

Configuration de GLPI et gestion de tickets

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 → décompresse 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**

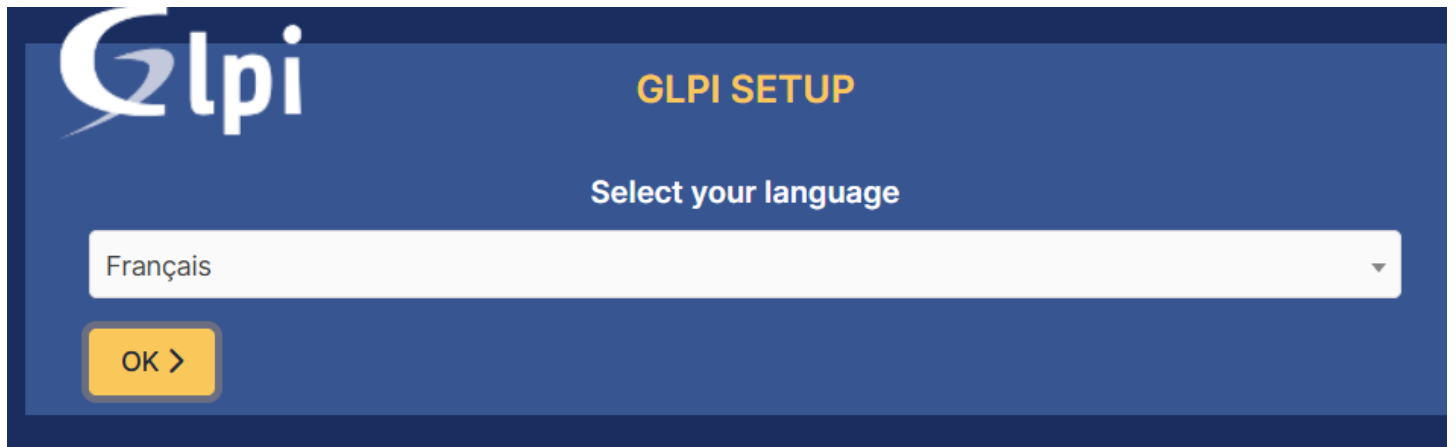
www-data → utilisateur et groupe sous lequel Apache fonctionne.

chmod 755 → autorisations standard pour les fichiers web.

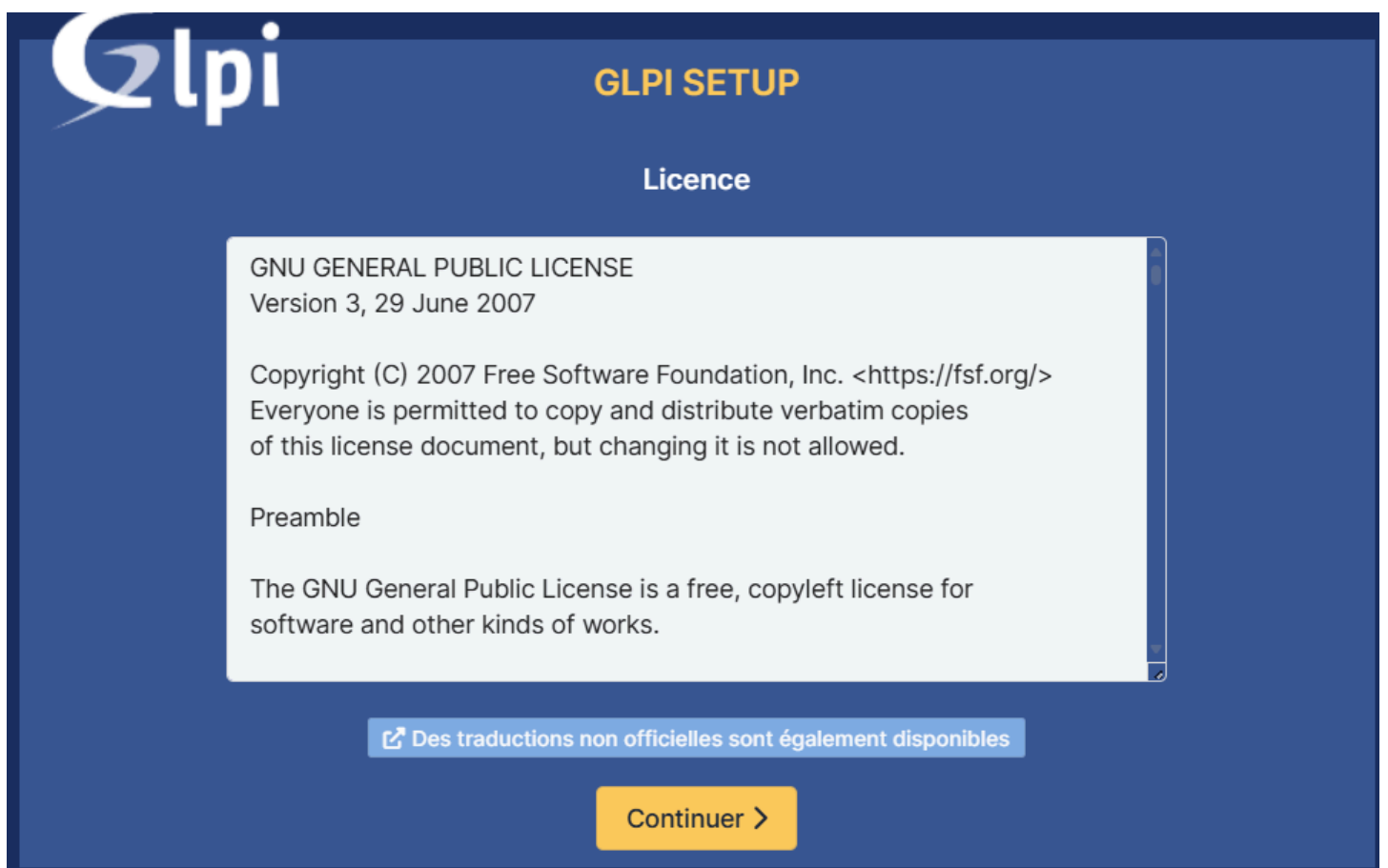
- **Préparer l'installation via le navigateur:**

