



***Déploiement***

*Exploitation*

---

*Le déploiement et l'exploitation de la GLPI propose à une organisation une interface de gestion de parc informatique. Elle offre aussi une solution de ticket pour la gestion de l'assistance aux utilisateurs. Ce TP donne le déroulé de l'installation de GLPI sur un ordinateur Windows 10 et une première approche de son utilisation.*

---

## Table des matières

I.	Présentation .....	4
II.	Installation de XAMPP.....	5
III.	Installation de GLPI .....	6
IV.	Présentation :.....	14
A.	Onglet PARC.....	14
B.	Onglet ASSISTANCE .....	14
C.	Onglet GESTION .....	15
D.	Onglet OUTIL.....	15
E.	Onglet ADMINISTRATION.....	15
V.	Gérer des tickets d'incidents ou de demande avec GLPI .....	16
A.	La création des tickets .....	16
B.	Visualisation du statut du ticket par l'utilisateur .....	17
C.	Visualisation du statut du ticket par le technicien .....	19
D.	Qualification du ticket par le technicien tech .....	19
E.	Résoudre le ticket .....	20
F.	Etape 6 : validation par l'utilisateur post-only .....	20
G.	Approbation de la solution par l'utilisateur post-only .....	21

## I. Présentation

### GLPI = Gestionnaire Libre de Parc Informatique

*GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance. Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous licence GPL. En tant que technologie libre, toute personne peut exécuter, modifier ou développer le code qui est libre*

### Gestion de SI complexes

Seul logiciel ITSM (IT Service Management = Gestion des Services Informatiques)

Assure la gestion de parcs comptant des millions d'objets

Permet le cloisonnement d'entités séparées avec chacune leurs informations administratives et leurs budgets

### Outil décisionnel central d'un SI

Suit l'état d'un parc, son obsolescence et son renouvellement.

Permet de garder une vision en temps réel du suivi des logiciels et licences.

### Centre de services compatibles ITIL v2

Améliore les services aux utilisateurs grâce au ServiceDesk compatible ITIL v2.

Gère les incidents, demandes, problèmes et changements.

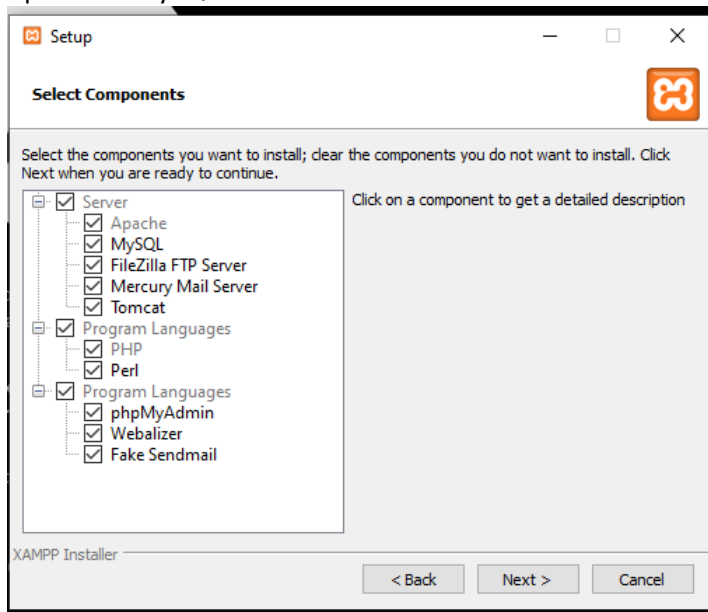
Tableau comparatif :

	GLPI	ZABBIX
Installation	Locale	Locale
Accès	Logiciel libre	Logiciel libre
Type d'inventaire	<b>Inventaire automatique</b> via un agent, sur la plupart des OS : machines physique inventaire des machines réseau Inventaire serveurs VMware Compatible avec outils d'inventaire tiers (Microsoft SCCM, ...)	<b>Inventaire automatique</b> via agent, sur la plupart des OS (compatibilité) Supervision SNMP et IPMI Compatible notamment avec architecture HP et DELL
Monitoring des VM	Oui	Pas d'information
Monitoring sans agent	Non	Pour scan de ports, ICMP, SSH/Telnet
Plugins	Oui	Oui Script en plusieurs langages + API disponible
Supervision des hôtes	Supervision du parc + logiciels + licences	Supervision hôtes (ou groupes d'hôtes) et alertes programmables
Gestion des ticket	Service de gestion de tickets, compatible ITIL	Possible avec un plugin
Inventaire des composants	Oui	Oui
Interface web	Oui	Oui
Monitoring de site web	Non	Oui
Dépannage automatique de certaines pannes	Non	Oui
Chiffrement des messages entre les composants	Pas d'information	Oui
Gestion des utilisateurs	Oui	Oui
Durée et difficulté d'installation	Installation compliquée	Installation et utilisation claires, faciles et rapides.
Supervision de sites distants par proxy		Monitoring de sites distants via proxy

## II. Installation de XAMPP

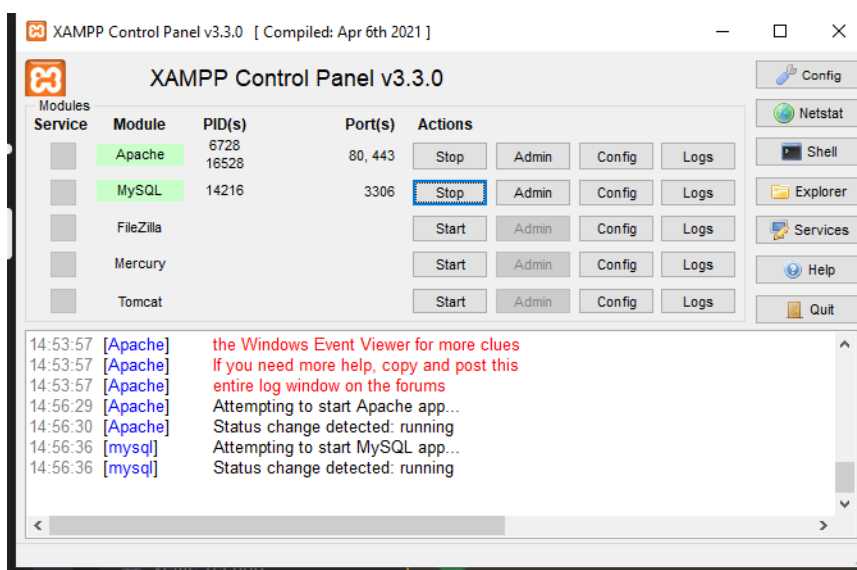
**XAMPP** est un ensemble de logiciels permettant de mettre en place un serveur Web local, un serveur FTP et un serveur de messagerie électronique. Il s'agit d'une distribution de logiciels libres (X (cross) Apache MariaDB Perl PHP) offrant une bonne souplesse d'utilisation, réputée pour son installation simple et rapide. Ainsi, il est à la portée d'un grand nombre de personnes puisqu'il ne requiert pas de connaissances particulières et fonctionne, de plus, sur les systèmes d'exploitation les plus répandus.

