

Guide Installation GLPI Sous Linux

1 – PREPARATION DE LA MACHINE DEBIAN 11 :

Dans ce guide, nous allons installer et configurer un helpdesk de type « GLPI » (version stable 10.0.6) sur une machine virtuelle Debian 11. Nous avons réalisé ce guide à partir d'une machine virtuelle Debian 11 réalisée sur Virtualbox. La mémoire vive affectée à cette machine est de 1 Go et le disque dur a été configuré avec une capacité de stockage de 8 Go. L'interface réseau a été configurée en « mode pont ». Prérequis :

- Une machine Debian 11 fonctionnelle
- La machine a accès à Internet

Avant de démarrer la réalisation de ce tuto, **il faut installer OpenSSH Server** sur la VM Debian, cela est plus pratique pour administrer un serveur Linux distant. Voici la commande :

```
apt install openssh-server -y
```

Et c'est tout ! A partir de ce point, vous pouvez directement vous connectez à distance à la machine en utilisant un **terminal** ou via un émulateur de terminal tel que [powershell](#)

Récupérez au préalable l'IP de la machine GLPI avec la commande « **ip a** » :

```
root@vm-glpi:~# ip a
1: lo: <LOOPBACK,UP,LOWER_UP> mtu 65536 qdisc noqueue state UNK
    link/loopback 00:00:00:00:00:00 brd 00:00:00:00:00:00
    inet 127.0.0.1/8 scope host lo
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 ::1/128 scope host noprefixroute
        valid_lft forever preferred_lft forever
2: enp0s3: <BROADCAST,MULTICAST,UP,LOWER_UP> mtu 1500 qdisc fq
    link/ether 08:00:27:ab:2f:ca brd ff:ff:ff:ff:ff:ff
    inet 192.168.3.80/24 brd 192.168.3.255 scope global enp0s3
        valid_lft forever preferred_lft forever
    inet6 fe80::a00:27ff:feab:2fca/64 scope link
        valid_lft forever preferred_lft forever
```

Si vous utilisez un terminal classique type **invite de commande** chez Windows, tapez la commande suivante pour vous connecter :

```
ssh nom-user@IP-ou-nom-serveurGLPI
```

```
C:\Users\Administrateur>ssh tech@192.168.3.80
The authenticity of host '192.168.3.80 (192.168.3.80)' can't be established.
ECDSA key fingerprint is SHA256:hyWigr/1TPAh9NB5MZZfg/4creBTMGJEHB7C6veq9u0.
Are you sure you want to continue connecting (yes/no/[fingerprint])? yes
Warning: Permanently added '192.168.3.80' (ECDSA) to the list of known hosts.
tech@192.168.3.80's password: █
```

2– Mise à jour des paquets Debian : apt upgrade / apt update

On commence par mettre à jour les paquets présents :

3– Installation, si nécessaire, du serveur LAMP (Linux Apache MariaDB PHP)

a) [Installation d'Apache](#) :

apt install apache2

b) [Installation PHP 8.2 \(attention, pour GLPI 10, vous devez installer une version de PHP 8.x\)](#) :

Pour installer PHP 8.2 en tant que module Apache, vous devez procéder ainsi (Debian 11 ne possède pas le module PHP 8.2 par défaut) :

Installation des dépendances :

apt install ca-certificates apt-transport-https software-properties-common wget curl lsb-release -y

Importation de la clé et du référentiel GPG ce qui peut être fait à l'aide d'un script automatisé lancé par la commande curl.

Dans votre terminal, utilisez la commande suivante (**respectez la syntaxe de la commande !**) :

```
curl -sSL  
https://packages.sury.org/php/README.txt |  
bash -xapt update  
apt upgrade
```

Installation de PHP 8.2 (en tant que module Apache) :

```
apt install php8.2  
libapache2-mod-php8.2  
sudo systemctl restart  
apache2
```

c) [Installation de MariaDB](#) :

```
apt install mariadb-server  
mysql_secure_installation (pour sécuriser MariaDB en définissant le mot de passe du root)
```

4– Création de la base de données « GLPI »

Pour commencer nous allons nous connecter à mariaDB afin de créer une base de données :

```
mysql -u root -p  
(saisir le mot de passe du root que vous avez défini lors de l'installation)
```

