PRÉSENTATION DE 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 RÉSOLUTION DES DEMANDES.

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

- On choisit la langue

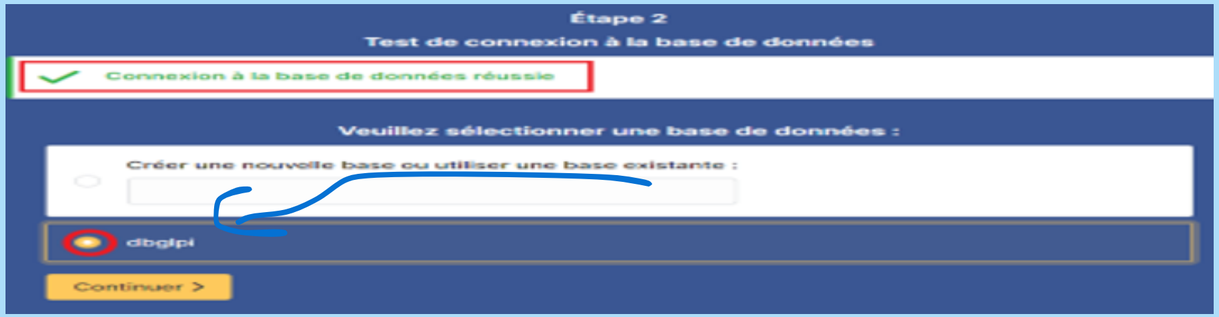
- On valide pour continuer

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

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

- Connexion à la BDD crée un peu avant

- **On sélectionne la BDD crée 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.

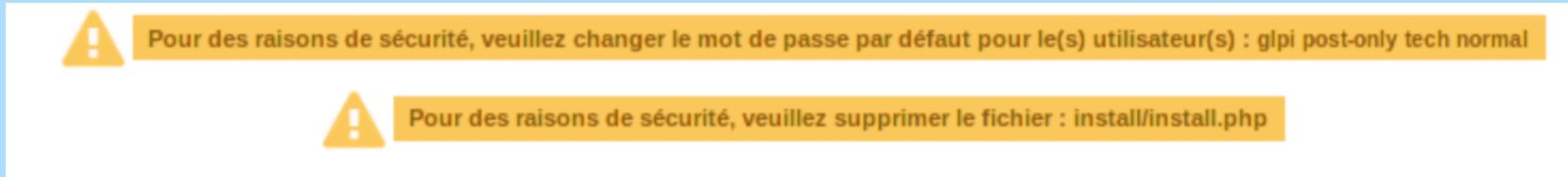
- La configuration est terminé et l’installation aussi

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 a 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 depart

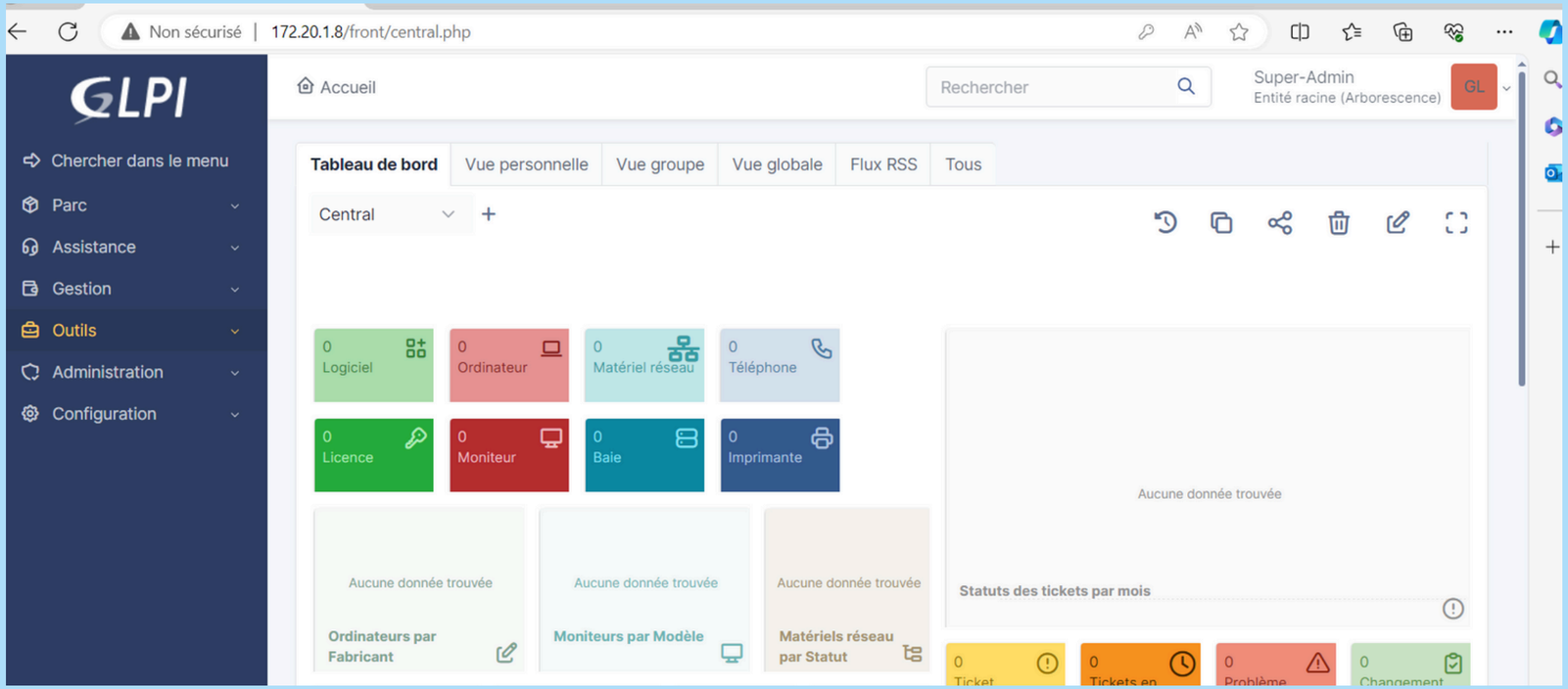
- Mot de passe par défaut pour certains comptes qu'on doit changer ; il faut cliquer sur chaqu'un des utilisateurs et changer le mot de passe.
- Le fichier Install qu'on doit supprimer, renommer ou déplacer



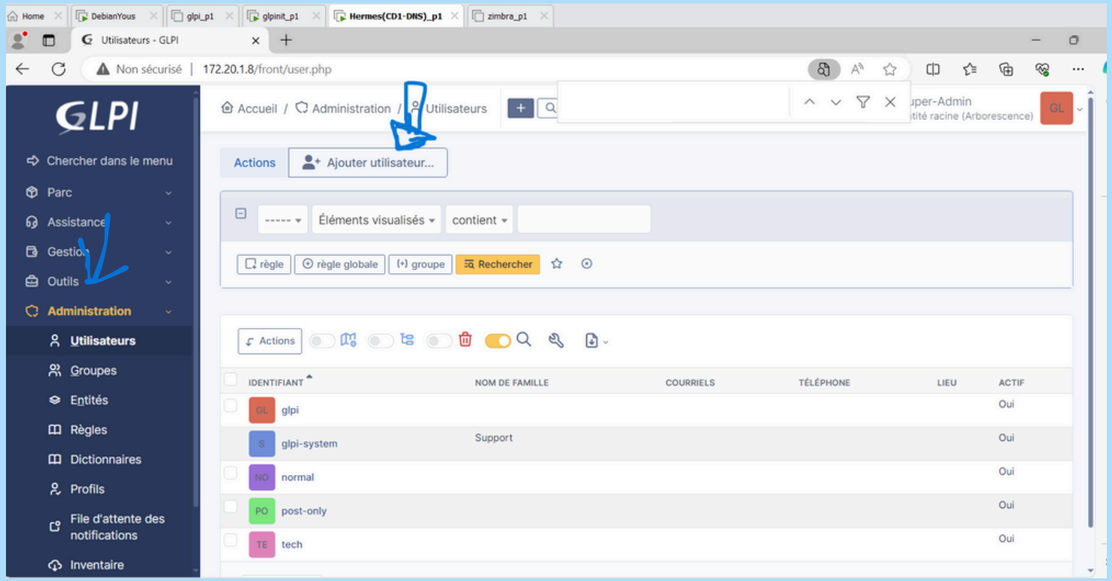
(rm+nom.dufichier pour supprimer le fichier)

