E4 - GLPI

INSTALLATION ET GESTION DES TICKETS

Léo LAROU-CHALOT BTS SIO SLAM 1ERE ANNEE | IPSSI

Table des matières

GLPI – PRESENTATION
Debian, installation de GLPI
Lancer le terminal et se mettre en mode root
Mettre à jour notre système via le terminal4
Installer le serveur LAMP
Installation Apach2, MariaDB-server et Php5
Activation apache2 et MariaDB5
Installation de Perl et des extension Php7
Recharger les services
Installation de GLPI v10.0.0 via wget9
Donner les permissions sur le dossier glpi10
MySQL
Création BDD et attribution des privilèges user11
Mise en place de Glpi v10.0.012
Finalisation de l'installation12
Connexion15
Collecter, suivre, et orienter les demandes sur GLPI16
Création d'un ticket d'incident16
Attribution et résolution de l'incident16

GLPI – PRESENTATION

GLPI est un outils permettant la création, le suivi et la gestion de ticket d'incident. Ce TP repose d'une part sur la création d'un **serveur Apache** sur notre VM (distribution Debian) et d'autre par sur **l'accès du Back-Office** depuis notre machine personnelle (connexion par pont entre notre machine et la VM)

Lors de ce TP les principales étapes d'installation, de configuration et d'utilisation seront détaillées à l'aide de captures d'écran.

La gestion des incidents est primordiale en entreprise et pourrait être représentée de la façon suivante.





Debian, installation de GLPI

Lancer le terminal et se mettre en mode root

Utilisation de la commande su (saisie du mdp super utilisateur) pour passer en mode root



Mettre à jour notre système via le terminal

Utilisation de apt update && apt upgrade pour vérifier et mettre à jour les packages



€	leolchalot@debian-leo: ~	۹	Ξ	×
root(Atte: e	debian-leo:/home/leolchalot# apt update int :1 http://security.debian.org/debian-security bullseye-secu	rity	InRel	eas
Atte: Atte: Lecti Const Lecti	int :2 http://deb.debian.org/debian bullseye InRelease int :3 http://deb.debian.org/debian bullseye-updates InRelease ire des listes de paquets Fait ruction de l'arbre des dépendances Fait ire des informations d'état Fait			
Tous root(Lectu Const	les paquets sont à jour. debian-leo:/home/leolchalot# apt upgrade ire des listes de paquets Fait cruction de l'arbre des dépendances Fait ure des informations d'état Fait			
Calcu O mis root(l de la mise à jour Fait s à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à gdebian-leo:/home/leolchalot#	jour.		

Installer le serveur LAMP

Installation Apach2, MariaDB-server et Php

•	leolchalot@debian-leo: ~	Q = ×
root@debian-leo:/home/leolchal Lecture des listes de paquets.	ot# apt install apache2 mariadb-: Fait	server php
Construction de l'arbre des de Lecture des informations d'éta	bendances Fait t Fait	
Les paquets supplémentaires su apache2-data apache2-utils g libcgi-fast-perl libcgi-pm-p libdbi-perl libfcgi-bin libf libmariadb3 libsigsegv2 libt mariadb-client-core-10.5 mar mariadb-server-core-10.5 mys php7.4-common php7.4-ison ph	ivants seront installés : alera-4 gawk libaio1 libapache2-n erl libconfig-inifiles-perl libd cgi-perl libfcgi0ldbl libhtml-ten erm-readkey-perl mariadb-client- iadb-common mariadb-server-10.5 ql-common php-common php7.4 php7 o7.4-opcache php7.4-readline rsy	mod-php7.4 bd-mariadb-perl mplate-perl 10.5 .4-cli nc socat
Paquets suggérés :		
apache2-doc apache2-suexec-p php-pear libmldbm-perl libne	ristine apache2-suexec-custom (t-daemon-perl libsql-statement-p	gawk-doc erl
libipc-sharedcache-perl mail	<pre>k mariadb-test netcat-openbsd ope seront installés .</pre>	enssh-server
apache2 apache2-data apache2 libapache2-mod_php7 4 libcgi	-utils galera-4 gawk libaio1	
libconfig-inifiles-perl libd libfcgi-perl libfcgi0dbl li libtcrm-readkey-perl mariadb	od-mariadb-perl libdbi-perl libf ohtml-template-perl libmariadb3 -client-10.5 mariadb-client-core	cgi-bin libsigsegv2 -10.5
mariadb-common mariadb-serve mysql-common php php-common	r mariadb-server-10.5 mariadb-se bhp7.4 php7.4-cli php7.4-common	rver-core-10.5 php7.4-json

