PRÉSENTATION DE GLPI

GLPI

C'EST QUOI GLPI?

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source de gestion des services informatiques (ITSM). Il permet de gérer un parc informatique, de suivre les équipements, et surtout de gérer les tickets d'incidents et de demandes. Grâce à GLPI, les entreprises peuvent centraliser leurs demandes de support, suivre la résolution des incidents et assurer une meilleure gestion de leurs ressources informatiques.

QUI SUIS-JE

JE M'APPELLE ADEL, J'AI 22 ANS, ET J'AI ÉTÉ SOLLICITÉ PAR UNE ENTREPRISE POUR DÉPLOYER UNE SOLUTION DE GESTION DE TICKETS ET D'INCIDENTS. J'AI DONC INSTALLÉ ET CONFIGURÉ GLPI SOUS LINUX POUR RÉPONDRE À LEURS BESOINS EN GESTION IT. AUJOURD'HUI, JE VAIS VOUS MONTRER QUE MON INSTALLATION EST PLEINEMENT FONCTIONNELLE, EN VOUS PRÉSENTANT LA GESTION DES TICKETS ET D'INCIDENTS, ET EN EXPLIQUANT LES ÉTAPES CLÉS DU PROCESSUS, DE LA CRÉATION À LA RÉOLUTION DES DEMANDES.

Arrivé sur l'interface GLPI. On fini la configuration de GLPI

- On choisit la langue

- On valide pour continuer

- On clique sur installer ou on met a jour notre version de GLPI avant

- Ils nous montrent tous les pre-requis nécessaire pour finir l'installation de GLPI, si tout est bon on peut cliquer sur continuer. Sinon installer ce qu'il manque.

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysql extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis libxml extension <i>Requis pour la gestion XML.</i>	✓
Requis zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
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 Configuration de sécurité pour les sessions <i>Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.</i>	✓
Suggéré exif extension <i>Renforcer la sécurité de la validation des images.</i>	✓
Suggéré ldap extension <i>Activer l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.</i>	✓
Suggéré openssl extension <i>Activer l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.</i>	✓
Suggéré zip extension <i>Activer l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.</i>	✓
Suggéré bz2 extension <i>Activer 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 PIP <i>Améliorer légèrement les performances.</i>	✓
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace <i>Activer l'installation des plugins à partir du Marketplace.</i>	✓

- Connexion à la BDD crée un peu avant

GLPI **GLPI SETUP**

Étape 1
Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)
localhost

Utilisateur SQL
userglpi

Mot de passe SQL
*****

Continuer >

- On sélectionne la BDD créée et on valide.

- Ils nous demandent si ils peuvent récolter nos données, puis une autre page pour faire un don ou non pour soutenir le projet.

- La configuration est terminée et l'installation aussi

Nous arrivons sur la page de connexion de GLPI

A la fin de l'installation de GLPI, nous arrivons sur l'interface d'accueil de GLPI à laquelle on accède par défaut en super administrateur via l'identifiant et mot de passe « glpi ».

On a deux messages d'erreurs sur la page d'accueil au départ

- Mot de passe par défaut pour certains comptes qu'on doit changer ; il faut cliquer sur chacun des utilisateurs et changer le mot de passe.
- Le fichier Install qu'on doit supprimer, renommer ou déplacer

Pour des raisons 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

(rm+nom.dufichier pour supprimer le fichier)

```
glpi:/var/www/html/glpi/install# mv install.php .install.php
```

Une fois les mdp changés et le fichier supprimé ou déplacé on actualise et le message disparaît.

The screenshot shows the GLPI web interface. The browser address bar indicates the URL is 172.20.1.8/front/central.php. The page title is "Non sécurisé". The user is logged in as "Super-Admin" with the role "Entité racine (Arborescence)". The interface features a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu with options: "Chercher dans le menu", "Parc", "Assistance", "Gestion", "Outils", "Administration", and "Configuration". The main content area is titled "Tableau de bord" and includes a search bar, a "Rechercher" button, and a user profile dropdown. Below this, there are several dashboard widgets: "Logiciel", "Ordinateur", "Matériel réseau", "Téléphone", "Licence", "Moniteur", "Baie", and "Imprimante". Each widget shows a count of "0". There are also three larger widgets at the bottom, each displaying "Aucune donnée trouvée". The bottom right corner shows a "Statuts des tickets par mois" section with a warning icon and a bottom navigation bar with icons for "Ticket", "Tickets en", "Problème", and "Changement".

Nous créons un compte a qui nous donnons les droits d'admin afin qu'ils puissent répondre et s'occuper des tickets (id,mdp..)