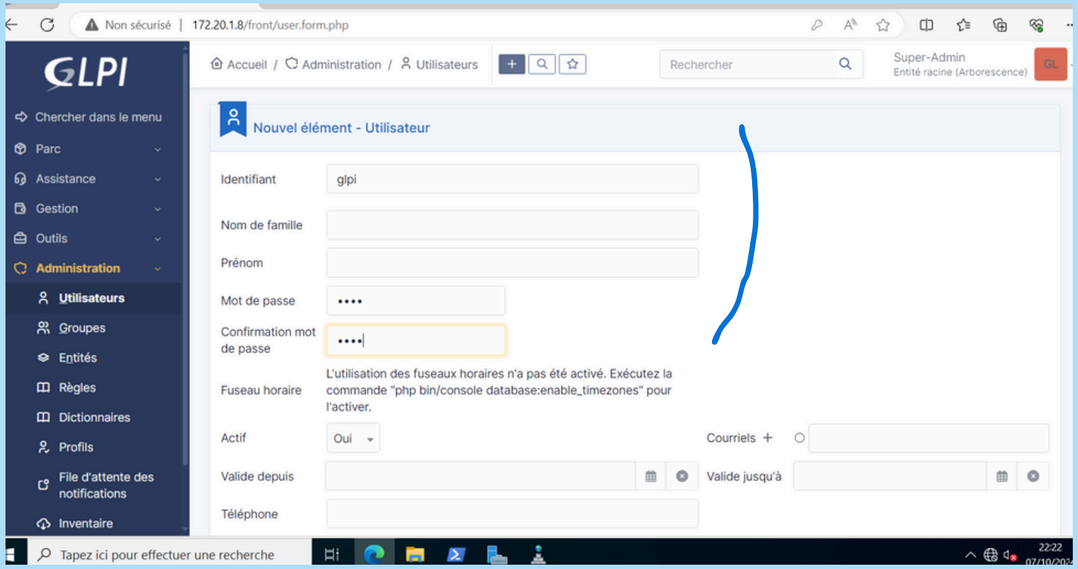
```
glpi:/var/www/html/glpi/install# mv install.php .install.php
```

Une fois les mdp changés et le fichier supprimé ou deplacé on actualise et le message disparait.

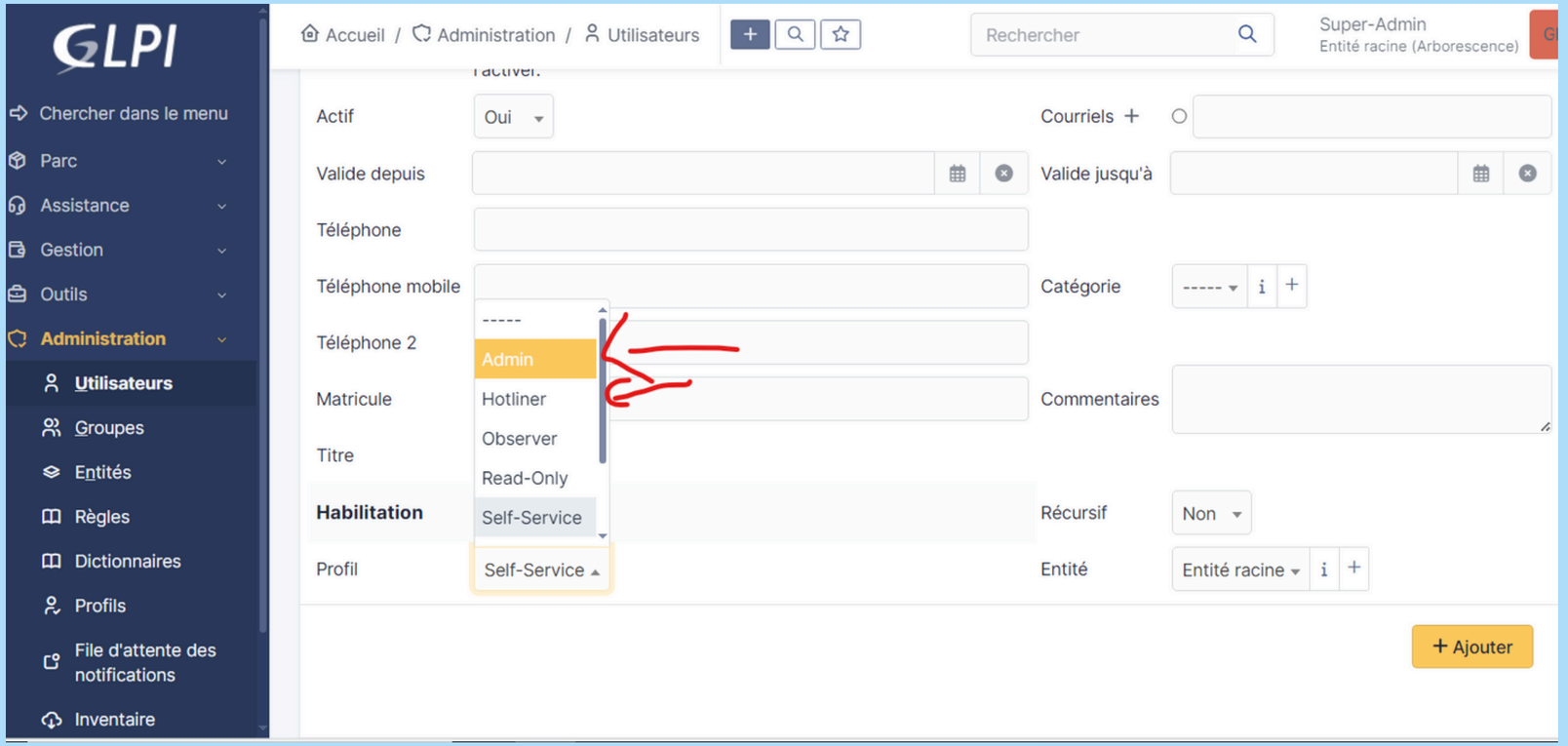


Nous créons un compte a qui nous donnons les droits d'admin afin qu'ils puissent répondre et s'occuper des tickets (id,mdp..)