Ensuite nous allons créer une base de données nommée « glpi », créer un utilisateur « glpi », lui donner un mot de passe et lui accorder tous les droits de lecture/écriture. Pour cela, nous saisissons les commandes :

```
create database glpi; (création de la base de données « glpi »)
```

create user 'glpi'@'localhost' identified by 'glpi'; (création de l'utilisateur avec son mot de passe qui sera « glpi »)

grant all privileges on glpi.* to 'glpi'@'localhost' with grant option; (on augmente les droits de l'utilisateur)

flush privileges; (on met à jour les modifications apportées)

quit (ou exit)

5– Téléchargement et décompression de l'archive « GLPI »

Pour installer GLPI, il est nécessaire de connaître le lien de téléchargement du logiciel. En parcourant le web, on trouve l'adresse exacte de téléchargement de la dernière version stable (on évitera les versions beta et RC) :

<https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz>

Sur la machine Debian, on peut créer un dossier « glpi » dans lequel on téléchargera l'archive, puis on lance le téléchargement de l'archive GLPI depuis ce dossier. **Attention, si vous souhaitez utiliser le plugin FusionInventory ultérieurement, ne téléchargez pas la version 10.0.6 de GLPI car elle n'est pas, à ce jour, compatible avec le plugin FusionInventory. Il faut télécharger la version GLPI 10.0.3 si vous souhaitez que le plugin FusionInventory fonctionne (si vous utilisez l'agent GLPI, vous pouvez utiliser la dernière version de GLPI).**

Lien de téléchargement de la dernière version de GLPI (10.0.6 – Février 2023) :

wget <https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz>

```
glpi-10.0.0.tgz      100%[=====] 84,68M  7,25MB/s  ds 14s
2022-04-27 08:12:17 (6,21 MB/s) - « glpi-10.0.0.tgz » sauvegardé [88789620/88789620]
```

Une fois l'archive téléchargée, il faut la décompresser en saisissant :

tar xvf glpi-10.0.6.tgz

Un dossier « glpi » est créé (et contient tous les fichiers nécessaires à l'installation de GLPI) :

```
root@debianglpi:/glpi# ls
glpi  glpi-10.0.0.tgz
```

On va maintenant déplacer ce dossier décompressé nommé « glpi » dans l'arborescence d'Apache et à l'endroit suivant : **/var/www/html** (c'est à cet endroit que se trouve la page d'accueil par défaut d'Apache ; le fameux « It Works ! »).

Ici, nous

n'avons pas créé de virtualhost pour simplifier le tutoriel.

mv glpi /var/www/html/glpi

Le dossier « glpi » est maintenant situé dans l'arborescence du serveur web Apache2.

Attention, nous travaillons, ici, en mode laboratoire. Si vous travaillez en mode production, GLPI conseille de séparer les dossiers de données et de log et de les mettre dans un autre emplacement que l'emplacement par défaut d'Apache.

2 – LANCEMENT DE L'INSTALLATION DE GLPI 10.0.5

Avant de lancer l'installation de GLPI, vous devez ajouter les modules PHP suivants qui sont nécessaires à GLPI :

```
apt install php8.2-curl php8.2-gd php8.2-mbstring php8.2-zip php8.2-xml php8.2-ldap php8.2-intl php8.2-mysql php8.2-dom php8.2-simplexml php8.2-json php8.2-phpdbg php8.2-cgi
```

Il faut apporter des modifications nécessaires à la bonne installation de GLPI, notamment au niveau du propriétaire et des droits.

On commence par donner la propriété du dossier GLPI à l'administrateur d'Apache (le « www-data ») et on accorde les droits nécessaires :

```
chown -R www-data:www-data  
/var/www/html/glpi/chmod -R 755  
/var/www/html/glpi/
```

On redémarre le serveur Apache :

```
systemctl restart apache2
```

Pour terminer l'installation de l'helpdesk GLPI, il suffit d'ouvrir le navigateur et de saisir, dans la barre d'adresse, l'IP de votre serveur web Apache suivi de /glpi. Attention, si vous avez configuré un virtualhost, adaptez l'URL pour lancer l'installation de GLPI. On obtient alors l'affichage de l'assistant d'installation de GLPI :

On sélectionne le langage, puis « OK » :



On accepte le contrat de licence, puis « Continuer » :



Comme il s'agit d'une première installation, on clique sur le bouton « Installer » :



Attention, il est possible que l'installation ne puisse pas être lancée si certains modules PHP sont absents sur votre machine Debian. Dans ce cas, retournez sur votre console Debian et ajoutez les modules absents.