Activation apache2 et MariaDB

⊡	leolchalot@debian-leo: ~	۹	≡	×
root@ UNI	debian-leo:/home/leolchalot# systemctl			
pro	c-sys-fs-binfmt misc.automount			>
sys	devices-pci0000:00-0000:00:01.1-ata3-host2-target2:0:0-2:0:0:	∂-bl	ock-	sr0.>
sys	devices-pci0000:00-0000:00:03.0-net-enp0s3.device			>
sys	devices-pci0000:00-0000:00:05.0-sound-card0-controlC0.device			>
sys	devices-pci0000:00-0000:00:0d.0-atal-host0-target0:0:0-0:0:0:	∂-bl	ock-	sda->
sys	devices-pci0000:00-0000:00:0d.0-atal-host0-target0:0:0-0:0:0:	∂-bl	ock-	sda->
sys	devices-pci0000:00-0000:00:0d.0-atal-host0-target0:0:0-0:0:0:	9-bl	ock-	sda->
sys	devices-pci0000:00-0000:00:0d.0-atal-host0-target0:0:0-0:0:0:	∂-bl	ock-	sda.>
sys	devices-platform-serial8250-tty-ttyS0.device			>
sys	devices-platform-serial8250-tty-ttyS1.device			>
sys	devices-platform-serial8250-tty-tty52.device			>
Sys.	devices-platform-seria(8250-lly-llys3.device			2
Sys.	module configfe dovice			
sys svc	module-fuse device			
svs.	subsystem-net-devices-enn0s3 device			
ma	bunt			
dev	hugepages.mount			>
dev	mqueue.mount			>
med:	la-cdrom0.mount			>
run	user-1000-doc.mount			>
run	user-1000-gvfs.mount			>

•	leolchalot@debian-leo: ~ Q		×
systemd-ask-password-wall.path	loaded	active	
init.scope	loaded	active	
session-5.scope	loaded	active	> U
accounts-daemon.service	loaded	active	2>
alsa-restore.service	loaded	active	2>
apache-htcacheclean.service	loaded	active	2>
apache2.service	loaded	active	2>
apparmor.service	loaded	active	2>
avahi-daemon.service	loaded	active	2>
colord.service	loaded	active	2>
console-setup.service	loaded	active	2>
cron.service	loaded	active	>
cups-browsed.service	loaded	active	>
cups.service	loaded	active	>
dbus.service	loaded	active	>
fwupd.service	loaded	active	>
gdm.service	loaded	active	>
getty@tty2.service	loaded	active	2>
ifupdown-pre.service	loaded	active	2>
keyboard-setup.service	loaded	active	2>
kmod-static-nodes.service	loaded	active	>
mariadb.service	loaded	active	2>
ModemManager.service	loaded	active	2>
networking.service	loaded	active	>

Installation de Perl et des extension Php

Liste de l'ensemble des paquets nécessaire au bon fonctionnement du serveur Apache/MariaDB

Image: Image	×
<pre>root@debian.leo:/home/leolchalot# apt install perl php-ldap php-imap php-apcu php-x php-cas php-mysqli php-mbstring php-curl php-gd php-simplexml php-xml php-intl php php-b22 -y Lecture des listes de paquets Fait Construction de l'arbre des dépendances Fait Lecture des informations d'état Fait Note : sélection de « php7.4-mysql » au lieu de « php-mysqli » Note : sélection de « php7.4-xml » au lieu de « php-simplexml » perl est déjà la version la plus récente (5.32.1-4+deb1lu2). php-apcu est déjà la version la plus récente (1.3.8-1). php-cas est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-cas est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-gd est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-imap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-inap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-ldap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-inap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-ldap est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-mbstring est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-xml est déjà la version la plus récente (2:7.4+76). php-X-xml est déjà la version la plus récente (7.4.33-1+deb1lu1). php7.4-xml est déjà la version la plus récente (7.4.33-1+deb1lu1). 0 mis à jour, 0 nouvellement installés, 0 à enlever et 0 non mis à jour. reatédébian.leo:/bome/leolchalet#</pre>	mlrpc↑ -zip

