



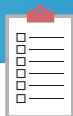
**TAKENINT Mouloud**

**Fiche Technique - BTS SIO 2023/2024**

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

**GLPI**

# Sommaire



<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
Partie machine physique .....	4
Partie VMWare.....	5
Partie Machine Virtuelle .....	6
Installation XAMPP.....	8
Installations et Configuration GLPI .....	9
6 Menu principaux GLPI .....	11
Création d'un ticket GLPI .....	12
Conclusion .....	13



# 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. Partie Machine physique

Pour installer GLPI avec XAMPP sur une machine virtuelle VMware, il est nécessaire de créer un dossier partagé entre votre machine virtuelle et votre ordinateur hôte. Voici les étapes à suivre pour créer un dossier partagé dans `C:\Documents\Virtual Machines\le_nom_de_votre_machine>` :

Nom	Modifié le	Type	Taille
client1.vmx.lck	02/03/2024 15:49	Dossier de fichiers	
partage	02/03/2024 16:29	Dossier de fichiers	
client1	02/03/2024 16:25	VMware Virtual M...	265 Ko
client1.scoreboard	02/03/2024 16:02	Fichier SCOREBO...	8 Ko
client1	02/03/2024 16:03	VMware virtual dis...	2 Ko
client1	01/03/2024 10:08	VMware snapshot ...	0 Ko

Copier les fichiers dans le dossier partagé:

Assurez-vous que vous avez téléchargé les fichiers suivants :

Le dossier compressé de GLPI (glpi-10.0.12.tar.gz) lien : <https://glpi-project.org/downloads/>

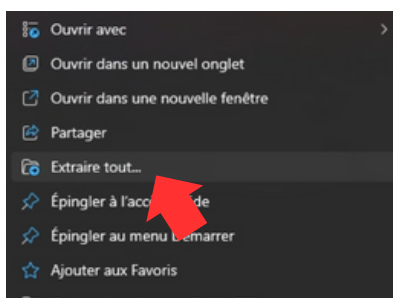
Le fichier d'installation de XAMPP version 7.4.4 lien : [https://filehippo.com/fr/download\\_xampp/7.4.4/](https://filehippo.com/fr/download_xampp/7.4.4/)

Copiez ces deux fichiers dans le dossier partagé que vous avez créé précédemment.

glpi-10.0.12 (1)	26/02/2024 14:30	Dossier d'archive ...	58 090 Ko
xampp-windows-x64-7.4.4-0-VC15-instal...	26/02/2024 14:11	Application	152 500 Ko

### 2. Extraire GLPI

- Ouvrez le dossier partagé dans l'explorateur de fichiers.
- Cliquez droit sur le fichier compressé de GLPI (glpi-10.0.12.tar.gz) et sélectionnez "Extraire tout...".
- Dans la fenêtre "Extraction compressée (fichiers RAR et ZIP)", sélectionnez le dossier partagé comme destination et cliquez sur le bouton "Extraire".
- Le dossier GLPI sera extrait dans le dossier partagé.



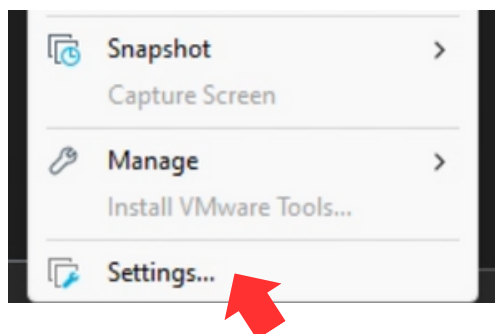
xampp-windows-x64-7.4.4-0-VC15-instal...	26/02/2024 14:11	Application	152 500 Ko
glpi-10.0.12 (1)	02/03/2024 16:45	Dossier de fichiers	

