



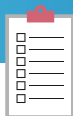
TAKENINT Mouloud

Fiche Technique - BTS SIO 2023/2024

**Gestionnaire Libre de Parc Informatique
(GLPI)**

GLPI

Sommaire



INTRODUCTION.....	3
INSTALLATION GLPI.....	4
Vérification du système :.....	4
Prérequis	4
Installation GLPI	4
Extraire le fichier GLPI	5
Déplacer le fichier GLPI	5
Vérification des permission	5
Creation de base de données	5
Configuration GLPI.....	9
6 Menu principaux GLPI.....	7
Création d'un ticket GLPI	8
Conclusion	9



Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre et open source de gestion de parc informatique (ITSM) et d'assistance aux utilisateurs. Il est utilisé par des organisations de toutes tailles pour centraliser la gestion de leur système d'information (SI) et améliorer l'efficacité de leur support informatique.

Voici quelques-unes des fonctionnalités principales de GLPI :

- **Inventaire matériel et logiciel:** GLPI permet de recenser et de suivre l'ensemble des équipements informatiques d'une organisation, y compris les ordinateurs, les serveurs, les imprimantes, les périphériques réseau, etc. Il peut également inventorier les logiciels installés sur ces équipements.
- **Gestion des licences:** GLPI permet de gérer les licences logicielles de l'organisation, en suivant les dates d'expiration, les renouvellements et les coûts.
- **Gestion des tickets d'assistance:** GLPI permet aux utilisateurs de soumettre des tickets d'assistance pour des problèmes informatiques. Le support informatique peut ensuite suivre et résoudre ces tickets de manière centralisée.
- **Base de connaissances:** GLPI permet de créer une base de connaissances contenant des informations utiles pour les utilisateurs, telles que des guides d'utilisation, des FAQ et des tutoriels.
- **Reporting et statistiques:** GLPI fournit des rapports et des statistiques sur l'ensemble des aspects du SI de l'organisation, ce qui permet d'améliorer la prise de décision.

Avantages de l'utilisation de GLPI :

- **Gratuit et open source:** GLPI est un logiciel libre et open source, ce qui signifie qu'il est gratuit à télécharger et à utiliser. Il est également possible de modifier et de distribuer le code source de GLPI.
- **Facile à utiliser:** GLPI est une application web facile à utiliser, même pour les utilisateurs non techniques.
- **Extensible et personnalisable:** GLPI est un logiciel extensible et personnalisable. Il est possible d'ajouter des modules et des plugins pour étendre les fonctionnalités de GLPI.
- **Communauté active:** GLPI dispose d'une communauté active d'utilisateurs et de développeurs qui contribuent à l'amélioration du logiciel.

2. Installation GLPI

Vérification du système :

Avant d'installer glpi on doit mettre on mode admin puis vérifier s'est le système est a jour

```
permitted by applicable law.
user@GLPI:~$ sudo su
[sudo] Mot de passe user :
root@GLPI:/home/user# apt update && sudo apt upgrade -y
Réception de :1 http://security.debian.org/debian-security bookworm-security
Atteint :2 http://deb.debian.org/debian bookworm InRelease
Atteint :3 http://deb.debian.org/debian bookworm-updates InRelease
48,0 ko réceptionnés en 0s (97,7 ko/s)
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Tous les paquets sont à jour.
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances... Fait
Lecture des informations d'état... Fait
Calcul de la mise à jour... Fait
0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour.
root@GLPI:/home/user#
```

Prérequis :

GLPI nécessite un serveur web (comme Apache ou Nginx), PHP et une base de données (MySQL/MariaDB). Avant de commencer, assurez-vous d'installer :

```
root@GLPI:/home/user# apt install apache2 mariadb-server php php-mysql php-gd php-xml php-mbstring php-curl php-ldap php-imap php-zip php-json php-intl -y
Lecture des listes de paquets... Fait
```

Installation GLPI :