On retourne sur la page web de l'installateur GLPI et on rafraîchit la page ; normalement, l'écran affiche ceci :

GLPI GLPI SETUP

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 <small>Requis pour l'accès à distance aux ressources (requêtes des agents d'inventaire, Marketplace, flux RSS, ...).</small>	✓
Requis gd extension <small>Requis pour le traitement des images.</small>	✓
Requis intl extension <small>Requis pour l'internationalisation.</small>	✓
Requis libxml extension <small>Requis pour la gestion XML.</small>	✓
Requis zlib extension <small>Requis pour la gestion de la communication compressée avec les agents d'inventaire, l'installation de paquets gros à partir du Marketplace et la génération de PDF.</small>	✓
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille <small>Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.</small>	✓
Requis Permissions pour les fichiers de log	✓
Requis Permissions pour le répertoire des données variables	✓
Suggéré Accès protégé au répertoire des fichiers <small>L'accès Web aux répertoires GLPI doit être désactivé afin d'empêcher tout accès non autorisé à ceux-ci. L'accès web au dossier "files" ne devrait pas être autorisé. Vérifier le fichier .htaccess et la configuration du serveur web</small>	⚠
Suggéré exif extension <small>Renforcer la sécurité de la validation des images.</small>	✓
Suggéré ldap extension <small>Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.</small>	✓
Suggéré openssl extension <small>Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.</small>	✓
Suggéré zip extension <small>Active l'installation de paquets zip à partir du Marketplace.</small>	✓
Suggéré bz2 extension <small>Active l'installation des paquets bz2 à partir du Marketplace. L'extension bz2 n'est pas présente.</small>	⚠
Suggéré Zend OPcache extension <small>Améliorer les performances du moteur PHP.</small>	✓
Suggéré Extensions émulées de PHP <small>Améliorer légèrement les performances.</small>	✓
Suggéré Permissions pour le répertoire du marketplace <small>Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.</small>	✓

Voulez-vous continuer ?

[Continuer >](#) [Réessayer C'](#)

L'ensemble des extensions nécessaires doit être en statut « Requis » sinon l'installation ne peut pas se poursuivre.

Si tout est correct comme l'image ci-contre, cliquez le bouton « Continuer » afin de poursuivre l'installation de GLPI.

La 1^{ère} étape consiste à se loguer au serveur SQL (MariaDB). On indique « localhost » et l'utilisateur « glpi » précédemment configuré (avec son mot de passe !) et on clique sur le bouton « Continuer » :



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 >

Logiquement, la connexion à la base « glpi » doit s'effectuer (message « Connexion à la base de données réussie »). Si la connexion est fonctionnelle, la base « glpi » apparaît. On la sélectionne et on clique le bouton « 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 >

Il faut attendre l'initialisation de la base de données (attention cette phase peut prendre du temps ; soyez patient !). Si tout se passe bien au niveau de l'initialisation de la base, une fenêtre s'affiche ; cliquez le bouton « Continuer » :



La fin de l'assistant s'affiche et des identifiants de tests sont fournis. Le logiciel est prêt à être utilisé :



Ici, nous utilisons l'identifiant « glpi » et le mot de passe « glpi » pour se connecter en tant qu'administrateur et on clique sur « Se connecter ».

Lors de la première connexion, GLPI affichera ce message :

Tableau de bord | Vue personnelle | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous



- Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : `glpi post-only tech normal`
- Pour des raisons de sécurité, veuillez supprimer le fichier : `install/install.php`

Pour changer les mots de passe des utilisateurs par défaut, il suffit de cliquer sur le lien hypertexte de ces derniers et de modifier le mot de passe dans le profil.