## 2. Partie VMWare

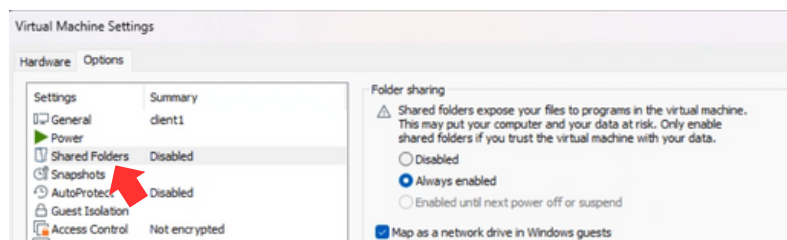
Activer le partage de dossiers permanent dans VMware

Dans VMware Workstation, sélectionnez la machine virtuelle sur laquelle vous souhaitez installer GLPI.

Cliquez droit sur la machine virtuelle sur laquelle vous souhaitez installer GLPI puis sur le bouton "Settings".



Dans la fenêtre "Modifier les paramètres de la machine virtuelle", sélectionnez l'onglet "Options". Dans le volet gauche, sélectionnez "Shared Folders".

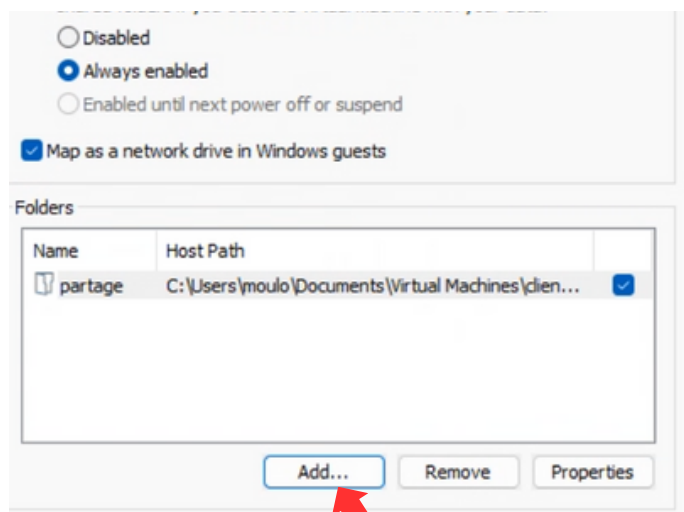


Cochez la case "Always enabled".

Cliquez sur le bouton "Add".

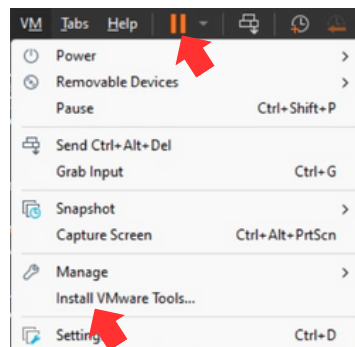
Dans la fenêtre "Ajouter un dossier partagé", sélectionnez le dossier partagé que vous avez créé précédemment.

Cliquez sur le bouton "OK".



# 3. Partie Machine Virtuelle

Cochez la case "VM" en haut de la fenêtre de VMware Workstation, puis sélectionnez "Installer VMware Tools".

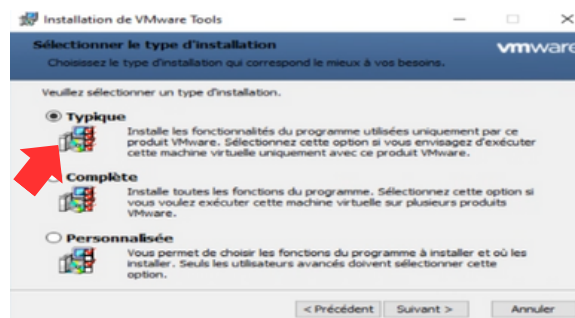


## 2. Choisir le type d'installation:

Dans la fenêtre "Installer VMware Tools", vous avez deux options :

- **Installation typique:** Cette option installe tous les composants de VMware Tools.
- **Installation personnalisée:** Cette option vous permet de choisir les composants à installer.

Si vous n'êtes pas sûr, choisissez l'installation typique.