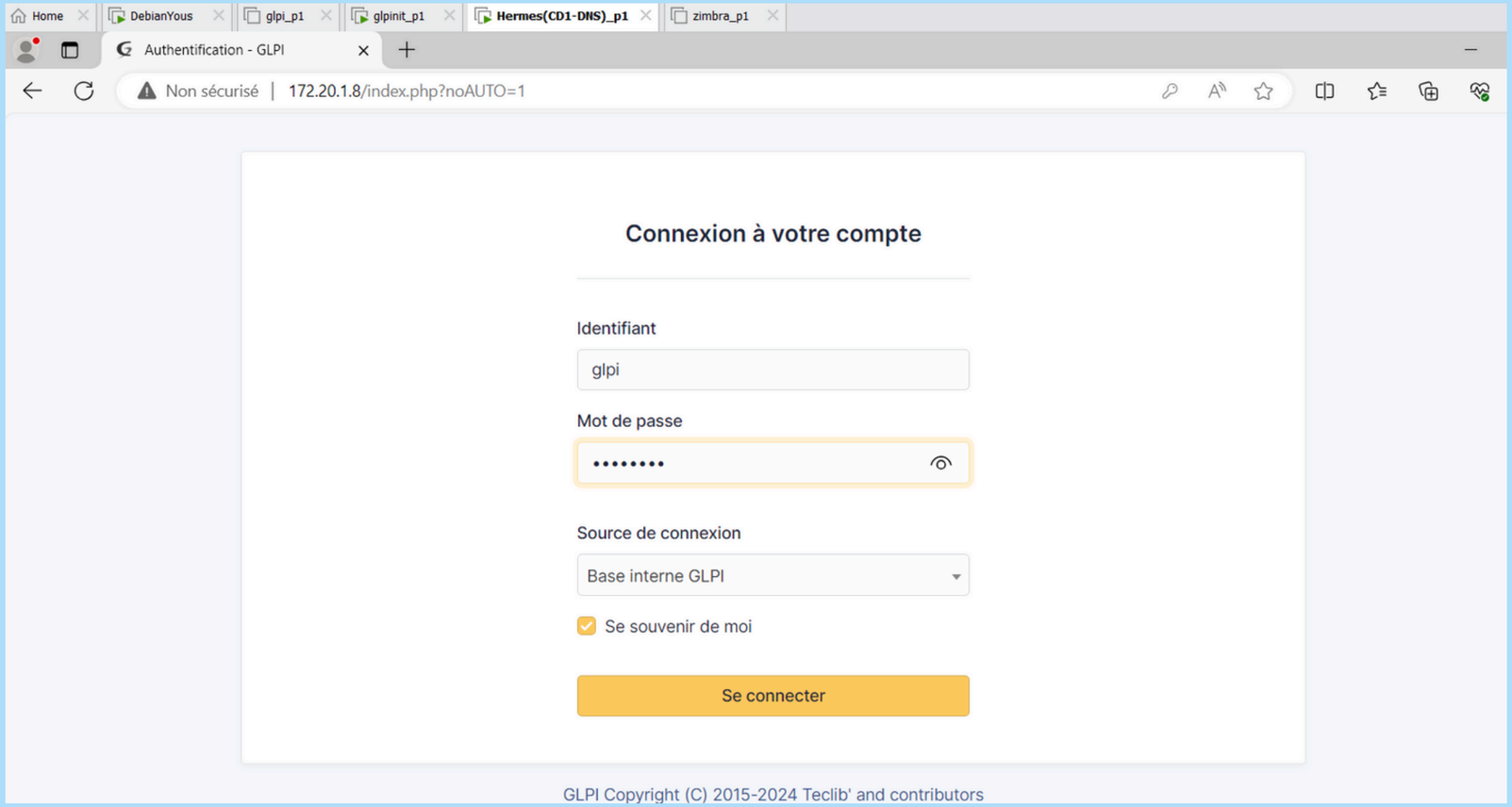




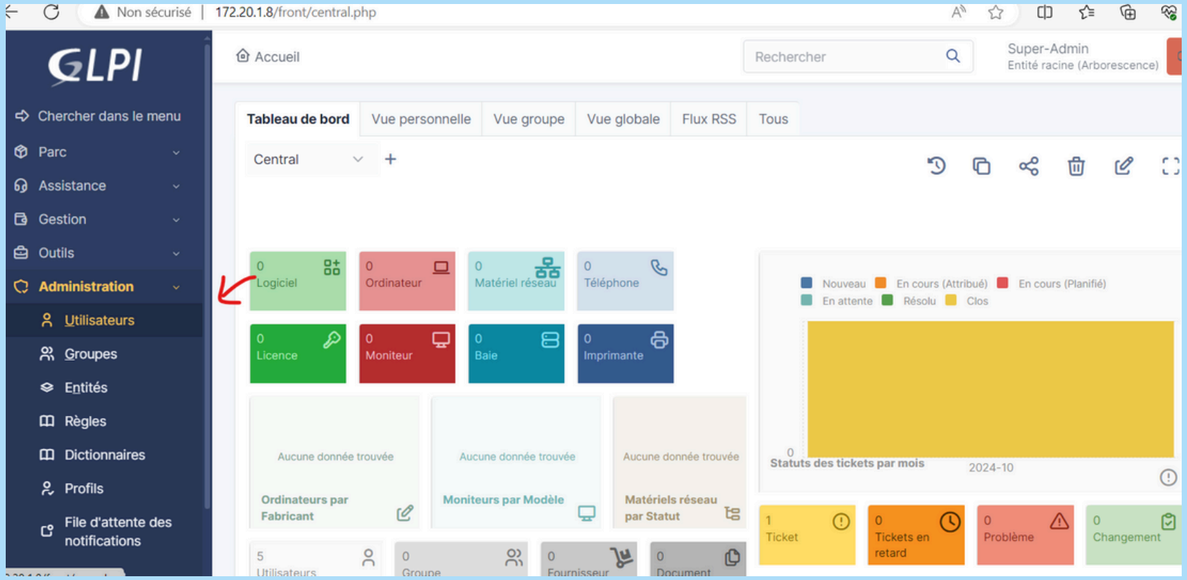
Nous attribuons au compte les droits d'admin, nous aurions pu choisir d'autre "titre" qui ont la possibilité de repondre aux tickets mais j'ai choisis admin.

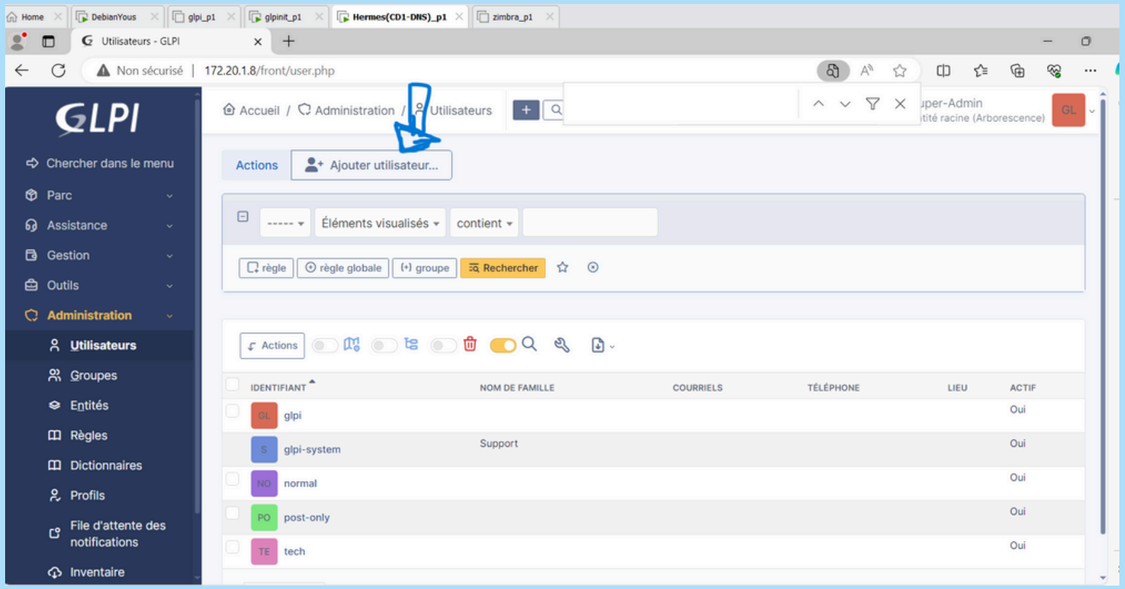


Une fois l'admin crée,nous nous connectons sur le compte admin.

