**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

Oracle VM VirtualBox - Gestionnaire de machines		- 🗆 ×
Fichier Machine Aide		
Outils	Novelle Apoter Configuration Oblier Afficher	
VIIIVIn10 (i) Éteinte	Général Non : VM Debian 11 Système d'arupitoteinn : Debian (44-bit)	Prévisualisation
WL Ubuntu W Elente	Operation           Monoscience:         2000 Mo.           Order 4 amongset:         20           Order 4 amongset:         20	
VM_WINDOWS_SERVER_2019 (0) Éteinte	Accélération : Pagination imbriquée, Paravirtualisation KVM  Affichage	
WM_Kali © Etente	Memorie volko : 15 Mo Contribiur graphine : WRVGA Server de burensi è datance : Delescové Enregistrement : Delescové	
TP RAID	Controller: INF     C	
VM Debian 11	Pert SATA 0 : VM Debien 11.vdi (Normal, 40,50 Gio)	
	Pilote höle : Par défaut Contrôleur : ICH AC97	
	Réseau Interface 1: Intel PRO/1000 MT Desktop (WAT)	
	Ø USB	
	Contrôleur USB : OHCI, EHCI Filtres de périphérique : 0 (0 actif)	
	Dossiers partagés Aucun	
	Description	
	Aucune	
🖬 🔎 Taper ici pour 🛛 🍪 🛱 📄 🕇	🕏 🚺 💽 🥥 🛐 🔯 🚱 💶 🛛 🗞 📥 19°C Ciel couvert	∧ ĝ 🛃 🦟 ⊄× 03:01 🖣



### **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 :

Debian '	11 [En fonction] - Oracle VM VirtualBc	xc								۵
	G GLPI - Stan	dard interface	× +				$\sim$	-	•	
-	$\rightarrow$ G	0000	127.0.0.1/gl	pi/front/cen	tral.php		*	${\times}$	பி	=
Im	nporter les marc	qu 🍯 Getti	ng Started	G GLPI - Sta	andard int					
	Personal View	Group View	Global View	RSS feeds	All					
		For secu	ırity reasons, j	please change	the passwo	ord for the default users: g	jipi post-only	v		
			For secu	rity reasons, p	tech normal	ve file: install/install.php				
						Management				
						Your planning				
						No events to display				
						Personal reminders	a			
						Public reminders	a			
										e
						GLPI 9.4.5 Copyright (C)	2015-2019 T	eclib' and	d contri	ibu
	- 🌸 💷 🥹	🚺 😜 Mozi	lla Firefox	🚺 😳 GLPI -	Standard			P 06:	26 🧕	
				- A					20000	

#### On va se déconnecté 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 :

and the second se									
	intercent intercent   intercent interce	>							
	$\rightarrow$ C	0 0 12	27.0.0.1/glpi/fro	nt/user.php		☆	${igsidential}$	பி	=
cueil	tip forestood - Oaster Withingtow     G GLPI - Utilisateurs     S GLPI - Utilisateurs     Administration     Page courante en PDF paysage     Oui     outilisateur								
				Aiouter utilisateur					
			•						
	Θ	• E	Éléments visualisés	▼ contient ▼					
	🖬 règle	O groupe	Rechercher 🚖						
Aff	ichage (nombre d	l'éléments)	20 💌	04=0	Page courant	e en PDE na	vsage ¥	ഭാ	
Affi	ichage (nombre d	Audew Wurdeke Identifiants et mots de p:× + Image: product of the p	6						
Affi	ichage (nombre d	l'éléments)	20 🔻	③ ⊁ 亩 ○>	Page courant	e en PDF pa	ysage 🔻	B	
Aff	Actions	l'éléments)	20 ¥	🛛 🗲 🛅 🕕	Page courant	e en PDF pa éphone	uysage ▼ Lieu	图 Actif	
Aff	Actions	l'éléments)	20 🔻	중	Page courant	e en PDF pa	Lieu	Actif Oui	
Aff	Actions Actions Identifia glpi normal	l'éléments)	20 🔻	Adresses de messag	Page courant	éphone	Lieu	Actif Oui Oui	
	Actions Actions Identifia glpi normal post-only	l'éléments)	20 v	Adresses de messag	Page courant	éphone	Lieu	Actif Dui Dui Dui	

