### Protocole installation de GLPI



### Table des matières

1.	Présentation de GLPI	.2
2.	Étapes d'Installation de GLPI	.2
		-
2 – L	ANCEMENT DE L'INSTALLATION DE GLPI 10.0.5	.3

## 1. Présentation de GLPI

#### 1. Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) utilisé pour suivre et gérer les ressources informatiques d'une organisation. Développé initialement en PHP, il permet aux entreprises de gérer leur infrastructure informatique, y compris les équipements, les utilisateurs, et les demandes d'assistance. GLPI est très apprécié pour sa flexibilité, sa facilité d'utilisation, et sa communauté active de développeurs.

#### 2. Objectifs de GLPI

- **Gestion de parc informatique** : Gérer les équipements, logiciels, contrats, et licences d'une organisation.
- **Gestion des incidents** : Enregistrer, suivre et résoudre les incidents informatiques signalés par les utilisateurs.
- **Gestion des demandes de service** : Optimiser le traitement des demandes via une interface simple et intuitive.
- **Gestion des changements** : Suivre les modifications apportées à l'infrastructure pour assurer un suivi rigoureux.
- **Rapports et statistiques** : Générer des rapports détaillés pour aider à la prise de décision et à l'optimisation des ressources.

### 2. Étapes d'Installation de GLPI

#### A. Prérequis

Avant de commencer l'installation de GLPI, assurez-vous que votre serveur réponde aux exigences suivantes :

- Système d'exploitation : Linux (Debian, Ubuntu, CentOS, etc.) ou Windows.
- Serveur Web : Apache ou Nginx.
- Base de données : MySQL/MariaDB.
- **PHP**: Version 7.4 ou supérieure.

#### B. PREPARATION DE LA MACHINE DEBIAN 1

#### > Mise à jour des paquets :

apt update && apt upgrade

- > Installation du serveur LAMP (Apache, MariaDB, PHP 8.2) :
- > Apache : apt install apache2
- MariaDB : apt install mariadb-server mysql\_secure\_installation
- PHP 8.2 (ajout du dépôt Sury pour PHP 8.2): curl -sSL https://packages.sury.org/php/README.txt | bash -x apt update && apt install php8.2 libapache2-mod-php8.2 systemctl restart apache2

#### C. Création de la base de données GLPI

Connexion à MariaDB : mysql -u root -p

- Création de la base et de l'utilisateur : CREATE DATABASE glpi; CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'glpi'; GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.\* TO 'glpi'@'localhost' WITH GRANT OPTION; FLUSH PRIVILEGES;
- Téléchargement et installation de GLPI Téléchargement de l'archive GLPI : wget <u>https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.6/glpi-10.0.6.tgz</u>
- Décompression et modification des droits

systemctl restart apache2

tar -xvzf glpi-10.0.6.tgz -C /var/www/html/ chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi chmod -R 755 /var/www/html/glpi

## 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 php-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 « wwwdata ») et on accorde les droites 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 » :

וק	GLPI SETUP
	Licence
	GNU GENERAL PUBLIC LICENSE
	Version 2, June 1991
Copy	right (C) 1989, 1991 Free Software Foundation, Inc.,
51 Fra	anklin Street, Fifth Floor, Boston, MA 02110-1301 USA
Every	one is permitted to copy and distribute verbatim copies
of this	s license document, but changing it is not allowed.
	Preamble
The	licenses for most software are designed to take away your
freedo	om to share and change it. By contrast, the GNU General Public

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

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

GLPI SETUP	
Verification de la compatibilité de votre environnement avec rexecution de GL	PI
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 intlextension Requis pour l'internationalisation.	~
<b>Requis</b> zlib extension 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.	~
Requis Libsodium ChaCha20-Poly1305 constante de taille Activer l'utilisation du cryptage ChaCha20-Poly1305 requis par GLPI. Il est fourni par libsodium à partir de la version 1.0.12.	~
Requis Permissions pour les fichiers de log	~
Requis Permissions pour les dossiers de données	~
Suggéré Version de PHP supportée Une version officiellement supportée de PHP devrait être utiliser pour bénéficier des correctifs de sécurité et de bogues.	~
Suggéré Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web La configuration du dossier racine du serveur web devrait être `/var/www/glpi/public` pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles.	~
Suggéré Configuration de sécurité pour les sessions Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée.	~

A l'étape suivante, nous devons renseigner les informations pour se connecter à la base de données. Nous indiquons "**localhost**" en tant que serveur SQL puisque MariaDB est installé en

local, sur le même serveur que GLPI. Puis, nous indiquons notre utilisateur "glpi\_adm" et le mot de passe associé.

