

# Configuration de GLPI et gestion de tikets

Installation de GLPI sur un Debian 13

## **ETAPE 1:** Mettre à jour Debian

- Vérifier la dernière version présente

→ **`sudo apt update`**

Quand on tapes sur la commande, mon système va :

**1-** Se connecter aux serveurs (dépôts APT) indiqués dans /etc/apt/sources.list.

**2-** Télécharger les fichiers *Packages* qui contiennent :

- Les noms des paquets
- Leurs versions disponibles
- Leurs dépendances

**3-** Mettre à jour localement cette base de données.

Ça permet à mon système de savoir quelles sont les dernières versions de chaque logiciel.

- Vérifier et installer les nouvelles versions

→ **`sudo apt upgrade`**

Quand on tape cette commande, mon système va :

**1-** Comparer pour chaque paquet installé sur ma machine :

- la version actuellement installée
- la version disponible dans la base de données (mise à jour par apt update)

**2-** Télécharger depuis les dépôts les nouvelles versions disponibles

**3-** Installer ces nouvelles versions à la place des anciennes (sans supprimer ni ajouter de paquets supplémentaires)

Me donner au final un système où tous les logiciels déjà installés sont à jour avec les versions du dépôt

## **ETAPE 2:** Installez le serveur de base de données Marida

MariaDB est un système de gestion de bases de données relationnelles (SGBDR) libre et compatible avec MySQL, utilisé par GLPI pour stocker et organiser toutes ses données (utilisateurs, matériels, tickets, configurations, etc.).

### **Installation de MariaDB sur Debian :**

#### **Installer MariaDB**

→ **`sudo apt install mariadb-server mariadb-client -y`**

- **mariadb-server** → le serveur MariaDB (la base de données)
- **mariadb-client -y** → le client pour se connecter et exécuter des commandes SQL

#### **Vérifier que MariaDB est actif:**

→ **`sudo systemctl status mariadb`**

Si tout va bien, on devrait voir **active (running)**

Pour démarrer MariaDB si ce n'est pas le cas :

→ **`sudo systemctl start mariadb`**

Et pour qu'il démarre automatiquement au démarrage de la VM :

→ **`sudo systemctl enable mariadb`**

#### **Sécuriser MariaDB:**

→ **`sudo mysql_secure_installation`**

Cette commande posera quelques questions :

1. Mot de passe root → définir un mot de passe pour l'administrateur
2. Supprimer les utilisateurs anonymes
3. Désactiver la connexion root à distance
4. Supprimer la base de test

Il est recommandé de répondre oui (Y) pour sécuriser ton serveur.

NB: Je l'ai faite pendant l'installation de la VM

#### **Tester la connexion:**

→ **`sudo mysql -u root -p`**

Tape le mot de passe que tu as défini.

Si tu arrives sur l'invite `MariaDB [(none)]>`, c'est que MariaDB fonctionne parfaitement.

- **Création d'une base de données et d'un utilisateur pour GLPI**

→ `CREATE DATABASE glpi;`  
→ `CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'StrongDBPassword';`  
→ `GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';`  
→ `FLUSH PRIVILEGES;`  
→ `EXIT;`

**Étape 3:** Installez PHP et Apache

Pour que GLPI fonctionne, il est nécessaire de disposer d'un serveur web et d'un moteur d'exécution pour le code PHP. Apache est le serveur web qui reçoit les requêtes des navigateurs et sert les fichiers aux utilisateurs. PHP, quant à lui, est le langage côté serveur qui exécute le code de GLPI, interagit avec la base de données et génère les pages web dynamiques que voit l'utilisateur. L'installation d'Apache et de PHP sur la machine est donc indispensable pour que GLPI puisse traiter les demandes, afficher les informations et permettre aux utilisateurs d'accéder à l'application via un navigateur.

- **Installation de PHP et de toutes les extensions nécessaires pour que GLPI fonctionne correctement:**

→ `sudo apt-get -y install php`  
→ `php- {curl, gd, imagick, intl, apcu, recode, memcache, imap, mysql, cas, ldap, tidy, pear, xmlrpc, pspell, gettext, mbstring, json, iconv, xml, gd, xsl}`  
• **Installation d'Apache et de son module PHP:**

→ `sudo apt-get -y install apache2 libapache2-mod-php`

**Étape 4:** Téléchargez et installez GLPI sur Debian

- **Se placer dans le dossier web d'Apache**

Apache sert les fichiers à partir de `/var/www/html`. On va donc installer GLPI ici :

→ `cd /var/www/html`  
• **Télécharger GLPI**

On peut récupérer la dernière version de GLPI depuis le site officiel :

→ **sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.20/glpi-10.0.20.tgz**

Remplace le lien par la dernière version si besoin.