1. J'ouvre mon navigateur.
2. Je tape : **http://localhost/glpi** sur la VM ou **IP/glpi** 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
Requis Parser PHP	✓
Requis Configuration des sessions	✓
Requis Mémoire allouée	✓
Requis mysqli extension	✓
Requis Extensions du noyau de PHP	✓
Requis curl extension <i>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</i>	✓
Requis gd extension <i>Requis pour le traitement des images.</i>	✓
Requis intl extension <i>Requis pour l'internationalisation.</i>	✓
Requis 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>	✓
Requis 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>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour les dossiers de données	✓
Sécurité 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 à la configuration de la connexion à la base de données



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 SETUP

Étape 2

Test de connexion à la base de données

 Connexion à la base de données réussie

Veillez sélectionner une base de données :

Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :

☐

☒ glpi

[Continuer >](#)

Je passe ensuite a 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



GLPI SETUP

Étape 6

L'installation est terminée

J'obtiens la page de connexion suivante

Connexion à votre compte

Identifiant

glpi

Mot de passe

....

Source de connexion

Base interne GLPI

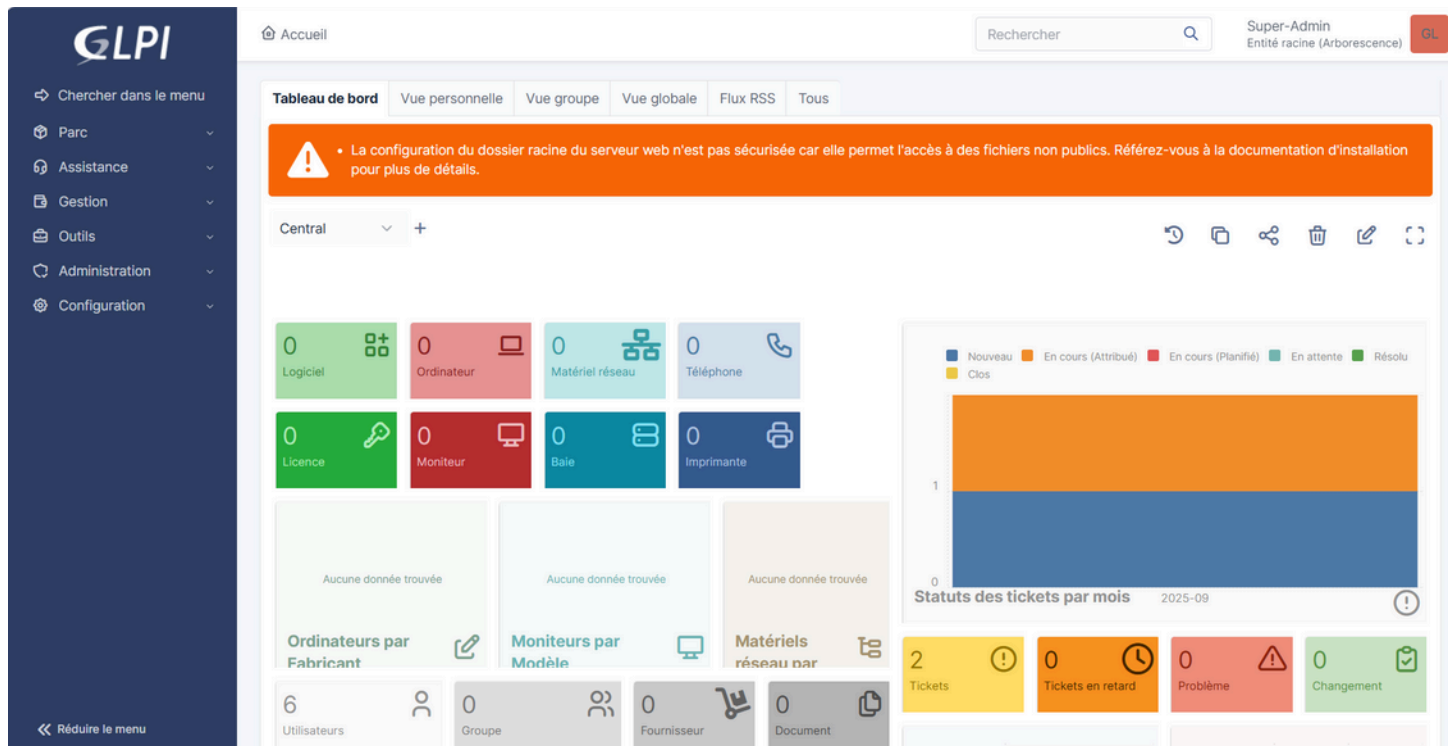
☒ Se souvenir de moi

Se connecter

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



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

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Utilisateurs

Groupes

Entités

Règles

Dictionnaires

Profil

File d'attente des notifications

Journaux

Inventaire

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Actions

Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés

contient

règle

règle globale

groupe

Rechercher

Actions

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AD Admin 1					Oui
GL glpi					Oui
S 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

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Utilisateurs

Groupes

Entités

Règles

Dictionnaires

Profil

File d'attente des notifications

Journaux

Inventaire

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

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

Valide depuis

Valide jusqu'à

Téléphone

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Courriels +

Catégorie

Commentaires

Habilitation

Récurrent

Non

Journaux

Inventaire

Configuration

Habilitation

Récurrent

Entité

Profil

Admin