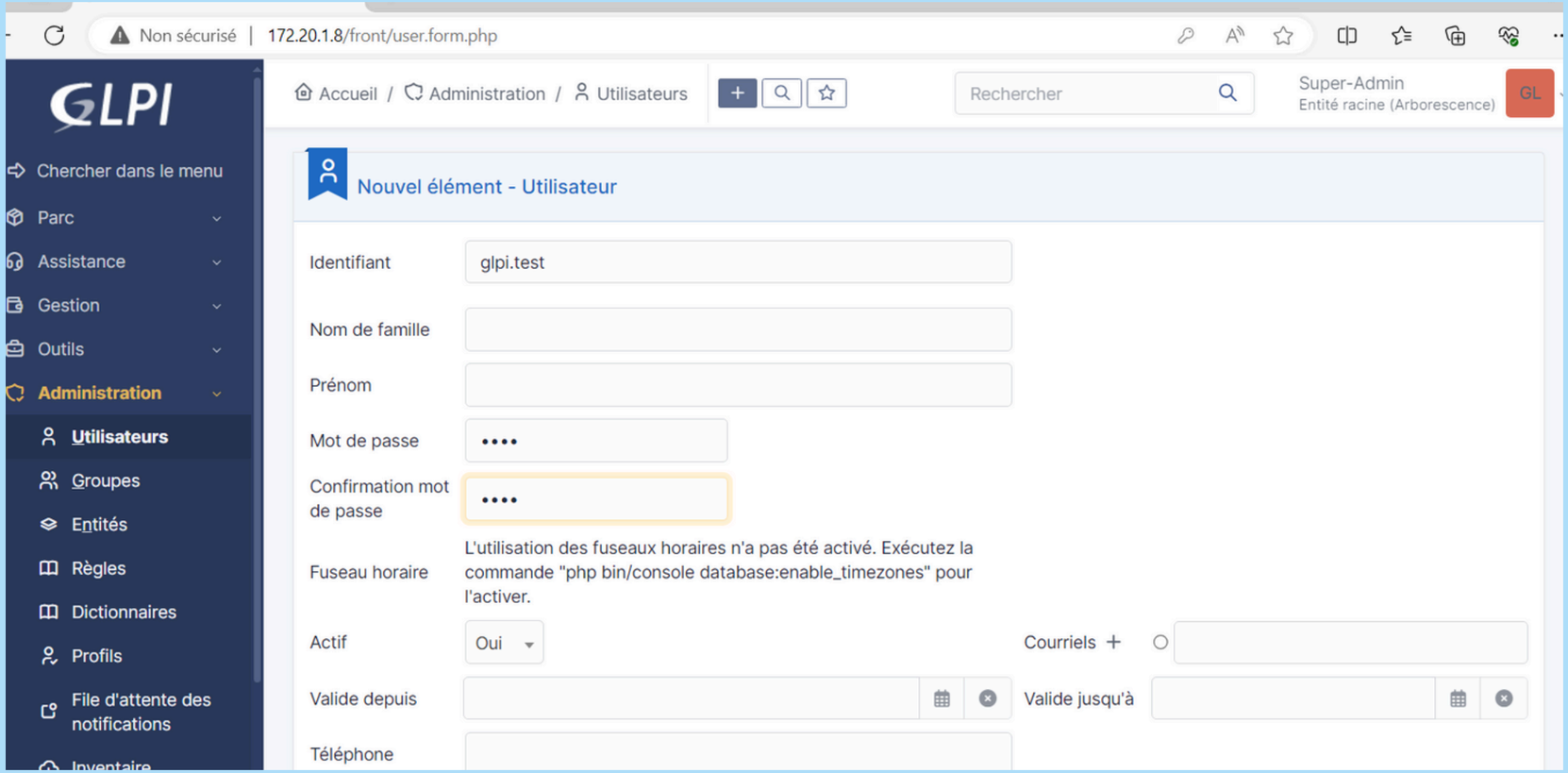


Nous ajoutons un utilisateur depuis le compte admin qui sera l'user.test (pour les tickets)