<b>C</b>	
<b>S</b> lbi	GLPI SETUP
	Étape 1
	Configuration de la connexion à la base de données
Serveur SQL (MariaDB	ou MySQL)
localhost	
Utilisateur SQL	
glpi_adm	
Mot de passe SQL	
Continuer >	

près avoir cliqué sur "**Continuer**", nous devons choisir la base de données "**db23\_glpi**" créée précédemment.

Étape 2 Test de connexion à la ba		
Test de connexion à la ba		
	se de données	
e données réussie		
euillez sélectionner une b	ase de données :	
ase ou utiliser une base exist	nte :	
	e données réussie /euillez sélectionner une base exista	e données réussie /euillez sélectionner une base de données : base ou utiliser une base existante :

#### Poursuivez...

🗃 asmaaa IEn fonctionI - Oracle VM V	VirtualBox					-	0	×
Fichier Machine Écran	Entrée Périphériques	Aide						
	Activities O Firefox ESR		Oct 16 11:09		<b>点 4</b> 0			
	Setup GLPI	×      O Server Not Found × +			~ x			
	←→ ℃ 0	C localhost/glpifinstall/install.php		日本合	○ @ £ =			
		_						
		<b>Colni</b>	GL PI SETUP					
		- "P'						
			Étape 3 Inlication de la base de données					
		Continuer >						
				9	0 📜 🗗 🧷 🗐 📑	🗕 🖸 🚫 💽 o	TRL D	RO!

🙋 asmaaa	[En fonction]	Oracle VM	VirtualBox	x										-	٥	×
Fichier	Machine	Écran	Entrée	Périphériques	aide											
			Activit	ties 😆 Firefox ESR				Oct 16 11:10			÷	•				
			ē :	Setup GLPI	× 0	Server Not Found ×	+				~	×				
			← -	→ C	O 🗅 loc	alhost/glpi/install/install.php			目本公	6		£) ≡				
						<b>G</b> Ini										
								Étape 4								
								Récolter des données								
						📴 Envoyer "statistiques d'i										
						Nous avons besoin de vous	s pour améliore	er GLPI et son écosystème de plugins !								
						Depuis GLPI 9.2, nous avon	s introduit une	nouvelle fonctionnalité de statistiques appelée "Té	élémétrie", qui							
						Une fois envoyées, les stati	stiques d'usag	je sont agrégées et rendues disponibles à une large								
						developpeurs GLPI.										
						Dites-nous comment vous u Voir ce qui serait envoyé	utilisez GLPI po	our que nous améliorons GLPI et ses plugins !								
								Référencez votre GLPI								
						Par ailleurs, si vous appréci- remplissant le formulaire su	ez GLPI et sa c ivant 🥟 Le for	communauté, prenez une minute pour référencer vo mulaire d'inscription	otre organisation er							
			_													
						Continuer >										
										2 💿 📜	P.	Ø 📄	🗆 💾 🔽	S 💽	CTRL D	ROITE

suivez les dernières étapes qui n'ont pas de réel impact. Le plus dur est fait !

**Félicitations, vous venez d'installer GLPI !** Comme le précise la dernière étape, le compte **administrateur** par défaut est "**glpi/glpi**" !