- **Décompresser l'archive**

→ **tar -xvzf glpi-10.0.20.tgz**

tar → décomprime l'archive .tgz

L'option -xvzf :

- x = extraire
- v = verbose (affiche les fichiers)
- z = décompresser gzip
- f = fichier à décompresser

Cela crée un **dossier glpi** dans /var/www/html.

- **Modifier les permissions:**

Pour que le serveur Apache puisse lire et écrire dans le dossier GLPI :

→ **sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi**

→ **sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi**

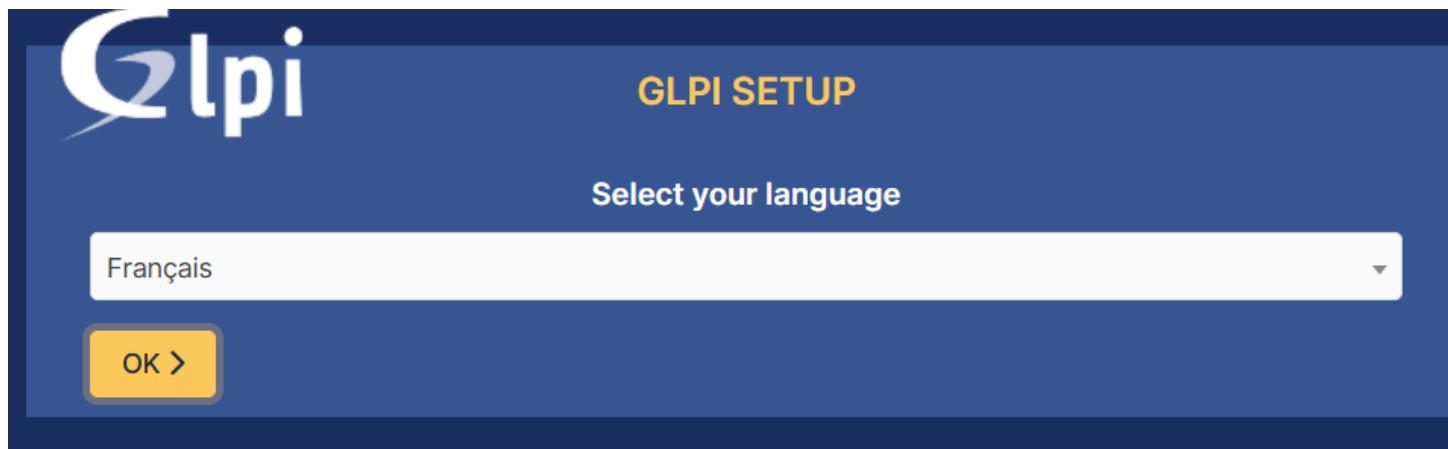
**www-data** → utilisateur et groupe sous lequel Apache fonctionne.