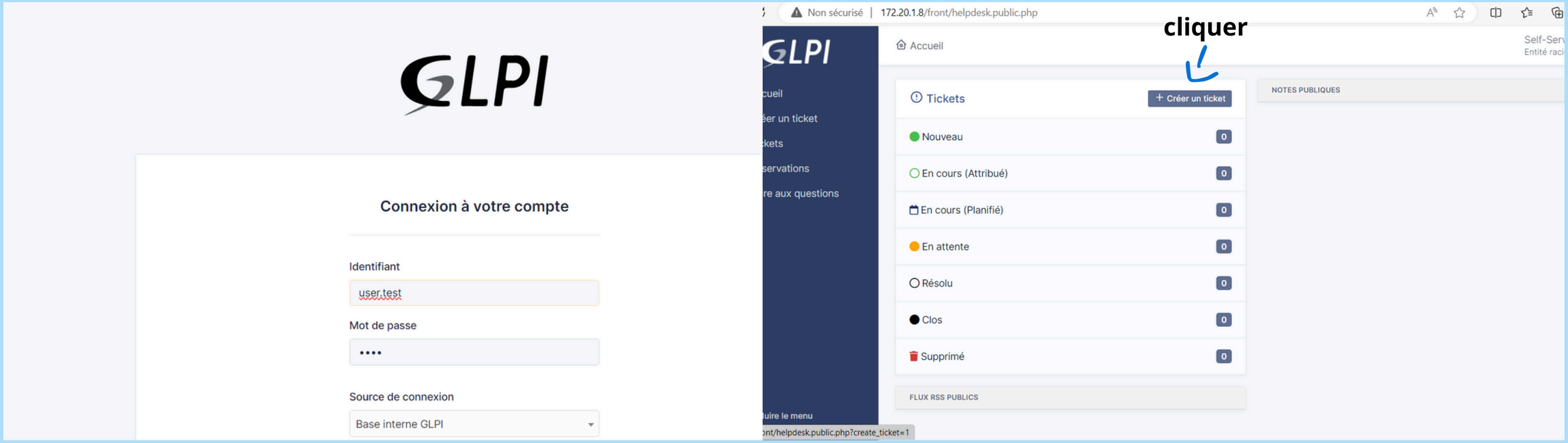




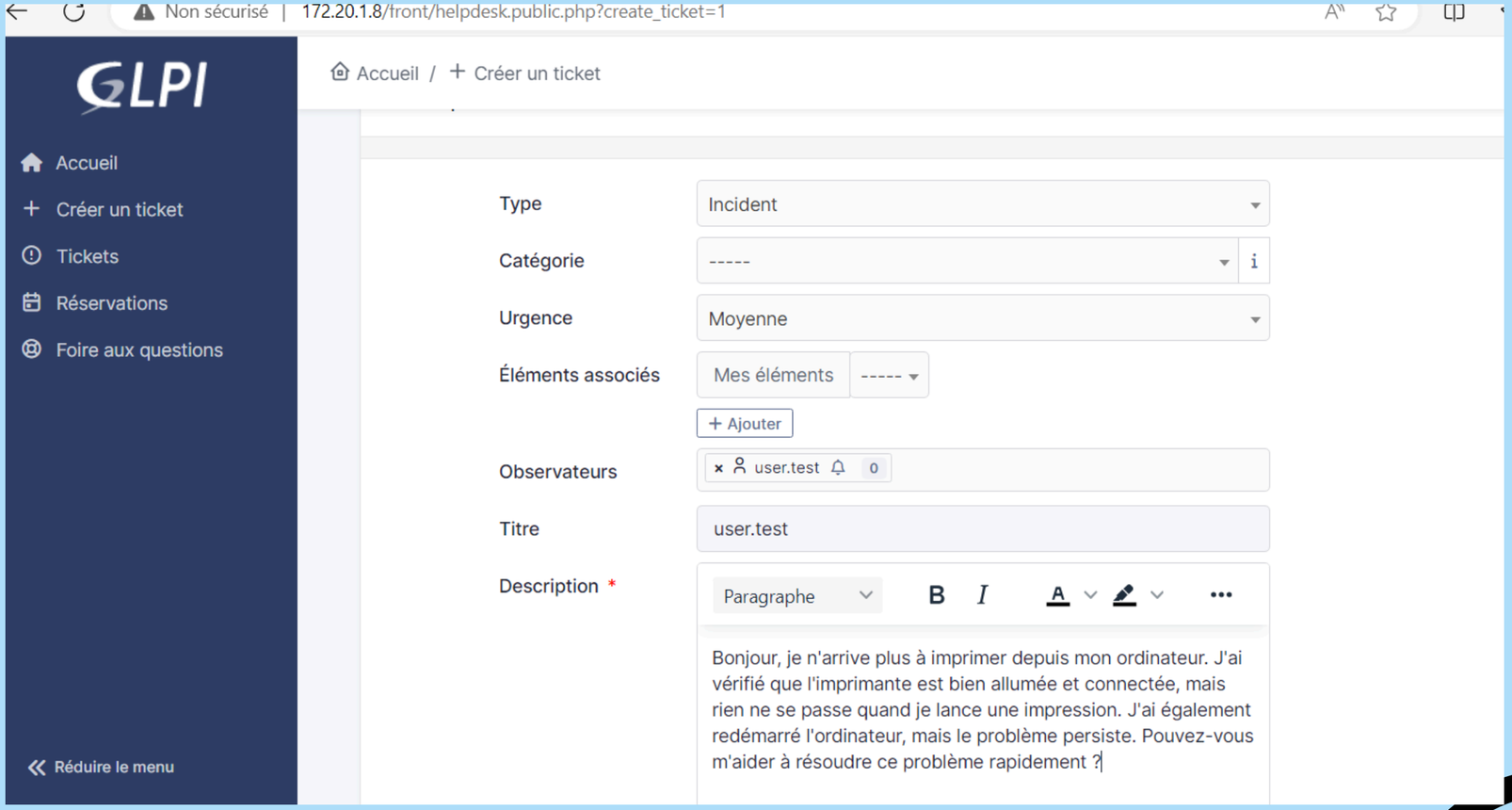
Attribution du role d'utilisateur simple + plus création de l'id et du mdp



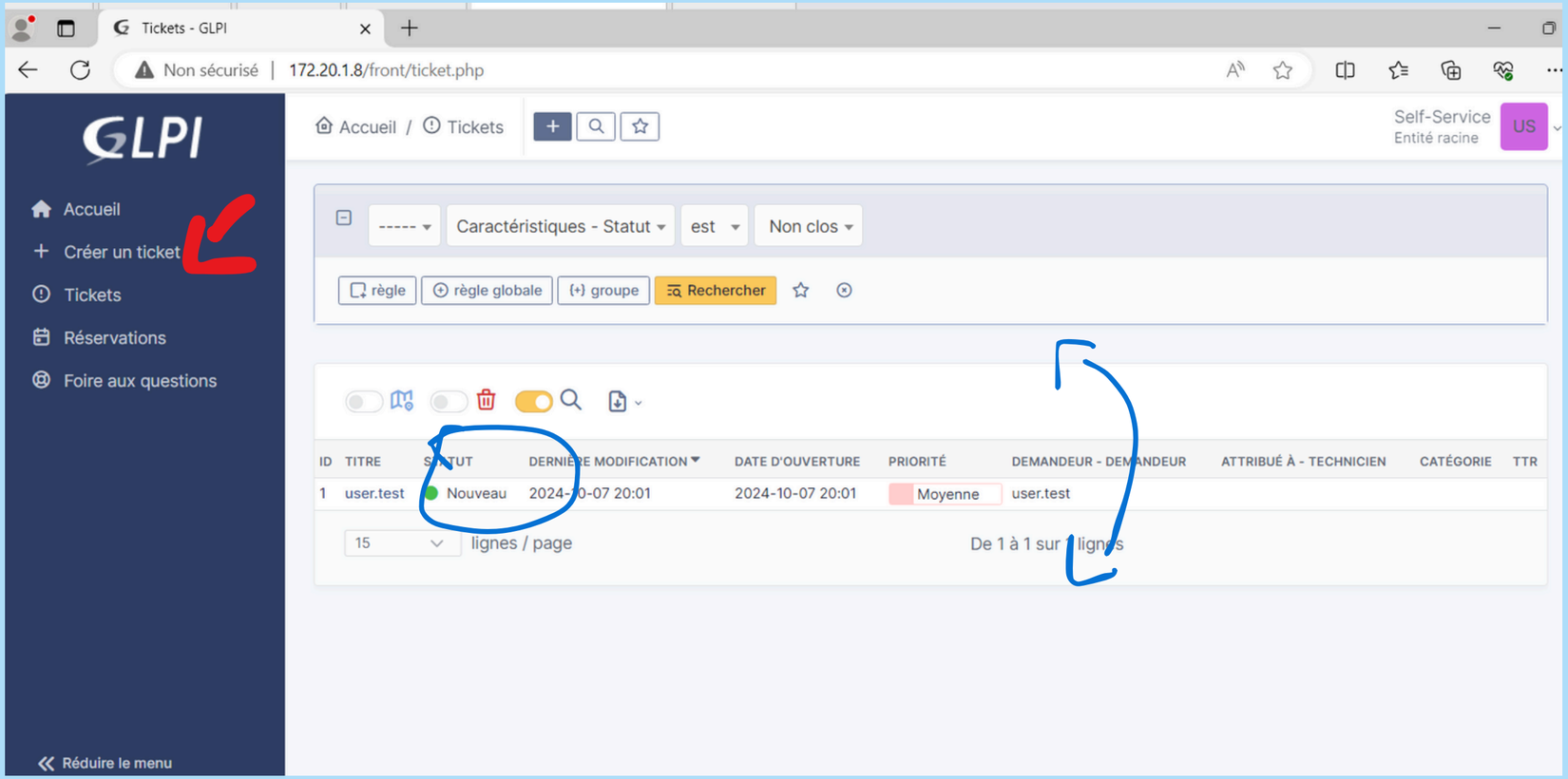
Une fois le compte crée, on se connecte sur le compte utilisateur afin de simuler un incident et une déclaration de ticket