Recharger les services



8

Installation de GLPI v10.0.0 via wget

•	leolchalot@debian-leo: ~	Q
<pre>root@debian-leo:/tmp# cd /tmp/ root@debian-leo:/tmp# wget https:/ /glpi-10.0.0.tgz 2023-02-06 11:00:53 https://g lpi-10.0.0.tgz Résolution de github.com (github.co requête HTTP transmise, en attente Emplacement : https://objects.gith be/39182755/135e76df-13be-428b-b1c Credential=AKIAIWNJYAX4CSVEH53A%2F 230206T1001022&X-Amz-Expires=300& f2d578831d2d2f361c375e07f&X-Amz-5i response-content-disposition=attac -type=application%2Foctet-stream [2023-02-06 11:00:58 https:// -asset-2e65be/39182755/135e76df-13 A256&X-Amz-Credential=AKIAIWNJYAX4 Amz-Date=20230206T100102Z&X-Amz-Ex b36c8ccee78f2d578831d2d2f361c375e0 d=39182755&response-content-dispos nse-content-type=application%2Foct Résolution de objects.githubusercot .133, 185.199.108.133, 185.199.111 Connexion à objects.githubusercot si; ata.connecté. requête HTTP transmise, en attente Taille : 88789620 (85M) [applicati Sauvegarde en : « glpi-10.0.0.tgz</pre>	<pre>//github.com/glpi-project/glpi/releases/do ithub.com/glpi-project/glpi/releases/do com) 140.82.121.4))]140.82.121.4]:443 connecté. e de la réponse 302 Found ubusercontent.com/github-production-relo l4-16e718d81365?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAG 20230206%2Fus-east-1%2F3%2Faws4_reques (-Amz-Signature=e2b9fc12897ac2b09093e9610 gnedHeaders=host&actor_id=0&key_id=0&re hment%3B%20filename%3Dglpi-10.0.0.tgz&rd suivant] bjects.githubusercontent.com/github-prod be-428b-b1d4-16e718d81365?X-Amz-Algorit1 CSVEH53A%2F20230206%2Fus-east-1%2F33%2F4 pires=300&X-Amz-Signature=e2b9fc12897ac2 7f6X-Amz-SignedHeaders=host&actor_id=0& ition=attachment%3B%20filename%3Dglpi-10 et-stream ontent.com (objects.githubusercontent.com) et de la réponse 200 0K con/octet-stream]</pre>	download/10.0.0 wnload/10.0.0/g wnload/10.0.0/g c-SHA256&X-Amz- t&X-Amz-Date=20 e56bb36c8ccee78 po_id=39182755& esponse-content duction-release hm=AWS4-HMAC-SH aws4_request&X- 2b09d93e961e56b key_id=0&repo_i 0.0.1gz&respo m) 185.199.109.13
glpi-10.0.0.tgz 100%[== s ds 29s 2023-02-06 11:01:28 (2,91 MB/s) — root@debian-leo:/tmp#	« glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620	84,68M 2,97MB/ 9/88789620]



Donner les permissions sur le dossier glpi

E	leolchalot@debian-leo: ~	Q = x
root@debian-leo:/var/www/html# root@debian-leo:/var/www/html# root@debian-leo:/var/www/html# total 24 drwxr-xr-x 3 root root drwxr-xr-x 3 root root drwxrwxr-x 22 www-data www-data -rw-rr- 1 root root root@debian-leo:/var/www/html#	chown -R www-data:www-data glpi chmod -R 775 glpi ls -la 4096 6 févr. 11:04 . 4096 6 févr. 10:22 4096 20 avril 2022 glpi 10701 6 févr. 10:23 index.html	

MySQL



Création BDD et attribution des privilèges user

	leolchalot@debian-leo: ~	Q ≡ ×
MariaDB [(none)]> CREATE DATA Query OK, 1 row affected (0,0	BASE glpi; 01 sec)	
MariaDB [(none)]> CREATE user Query OK, 0 rows affected (0,	leolchalot@localhost identified H 005 sec)	by ' ';
MariaDB [(none)]> grant all p Query OK, 0 rows affected (0,	rivileges on glpi.* to leolchalot(009 sec)	@localhost;
MariaDB [(none)]> flush privi Query OK, O rows affected (O,	leges; 001 sec)	
MariaDB [(none)]>		