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Listes

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

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

Téléphone mobile

Téléphone 2

Matricule

Titre

Catégorie

Commentaires

Matricule

Titre

Habilitation

Récursif Non

Profil Self-Service

Entité Entité racine

+ Ajouter

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

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

Assistance → Tickets → Créer 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)



GLPI


 Super-Admin <

 Entité racine (Arborescence)

 Mode debug inactif

 Français ▼

 Aide

 À propos

 Mes préférences

 Déconnexion

Pour se connecter aux compte Utilisateurs pour pouvoir creer un ticket



Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

Ensuite je clique sur connecter, puis sur créer un ticket

[Accueil](#)
[+ Créer un ticket](#)
[Tickets](#)
[Réservations](#)
[Foire aux questions](#)

[Accueil](#)

Tickets

+ Créer un ticket

Nouveau	1
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0

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
Titre	Mon PC a un probleme
Description *	<div>Paragraphe B I ...</div> <div>J'arrive pas a me connecter sur teams</div> <div>Fichier(s) (2 Mio maximum) i</div> <div>Glissez et déposez votre fichier ici, ou</div> <div>Choisir des fichiers</div> <div>Aucun fichier ...été sélectionné</div>

+ 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

Admin 1|

Mot de passe

....

Source de connexion

Base interne GLPI

☒ Se souvenir de moi

Se connecter

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

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Admin Entité racine AD

----- Caractéristiques - Statut est Non résolu

règle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
1	Probleme imprimante	En cours (Attribué)	2025-09-17 21:20	2025-09-17 21:02	Très haute	glpi i	glpi i		
2	Mon PC a un probleme	Nouveau	2025-09-17 21:17	2025-09-17 21:16	Moyenne	Utilisateur 1 i			

Je reponds au message

«

<

● Mon PC a un probleme (2)

2/2

Ticket1

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique7

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 probleme

J'ai du mal a me connecter sur teams

AD

Créé : il y a 23 minutes par Admin 1

Bonjour, passer me voir a mon bureau

[Helpdesk](#)

Ticket

Date d'ouverture2025-09-17 21:11

TypeDemande

Catégorie-----i+

Statut● Nouveau

Source de la demandeHelpdeski+

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

Priorité● Moyenne

ValidationNon soumis à validation

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