Apache et MySQL doivent être cochés



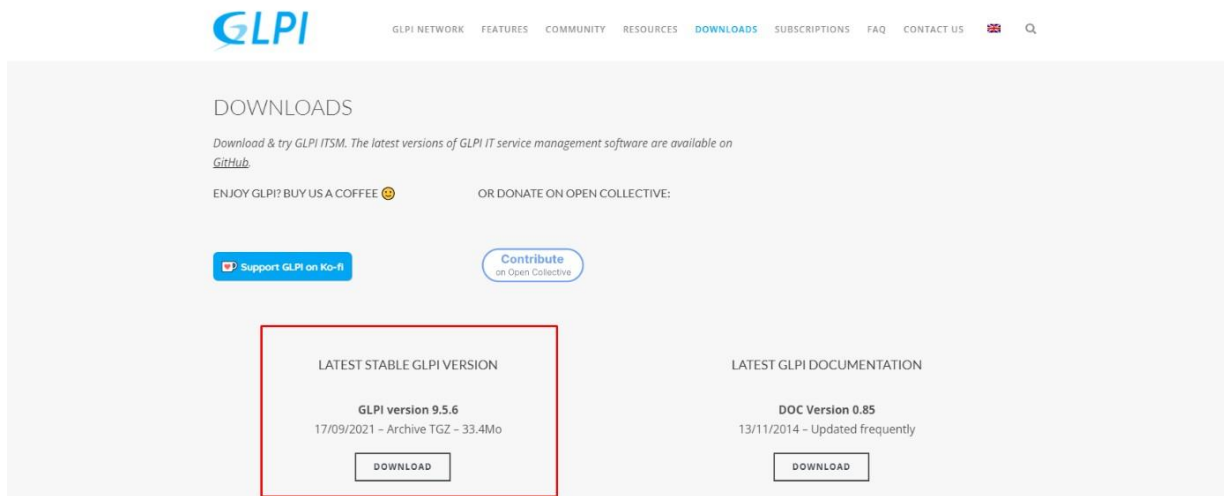
Il faut activer les services Apache et MySQL.

Eteindre VMware dans le gestionnaire des tâches car il peut bloquer le port 443.

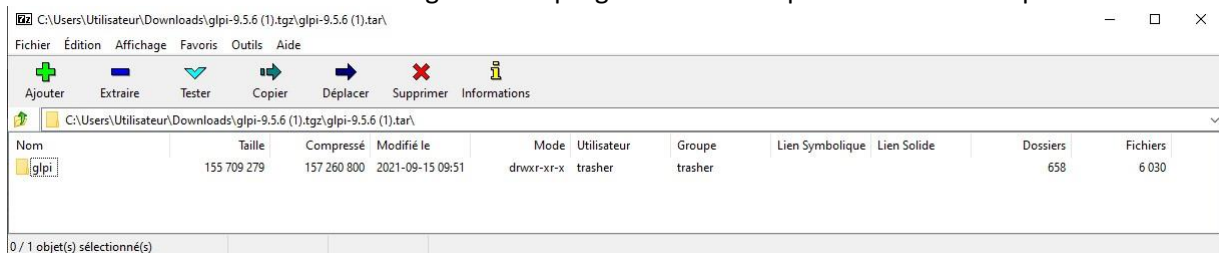


### III. Installation de GLPI

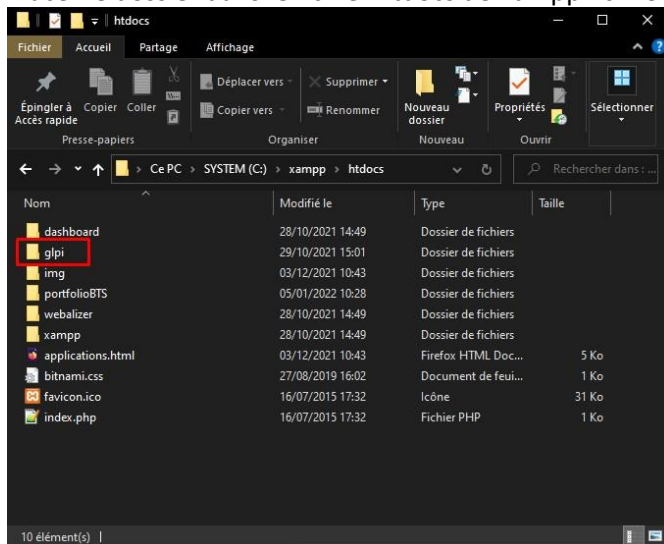
Télécharger l'archive TGZ de GLPI version x.x.x sur <https://glpi-project.org/downloads/>



Extraire le dossier GLPI de l'archive grâce à un programme de compression comme 7zip.



Placer le dossier dans le fichier htdocs de Xampp. Ici : C:\xampp\htdocs



Un dossier GLPI est désormais sur le localhost et la page web de GLPI se trouve à l'adresse :

<http://127.0.0.1/glpi/>

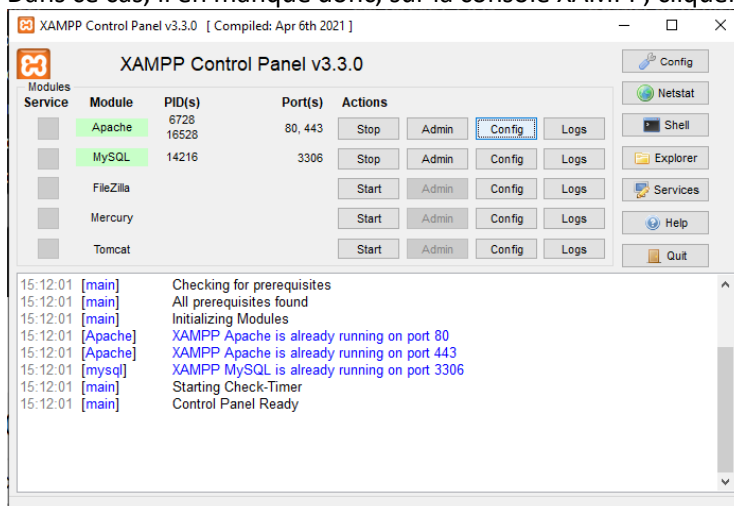
Une fois sur la page, l'installation GLPI se fait par interface web



S'il manque des extensions ...



Dans ce cas, il en manque donc, sur la console XAMPP, cliquer sur Apache / Config et lancer php.ini



Décommenter les extensions en enlevant les points-virgules et relancer le service Apache depuis la console XAMPP

```
php.ini - Bloc-notes
Fichier Edition Format Affichage Aide
; extension folders as well as the separate PECL DLL download (PHP 5+).
; Be sure to appropriately set the extension_dir directive.
;
extension=bz2
extension=curl
;extension=ffi
;extension=ftp
extension=fileinfo
;extension=gd
extension=gettext
;extension=gmp
;extension=intl
;extension=imap
;extension=ldap
extension=mbstring
extension=exif      ; Must be after mbstring as it depends on it
extension=mysqli
;extension=oci8_12c  ; Use with Oracle Database 12c Instant Client
;extension=oci8_19  ; Use with Oracle Database 19 Instant Client
;extension=odbc
;extension=openssl
;extension=pdo_firebird
extension=pdo_mysql
;extension=pdo_oci
;extension=pdo_odbc
;extension=pdo_pgsql
extension=pdo_sqlite
;extension=pgsql
;extension=shmop

; The MIBS data available in the PHP distribution must be installed.
; See http://www.php.net/manual/en/snmp.installation.php
;extension=snmp

;extension=soap
;extension=sockets
;extension=sodium
;extension=sqlite3
;extension=tidy
;extension=xsl

;zend_extension=opcache

;;;;;;;;;;;;;
; Module Settings ;
;;;;;;;;;;;;;
asp_tags=Off
display_startup_errors=On
track_errors=Off
y2k_compliance=On
allow_call_time_pass_reference=Off
safe_mode=Off
safe_mode_gid=Off
```

Les extensions sont désormais prises en compte.