**chmod 755** → autorisations standard pour les fichiers web.

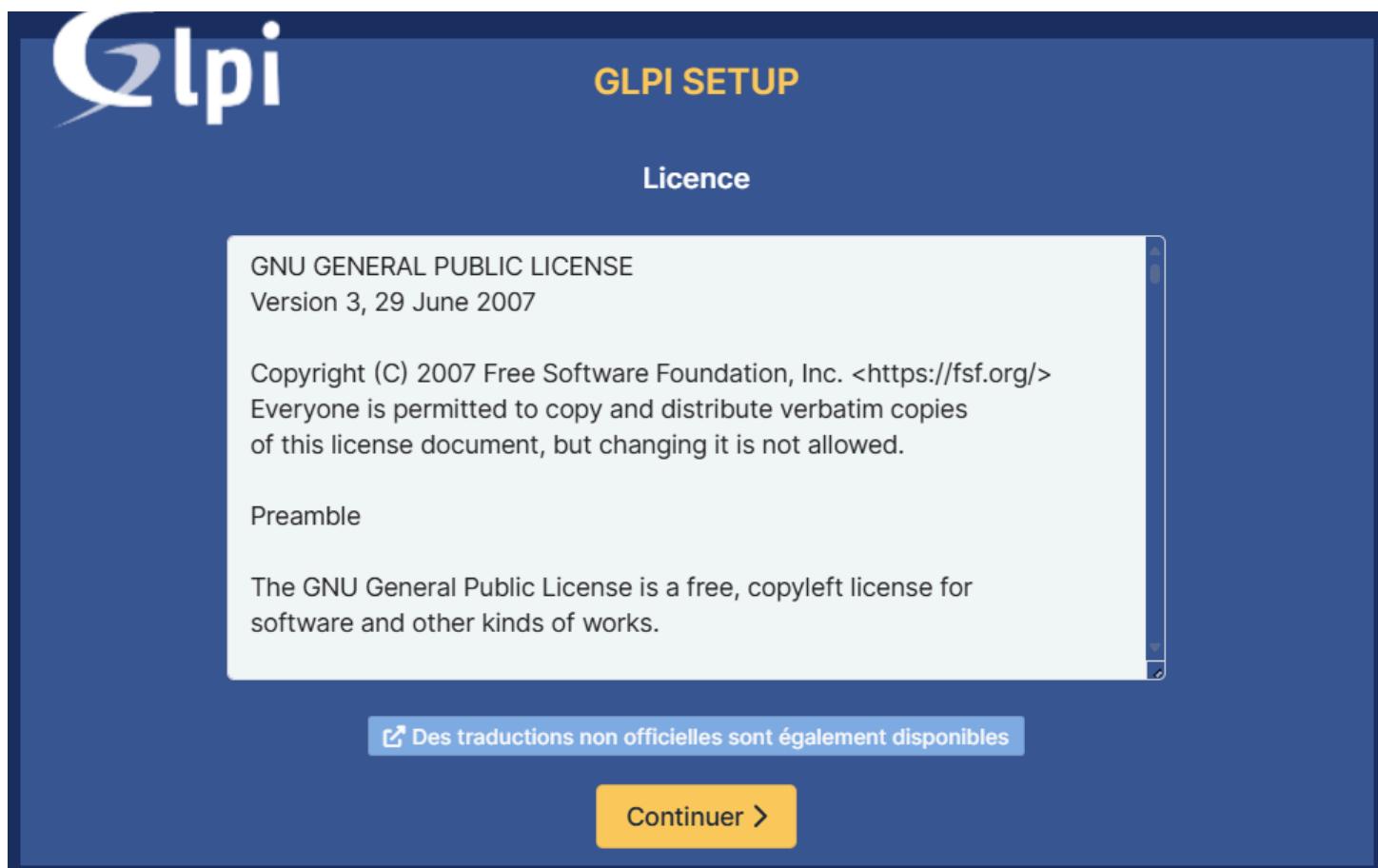
- **Préparer l'installation via le navigateur:**

1. J'ouvre mon navigateur.
2. Je tape : <http://localhost/glpi> sur la VM ou [IP/glpi](http://IP/glpi) sur la machine physique
3. La page d'installation de GLPI s'affiche.

On me demande de choisir une langue



On me présente la licence , je clique sur **Continuer**



Pour le début de l'installation GLPI, je clique sur **installer**



## GLPI SETUP

### Début de l'installation



#### Installation ou mise à jour de GLPI

Choisissez 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI.

Choisissez 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une version antérieure.

Installer

Mettre à jour

Tous les tests passent pour la vérification de la compatibilité de mon environnement avec l'exécution de GLPI

## Étape 0

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

TESTS EFFECTUÉS	RÉSULTATS
<b>Requis</b> Parser PHP	✓
<b>Requis</b> Configuration des sessions	✓
<b>Requis</b> Mémoire allouée	✓
<b>Requis</b> mysqli extension	✓
<b>Requis</b> Extensions du noyau de PHP	✓
<b>Requis</b> curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
<b>Requis</b> gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
<b>Requis</b> intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
<b>Requis</b> zlib extension <i>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gzip à partir du Marketplace et la génération de PDF.</i>	✓
<b>Requis</b> Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <i>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</i>	✓
<b>Requis</b> Permissions pour les fichiers de log	✓
<b>Requis</b> Permissions pour les dossiers de données	✓
<b>Sécurité</b> Version de PHP maintenue <i>Une version de PHP maintenue par la communauté PHP devrait être utilisée pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues de PHP.</i>	✓