🙋 asmaaa	[En fonction] -	Oracle VM 1	/irtualBox														Ō	$\times$
Fichier	Machine	Écran	Entrée	Périphériques	Aide													
			Activitie	es 🗘 Firefox ESR				Oct 16 11:	12					ň	()			
			🗈 Se	tup GLPI	× ① Serv	er Not Found	× +							~	×			
			← →	C	localhos	t/glpi/install/insta	ill.php				E XA E	12	U	۲	ຢ ≡			
						Glpi		GLPI										
								Ét	ape 5									
							Une de	ernière chos	se avant de	démarrer								
						Vous souhaitez ob règles ou dictionn	itenir de l'aide po aires préconfigur	ur intégrer GLPI : rés ?	dans votre SI, fa	aire corriger un bug	ou bénéficier de							
						Nous mettons à vo GLPI-Network est	otre disposition i un service comm	espace https://s nercial qui compr	ervices.glpi-net rend une souscri	etwork.com. ription au support ni								
						garantissant la cor Sur ce même eror	rrection des bugs	s rencontrés avec	c un engagemen	nt de délai. I nour vour aider de	ane votre							
						ntégration de GLP		e contacter un pr	artenare officie	a pour vous aider de								
						Continuer >												
												9		70	2		CTRL D	ROITE

Nous allons donc nous connecter avec le compte "glpi" et le mot de passe "glpi".

👸 asmaaa	[En fonction]	- Oracle VM	VirtualBox								- ć	) ×
Fichier	Machine	Écran	Entrée	Périphériqu	les i	Aide						
			Activitie	es 🚯 Firefox E	ESR		Oct 16 11:13		<u>.</u>			
			ē	Authentication - G	ilpi ×	Server Not Found	× +		~ ×			
			← →	C	0 0	localhost/glpi/index.php			ම එ ≡			
							GIDI					
							YLF I					
							Login to your account					
							Login to your account					
							Login					
							gipi					
							Password					
							••••					
							Login source					
							GLPI internal database +					
							🔁 Remember me					
							Sian in					
								2	) 🔃 🗖 🤌 🗐 🖳	I 🖃 🔽 🏈	🛃 СТ	RL DROITE

Bienvenue sur votre nouveau serveur GLPI!

The field of the f	annear IEn fonction1 - Occula VB	MAN Method Davi			
Activities       On etcolor       Calification       Cal	Fichier Machine Écran	Entrée Périphériques Aide			U A
Attitel Ferede ESE     © Ferede ESE     © Severe Not Fload     • •     • •     • •     • •        • •        • •        • •           • •        • •              • •              • •	Figure Figure				
Image: Control of the standard		Activities (c) Firefox FSP Oct 16 11:13		去 40 户	
Control Decales set indexes para set		G Interface standard - GLPI × ① Server Not Found × +		~ x	
<td< td=""><td></td><td><math>\leftarrow \rightarrow C</math> <math>\bigcirc</math> <math>\square</math> localhost/dipi/front/central.php</td><td>Xa 🖒</td><td>2 © © ∱ ≡</td><td></td></td<>		$\leftarrow \rightarrow C$ $\bigcirc$ $\square$ localhost/dipi/front/central.php	Xa 🖒	2 © © ∱ ≡	
<td< td=""><td></td><td></td><td></td><td>Super-Admin</td><td></td></td<>				Super-Admin	
Chercher dans le menu Assistance Cestola Codats Codats Configuration <p< td=""><td></td><td></td><td>Rechercher Q</td><td>Entité racine (Arborescence)</td><td></td></p<>			Rechercher Q	Entité racine (Arborescence)	