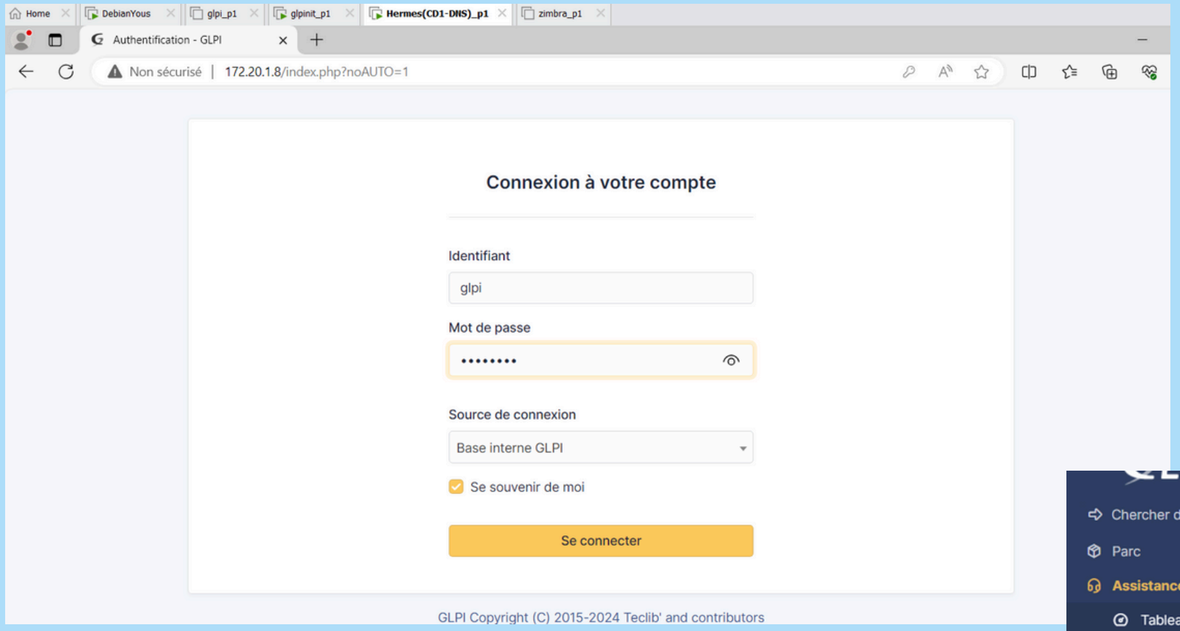


Nous créons le ticket, rentrons les informations nécessaires : gravité de l'incident, description...

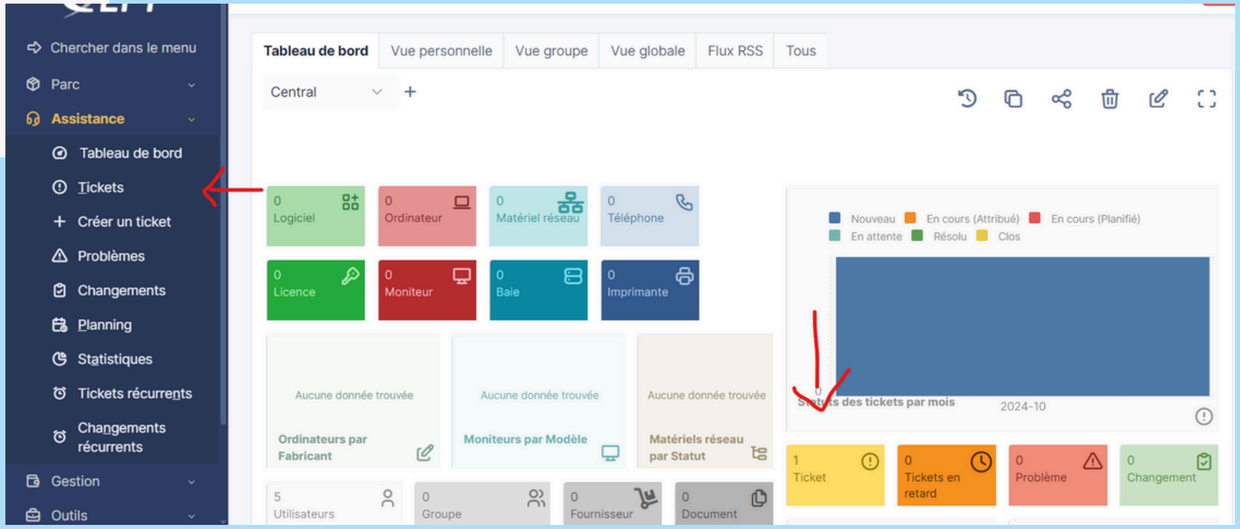


Une fois envoyer on peut verifier que le ticket est bel et bien envoyer en cliquant sur “tickets”