**GLPI SETUP**

Étape 0

Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI

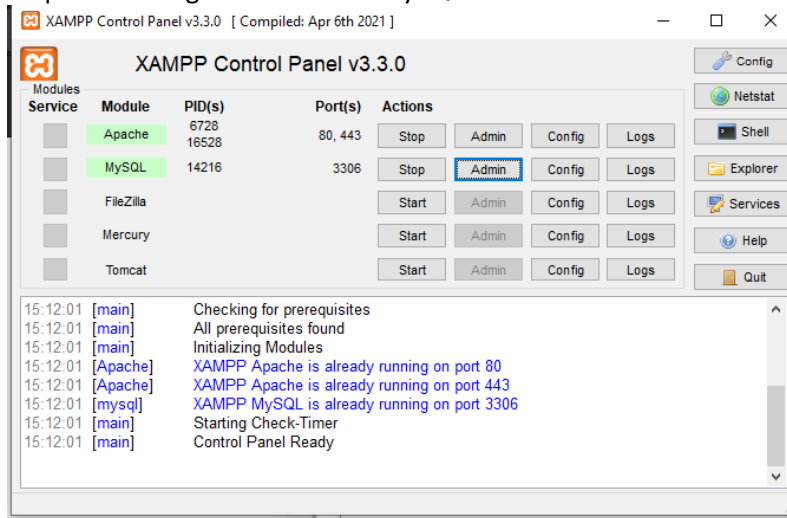
Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de la mémoire allouée	✓
Test de l'extension mysqli	✓
Test de l'extension ctype	✓
Test de l'extension fileinfo	✓
Test de l'extension json	✓
Test de l'extension mbstring	✓
Test de l'extension iconv	✓
Test de l'extension zlib	✓
Test de l'extension curl	✓
Test de l'extension gd	✓
Test de l'extension simplexml	✓
Test de l'extension intl	✓
Test de l'extension ldap	✓
Test de l'extension apcu	⚠ l'extension apcu est manquante
Test de l'extension Zend OPcache	⚠ l'extension Zend OPcache est manquante
Test de l'extension xmrpc	⚠ l'extension xmrpc est manquante
Test de l'extension exif	✓
Test de l'extension zip	✓
Test de l'extension bz2	✓
Test de l'extension sodium	⚠ l'extension sodium est manquante
Test d'écriture des fichiers de journal	✓
Test d'écriture des fichiers de cache	✓
Test d'écriture du fichier de configuration	✓
Test d'écriture des fichiers des actions automatiques	✓
Test d'écriture de fichiers documents	✓
Vérification des droits d'écriture du fichier de sauvegarde	✓
Vérification des droits d'écriture des fichiers graphiques	✓
Test d'écriture des fichiers de verrouillage	✓
Test d'écriture de fichiers photos	✓
Test d'écriture des documents des plugins	✓
Test d'écriture de fichiers RSS	✓
Test d'écriture des fichiers de sessions	✓
Test d'écriture des fichiers temporaires	✓
Test d'écriture des fichiers téléchargés	✓
Vérification des permissions d'écriture du dossier marketplace	✓
L'accès web au répertoire des fichiers est protégé	✓

Voulez-vous continuer ?

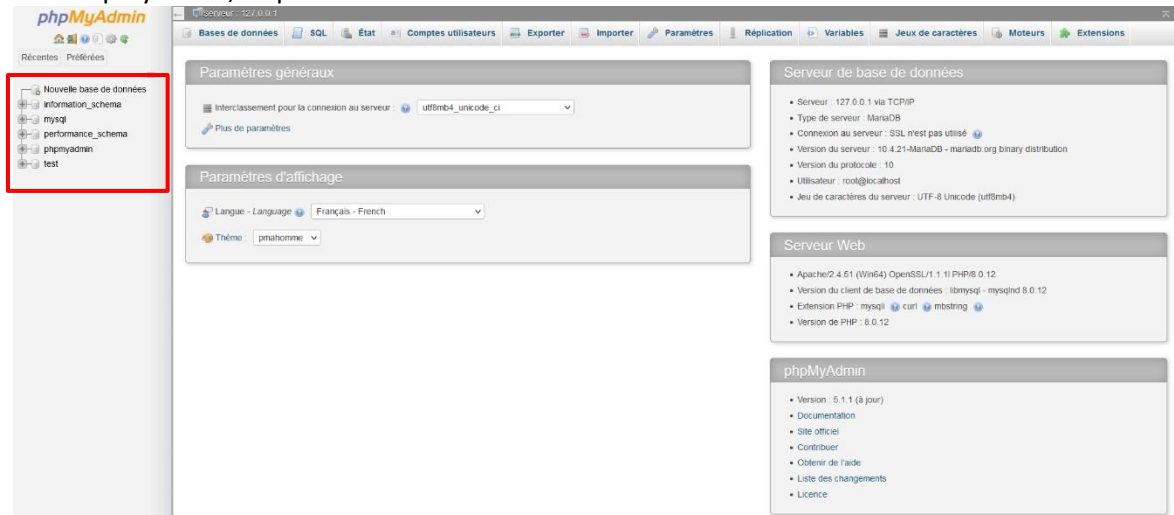
Continuer Réessayer



Cliquez sur l'onglet "admin" de MySQL



Dans Phpmyadmin, cliquer sur "nouvelle base de données"



Nommer la base de données. Ici : GLPI\_tp1



phpMyAdmin

Serveur : 127.0.0.1

Bases de données SQL État Comptes utilisateurs Exporter Importer

Récentes Préférences

Nouvelle base de données

- information\_schema
- mysql
- performance\_schema
- phpmyadmin
- test

### Bases de données

Création d'une base de données

GLPI\_tp1 utf8mb4\_general\_ci **Créer**

Base de données	Interclassement	Action
<input type="checkbox"/> information_schema	utf8_general_ci	<a href="#">Vérifier les privilèges</a>
<input type="checkbox"/> mysql	utf8mb4_general_ci	<a href="#">Vérifier les privilèges</a>
<input type="checkbox"/> performance_schema	utf8_general_ci	<a href="#">Vérifier les privilèges</a>
<input type="checkbox"/> phpmyadmin	utf8_bin	<a href="#">Vérifier les privilèges</a>
<input type="checkbox"/> test	latin1_swedish_ci	<a href="#">Vérifier les privilèges</a>

Total : 5

☐ Tout cocher Avec la sélection : [Supprimer](#)

**NB :** l'activation des statistiques peut causer un trafic important entre le serveur Web et le serveur MySQL.

- Activer les statistiques

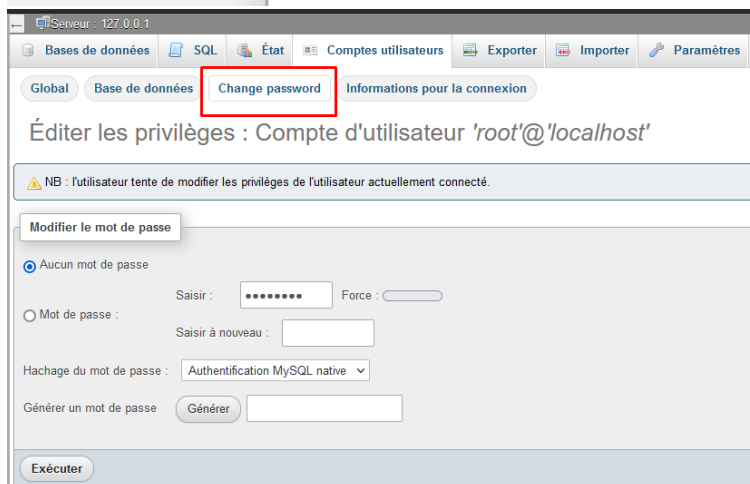
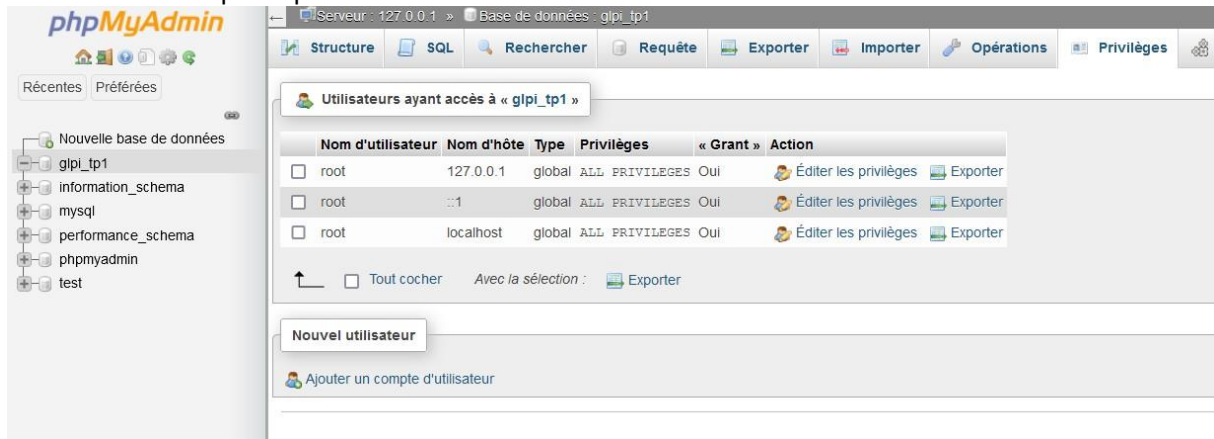
Dans phpmyadmin