The screenshot shows the GLPI 'Utilisateurs' (Users) page. The left sidebar contains a navigation menu with 'Administration' selected. The main content area has an 'Actions' bar with a blue arrow pointing to the '+ Ajouter utilisateur...' button. Below this is a search bar and a table of existing users.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
glpi					Oui
glpi-system	Support				Oui
normal					Oui
post-only					Oui
tech					Oui

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Utilisateur' (New element - User) form in GLPI. The form includes fields for 'Identifiant' (set to 'glpi'), 'Nom de famille', 'Prénom', 'Mot de passe', 'Confirmation mot de passe', 'Fuseau horaire', 'Actif' (set to 'Oui'), 'Valide depuis', 'Valide jusqu'à', and 'Téléphone'. A blue arrow points to the 'Confirmation mot de passe' field. A note at the bottom states: 'L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.'

Nous attribuons au compte les droits d'admin, nous aurions pu choisir d'autre "titre" qui ont la possibilité de répondre aux tickets mais j'ai choisis admin.

The screenshot displays the GLPI user management interface. On the left, a dark sidebar contains the navigation menu with 'Administration' and 'Utilisateurs' highlighted. A blue arrow points to the 'Administration' menu item. The main content area shows the 'Utilisateurs' page with a form for creating or editing a user. The 'Titre' field is open, showing a dropdown menu with options: 'Admin', 'Hotliner', 'Observer', 'Read-Only', 'Self-Service', and 'Self-Service'. The 'Admin' option is highlighted in yellow, and red arrows point to it from the right. Other fields include 'Actif' (Oui), 'Courriels', 'Valide depuis', 'Valide jusqu'à', 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', 'Catégorie', 'Commentaires', 'Récursif' (Non), and 'Entité' (Entité racine). A '+ Ajouter' button is at the bottom right.

Une fois l'admin crée, nous nous connectons sur le compte admin.

The screenshot shows a web browser window with the title "Authentification - GLPI". The address bar displays "Non sécurisé | 172.20.1.8/index.php?noAUTO=1". The main content area is titled "Connexion à votre compte" and contains the following form elements:

- Identifiant:** A text input field containing the value "glpi".
- Mot de passe:** A password input field with a masked password "....." and a visibility toggle icon.
- Source de connexion:** A dropdown menu currently set to "Base interne GLPI".
- Se souvenir de moi**
- Se connecter** button

At the bottom of the page, the footer text reads: "GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors".

Nous ajoutons un utilisateur depuis le compte admin qui sera l'utilisateur test (pour les tickets)

The screenshot shows the GLPI dashboard interface. The left sidebar contains the 'Administration' menu with 'Utilisateurs' highlighted. The main content area displays a dashboard with several widgets: 'Logiciel', 'Ordinateur', 'Matériel réseau', 'Téléphone', 'Licence', 'Moniteur', 'Baie', and 'Imprimante'. A red arrow points to the 'Utilisateurs' menu item.

The screenshot shows the 'Utilisateurs' page in GLPI. The 'Ajouter utilisateur...' button is highlighted with a blue arrow. Below the button is a table listing existing users.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
GL	gipi				Oui
S	gipi-system	Support			Oui
NO	normal				Oui
PO	post-only				Oui
TE	tech				Oui

Attribution du role d'utilisateur simple + plus création de l'id et du mdp

Non sécurisé | 172.20.1.8/front/user.form.php

Accueil / Administration / Utilisateurs

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	glpi.test
Nom de famille	____
Prénom	____
Mot de passe	....
Confirmation mot de passe	....
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.
Actif	Oui
Courriels +	____
Valide depuis	____ <input type="calendar"/>
Valide jusqu'à	____ <input type="calendar"/>
Téléphone	____

Une fois le compte crée, on se connecte sur le compte utilisateur afin de simuler un incident et une déclaration de ticket

The screenshot displays the GLPI helpdesk interface. On the left, there is a login form titled "Connexion à votre compte" with fields for "Identifiant" (containing "user.test"), "Mot de passe" (masked with dots), and "Source de connexion" (set to "Base interne GLPI"). On the right, the dashboard shows a "Tickets" section with a "+ Créer un ticket" button. A blue arrow points to this button with the word "cliquer" written above it. The dashboard also lists ticket statuses: Nouveau (0), En cours (Attribué) (0), En cours (Planifié) (0), En attente (0), Résolu (0), Clos (0), and Supprimé (0). The browser's address bar shows "172.20.1.8/front/helpdesk.public.php".

Nous créons le ticket, rentrons les informations nécessaires : gravité de l'incident, description...