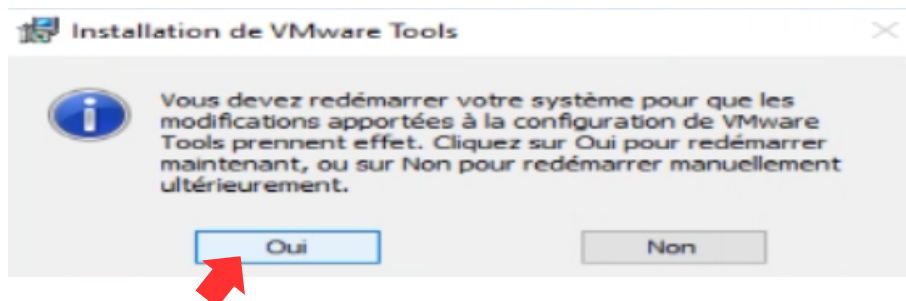


## 3. Suivre les instructions à l'écran:

L'assistant d'installation vous guidera à travers le processus d'installation.

## 4. Redémarrer la machine virtuelle (facultatif):

Il peut être nécessaire de redémarrer la machine virtuelle pour que les modifications prennent effet.

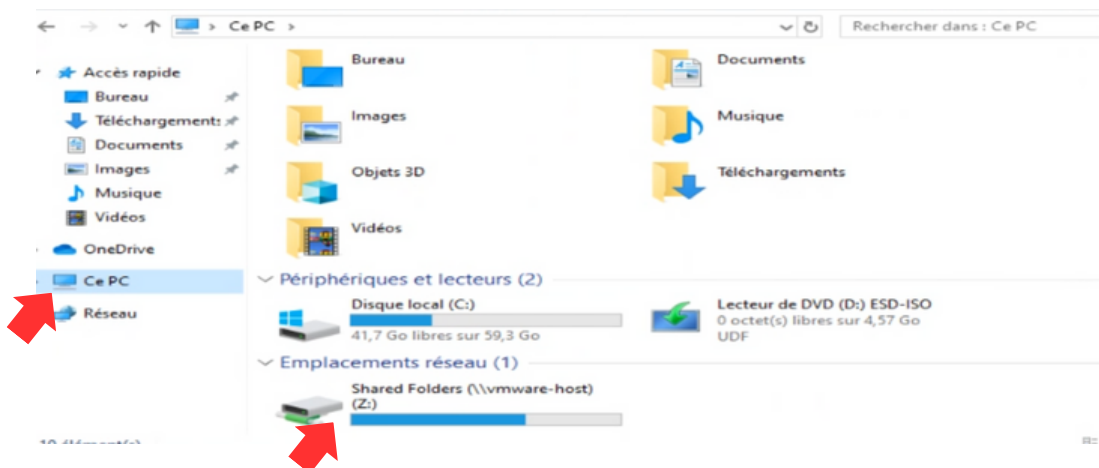


Après l'installation, vous profiterez de fonctionnalités améliorées telles que :

- **Glissement-déposer de fichiers:** Vous pouvez désormais glisser-déposer des fichiers entre la machine virtuelle et l'hôte.
- **Meilleure résolution d'écran:** La résolution d'écran de la machine virtuelle s'adaptera automatiquement à la taille de la fenêtre.
- **Synchronisation de l'heure:** L'heure de la machine virtuelle sera synchronisée avec l'heure de l'hôte.

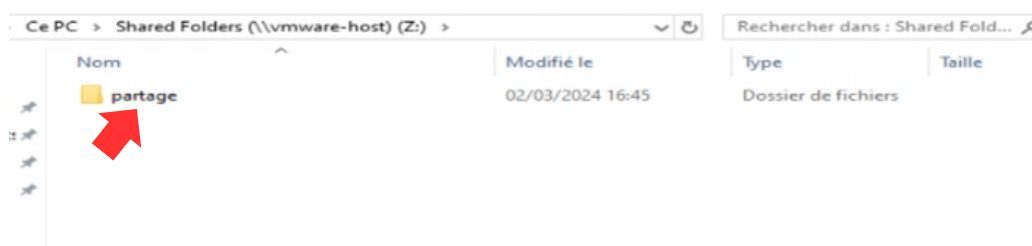
### 1. Ouvrir l'explorateur de fichiers:

Dans la barre des tâches de Windows, cliquez sur l'icône de l'explorateur de fichiers. puis vous devez aller dans Ce PC puis entrée dans Z :



Ouvrir le dossier partagé:

Le dossier partagé que vous avez créé précédemment devrait être accessible dans le lecteur Z.