Pour le fichier « `install.php` », il faudra revenir sur notre serveur web (Debian) et taper cette commande pour supprimer le fichier par mesure de sécurité :

`rm -f /var/www/html/glpi/install/install.php`

Si on déconnecte la session administrateur et que l'on se reconnecte avec « `glpi` » - « `glpi` », l'écran d'accueil s'affiche (nous avons ici, laissé les mots de passe par défaut mais l'alerte sur le fichier « `install.php` » a bien disparu) :

GLPI | Accueil | Recherche | Super-Admin | État de la connexion

Tableau de bord | Vue personnelle | Vue groupe | Vue globale | Flux RSS | Tous

 Pour des raisons de sécurité, veuillez changer le mot de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : `glpi post-only tech normal`

Central

0
Logiciel

0
Ordinateur

0
Matériel réseau

0
Téléphone

0
Licence

0
Moniteur

0
Baie

0
Imprimante

Aucune donnée trouvée

I. Création d'un ticket :

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new ticket. On the left is a dark sidebar with the GLPI logo and a menu including 'Chercher dans le menu', 'Parc', 'Assistance' (highlighted), 'Tableau de bord', 'Tickets', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', and 'Outils'. The main area has a top navigation bar with 'Accueil / Assistance / Tickets', a search bar, and user information 'Super-Admin - Entité racine'. The central form is titled 'Ticket' and includes fields for 'Entité' (set to 'Entité racine'), 'Titre', and 'Description' (with a rich text editor). On the right, a sidebar contains fields for 'Date d'ouverture', 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie', 'Statut' (set to 'Nouveau'), and 'Source de la demande'.

II. Prise en charge et traitement d'un ticket :

1. Une fois les tickets que vous souhaitez traiter sont affichés, il vous suffit de cliquer sur le titre du ticket concerner pour accéder à la gestion de la demande.

The screenshot shows the GLPI ticket list interface. At the top, there is an 'Actions' button and several toggle icons. Below is a table with the following columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, and CATÉGORIE. A single ticket is listed with ID 2, title 'écran HS', status 'En cours (Attribué)', and priority 'Moyenne'. At the bottom, there is a pagination bar showing '20 lignes / page' and 'De 1 à 1 sur 1 lignes'.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE
2	écran HS	En cours (Attribué)	2023-10-09 09:37	2023-10-09 09:37	Moyenne	glpi i	glpi i	

2. Vous accédez alors au menu des différentes actions possibles sur le ticket (zone **1**) au détail de la demande et au suivi du ticket (zone **2**) et aux paramètres du ticket (zone **3**).

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 5

Tous

GL

Créé : À l'instant par gipi

écran HS

j'ai plus d'écran

Ticket

Date d'ouverture

2023-10-09 09:37:20

Type

Incident

Catégorie

----- i +

Statut

En cours (Attribué)

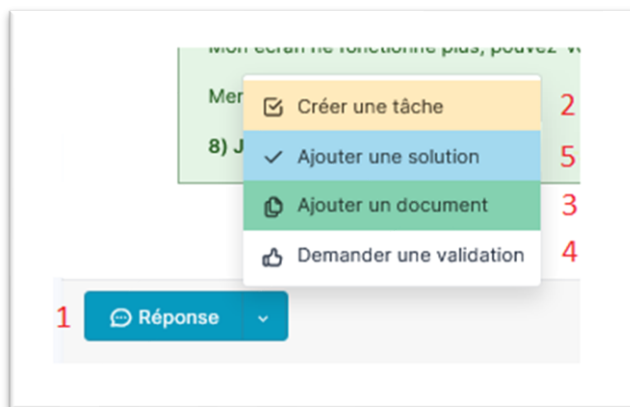
Source de la demande

Réponse

Filtres

Sauvegarder

3. Actions sur un ticket



Différentes actions sont possibles :

Ajouter un suivi en cliquant sur le bouton Réponse ou choisir une des actions parmi celles proposée en cliquant sur le menu déroulant du même bouton

Vous avez la possibilité :

- D'ajouter **un suivi (1)** - information concernant la demande, question au demandeur...
Le suivi permet l'ajout d'informations à un ticket existant, par exemple signaler que le demandeur a rappelé, que le ticket est en attente de la disponibilité du demandeur... C'est l'élément permettant les échanges entre le demandeur et les personnes en charge de son ticket.
- D'ajouter **une tâche (2)** - ajouter une action à mener
La tâche est une action correspondant à une intervention technique liée à un ticket.
- De joindre **un document (3)** - par exemple une notice ou une procédure
- De faire **une demande de validation (4)** - Demander à un responsable de valider un élément lié au ticket (ex : budget, travaux, inscription...)
- De **solutionner le ticket (5)** - informer qu'une solution a été apportée et ainsi clore la demande
Une fois la solution saisie, le ticket prend le statut Résolu, jusqu'à approbation de la solution ou de l'expiration du délai d'approbation (au-delà de 15 jours, sans intervention du demandeur, le ticket sera clos automatiquement).