Non sécurisé | 172.20.1.8/front/helpdesk.public.php?create_ticket=1

Accueil / + Créer un ticket

GLPI

- Accueil
- + Créer un ticket
- Tickets
- Réservations
- Foire aux questions

<< Réduire le menu

Type	Incident
Catégorie	----- i
Urgence	Moyenne
Éléments associés	Mes éléments ----- + Ajouter
Observateurs	x user.test 0
Titre	user.test
Description *	Paragraphe B I A [color] [background color] ... Bonjour, je n'arrive plus à imprimer depuis mon ordinateur. J'ai vérifié que l'imprimante est bien allumée et connectée, mais rien ne se passe quand je lance une impression. J'ai également redémarré l'ordinateur, mais le problème persiste. Pouvez-vous m'aider à résoudre ce problème rapidement ?

Une fois envoyer on peut verifier que le ticket est bel et bien
envoyer en cliquant sur "tickets"

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. The left sidebar contains navigation links: Accueil, Créer un ticket (highlighted with a red arrow), Tickets, Réservations, and Foire aux questions. The main content area shows a search bar with filters for 'Caractéristiques - Statut', 'est', and 'Non clos'. Below the search bar is a table of tickets. The first row is highlighted with a blue circle around the 'Nouveau' status. The table columns are: ID, TITRE, STATUT, DERNIERE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. The first row contains: 1, user.test, Nouveau, 2024-10-07 20:01, 2024-10-07 20:01, Moyenne, user.test. Below the table is a pagination control showing '15 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'. A blue arrow points from the table to the search bar.

ID	TITRE	STATUT	DERNIERE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	user.test	Nouveau	2024-10-07 20:01	2024-10-07 20:01	Moyenne	user.test			

Home x DebianYous x glpi_p1 x glpinit_p1 x Hermes(CD1-DHS)_p1 x zimbra_p1 x

Authentication - GLPI x +

Non sécurisé | 172.20.1.8/index.php?noAUTO=1

Connexion à votre compte

Identifiant
glpi

Mot de passe
.....

Source de connexion
Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

Une fois le ticket envoyé on se reconnecte sur le compte admin, et on voit depuis la page d'accueil qu'on à reçu un ticket.

GLPI Copyright (C) 2015-2024 Teclib' and contributors

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance**
  - Tableau de bord
  - Tickets
  - + Créer un ticket
  - Problèmes
  - Changements
  - Planning
  - Statistiques
  - Tickets récurrents
  - Changements récurrents
- Gestion
- Outils

Tableau de bord | Vue personnelle | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous

Central

0 Logiciel	0 Ordinateur	0 Matériel réseau	0 Téléphone
0 Licence	0 Moniteur	0 Baie	0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant

Moniteurs par Modèle

Matériels réseau par Statut

5 Utilisateurs

0 Groupe

0 Fournisseur

0 Document

Statut des tickets par mois | 2024-10

1 Ticket

0 Tickets en retard

0 Problème

0 Changement

En cliquant sur "Tickets" ça nous ouvre une boîte de réception dans laquelle on reçoit tous les tickets.
Nous avons bien le ticket créé par user.test précédemment.

The screenshot displays the GLPI Tickets interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a menu containing: "Chercher dans le menu", "Parc", "Assistance" (highlighted), "Tableau de bord", "Tickets", "Créer un ticket", "Problèmes", "Changements", "Planning", "Statistiques", and "Tickets récurrents". The main content area features a dashboard with seven colored boxes representing ticket counts: "Ticket" (1), "Tickets entrants" (1), "Tickets en attente" (0), "Tickets assignés" (0), "Tickets planifiés" (0), "Tickets résolus" (0), and "Tickets fermés" (0). Below the dashboard is a search and filter bar with "Éléments visualisés" set to "contient". A toolbar contains "règle", "règle globale", "groupe", "Rechercher", and other icons. A table below shows a list of tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVREURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, CATÉGORIE, and TTR. A single ticket is listed with ID 1, TITRE user.test, STATUT Nouveau, DERNIÈRE MODIFICATION 2024-10-07 20:01, DATE D'OUVREURE 2024-10-07 20:01, PRIORITÉ Moyenne, and DEMANDEUR user.test. Blue arrows point to the "Actions" button in the toolbar and the "DATE D'OUVREURE" column header in the table.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVREURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	user.test	Nouveau	2024-10-07 20:01	2024-10-07 20:01	Moyenne	user.test	i		

Nous cliquons sur le ticket, puis nous y répondons et procédons à la mise en place des solutions en parallèle avec des outils d'installation de pilote à distance. (problème d'imprimante donc réinstallations des pilotes tout en informant l'user.test dans notre message+ demande de validation de la part de l'user si problème réglé)

The image displays two screenshots of the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface, showing a ticket for user.test.