Ouvrez le dossier pour afficher son contenu.

Copiez les fichiers GLPI et XAMPP du dossier partagé vers l'emplacement souhaité sur votre machine virtuelle.

Nom	Modifié le	Type	Taille
glpi-10.0.12 (1)	02/03/2024 16:45	Dossier de fichiers	
glpi-10.0.12 (1).tgz	26/02/2024 14:30	Fichier TGZ	58 090 Ko
xampp-windows-x64-7.4.4-0-VC15-instal...	26/02/2024 14:11	Application	152 500 Ko

# 4. Installation XAMPP

XAMPP est un logiciel gratuit et open-source qui regroupe plusieurs éléments essentiels pour faire fonctionner un serveur web local. Son nom est un acronyme de :

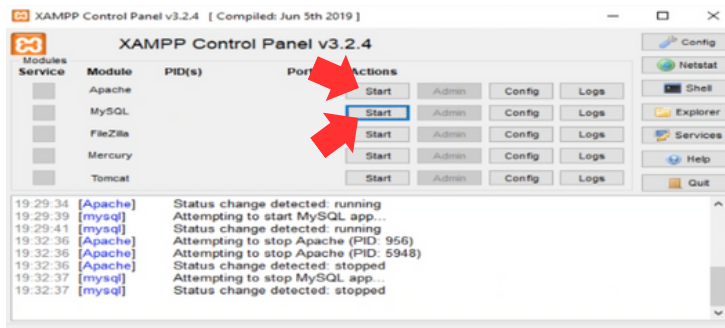
- X - Apache (serveur web)
- A - Apache (serveur web, oui il y a un doublon)
- M - MySQL (base de données)
- P - PHP (langage de programmation web, Perl est aussi possible mais moins courant)

Lancer l'installation de XAMPP :

Double-cliquez sur le fichier d'installation de XAMPP que vous avez téléchargé précédemment.

Suivez les instructions "TOUT PAR DEFAULT" à l'écran pour lancer l'installation. Terminer l'installation:

- Démarrer les serveurs Apache et MySQL en utilisant le panneau de contrôle XAMPP.



1. Copier le dossier GLPI:

Ouvrez l'explorateur de fichiers Windows.

Accédez au dossier où se trouve le dossier GLPI.

Sélectionnez le dossier GLPI.

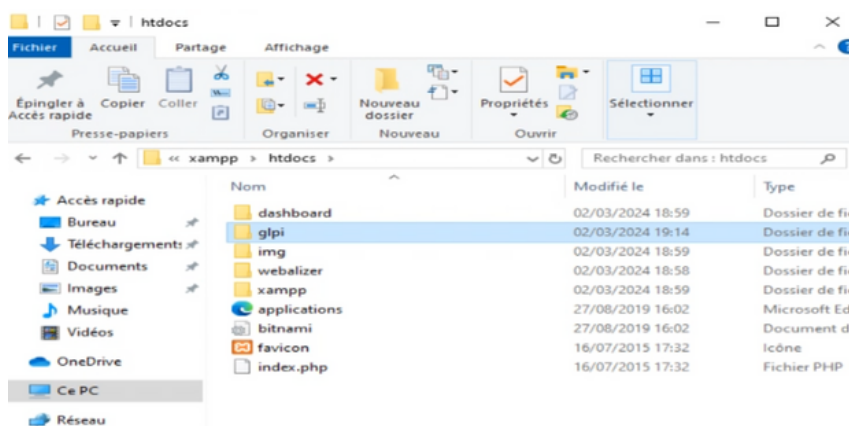
Appuyez sur les touches Ctrl + C pour copier le dossier.