Téléchargez la dernière version stable de GLPI depuis le site officiel avec "wget".

```
root@GLPI:/home/user# wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.16/glpi-10.0.16.tgz
--2024-10-31 16:50:53-- https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.16/glpi-10.0.16.tgz
Résolution de github.com (github.com)... 140.82.121.4
Connexion à github.com (github.com)[140.82.121.4]:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 302 Found
Emplacement : https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/2fbd0d5f-9330-4ebb-82da-2efffd84958?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20241031%2Fus-east-1%2Faws%2Faws%2Frequest&X-Amz-Date=20241031T155053Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=f4b3be252e94f469d7f00b9f7d4b10cc703c8429765c5f1997b71c0d2df31112&X-Amz-SignedHeaders=host&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.16.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream [suivant]
--2024-10-31 16:50:53-- https://objects.githubusercontent.com/github-production-release-asset-2e65be/39182755/2fbd0d5f-9330-4ebb-82da-2efffd84958?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=releaseassetproduction%2F20241031%2Fus-east-1%2Faws%2Faws%2Frequest&X-Amz-Date=20241031T155053Z&X-Amz-Expires=300&X-Amz-Signature=f4b3be252e94f469d7f00b9f7d4b10cc703c8429765c5f1997b71c0d2df31112&X-Amz-SignedHeaders=host&response-content-disposition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.16.tgz&response-content-type=application%2Foctet-stream
Résolution de objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)... 185.199.108.133, 185.199.109.133, 185.199.110.133, ...
Connexion à objects.githubusercontent.com (objects.githubusercontent.com)[185.199.108.133]:443... connecté.
requête HTTP transmise, en attente de la réponse... 200 OK
Taille : 59824739 (57M) [application/octet-stream]
Sauvegarde en : « glpi-10.0.16.tgz »

glpi-10.0.16.tgz 100%[=====] 57,05M 13,1MB/s ds 4,4s
2024-10-31 16:50:58 (13,0 MB/s) - « glpi-10.0.16.tgz » sauvegardé [59824739/59824739]
root@GLPI:/home/user#
```

Extraire de l'archive puis le déplacer vers "/www/html "

```
root@GLPI:/home/user# tar -xvzf glpi-10.0.16.tgz  
root@GLPI:/home/user# mv glpi /var/www/html/
```

Vérifiez les permissions : Assurez-vous qu'Apache a bien les droits nécessaires sur le répertoire GLPI.

```
root@GLPI:/home/user# sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi  
root@GLPI:/home/user# sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
```

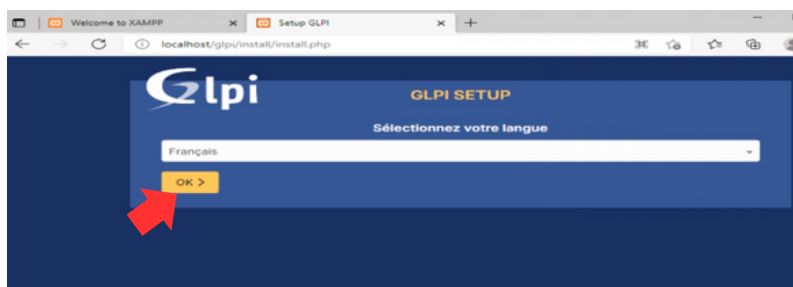
Connectez-vous à MySQL/MariaDB et créer la base de données et un utilisateur :

```
root@GLPI:/home/user# sudo mysql -u root -p  
Enter password:  
Welcome to the MariaDB monitor. Commands end with ; or \g.  
Your MariaDB connection id is 31  
Server version: 10.11.6-MariaDB-0+deb12u1 Debian 12  
  
Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.  
  
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.  
  
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;  
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'mld'@'localhost' IDENTIFIED BY 'mld';  
Query OK, 0 rows affected (0,017 sec)  
  
MariaDB [(none)]>  
MariaDB [(none)]>  
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'mld'@'localhost';  
Query OK, 0 rows affected (0,012 sec)  
  
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;  
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> EXIT;  
Bye
```

Accéder à GLPI dans votre navigateur web puis ouvrez votre navigateur web.

Dans la barre d'adresse, tapez <http://localhost/glpi>.

Vous devriez pouvoir accéder à l'interface d'administration de GLPI.