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

🐻 VM Debian 11 [E	En fonction] - Oracle VM VirtualBo	x							
	G GLPI - Nou	veau ticket 🛛 🛛 🕹	Identif	ïants et mots	de pax +	~	-	•	×
← -	$\rightarrow$ G	🔿 🗅 127.0.0.1/glp	oi/fron	t/ticket.form.	php	<del>ت</del>	$\bigcirc$	பி	≡
6	Ini				Rechercher	🖈 🔍	яî;	٠	GÞ
$\mathbf{\mathbf{x}}$	ipi								
Accueil	Assistanc	e Tickets +	Q	:= √⊙					
	Ticket								
				Nouveau tick	et				
	Date d'ouverture		Ē						
	Temps de prise en charge		Ē	Temps de résolution		i			
	Temps interne de prise en compte		i	Temps interne de résolution		Ē			
	Туре	Incident 💌		Catégorie	• iO				
	Acteur	Demandeur		Obs	ervateur	Attribué à			
лар Протар	er ici pour	GLPI - Nouves	a	iinstall]	jeremy@	e debi	02: 02:	16 4× 02:1 13/10/2	6 2023

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

On va créer une categorie de ticket qu'on va appeler panne materiel

$\rightarrow$ C O 127.0.0	0.1/glpi/front/ticket.form.php		☆	∑
Nouvel élément	- Catégorie de ticket			
Nom	Panne materiel			
Comme enfant de	• i			
Responsable technique	• i			
Groupe technique	i			
Base de connaissances	i			
Visible dans l'interface simplifiée	Oui 🔻			
Visible pour un incident	Oui 👻	ommentaires		
Visible pour une demande	Oui 👻			
Visible pour un problème	Oui 🔻			
Visible pour un changement	Oui 🔻			
Gabarit pour une demande	i			
Gabarit pour un incident	i			
		Ajouter		