2. Accéder au dossier htdocs de XAMPP:

Dans l'explorateur de fichiers, accédez au dossier **C:\xampp\htdocs**.

3. Coller le dossier GLPI:

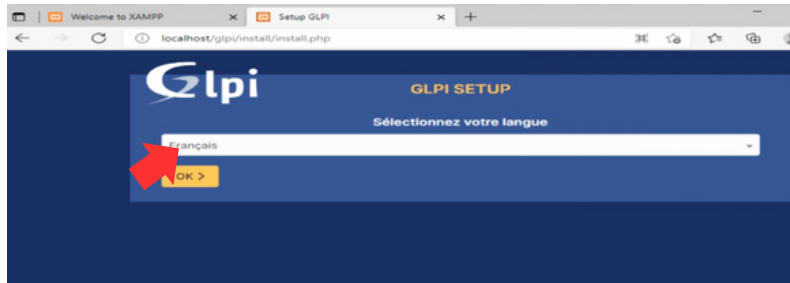
Appuyez sur les touches Ctrl + V pour coller le dossier GLPI dans le dossier htdocs.





# 5. Installation et Configuration GLPI

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.



Suivez les instructions "TOUT PAR DEFAULT" jusqu'à que on va vérifier la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI



En principe, l'extension intl devrait être activée par défaut dans XAMPP. Cependant, si vous rencontrez des problèmes avec les fonctionnalités internationales de GLPI, vous pouvez vérifier si l'extension est activée et la configurer si nécessaire :

Ouvrez le fichier `php.ini` dans le dossier `C:\xampp\php`.

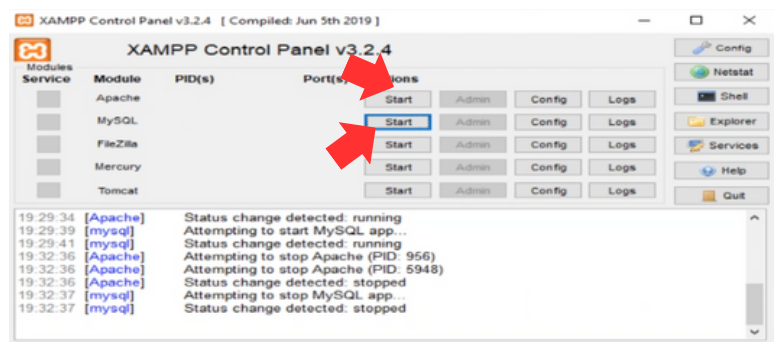
Recherchez la ligne `extension=intl`.

Assurez-vous que la ligne n'est pas commentée par un point-virgule (;).

Si la ligne est commentée, supprimez le point-virgule.

Redémarrez les serveurs Apache et MySQL.

```
;extension=ftp
extension=fileinfo
extension=gd2
extension=gettext
;extension=gmp
extension=intl
;extension=imap
;extension=ldap
extension=mbstring
```





Création d'une base de données MySQL

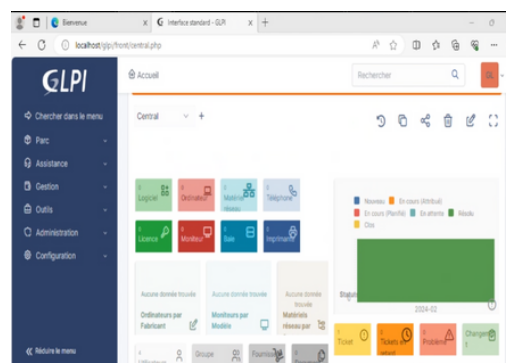
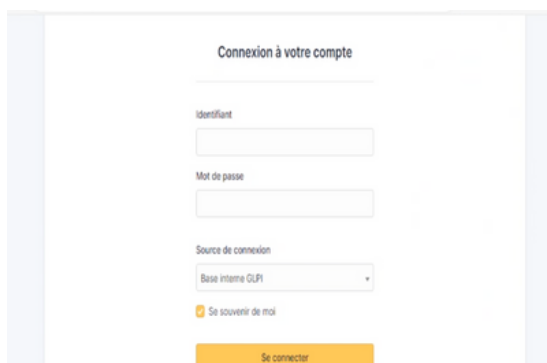