On passe ensuite a la configuration de la connexion a la base de donnée

# glpi

## GLPI SETUP

### Étape 1

#### Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

**Continuer >**



Après avoir rempli ces informations le test de connexion est réussi, puis je clique sur **continuer**

# glpi

## GLPI SETUP

### Étape 2

#### Test de connexion à la base de données

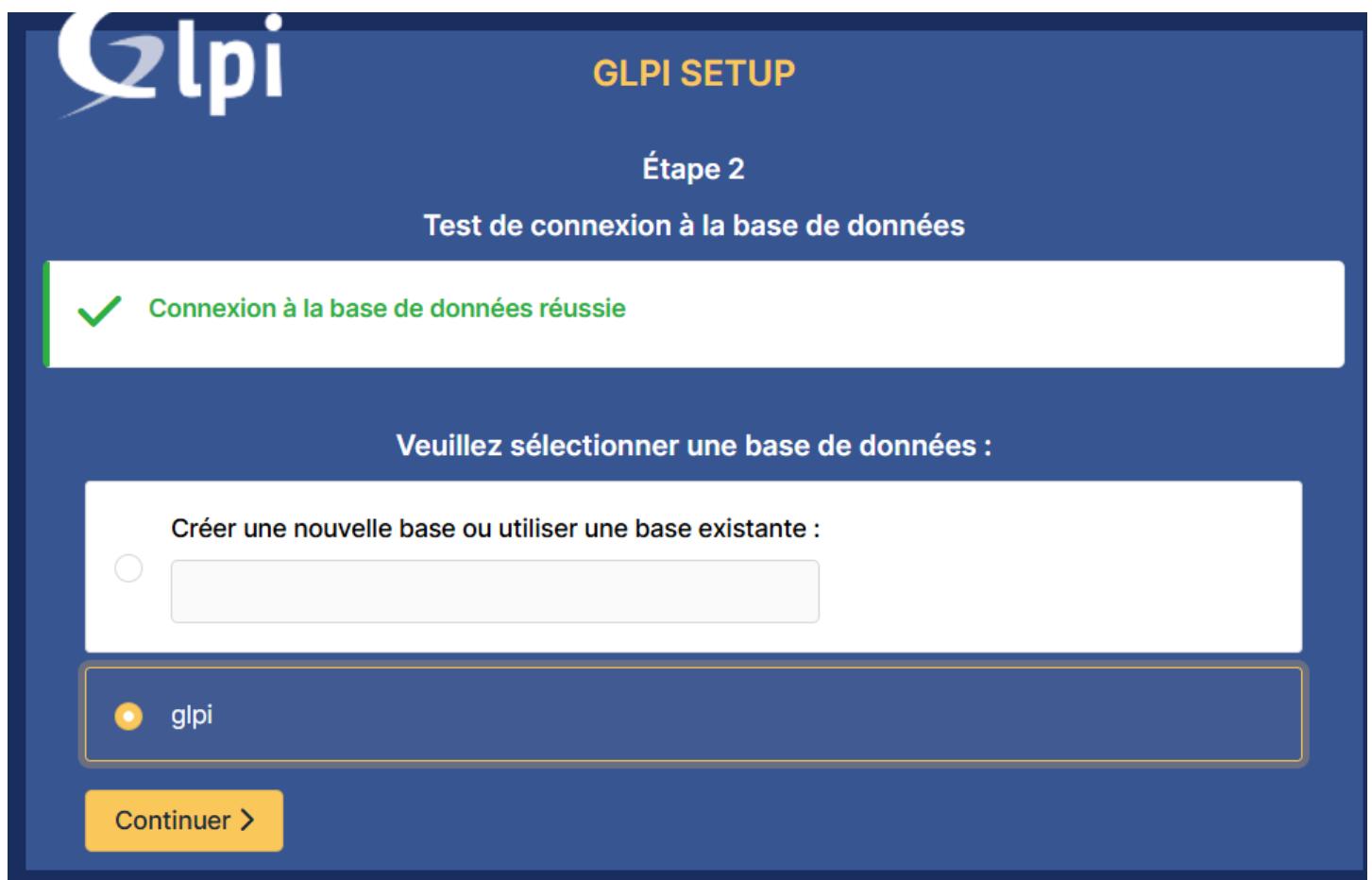
 Connexion à la base de données réussie

Veuillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

**glpi**

**Continuer >**



Je passe ensuite à l'étape 3 qui me montre l'initialisation de la base de données, je clique sur **Continuer**