<ul> <li>Parc</li> <li>Assistance</li> <li>Cestion</li> <li>Outlis</li> <li>Configuration</li> <li>Configuration</li> <li>Configuration</li> <li>Central</li> <li></li></ul>		⇔ Chercher dans le menu Tableau de bord Vue personnelle Vue groupe Vue global	le Flux RSS Tous		
Assistance Central Coulis Coulis<		🕈 Parc 🗸			
I cestion   I cutis   I cutis <td></td> <td>Assistance     Substance     Substance</td> <td>de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : di hier : install/install.php</td> <td>bi post-only tech normal</td> <td></td>		Assistance     Substance     Substance	de passe par défaut pour le(s) utilisateur(s) : di hier : install/install.php	bi post-only tech normal	
Central V + V C Central V C Central V + V C Central V C Central V + V C Central V C Ce		G Gestion ~			
Administration		🖨 Outils 🗸 Central 🗸 +	'D (C	う ≪ 歯 ピ ()	
<sup>©</sup> Contriguration <sup>©</sup> Contrig <sup>©</sup> Contrig		⊘ Administration ~			
<ul> <li></li></ul>		© Configuration V			
		Logiciel Dodinateur Matériel Téléphone S			
Licence and       Vorteour       Bac       Inprimante         Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée         Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée       Aucure domée trouvée         Ordinateure par Iocathostylg/J/front/supplier,ph?reset=reset       Pointeurs       Pointeurs       Pointeurs					
Aucure domée trouvée     Statuts des tickets par mois       Ordinateurs par Iocathostylp///ront/supplier,php?reset=reset:     Pointeurs     Pointeurs     Pointeurs     Pointeurs		Licence Moniteur Baie Imprimante	Average dee	nnie france	
Aucure domée trouvée     Aucure domée trouvée     Aucure domée trouvée     Aucure domée trouvée     Statuts des tickets par mois       Ordinateurs par Modie     Ordinateurs par Audure domée trouvée     Matariels to mens     O     O       K Réduite la mensu     4     Statuts des tickets par mois     O     O       Iocathostylp///ront/supplier,php?reset=reset     0     O     O     O					
Monteurs par Fabricant                  & Ridurs In menu               Asstratures                 Collabort/glp//front/suppler,php?reset=reset               O             Groupe               O               O               Pourssenur               Pourssenur               O               O               Pourssenur               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O               O		Aucune donnée trouvée Aucune donnée trouvée Aucu	ne donnée Statuts des tickets par mois		
Réduire le manu     4     0 <td></td> <td>Ordinateurs par Moniteurs par Modèle Matérie</td> <td>cuvée Is</td> <td>O</td> <td></td>		Ordinateurs par Moniteurs par Modèle Matérie	cuvée Is	O	
« Réduire la menu Localhost/glp//front/supplier,php?reset=reset           O Groupe		Fabricant C réseau j	par 13 0 0 0 Tickets en	0 0 Changement	
to como a o gran a company a co		Réduire le menu     4     C     O     Groupe     C     Groupe     C	pcument retard		
		wwwwwygyphiningawphiciphihitesceresce			