Choisir le serveur

Onglet privilège

Editer les privilèges

Enlever le mot de passe pour le TP ou en éditer un nouveau



Nom du serveur = nom créé dans l'étape précédente

Utilisateur : root

Mot de passe : laisser vide



Choisir le serveur créé précédemment



**GLPI** **GLPI SETUP**

**Étape 2**

**Test de connexion à la base de données**

**Connexion à la base de données réussie**

La version de la base de données semble correcte (10.4.21) - Parfait !

Veuillez sélectionner une base de données :

☒ **glpi\_tp1**

☐ **phpmyadmin**

☐ **test**

☐ **Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :**

**Continuer**



**GLPI** **GLPI SETUP**

**Étape 6**

**L'installation est terminée**

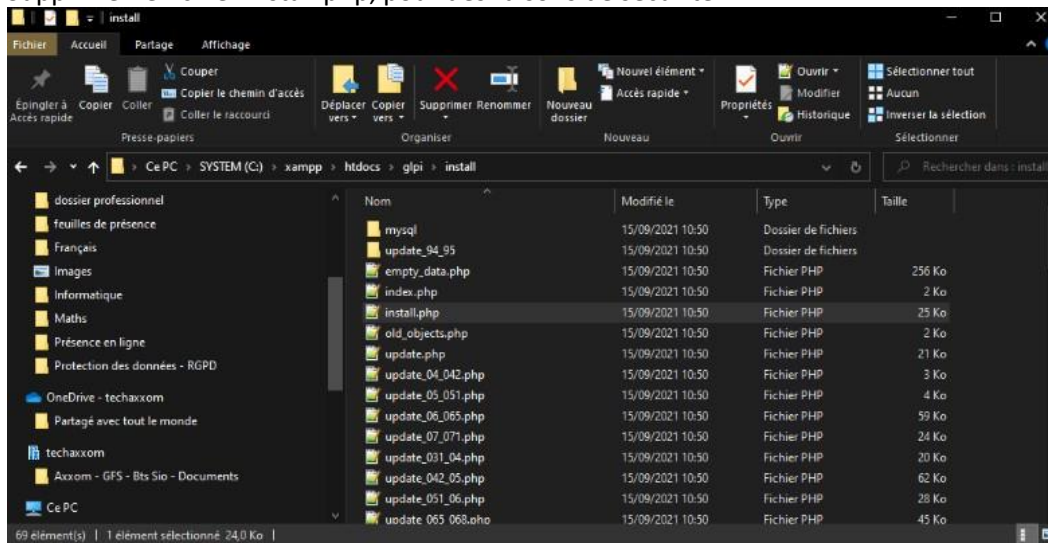
Les identifiants et mots de passe par défaut sont :

- glpi/glpi pour le compte administrateur
- tech/tech pour le compte technicien
- normal/normal pour le compte normal
- post-only/postonly pour le compte postonly

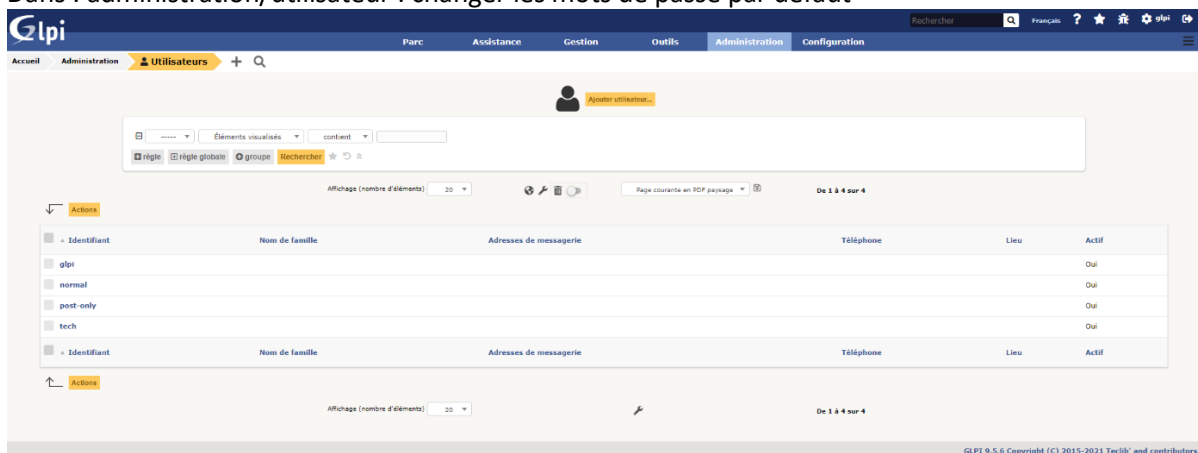
Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.

**Utiliser GLPI**

### Supprimer le fichier install.php, pour des raisons de sécurité



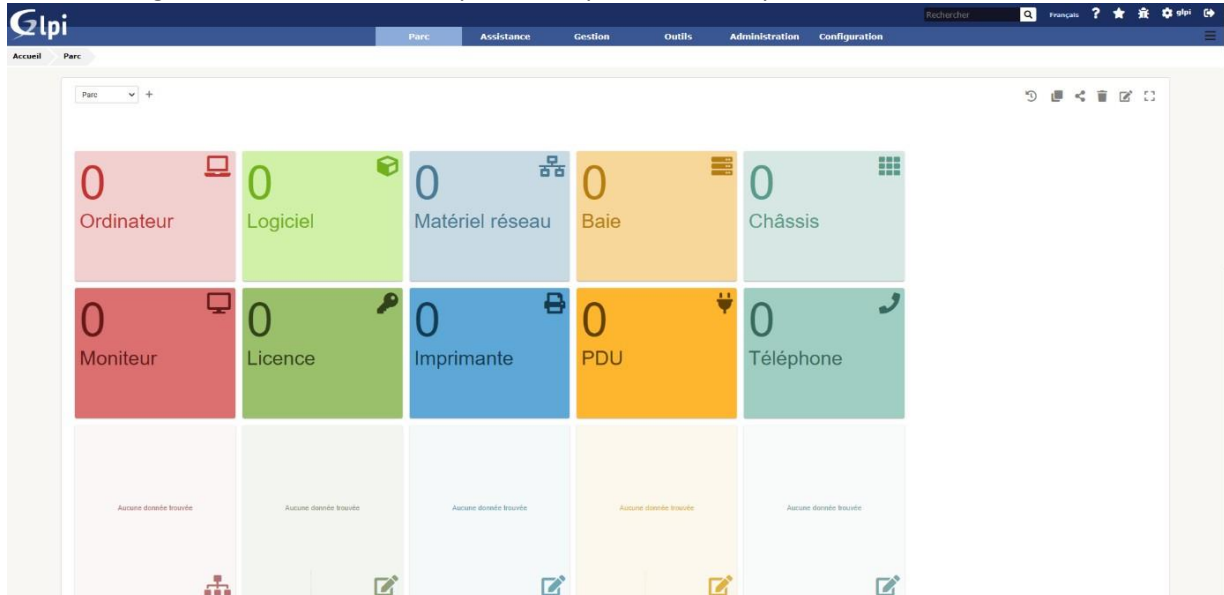
### Dans : administration/utilisateur : changer les mots de passe par défaut