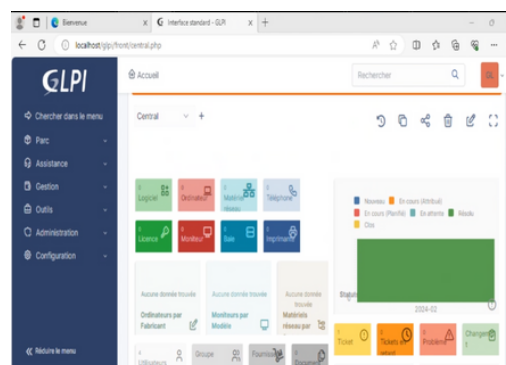
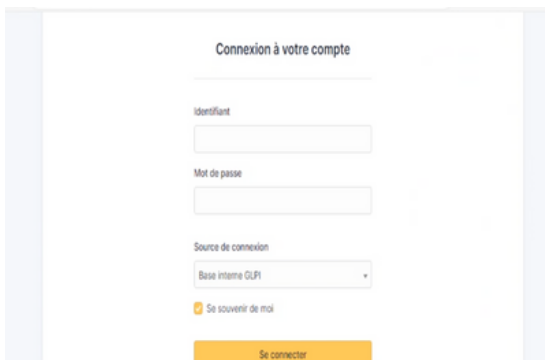
On sélectionne GLPI que on a crée précédemment



Une fois l'installation terminée, vous devriez être redirigé vers la page de connexion de GLPI. Vous pouvez vous connecter à GLPI en utilisant les informations d'identification par défaut :
 Nom d'utilisateur : glpi
 Mot de passe : glpi

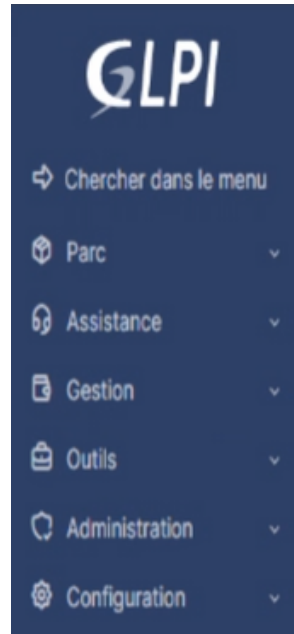
GLPI dispose de 3 compte principaux :

- **Tech** : Gère les tickets d'incident et d'assistance, ainsi que les actifs informatiques.
 - **Normal** : Soumet des tickets et suit leur progression.
 - **Administrateur** : Gère tous les aspects de GLPI, y compris les utilisateurs, les groupes et les paramètres
- Puis vous allez accéder directement au tableau de bord de GLPI après être connecté



3. Les menus principaux de GLPI

Les 6 menus principaux de GLPI et leurs fonctions :



1. Parc :

- Gérer les assets informatiques (ordinateurs, imprimantes, etc.) et logiciels.
- Suivre les inventaires et les mouvements de matériel.
- Gérer les garanties et les contrats de maintenance.

2. Assistance :

- Gérer les tickets d'incident et les demandes d'assistance.
- Suivre l'avancement des interventions et des résolutions.
- Définir des SLA (Service Level Agreements) pour garantir la qualité de service.

3. Outils :

- Accéder à divers outils pour la gestion informatique, tels que la gestion des licences, la supervision des réseaux, etc.
- Créer des scripts et des automatisations pour simplifier les tâches quotidiennes.
- Personnaliser GLPI et ajouter des fonctionnalités supplémentaires.

4. Administration :

- Gérer les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs.
- Définir les droits d'accès et les permissions.
- Configurer les paramètres généraux de GLPI.