Une fois l'installation terminée, vous devriez être redirigé vers la page de connexion de GLPI. Vous pouvez vous connecter à GLPI en utilisant les informations d'identification par défaut :

Nom d'utilisateur : glpi  
 Mot de passe : glpi

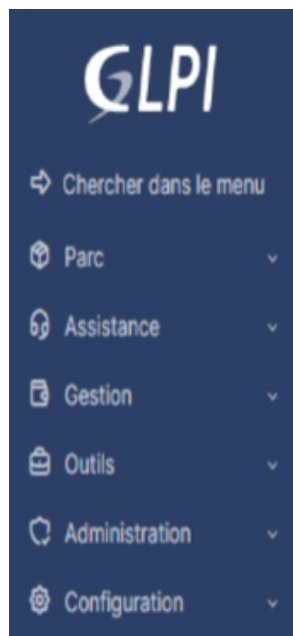
GLPI dispose de 3 compte principaux :

- **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



# 6. 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.

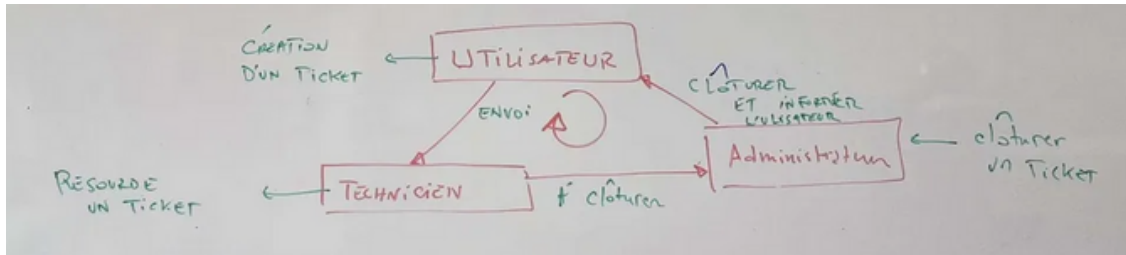
## 5. Gestion :

- 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 :

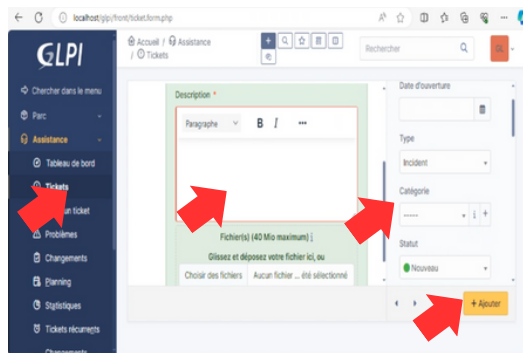
- Intégrer GLPI avec d'autres logiciels et services, tels que la messagerie, la facturation, etc.
- Automatiser les échanges de données et simplifier les workflows.

# 7. 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.

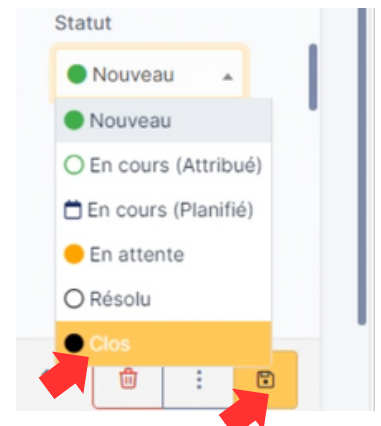


## 3. Traitement du ticket:

- 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 'Clôture'.



# 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](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](https://www.youtube.com/watch?v=Hlhe1B_tqxI&ab_channel=YannickTeach)