Remarque : Une fois la solution approuvée, le ticket prend le statut Clos. Un ticket clos n'est plus modifiable.

• Modification de Gestionnaire

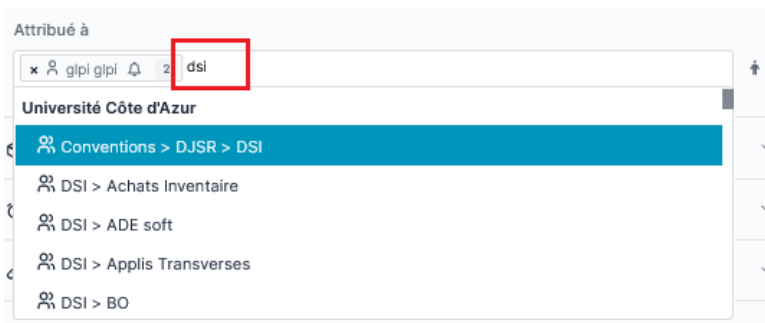
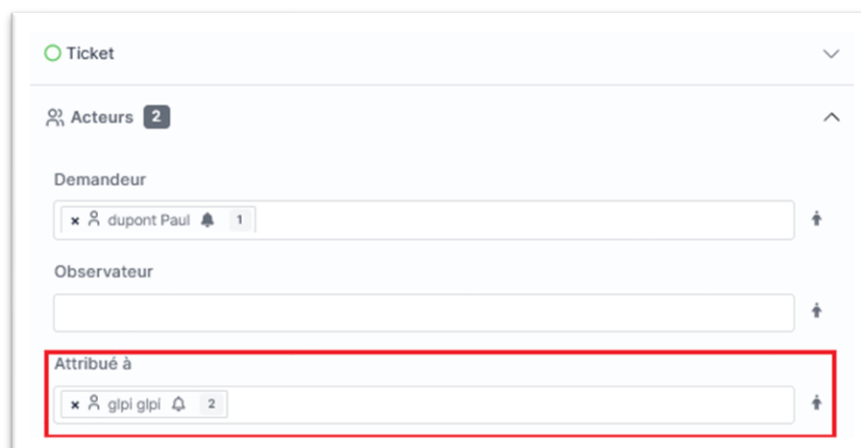
Il peut être nécessaire de modifier le groupe ou le gestionnaire d'un ticket qui a été mal orienté ou si sa résolution nécessite de le transférer à un autre service.

Lorsqu'un ticket est créé, il est automatiquement attribué à un ou plusieurs groupes de gestionnaires.

Il est possible de visualiser la liste des « acteurs » de la demande en cliquant sur Ticket dans la zone (3).



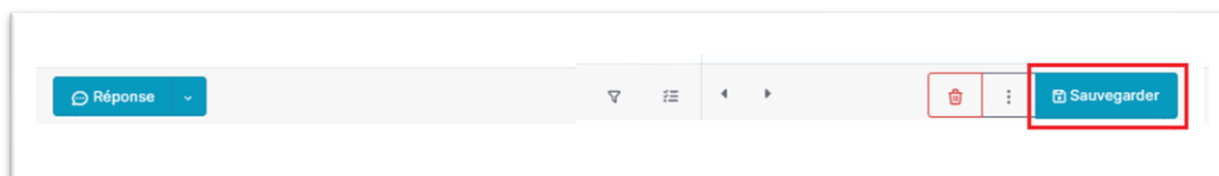
On peut modifier le(s) groupe(s) en charge du ticket par ajout ou suppression dans le champs « Attribué à »



Il est possible de retrouver le groupe ou l'utilisateur à partir de la barre de recherche proposée en saisissant les première lettres du nom rechercher vous aurez accès aux suggestions de la plateforme



Remarque : Lorsque vous apportez des modifications au ticket pensez à sauvegarder avant de quitter la page sinon vos modifications ne seront pas enregistrées



• Validation

Déposer une demande de validation

Un ticket peut nécessiter une validation de la part d'un responsable de service ou d'un service.

Pour envoyer cette demande, ouvrir le ticket concerné et cliquer sur « Validation ».

Sélectionnez le nom du valideur ou du groupe valideur.

Saisissez un commentaire précisant le contexte de votre demande (conseillé) puis terminez en cliquant sur

« + Ajouter ».

Une fois la validation ajoutée, une notification par mail est envoyée au valideur.