Mise en place de Glpi v10.0.0

Finalisation de l'installation

Setup GLPI	× +			×
$\leftarrow \rightarrow G$	🗘 🗅 127.0.0.1/glpi/instal	l/install.php	目 ☆	⊠ ≡
	<i>c</i>			
	Q lpi	GLPI SETUP		
		Sélectionnez votre langue		
	Français		•	
	ок>			

Set	tup GLPI	× +			×
$\leftarrow \rightarrow$	C	O D 127.0.0.1/glpi/install/install.php	▣ ☆	◙	≡
		C			
		Licence			ł
		GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991			
		Copyright (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc., 51 Franklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.			
		Preamble			
		The licenses for most software are designed to take away your freedom to share and change it. By contrast, the GNU General Public			
		C [*] Des traductions non officielles sont également disponibles			
		O J'ai lu et ACCEPTE les termes de la licence énoncés ci-dessus.			
		J'ai lu et N'ACCEPTE PAS les termes de la licence énoncés ci-dessus			
		Continuer >			

GLPI SETUP	
Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécutio	on de GLPI
TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
Requis Parser PHP	~
Requis Configuration des sessions	~
Requis Mémoire allouée	~
Requis mysqli extension	~
Requis Extensions du noyau de PHP	~
Requis curl extension Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, .	✓).
Requis gd extension Requis pour le traitement des images.	~
Requis intl extension Requis pour l'internationalisation.	~
Requis libxml extension Requis pour la gestion XML.	~
Requis zlib extension	
GLPI SETUP	
✓ ■ Étape 1	
Configuration de la connexion à la base de données	
erveur SQL (MariaDB ou MySQL)	
localhost	
ilisateur SQL	
leolchalot	
nt de passe SQI	

Continuer >

Étane 2
Test de connexion à la base de données
Connevien à la base de données réussie
Veuillez sélectionner une base de données :
Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
📀 gipi
Continuer
Étape 3
Initialisation de la base de données.
Étape 6
L'installation est terminée
pour le compte administrateur
pour le compte technicien pour le compte normal
pour le compte postonly
Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales.
Utiliser GLPI

Connexion

GLPI	
Connexion à votre compte	
Identifiant	
glpi	
Mot de passe	
••••	
Source de connexion	
Base interne GLPI v	
🕑 Se souvenir de moi	
Se connecter	
GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors	

Mise à jour des mots de passe (azerty)

Suppression du fichier install.php



Collecter, suivre, et orienter les demandes sur GLPI

Création d'un ticket d'incident

Accueil		Self-Service Entité racine (Arborescence)
Description de la demande ou de	l'incident	
Туре	Incident	
Catégorie	v i	
Urgence	Moyenne *	
Éléments associés	+	
Observateurs		
Titre	Machine Non fonctionnelle	
Description *	Bonjour,	
	Ma machine ne fonctionne plus du tout. Le bouton de démarrage ne s'allume pas.	
	Fichier(s) (2 Mio maximum) i Glissez et déposez votre fichier ici. ou	
	Sélect. fichiers Aucun fichier choisi	



Attribution et résolution de l'incident

Accueil / Assistance / Tickets	+ Ajouter	Q Rechercher] ☆ Lis endant votre validation	tes	🔲 Kanban glo	bal	Rec	hercher	۹	Super-Ac Entité racio	dmin ne (Arborescence)	GL
1 O Ticket I Tickets entran	O Tick	C .	O Tickets assignés	Tickets plan	ti és	0 Tickets résolus	V	0 Tickets fermés		3	ď
Caractérístiques - Statut v est v Non résolu v ⊡ règle orègle globale (+) groupe ≅ Rechercher ☆ ⊙											
C Actions	🛑 ೧ ಸಿ	ک ب									
ID TITRE		DERNIÈRE MODIFICATIO	N T DATE D	OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DE	MANDEUR	ATTRIBUÉ À	- TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
20 V lignes / page		2020 02 00 1210	2023 0	De	1 à 1 sur 1 lig	gnes					

