket>>



Par exemple, on crée un ticket d'incident par le technicien.

On va créer une catégorie de ticket qu'on va appeler panne matériel



Ensuite on va modifier notre ticket

Ticket

**Nouveau ticket**

Date d'ouverture: 2023-10-13 11:00

Temps de prise en charge: 2023-10-13 13:00

Temps interne de prise en compte: 2023-10-13 13:00

Type: Incident

Temps de résolution: 2023-10-13 18:00

Temps interne de résolution: 2023-10-13 16:00

Catégorie: Panne materiel

Acteur

Demandeur	Observateur	Attribué à
glpi (En cours : 0)		tech (En cours : 0)

Statut: Nouveau

Urgence: Moyenne

Impact: Bas

Priorité: Basse

Durée totale: -----

Source de la demande: Phone

Demande de validation: -----

Lieu: -----

Éléments associés

Mes éléments: -----

Ou recherche complète: -----

Imprimante: -----

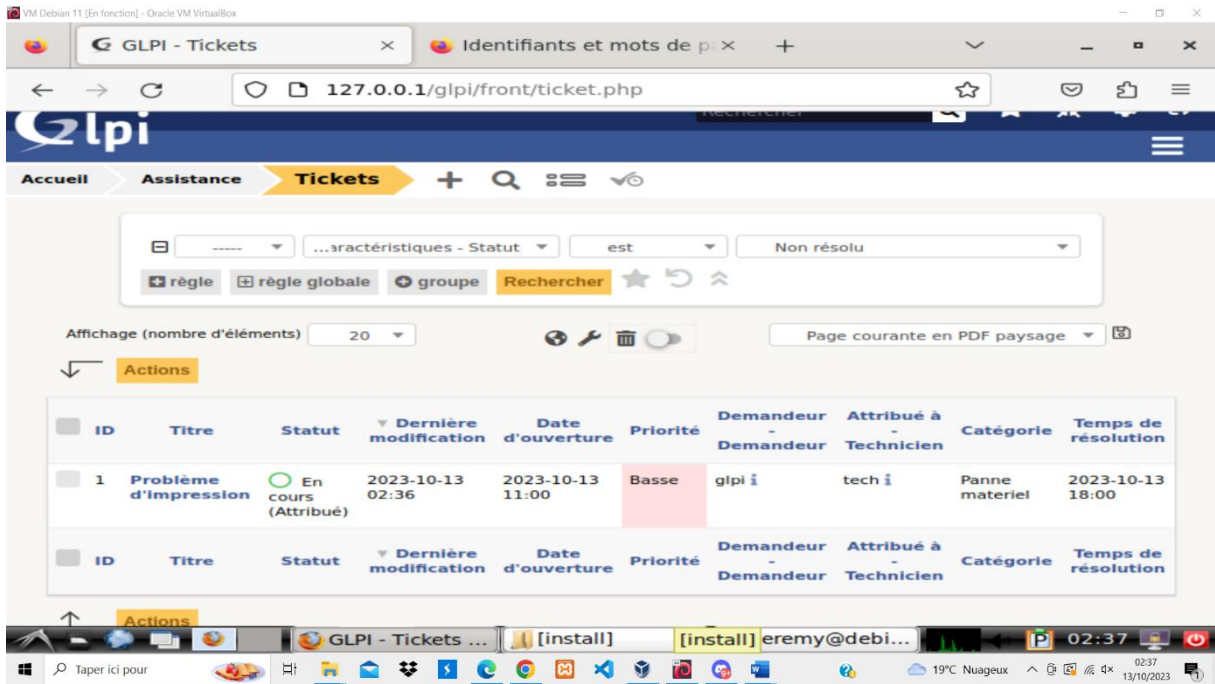
Ajouter

Titre: Problème d'impression

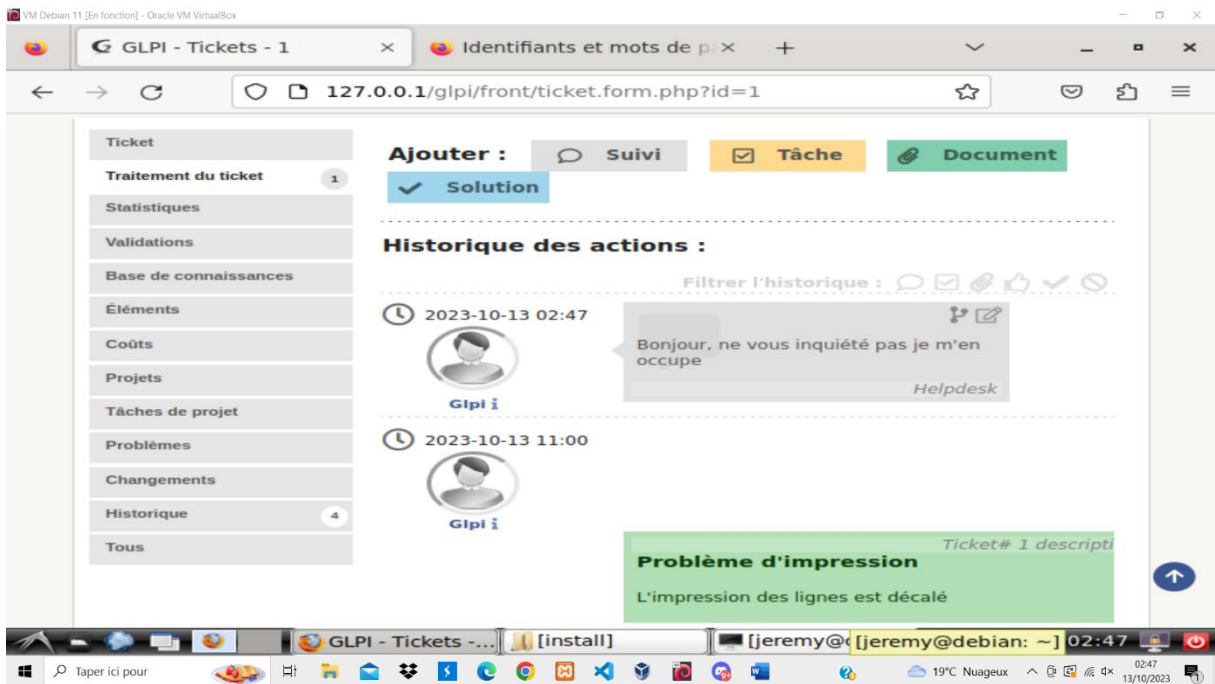
Description: L'impression des lignes est décalé

Le ticket a été ajouter a notre liste





On va aller dans traitement du ticket et ajouter un suivi



On va ajouter ensuite une solution :

The screenshot shows the 'Ajouter : Solution' form in the GLPI interface. The left sidebar contains navigation options: Ticket, Traitement du ticket (1), Statistiques, Validations, Base de connaissances, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (4), and Tous. The main form area is titled 'Nouvel élément - Solution' and includes fields for 'Gabarit de solution', 'Type de solution', and 'Enregistrer et ajouter à la base de connaissances' (set to 'Non'). A rich text editor contains the text: 'Le problème d'impression a été résolu après'. An 'Ajouter' button is at the bottom right.

^

La solution est ensuite approuvée :

The screenshot shows the 'Historique des actions' for the ticket 'Problème d'impression'. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main area shows a timeline of actions. The most recent action is 'Solution approuvée' by 'Helpdesk' on 2023-10-13 at 02:55. Below it, a blue notification box states: 'Le problème d'impression a été résolu après un réalignement des têtes d'impression. Accepté le 2023-10-13 02:55 par glpi i'. The system tray at the bottom shows the time as 02:55 and the date as 13/10/2023.