### IV. Présentation :

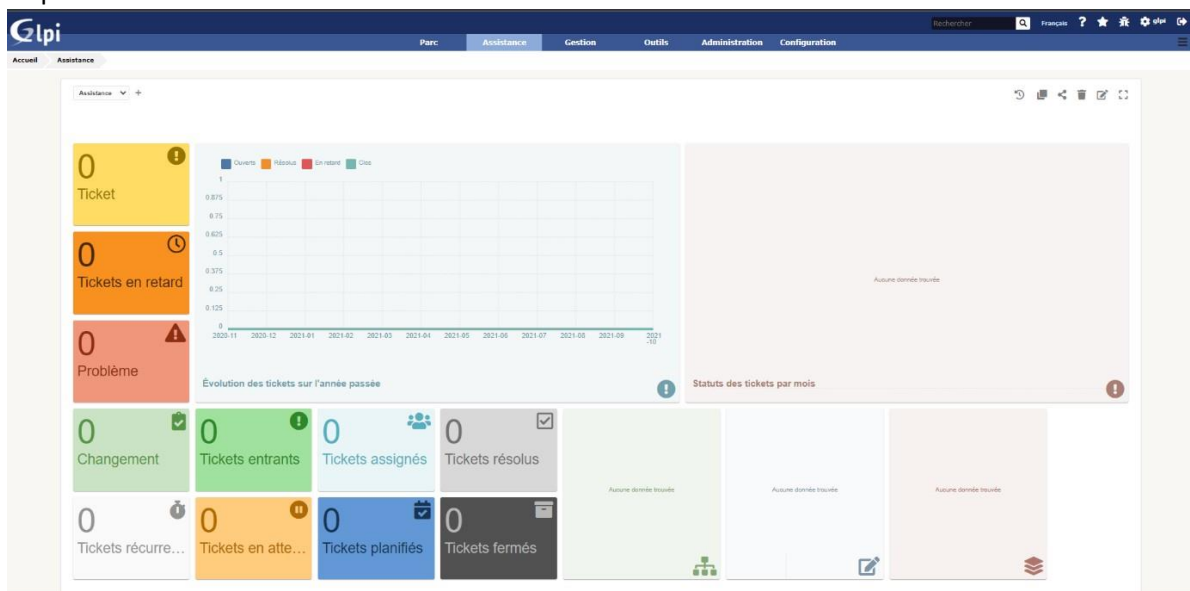
#### A. Onglet PARC

Destiné à la gestion des éléments composants le parc informatique.



#### B. Onglet ASSISTANCE

Permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets. Des statistiques sont également disponibles.



### C. Onglet GESTION

Permet aux utilisateurs de gérer les contacts, les fournisseurs, les budgets, les contrats et les documents.



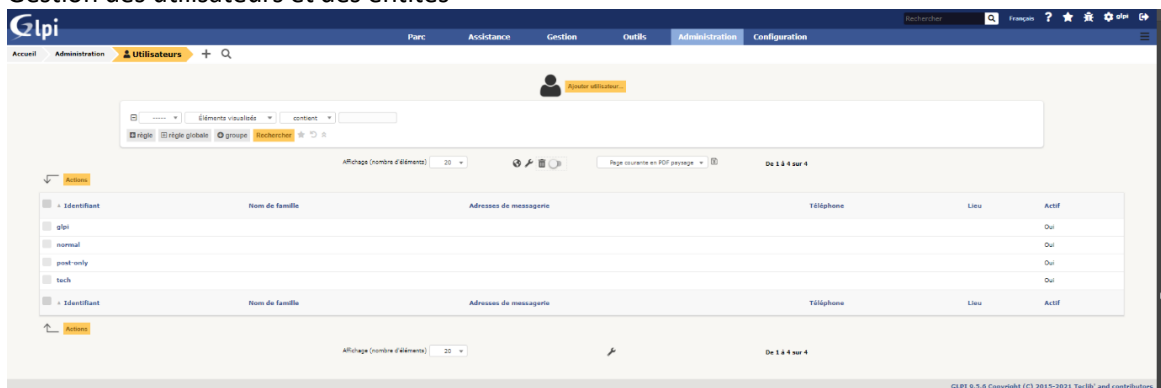
### D. Onglet OUTIL

Permet aux utilisateurs de gérer les notes, la base de connaissance, les réservations ainsi que de générer des rapports