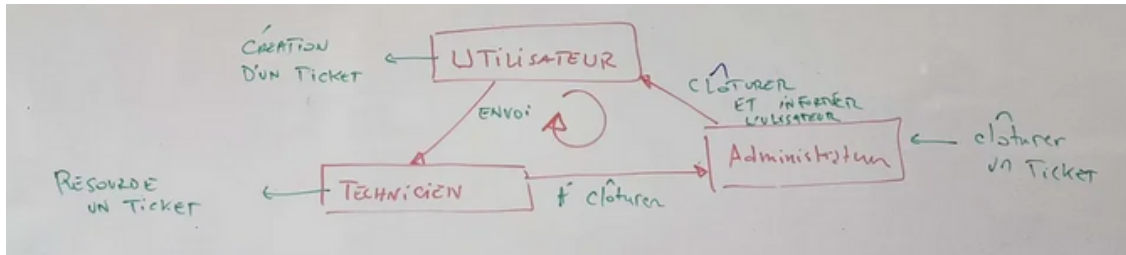
5. Gestion :

- Analyser les statistiques et les rapports d'activité.
- Suivre les performances du système d'information.
- Identifier les points d'amélioration et optimiser la gestion informatique.

6. Configuration :

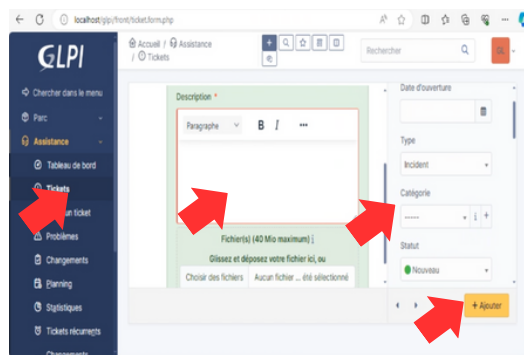
- Intégrer GLPI avec d'autres logiciels et services, tels que la messagerie, la facturation, etc.
- Automatiser les échanges de données et simplifier les workflows.

4. Création d'un ticket GLPI



1. Création d'un ticket:

- Ce bloc représente les actions que l'utilisateur doit effectuer pour créer un ticket.
- L'utilisateur doit d'abord se connecter au compte **Normal(utilisateur)**.
- Ensuite, il doit sélectionner le menu "Assistance" puis "Créer un ticket".
- L'utilisateur doit ensuite renseigner les informations du ticket, telles que le type de demande, le sujet, la description, etc.
- Enfin, l'utilisateur doit cliquer sur "Envoyer" pour créer le ticket.



2. Validation du ticket:

- Ce bloc représente la validation du ticket par le système GLPI.
- Le système vérifie que toutes les informations obligatoires sont renseignées.
- Le système affecte ensuite le ticket à un technicien en fonction du service et de la priorité.

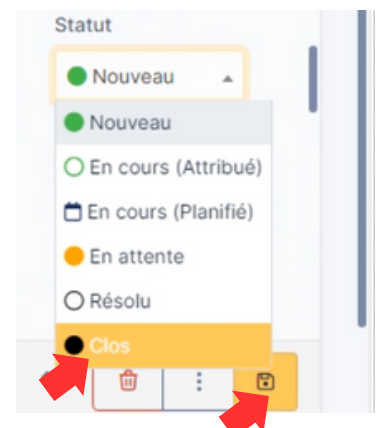


3. Traitement du ticket:

- Ce bloc représente le traitement du ticket par le technicien.
- Le technicien analyse le problème et recherche une solution.
- Le technicien peut communiquer avec l'utilisateur pour obtenir des informations complémentaires.
- Le technicien peut également mettre à jour le statut du ticket.

4. Clôture du ticket:

- Ce bloc représente la clôture du ticket par le technicien.
- Le technicien indique la résolution du problème.
- Le technicien peut également demander à l'utilisateur de valider la résolution.
- Le ticket est ensuite marqué comme "A Clôturé" puis Administrateur va 'Clôturer'.



8. Conclusion

La création de tickets dans GLPI est une fonctionnalité essentielle pour une gestion informatique efficace.

En fournissant une description détaillée du problème rencontré et en utilisant les fonctionnalités offertes par la plateforme, les utilisateurs contribuent à un traitement rapide et optimal de leurs demandes.

GLPI devient ainsi un point d'entrée unique pour la gestion des incidents informatiques, garantissant une communication fluide et une résolution efficace des problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Installation GLPI version linux:

https://www.youtube.com/watch?v=f8ax9E5Z_pl&ab_channel=DylanDahie

Installation GLPI version Window :

https://www.youtube.com/watch?v=Hlhe1B_tqxI&ab_channel=YannickTeach