GLPI - NOU	veau ticket 🛛 🛛 🧕	Identifiants et mot	s de pax +	$\sim$	-	
→ C	O 🗅 127.0.0.1/g	lpi/front/ticket.form	1.php	☆		പ
Ticket						
		Nouveau tic	ket			
Date d'ouverture	2023-10-13 11:00					
Temps de prise en charge	2023-10-13 13:00	Temps de résolution	2023-10-13 18:00	Ē		
Temps interne de prise en compte	2023-10-13 13:00	Temps interne de résolution	2023-10-13 16:00	Ē		
Туре	Incident 🔻	Catégorie	Panne materiel	· iO		
Acteur	Demandeur	01	bservateur	Attribu	ıé à	
	. atri		- :	. tech		
	(En cours : 0)		- :0	(En cours : 0)		
	🛎 🔻 i0	-		<b>*</b> *	iO	
				•	i	
- 🔷 📑 🕹	GLPI - Nouve	ea [ [install]	[ieremy/a	d lieremv@deb	oian: ~]02	:34
		T.	icicity@		-	
aper ici pour	🐝 H 🔒 😭 🐺 🛛	0 0 3		🚷 📤 19°C Nuage	eux ^ @ 🖪 🌾	¢× ( 13/
aper ici pour	🐝 H 🍋 🗙 🚺	0 0 1 1		😢 📤 19°C Nuagi	eux ^ ট্ 🖪 🆟	¢× (
IEn fonction] - Oracle VM VirtualBe	veau ticket ×	Identifiants et mot	s de p:× +	😮 🔿 19°C Nuage	eux ^ ĝ 💽 🦟	¢× ( 13/
aper ici pour		Identifiants et mot	s de p: × +	ද 🛆 19°C Nuage	eux ^ (2 <table-cell> 🧖</table-cell>	¢× (م 13/ - د
aper ici pour		Identifiants et mot	s de p × +	Q	eux ^ () () () () ()	4× 13/ - 2
aper ici pour	veau ticket × • Nouveau • Moyenne •	Identifiants et mot		Q 19°C Nuag	eux ^ 6 🛛 🧖	4× ()  2
aper ici pour (En fonction] - Oracle VA VirtualBac GLPI - Nour → C Statut Urgence Impact	veau ticket × •	Identifiants et mot	Phone V iO	€ and a second	eux ^ (b) (B) (A) —	4× ( 13/ د گ
aper ici pour En fonction] - Oracle VM VirhualBo G GLPI - Nour → C Statut Urgence Impact Priorité	veau ticket × • Nouveau • Bas • Basse •	Identifiants et mot Ipi/front/ticket.form Source de la demande Demande de validation Lieu	<pre>setemple</pre>	থি ি 19°C Nuage	eux ^ D I ( , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	4× 13/ - 2
aper ici pour	Veau ticket × Nouveau * Moyenne * Bas * Basse *	Identifiants et mot Ipi/front/ticket.form Source de la demande Demande de validation Lieu Éléments associés	Betering e	ହୁ	eux ^ ß ß «	¢× (13/ - 2
aper ici pour (En fonction] - Oracle VA Virhaußer G GLPI - Nour → C Statut Urgence Impact Priorité Durée totale	If Image: Constraint of the second sec	Identifiants et mot Ipi/front/ticket.form Source de la demande Demande de validation Lieu Éléments associés	Belefing e	€ 19°C Nuage	eux ^ ß ß "	4× (13/ - 2
aper ici pour	If Image: Constraint of the second sec	Identifiants et mot Ipi/front/ticket.form Source de la demande Demande de validation Lieu Éléments associés	Betering e	€ 19°C Nuage	eux ^ (b) (c) (c) - Ajouter	4× ( 13/7
aper ici pour En fonction] - Oracle VA Virhutelle G GLPI - Nour → C Statut Urgence Impact Priorité Durée totale Titre	If Image: Constraint of the second sec	Identifiants et mot Ipi/front/ticket.form Source de la demande Demande de validation Lieu Éléments associés	Phone V + Phone V i O Phone V i O Mes éléments Ou recherche complète Imprimante Imprima	€ _ 19°C Nuage	eux ^ ß ß " "	4× ( 13// د
aper ici pour En fonction] - Oracle VM Virhulded C GLPI - Nour → C Statut Urgence Impact Priorité Durée totale Titre	If Image: Second state   veau ticket ×   Image: Second state Image: Second state   Image: Second state Image: Second state   Image: Second state Image: Second state	Identifiants et mot         Identifiants et mot         Ipi/front/ticket.form         Source de la demande         Demande de validation         Lieu         Éléments associés	Betching e	€ 19°C Nuage	eux ^ ß ß 🧟 🦟	4× ( 13/7
aper ici pour	If Image: Second constraints	Identifiants et mot         Ipi/front/ticket.form         Source de la demande         Demande de validation         Lieu         Éléments associés         A ~ A ~ IE         es est décalé	Image: Construction of the second	€ 19°C Nuage	eux ^ ß ß «	¢× (13/7) الم
aper ici pour	If Image: Constraint of the second sec	Identifiants et mot         Ipi/front/ticket.form         Source de la demande         Demande de validation         Lieu         Éléments associés         A       A         Estéments         associés	Betching e	€ 19°C Nuage	eux ^ (b) (k) (k) - Ajouter	¢× (13/ 13/
aper ici pour	It It     veau ticket     Image: state of the st	Identifiants et mot         Identifiants et mot         Ipi/front/ticket.form         Source de la demande         Demande de validation         Lieu         Éléments associés         A ~ A ~ IE         es est décalé	Betching e	Q ▲ 19°C Nuage ✓ <td>eux ^ (b) (c) (c) Ajouter</td> <td>د (<sup>1</sup> 13// ۲</td>	eux ^ (b) (c) (c) Ajouter	د ( <sup>1</sup> 13// ۲
aper ici pour	If Image: Constraint of the second sec	Identifiants et mot	A percent y e	€ 19°C Nuage	eux ^ û Q	ط× ( ( ر 13/
aper ici pour	If Image: Second state   veau ticket ×   Image: Second state Image: Second state   Nouveau Image: Second state   Bass Image: Second state   Problème d'Impression   Formats Image: Second state   L'impression des light	Identifiants et mot         Ipi/front/ticket.form         Source de la demande         Demande de validation         Lieu         Éléments associés         A       A         Es est décalé	Image: Sector y end       Image: Sector	Q ▲ 19°C Nuage	eux ^ ß ß 🦗	ط× ( ( ا عرب ا عرب ا