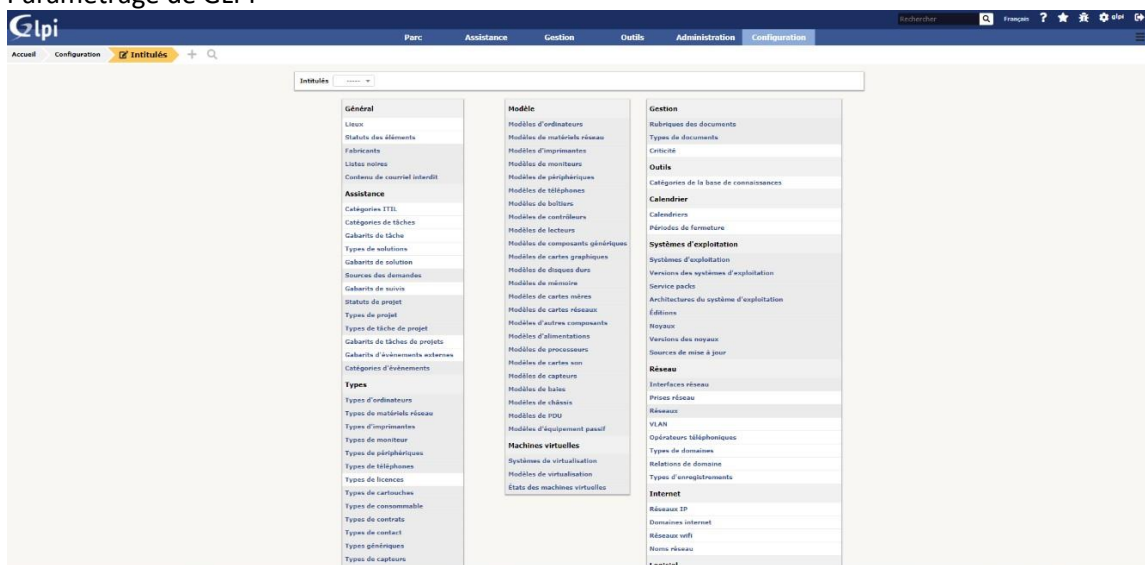


### E. Onglet ADMINISTRATION

Gestion des utilisateurs et des entités



Paramétrage de GLPI

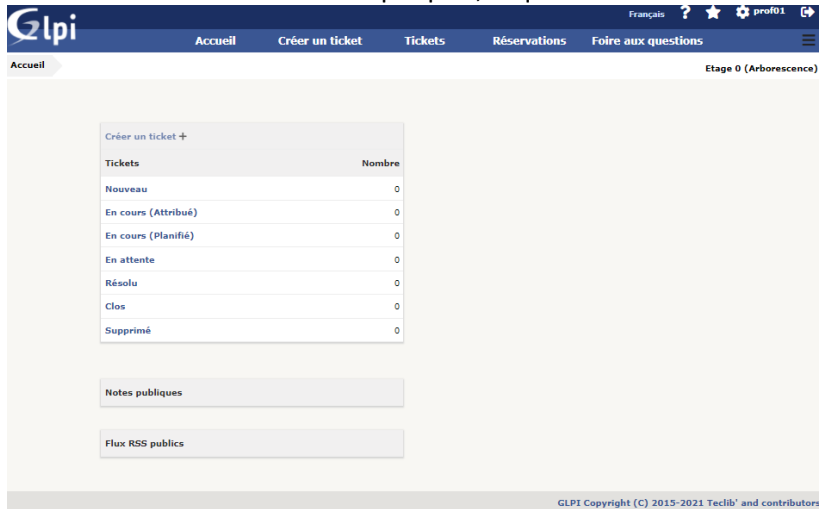


### V. Gérer des tickets d'incidents ou de demande avec GLPI

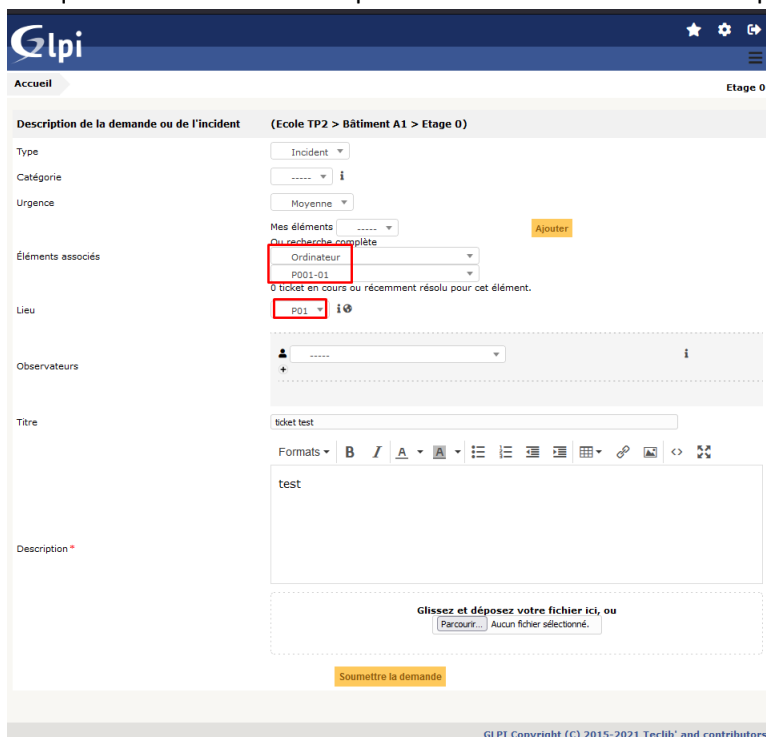
#### A. La création des tickets

GLPI est en cours de configuration et plusieurs champs du ticket ne pourront pas, pour l'instant, être renseignés.

Ouvrir une session avec un compte puis, cliquer sur créer un ticket

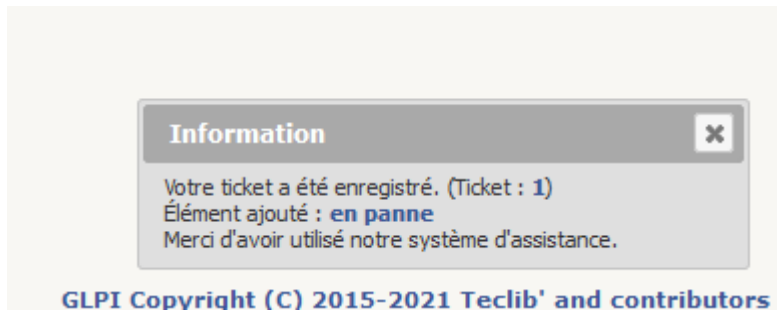


Se place dans l'arborescence Etage 0. Préciser dans éléments associés l'ordinateur concerné. Indiquer la salle dans le champ "Lieu". Préciser les raisons de la panne dans les champs de saisie



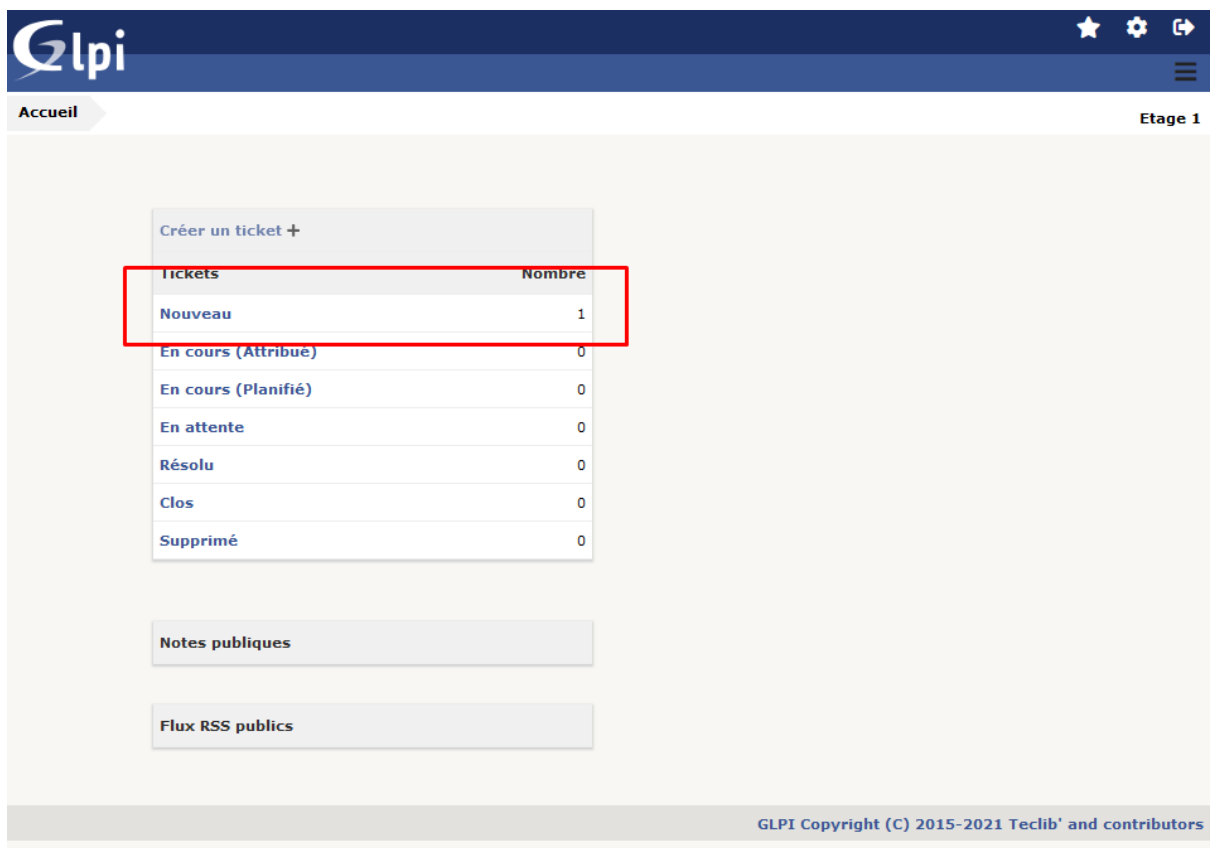


Un message de confirmation apparaît.