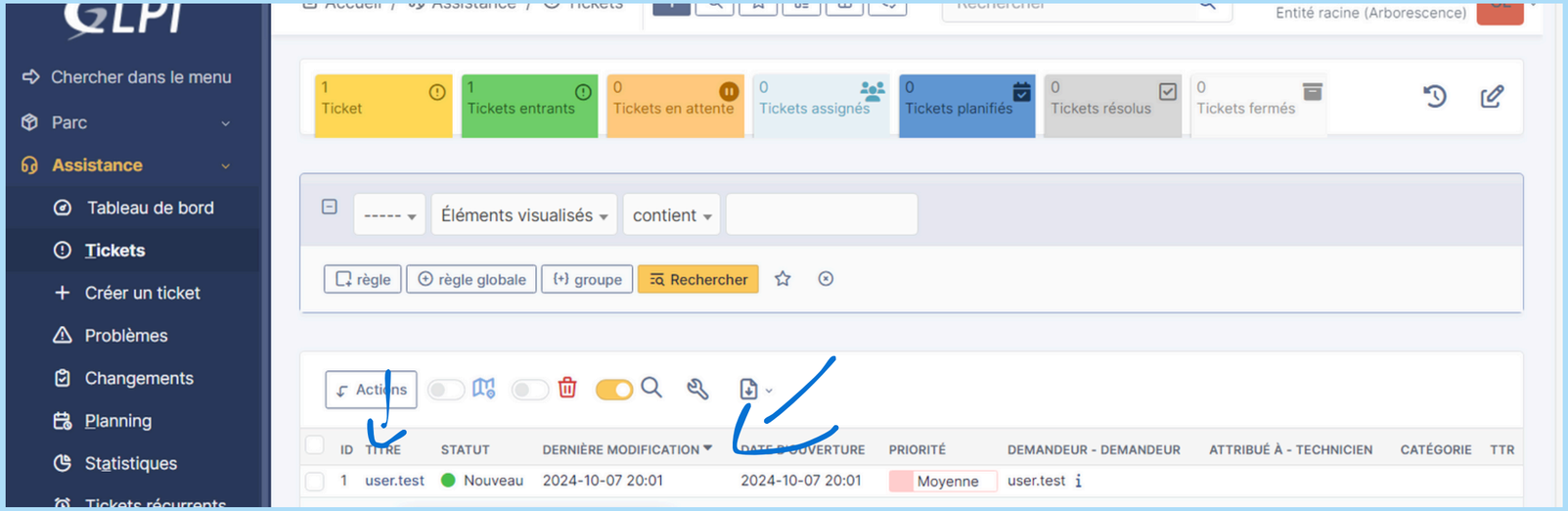




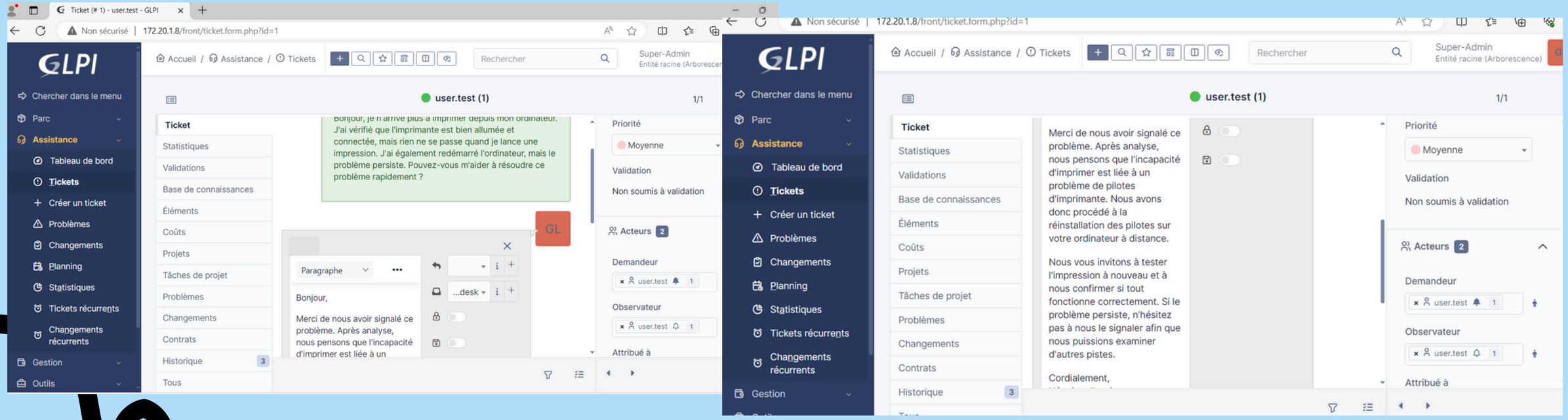
Une fois le ticket envoyé on se reconnecte sur le compte admin, et on voit depuis la page d'accueil qu'on à reçu un ticket.



En cliquant sur “Tickets” ça nous ouvre une boite de réception dans laquelle on reçoit tous les tickets.
Nous avons bien le ticket crée par user.test précédemment.

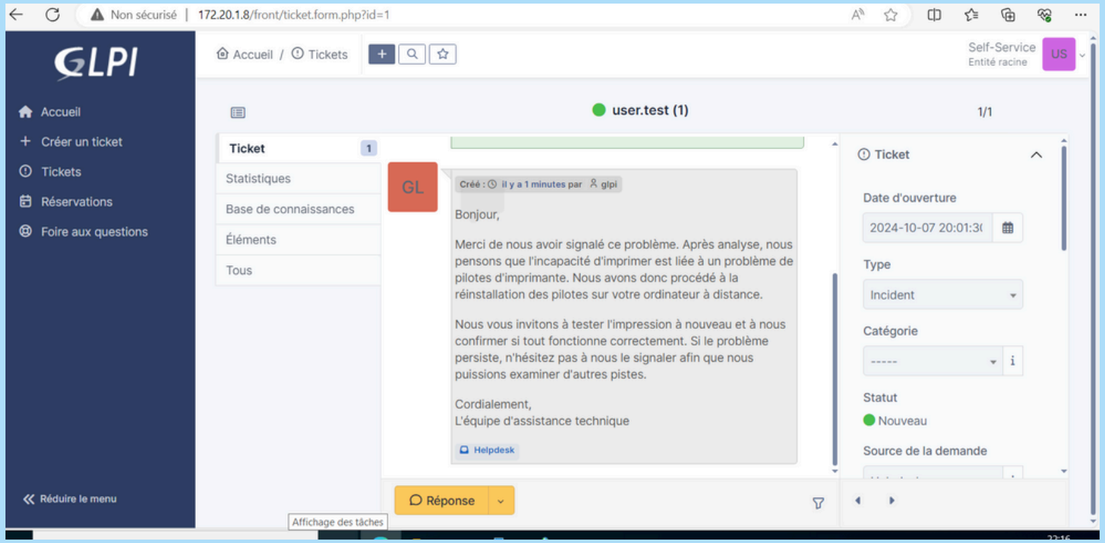


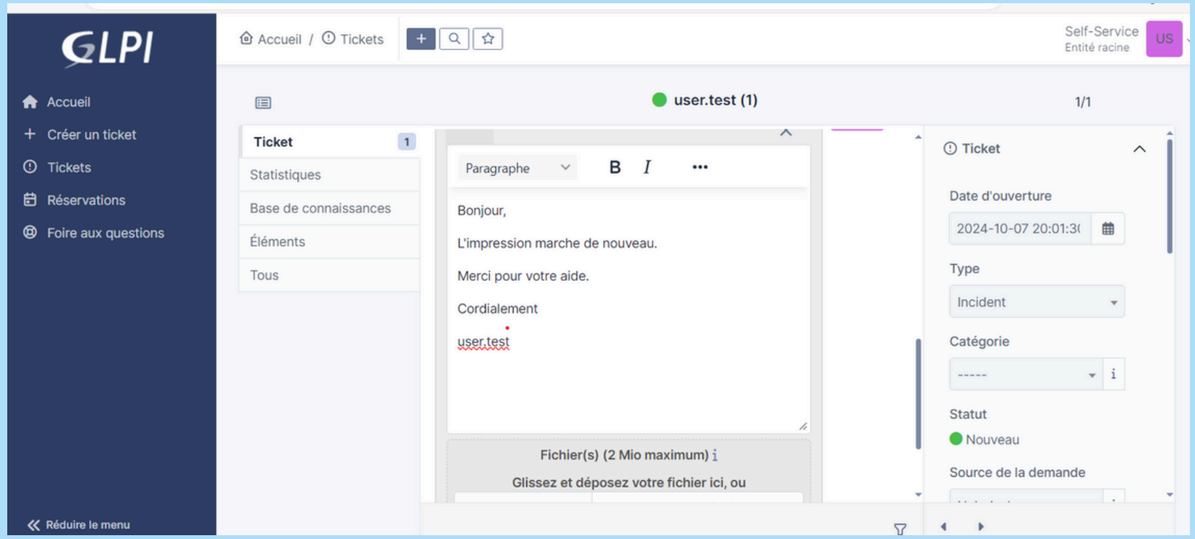
Nous cliquons sur le ticket, puis nous y répondons et procédons a la mise en place des solutions en parallèle avec des outils d'installation de pilote à distance. (problème d'imprimante donc réinstallations des pilotes tout en informant l'user.test dans notre message+ demande de validation de la part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