### Ensuite on va modifier notre ticket

Le ticket a été ajouter a notre liste

onin in partione	tion] - Oracle VM VirtualBox									
G	GLPI - Ticket	5	× 🧕 ide	ntifiants et n	nots de p	× +		$\sim$	-	•
$\cdot \rightarrow$	C	0 12	7.0.0.1/glpi/fr	ront/ticket.pl	hp			ŝ	$\boxtimes$	பி
Zlp	pi					sechercher	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •			
ueil	Assistance	Ticke	ts +	Q ::= \	6					
	E	W 353		stut w	st	Non rés	solu		Ŧ	
Afficha	e (nombre d'élé Actions	nents)	Pernière	Rechercher		Pag	ge courante er Attribué à	PDF paysage	e 🔻	ල ps de
Afficha	e (nombre d'élé Actions Titre Problème d'impression	règle globa ments) 2 Statut O En cours (Attribué)	Dernière modification     2023-10-13     02:36	Rechercher Bate d'ouverture 2023-10-13 11:00	Priorité Basse	Demandeur Demandeur glpi i	Attribué à Technicien tech i	PDF paysage Catégorie Panne materiel	e ▼ Tem réso 2023 18:00	ps de lution

## On va aller dans traitement du ticket et ajouter un suivi

*	$\rightarrow$ C O D 1	27.0.0.1/glpi/front/ticket.form	.php?id=1	☆ 🛛 É	÷ ۲
	Ticket	Ajouter : 🔎 Suiv	i 🕑 Tâche	@ Document	
	Traitement du ticket	✓ Solution			
	Statistiques				
	Validations	Historique des actio	ns :		
	Base de connaissances		Filtrer l'historique		
	Éléments	() 2023-10-13 02:47		2 18	
	Coûts	В	onjour, ne vous inquiété	pas je m'en	
	Proiets	00	cupe		
	,			Helpdesk	
	Téches de projet	Glpii			
	Tâches de projet	Glpl i			
	Tâches de projet Problèmes	Gipi i 2023-10-13 11:00			
	Tāches de projet Problèmes Changements	Glpl i C 2023-10-13 11:00			
	Tāches de projet Problèmes Changements Historique 4	Glpi i C 2023-10-13 11:00 Glpi i			
	Tâches de projet Problèmes Changements Historique a Tous	Glpl i () 2023-10-13 11:00 Glpl i		Ticket# 1 descripti	
	Tāches de projet Problèmes Changements Historique 4 Tous	GIPI i C 2023-10-13 11:00 GIPI i F	roblème d'impress	Ticket# 1 descripti sion	

On va ajoute	ensuite une solution.	SOLUCION . Identifiants et mots de p.× + · · · · × is/front/ticket.form.php?id=1 ☆ ♡ ♪ = Suivi ♡ Tâche Ø Document Nouvel élément - Solution Nouvel élément - Solution Formats - B I A - A - E = E Le problème d'impression a été ressolu après s Ajouter
G GLPI - Tick	ets - 1 × 😜 Identifiants et mots de p ×	+ ~ _ • ×
$\leftarrow \rightarrow \mathbf{G}$	O D 127.0.0.1/glpi/front/ticket.form.php?id=1	1 ☆ ව =
Ticket Traitement du ticket Statistiques	Ajouter :     ○     Suivi       1     ✓     Solution	<i>B</i> Document
Validations	Nouvel élément	- Solution
Base de connaissances	Gabarit de solution	i O Rech
Éléments	Type de solution	• i0
Coûts	Enregistrer et ajouter à la base de connaissances	. Non 🔻
Projets		Formats - B I A - A - E
Tâches de projet		Le problème d'impression a été resolu après
Problèmes	Description	
Changements		
Historique	4	
Tous		
		Ajouter
11 - 🗇 🗉 🔮	GLPI - Tickets [][[install]]	jere [jeremy@debian: ~] 📭 02:53 💷 😈
Taper ici pour	🚛 🗄 😭 👽 🚺 🥥 🧐 🖬 🗰	A      A
^		

#### On va ajouter ensuite une solution :

# La solution est ensuite approuvé :

> C O	12	7.0.0.1/glpi/front/ticket	.form.php?id=1	5	${\times}$	മ	
		•	Problème d'impre	ssion			
Ticket							
Traitement du ticket	3	Historique des a	actions :				
Statistiques			Filtrer l'historiqu	ie: ♀ ፼ @ ௴	~0		
Validations		0 2023-10-13 02:55	Solution approuvée				
Base de connaissance	s		Solution approvide	Helpdesk			
Éléments							
Coûts		Glpl i					
Projets				( 2023-	10-13 02	:	
Tâches de projet					5)		
Problèmes				Glp	d i		
Changements		Le	problème d'impression a été	é resolu après un			
Historique		rea	Accepté le 20.	23-10-13 02:55 par	glpt <mark>i</mark>		
Tous							1