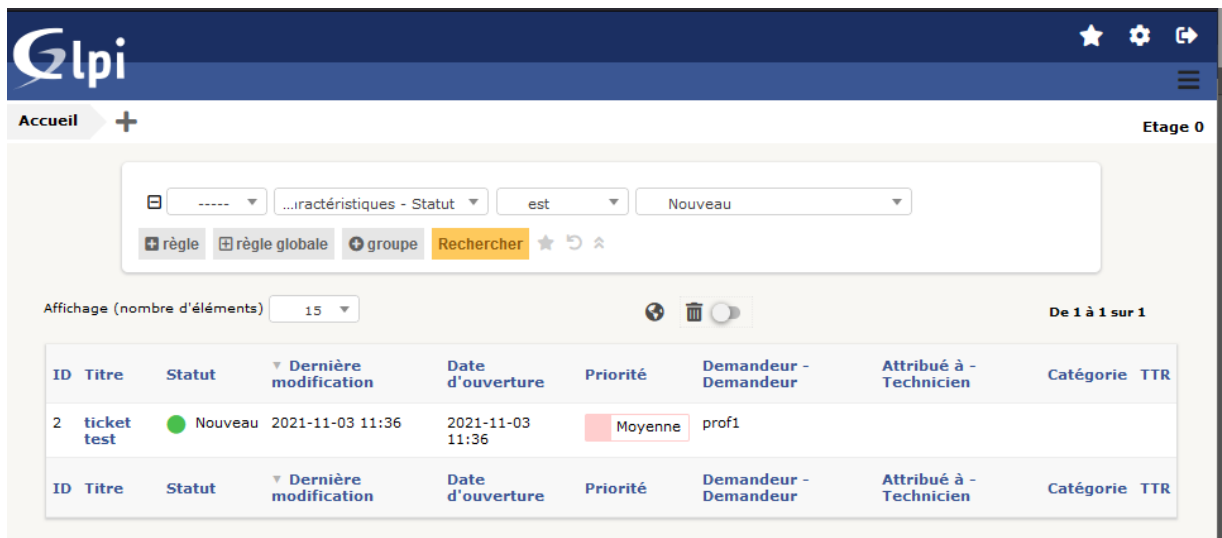


## B. Visualisation du statut du ticket par l'utilisateur

Le ticket apparaît dans "Nouveau". Cliquer sur "Nouveau"

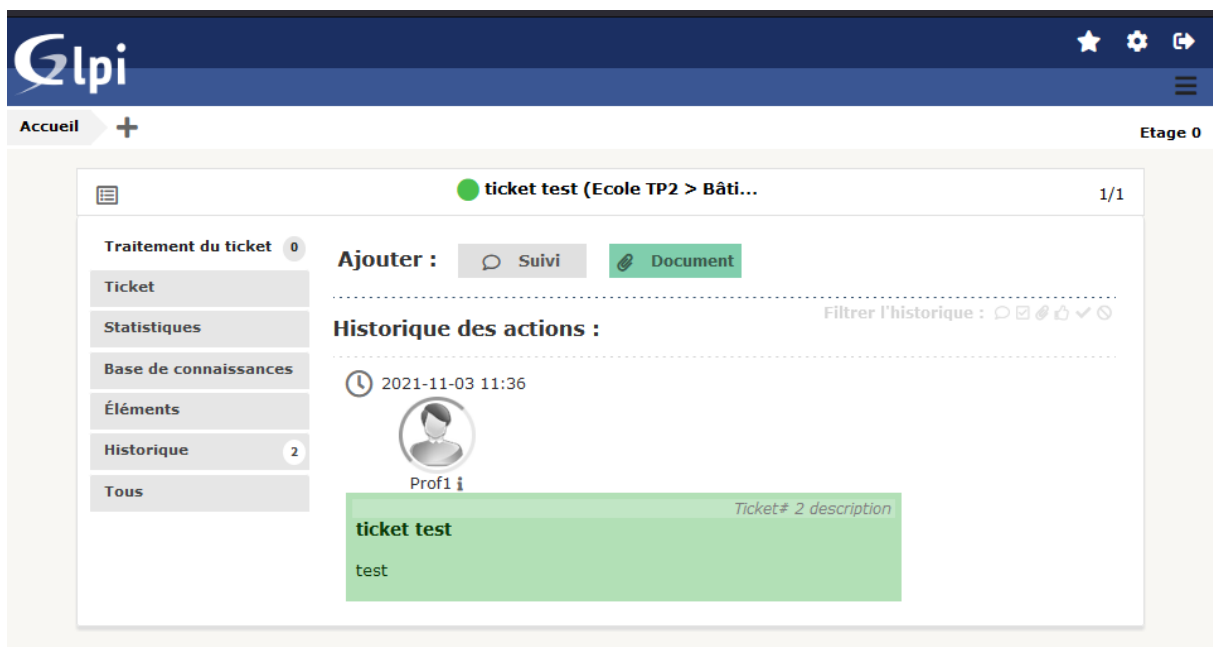


Cliquer sur le titre du ticket pour en voir le détail



The screenshot shows the GLPI dashboard interface. At the top, there's a header with the GLPI logo and navigation icons. Below the header, there's a sidebar with 'Accueil' and a plus icon. The main area displays a search bar with filters for 'Statut' (set to 'Nouveau') and 'est' (set to 'Nouveau'). Below the search bar, there's a table of tickets. The table has columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, and Catégorie. A single ticket is listed with ID 2, Titre 'ticket test', Statut 'Nouveau', and Priority 'Moyenne'.

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	ticket test	Nouveau	2021-11-03 11:36	2021-11-03 11:36	Moyenne	prof1			




The screenshot shows the detailed view of a ticket titled 'ticket test (Ecole TP2 > Bâti...'. The page has a sidebar on the left with a menu: 'Ticket', 'Statistiques', 'Base de connaissances', 'Éléments', 'Historique' (with a count of 2), and 'Tous'. The main area shows the ticket details. At the top, there's a section 'Ajouter :' with buttons for 'Suivi' and 'Document'. Below this is the 'Historique des actions :' section, which shows a single action from 2021-11-03 11:36 performed by 'Prof1'. The action description is 'ticket test' with a sub-description 'test'.

**Ajouter :** [Suivi](#) [Document](#)

**Historique des actions :** Filtrer l'historique : [🔍](#) [📅](#) [👤](#) [📌](#) [📝](#)

🕒 2021-11-03 11:36

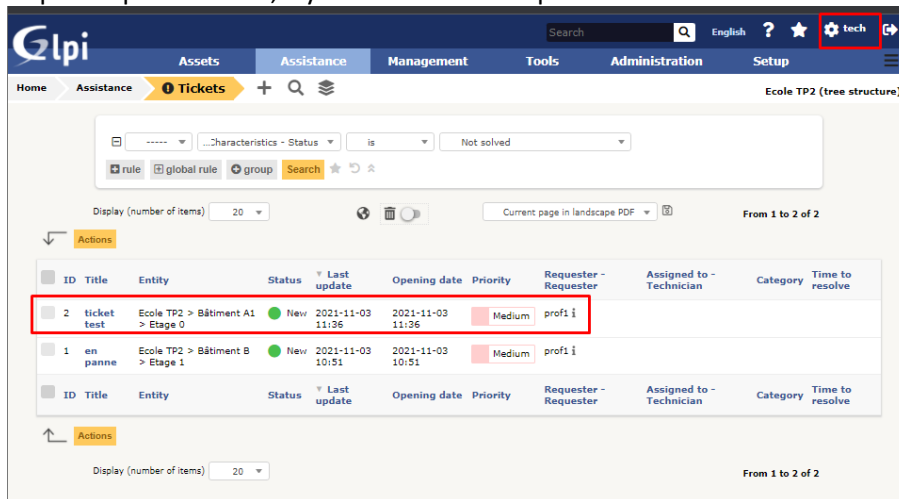
 Prof1

**ticket test** *Ticket# 2 description*

test

### C. Visualisation du statut du ticket par le technicien

Depuis le profil "Tech", il y a les tickets créés par les utilisateurs.