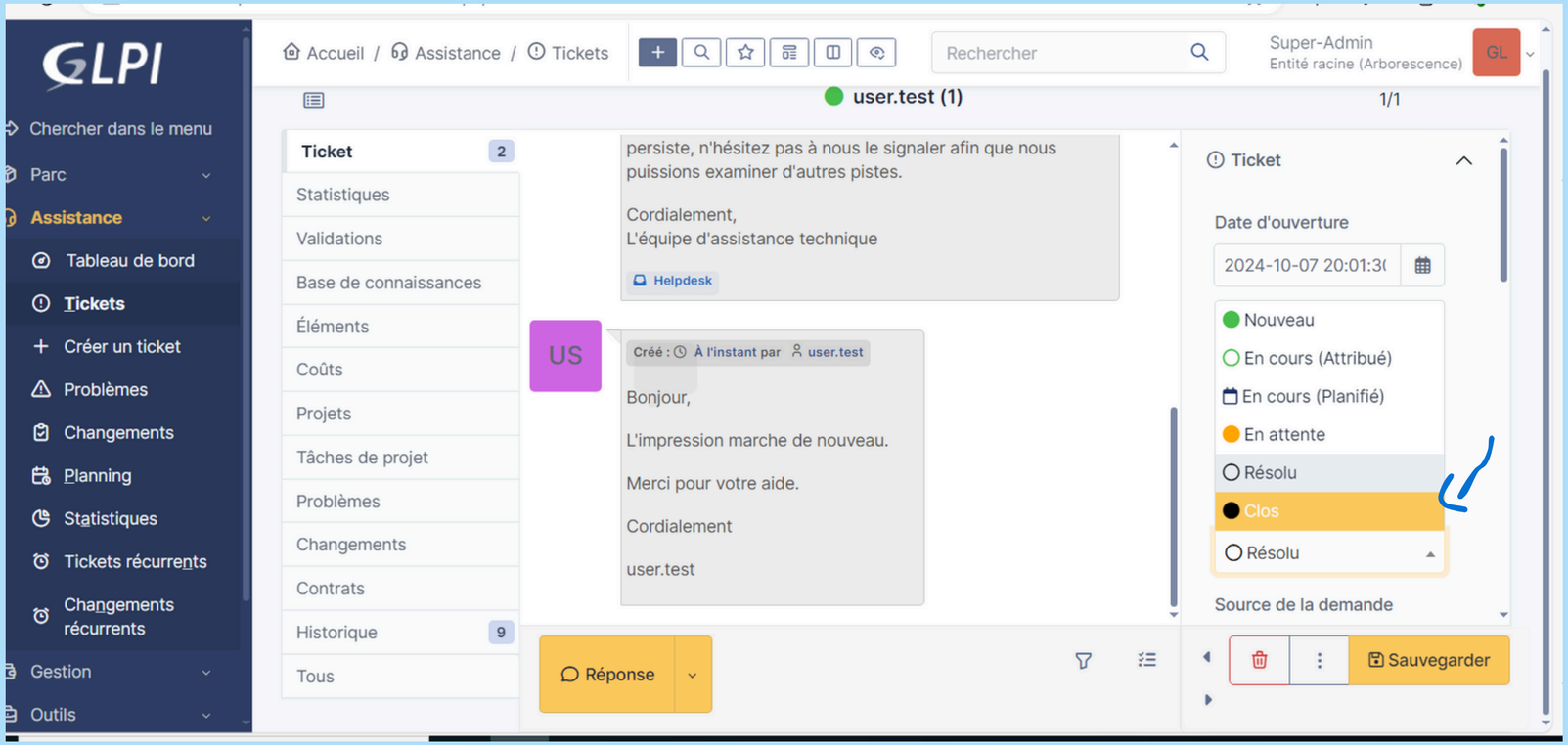
On se reconncte sur l’user.test, ouvrons l’onglet “tickets”, cliquons sur notre ticket et observons la reponse de l’admin. Il nous dit qu’il a mis en place une solution et qu’il attend notre test de l’imprimante pour savoir si cela fonctionne.

Cela fonctionne donc je l’en informe toujours dans l’espace dédié aux messages dans le ticket.

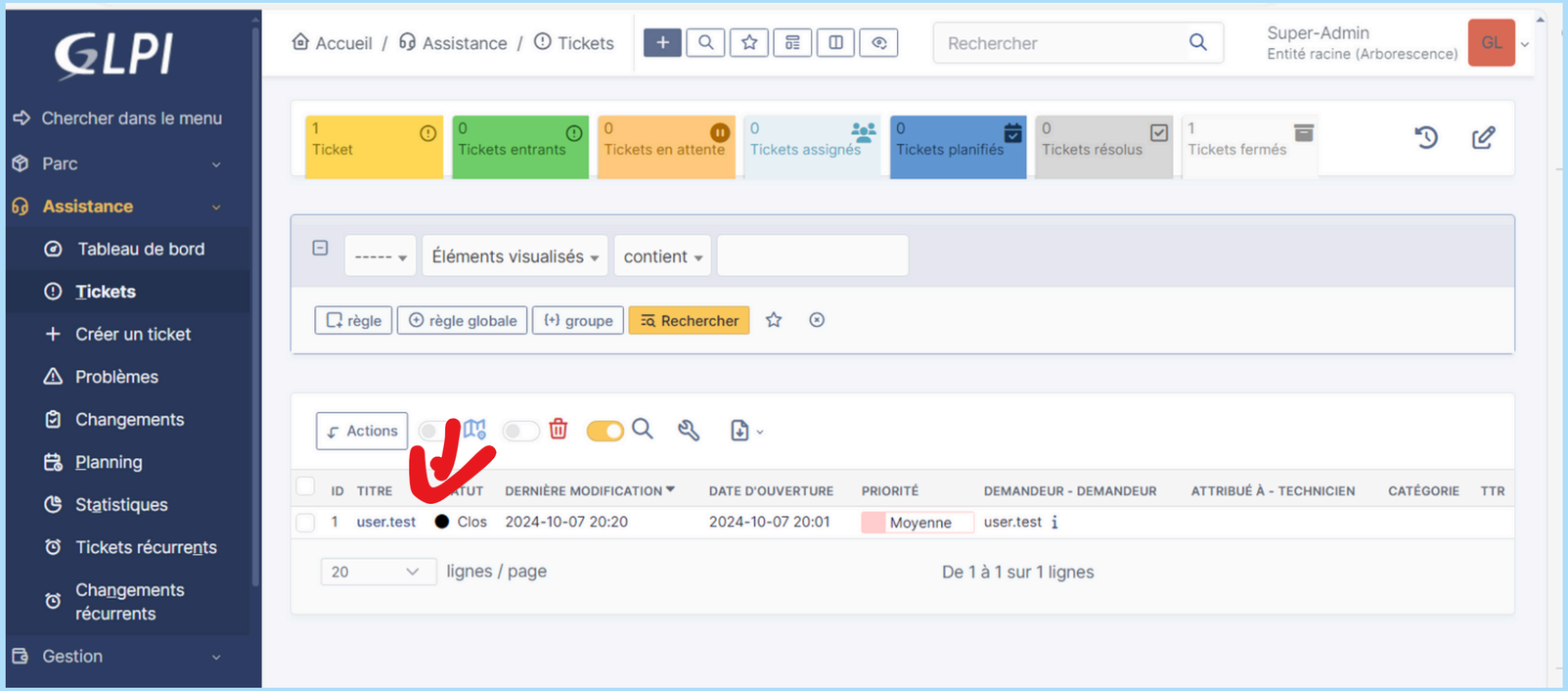




Je me reconnecte sur l'admin et re ouvre le ticket suite à la notification d'une réponse a mon message. Je vois que l'incident est résolu, je change donc le statut du ticket et le met en clos afin de le clôturer.



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



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