## GLPI SETUP

### Étape 3

#### Initialisation de la base de données.

OK - La base a bien été initialisée

[Continuer >](#)



## GLPI SETUP

### Étape 4

#### Récolter des données

Envoyer "statistiques d'usage"

**Nous avons besoin de vous pour améliorer GLPI et son écosystème de plugins !**

Depuis GLPI 9.2, nous avons introduit une nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Télémétrie", qui envoie anonymement, avec votre permission, des données à notre site de télémétrie.

Une fois envoyées, les statistiques d'usage sont agrégées et rendues disponibles à une large audience de développeurs GLPI.

Dites-nous comment vous utilisez GLPI pour que nous améliorons GLPI et ses plugins !

[Voir ce qui serait envoyé...](#)

#### Référez votre GLPI

Par ailleurs, si vous appréciez GLPI et sa communauté, prenez une minute pour référencer votre organisation en remplissant le formulaire suivant  [Le formulaire d'inscription](#)

[Continuer >](#)

l'installation de GLPI est terminée

## Étape 6

L'installation est terminée

J'obtiens la page de connexion suivante



The image shows the GLPI login page. At the top, the GLPI logo is displayed. Below it, the heading "Connexion à votre compte" is centered. The form fields are as follows: "Identifiant" with the value "glpi", "Mot de passe" with the value "\*\*\*\*", "Source de connexion" dropdown set to "Base interne GLPI", and a checked checkbox "Se souvenir de moi". A yellow "Se connecter" button is at the bottom.

Les identifiants / 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

**Tableau de bord**

The screenshot shows the GLPI dashboard with a dark blue sidebar on the left containing a logo and a navigation menu with items like 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area has a light blue header with 'Accueil', a search bar, and a 'Rechercher' button. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord' (selected), 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', and 'Tous'. A prominent orange warning box at the top right says: 'La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.' The dashboard features several data cards and a ticket status chart.

Central

Tableau de bord

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

Central

0 Logiciel

0 Ordinateur

0 Matériel réseau

0 Téléphone

0 Licence

0 Moniteur

0 Baie

0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant

Moniteurs par Modèle

Matériel réseau par

6 Utilisateurs

0 Groupe

0 Fournisseur

0 Document

Statuts des tickets par mois

1

0

0

2 Tickets

0 Tickets en retard

0 Problème

0 Changement

Nouveau En cours (Attribué) En cours (Planifié) En attente Résolu Clos

**Etape 5:** comment configurer GLPI pour gérer des tickets avec un utilisateur admin et un utilisateur standard afin de simuler un échange sur un problème.

- **Création des utilisateurs:**

1. Je me connecte à GLPI en tant qu'administrateur.
2. Dans le menu :

Administration → Utilisateurs → Ajouter

1. Je créer deux comptes :

- Admin :
  - Profil : Administrateur
  - Login : admin
  - Mot de passe : \*\*\*\*
- User :
  - Profil : Utilisateur
  - Login : utilisateur 1
  - Mot de passe : \*\*\*\*

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence) GL

Actions Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés : contient

Actions

IDENTIFIANT NOM DE FAMILLE COURRIELS TÉLÉPHONE LIEU ACTIF

AD Admin 1					Oui
GL glpi					Oui
SI glpi-system	Support				Oui
NO normal					Oui
PO post-only					Oui
TE tech					Oui
UT Utilisateur 1					Oui

20 lignes / page De 1 à 7 sur 7 lignes

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence) GL

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant : Admin 1

Nom de famille

Prénom

Mot de passe : \*\*\*\*

Confirmation mot de passe : \*\*\*\*

Fuseau horaire : L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable\_timezones" pour l'activer.