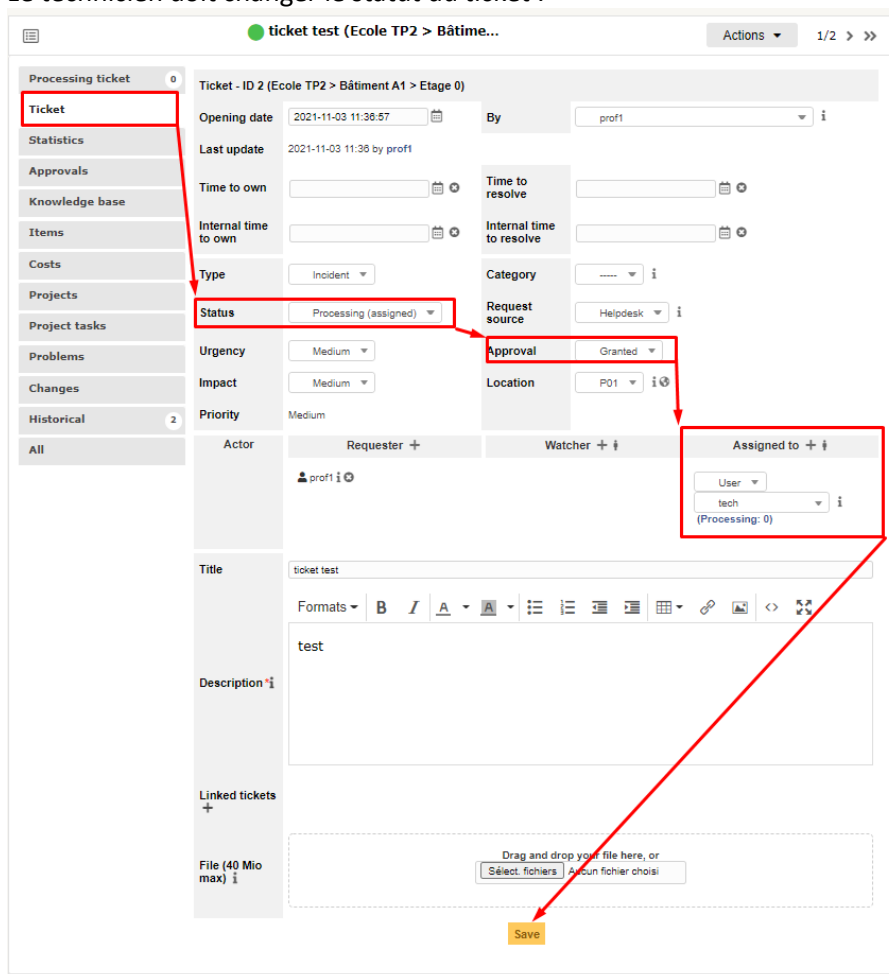


The screenshot shows the GLPI interface with the 'Tickets' tab selected. A search filter is set to 'Not solved'. The table below shows the list of tickets, with the first one highlighted by a red box.

ID	Title	Entity	Status	Last update	Opening date	Priority	Requester - Requester	Assigned to - Technician	Category	Time to resolve
2	ticket test	Ecole TP2 > Bâtiment A1 > Etage 0	New	2021-11-03 11:36	2021-11-03 11:36	Medium	prof1 i			
1	en panne	Ecole TP2 > Bâtiment B > Etage 1	New	2021-11-03 10:51	2021-11-03 10:51	Medium	prof1 i			

### D. Qualification du ticket par le technicien tech

Le technicien doit changer le statut du ticket :



The screenshot shows the GLPI interface with the 'ticket test' details. The 'Status' dropdown is highlighted with a red box, and the 'Assigned to' dropdown is also highlighted with a red box. The 'Assigned to' dropdown shows the user 'tech' selected.

**Ticket - ID 2 (Ecole TP2 > Bâtiment A1 > Etage 0)**

Opening date: 2021-11-03 11:36:57 By: prof1 i

Last update: 2021-11-03 11:36 by prof1

Time to own: [ ] Time to resolve: [ ]

Internal time to own: [ ] Internal time to resolve: [ ]

Type: Incident Category: [ ]

Status: Processing (assigned) Request source: Helpdesk i

Urgency: Medium Approval: Granted

Impact: Medium Location: P01 i

Priority: Medium

Actor: Requester + Watcher + i

Assigned to + i

User: tech (Processing: 0) i

Title: ticket test

Description: test

Linked tickets +

File (40 Mio max) i

Drag and drop your file here, or Select fichiers | Aucun fichier choisi

Save

Ici En cours(assigné). Il doit l'approuver ou non et l'assigner à quelqu'un.

Status	Processing (assigned) ▲
Urgency	New
Impact	Processing (assigned)
Priority	Processing (planned)
	Pending
	Solved
	Closed

### E. Résoudre le ticket

Pour résoudre le ticket, il faut cliquer sur "solution" et proposer à l'utilisateur une solution.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new solution for a ticket. The top navigation bar includes 'Assets', 'Assistance', 'Management', 'Tools', 'Administration', and 'Setup'. The 'Assistance' tab is active, and the 'Tickets' sub-tab is selected. The main content area shows the 'New item - Solution' form for a ticket titled 'ticket test (Ecole TP2 > Bâtiment...)'. The form includes fields for 'Solution template', 'Solution type', and 'Save and add to the knowledge base'. The 'Description' field contains the text 'test test'. The 'Add' button is highlighted in the bottom right of the form. The 'Actions historical' section shows a timeline of actions for the ticket, including a 'ticket test' action at 2021-11-03 11:36.

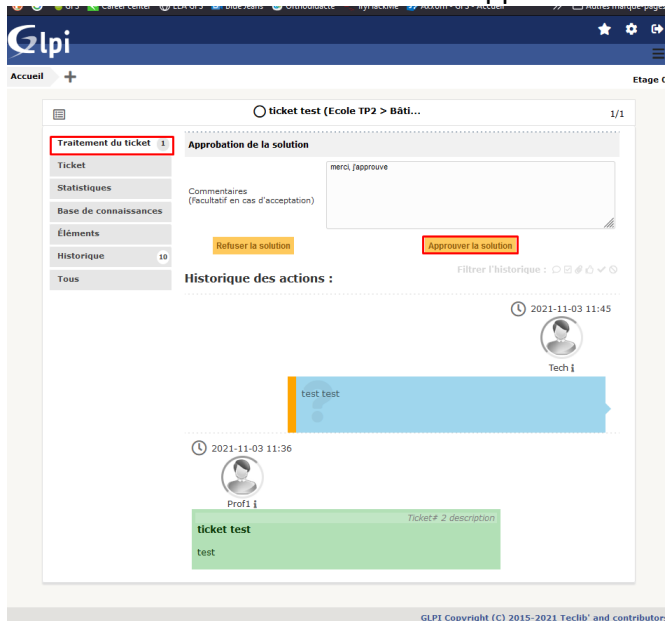
### F. Etape 6 : validation par l'utilisateur post-only

Un fois la solution proposée, le ticket passe en "Résolu"

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	1
Clos	0
Supprimé	0

G. Approbation de la solution par l'utilisateur post-only

L'utilisateur a le choix de refuser ou approuver la solution proposée par le technicien.



Le ticket passe en clos, une fois la solution approuvée.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	1
Supprimé	0

## Déploiement et utilisation de GLPI



---

*La GLPI, bien maîtrisée est un outil d'organisation très puissant. Cette première approche permet une bonne familiarisation avec son fonctionnement. Pour déployer la GLPI dans un système informatique, il est possible d'installer la base de donnée sur un serveur Linux.*

---