Left Screenshot (Ticket View):

- Header:** Ticket (# 1) - user.test - GLPI. URL: 172.20.1.8/front/ticket.form.php?id=1.
- Navigation:** Accueil / Assistance / Tickets.
- Search:** Rechercher.
- User:** user.test (1) / 1/1.
- Ticket Details:** Priorité: Moyenne; Validation: Non soumis à validation; Acteurs: 2.
- Message:** "Bonjour, je n'arrive plus à imprimer depuis mon ordinateur. J'ai vérifié que l'imprimante est bien allumée et connectée, mais rien ne se passe quand je lance une impression. J'ai également redémarré l'ordinateur, mais le problème persiste. Pouvez-vous m'aider à résoudre ce problème rapidement ?"
- Response Form:** A new message is being composed. The text reads: "Bonjour, Merci de nous avoir signalé ce problème. Après analyse, nous pensons que l'incapacité d'imprimer est liée à un".

Right Screenshot (Ticket View):

- Header:** Ticket (# 1) - user.test - GLPI. URL: 172.20.1.8/front/ticket.form.php?id=1.
- Navigation:** Accueil / Assistance / Tickets.
- Search:** Rechercher.
- User:** user.test (1) / 1/1.
- Ticket Details:** Priorité: Moyenne; Validation: Non soumis à validation; Acteurs: 2.
- Message:** "Merci de nous avoir signalé ce problème. Après analyse, nous pensons que l'incapacité d'imprimer est liée à un problème de pilotes d'imprimante. Nous avons donc procédé à la réinstallation des pilotes sur votre ordinateur à distance. Nous vous invitons à tester l'impression à nouveau et à nous confirmer si tout fonctionne correctement. Si le problème persiste, n'hésitez pas à nous le signaler afin que nous puissions examiner d'autres pistes. Cordialement,"

On se reconecte sur l'user.test, ouvrons l'onglet "tickets", cliquons sur notre ticket et observons la reponse de l'admin. Il nous dit qu'il a mis en place une solution et qu'il attend notre test de l'imprimante pour savoir si cela fonctionne. Cela fonctionne donc je l'en informe toujours dans l'espace dédié aux messages dans le ticket.

Je me reconnecte sur l'admin et re ouvre le ticket suite à la notification d'une réponse a mon message. Je vois que l'incident est résolu, je change donc le statut du ticket et le met en clos afin de le clôturer.

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a navigation menu including 'Assistance', 'Tickets', and 'Gestion'. The main content area shows a ticket page for 'user.test (1)'. The ticket details include a message from 'Helpdesk' and a response from 'user.test' with a purple 'US' label. The status dropdown menu is open, showing options: 'Nouveau', 'En cours (Attribué)', 'En cours (Planifié)', 'En attente', 'Résolu', 'Clos', and 'Résolu'. The 'Clos' option is selected and highlighted in yellow, with a blue arrow pointing to it. At the bottom right, there is a 'Sauvegarder' (Save) button.

Nous revenons a la boite de réception et observons que le ticket est bien clos.

The screenshot displays the GLPI Tickets management interface. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a navigation menu including 'Parc', 'Assistance', 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', and 'Gestion'. The main content area shows a breadcrumb trail 'Accueil / Assistance / Tickets' and a search bar. A summary bar at the top lists ticket counts: 1 Ticket, 0 Tickets entrants, 0 Tickets en attente, 0 Tickets assignés, 0 Tickets planifiés, 0 Tickets résolus, and 1 Tickets fermés. Below this is a filter section with 'Éléments visualisés' set to 'contient'. An 'Actions' menu is visible with a red hand icon pointing to the 'Clos' status. The main table contains one row for a ticket with ID 1, title 'user.test', status 'Clos', last modified '2024-10-07 20:20', opened '2024-10-07 20:01', priority 'Moyenne', and requester 'user.test'. The page footer shows '20 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	user.test	Clos	2024-10-07 20:20	2024-10-07 20:01	Moyenne	user.test	i		

Et voila, nous avons pu simuler le cycle de vie d'un ticket afin de vous montrer que tout était bien fonctionnel, de la créations des user à la clôture du ticket!!

L'installation m'aura pris une journée.

Ce projet m'a permis d'acquérir plusieurs compétences clés, notamment :

- Gestion des systèmes : Installation et configuration de machines virtuelles
- Administration Linux : Renforcement des compétences en ligne de commande et gestion des utilisateurs
- Déploiement de GLPI : Installation et configuration du logiciel de gestion des services informatiques.
- Gestion des bases de données : Configuration et administration de bases de données pour GLPI
- Gestion des tickets : Apprentissage du processus de création, suivi, et résolution des incidents.

Merci à tous

YOUS Adel.

BTS SIO SLAM 2eme année