Actif : Oui

Courriels +

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Commentaires

Titre : ---- i +

Habillement

Récuratif Non

Journaux

Inventaire

Configuration

Habillement

Profil : Admin

Récuratif

Entité

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence) GL

Nouvel élément - Utilisateur

Identifiant	Utilisateur 1		
Nom de famille			
Prénom			
Mot de passe	****		
Confirmation mot de passe	****		
Fuseau horaire	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé. Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.		
Actif	Oui	Courriels +	
Valide depuis		Valide jusqu'à	
Téléphone		Catégorie	
Téléphone mobile		Commentaires	
Téléphone 2			
Matricule		Commentaires	
Titre	----- i +		
Matricule		Commentaires	
Titre	----- i +		
<b>Habilitation</b>		Récuratif	Non
Profil	Self-Service	Entité	Entité racine i +
<b>+ Ajouter</b>			

« Réduire le menu

Profil

File d'attente des notifications

Journaux

Inventaire

Configuration

• **Créer un ticket en tant qu'utilisateur:**

1. Connexion avec le compte Utilisateur 1.
2. Menu :

Assistance → Tickets → Créeer un ticket

1. Remplir le formulaire :

- Titre : Problème imprimante
- Description : L'imprimante ne fonctionne plus
- Catégorie : Problème matériel
- Priorité : moyenne ou haute

2. Je clique sur **Créer**.

Tout d'abord on se déconnecte

# Super-Admin

## Entité racine (Arborescence)

GL

GLPI

👤 Super-Admin <

❖ Entité racine (Arborescence)

✖ Mode débug inactif

🌐 Français ▾

❓ Aide

ⓘ À propos

⚙ Mes préférences

➡ Déconnexion

Pour se connecter aux compte Utilisateurs pour pouvoir creer un ticket



## Connexion à votre compte

Identifiant

Utilisateur 1

Mot de passe

\*\*\*\*

Source de connexion

Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

Ensute je clique sur connecter, puis sur créer un ticket

Accueil

Tickets

Nouveaux: 1

En cours (Attribué): 0

En cours (Planifié): 0

En attente: 0

+ Créer un ticket

NOTES PUBLIQUES

Je rempli les cases nécessaires puis je soumet la demande pour être envoyé a l'observateur qui est l'Admin 1

Type: Incident

Catégorie: ----- [i](#)

Urgence: Moyenne

Éléments associés: +

Observateurs: [x](#) [Admin 1](#) [Bell](#)

Titre: Mon PC a un probleme

Description \*:

Paragraphe [B](#) [I](#) [...](#)

J'arrive pas a me connecter sur teams

Fichier(s) (2 Mio maximum) [i](#)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

[Choisir des fichiers](#) Aucun fichier ...été sélectionné

[+ Soumettre la demande](#)

Je me déconnecte du compte Utilisateur pour me connecter au compte Admin pour verifier la demande envoyée par l'utilisateur



## Connexion à votre compte

### Identifiant

### Mot de passe

### Source de connexion

 Se souvenir de moi

La je me connecte a **Admin**, puis je vois la demande envoyé par l'utilisateur 1

The screenshot shows the GLPI ticket management interface. At the top, there is a navigation bar with links for Accueil, Assistance, Tickets, and a search bar. Below the navigation is a search bar with filters: 'Caractéristiques - Statut' set to 'est' and 'Non résolu'. There are also buttons for 'règle', 'règle globale', 'groupe', and a yellow 'Rechercher' button. The main area displays a table of tickets with the following data:

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Problème imprimante	En cours (Attribué)	2025-09-17 21:20	2025-09-17 21:02	Très haute	gpli 1	gpli 1		
2	Mon PC a un problème	Nouveau	2025-09-17 21:17	2025-09-17 21:17	Moyenne	Utilisateur 1 i			

**Je reponds au message**

**Ticket** 1

- Statistiques
- Validations
- Base de connaissances
- Éléments
- Coûts
- Projets
- Tâches de projet
- Problèmes
- Changements
- Contrats
- Historique 7
- Tous

**UT**

Créé : il y a 24 minutes par Utilisateur 1 Dernière mise à jour : il y a 23 minutes par Admin 1

**Mon PC a un problème**

J'ai du mal à me connecter sur teams

**AD**

Créé : il y a 23 minutes par Admin 1

Bonjour, passez me voir à mon bureau

[Helpdesk](#)

**Ticket**

Date d'ouverture : 2025-09-17 21:11

Type : Demande

Catégorie : -----

Statut : Nouveau

Source de la demande : Helpdesk

Urgence : Moyenne

Impact : Moyen

Priorité : Moyenne

Validation : Non soumis à validation

Et à son tour l'utilisateur verra le message envoyé par l'Admin 1