crée un compte utilisateur :

A	G Utilisateur - Nouvel éléme ×	<li>③ Server Not For</li>	ound × +						
÷	- → ơ : : • •	🗅 👓 localhost/glp	pi/front/user.form.php		Χ <sub>Α</sub>	☆ ♥ ● ሷ			
	GLPI	🙆 Accueil / 😇 A	dministration / 🎗 Utilisateurs 🛛 + 🔍 🕁	Rechercher	a	Super-Admin Entité racine (Arborescence)	ol		
	<ul> <li>Chercher dans le menu</li> </ul>	8 Nouvel él	lément - Utilisateur						
	✿ Parc ~	Houveres	ement - Otmateur						
	G Assistance ~	Identifiant	asmaa						
	🖨 Outils 🗸 🗸	Nom de famille	el jraoui						
	Administration ~     Administration ~	Prénom	asmaa						
	R Groupes	Confirmation	••••						
		mot de passe	L'utilisation des fuseaux horaires n'a pas été activé.						
	Règles     Dictionnaires	Fuseau horaire	Exécutez la commande "php bin/console database:enable_timezones" pour l'activer.						
	& Profils	Actif	Oui -	Courrie	is + O				
	C File d'attente des notifications	Valide depuis		t O Valide j	usqu'à	m 0			
	Journaux	Téléphone							
		mobile		Catégo	rie * i	+			
_	// Distriction in motory	Téléphone 2							
						🖸 💿 🐚 🗐 🤗			
[En fonction] - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph	ériques A	lide						D
[En fonction] - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph Activities V Fi	ériques A	lide	Oct 16	11:18			<b>素 4</b> 0 습	D
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Péripho Attivities C Fi G G Accueit - GL	ériques A refox ESR .PI ×	© Server Not Found × +	Oct 16	11:18	_	_	≛ 40 û ~ ×	D
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphe C C Accueit- GL C	ériques A refox ESR PI ×	O Server Not Found × +	Oct 16	11:18	_	義 ☆	+ ↓ 0 -> × © ⊕ £ ≡	ð
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphe	ériques A refox ESR PI × O D		Oct 16	11-18		落 ☆	transition (c) transition (c	đ
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphe	ériques A refoxESR PI ×	O Server Not Found × + D locathost/plpifront/helpdesk.public.php @ Accueil	Oct 16	11:18		¥4 ∰	entre races	ð
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphu C C Accuel - GL C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	ériques A refox ESR PI × C	lide ○ Server Not Found × + ) localhost/glpiffront/helpdesk.public.php @ Accueil ○ Tickets	Oct 16 + c	1118	NOTES FURILIQUES	<b>张 ☆</b>	enterina en	٦
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph C C Accuel - GL ← → C ← Accuel ← Créer un ticket 0 Tickets	ériques A refoxESR PI × O C	O Server Not Found × +       ○ Server Not Found × +       ○ Locathost/glp/front/helpdesk.public.php       @ Accueil       O Tickets       ● Nouveau	Oct 16	1118 réer un ticket	NOTES PUBLIQUES	茶 ☆	trate race	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphe	ériques A refoxese PI	\ide O Server Not Found × + D locathost/glp/front/helpdesk.public.php @ Accueil O Tickets ● Nouveau O En cours (Attribué)	Oct 16	11:18 Her un ticket	NOTES PUBLIQUES	発 ☆	et de la constante de la cons	J
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphu Activities € F G Accuell - GL ← → C ← → C ← Accuell + Créer un ticket © Fore aux ques	ériques A refox ESR PI × P	Q Server Not Found × + D localhost/glpi/front/helpdesk.public.php @ Accueil  C Tickets Nouveau C En cours (Attribué) En cours (Attribué) En cours (Plantife)	Oct 16	1118 Her un ticket	NOTES PUBLIQUES	落 ☆	et de la v x © @ ĝ ĝ ≡ Set-Service	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périphu Activities ● F G Accuel - GL ← → C ← → C ← → C ← Accuel ← Créer un ticket ⊕ Réservations ⊕ Foire aux quest	ériques A refox ESR PI × C C C C	Image: Server Not Found       x       +         Isocalhost/glpl/front/helpdesk.public.php       Image: Server Not Found       x         Image: Server Not Found       x       +       x         Image: Server Not Found       x       +       x       +         Image: Server Not Found       x       +       x       + </td <td>Oct 16</td> <td>1118 Her un ticket</td> <td>NOTES PUBLIQUES</td> <td>落 ☆</td> <td>terior terio</td> <td>Ð</td>	Oct 16	1118 Her un ticket	NOTES PUBLIQUES	落 ☆	terior terio	Ð
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph Activities O F C G Accuell - Cu C C C C Accuell + Order un ticket © Foire aux ques	ériques A refox ESR Pl ×	Alde O Server Not Found × + Iocalhost/glpi/front/helpdesk.public.php Accoull      O Tickets     Nouveau     C En cours (Attribué)     En cours (Attribué)     En cours (Planfilé)     En attente     DBardos	<b>Oct 16</b>	1118 Her un ticket	NOTES PUBLIQUES	Ra 公	trefe nace	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph Activities P F C G Accueil - GL ← → C ← Accueil + Créer un ticket © Foire aux ques	ériques A refox ESR .PI × O D P	Aide	Oct 16	eler un ticket	NOTES PUBLIQUES	茶 ☆	traiteraces	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	ériques A refox ESR PI × C C C	O Server Not Found × +         D localhost/glp/front/helpdesk.public.php         Ø Accuell         O Tickets         Nouvrau         O En cours (Attribué)         En cours (Planfife)         En attente         O Résolu         O Résolu         O Résolu	Oct 16	1118 Her un Holert 0 0 0 0 0 0	NOTES PUBLIQUES	茶 ☆		0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph Activitie Priph Activitie Priph Accueil Acu	ériques A refox ESR PI × C C C	O Server Not Found × +         O localhost/glpi/front/helpdesk.public.php         O Accuell         O Tickets         ● Accuell         O En cours (Attribué)         En cours (Plantflé)         ● En attente         O Résolu         ○ Clos         ■ Supprimé	0ct16	1118 ever un ticket 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	NOTES PUBLICOES	<b>张 ☆</b>	Image: with a constraint of the constraint of th	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph C Celent-GL ← → C ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Créer un tekets ⊕ Réservations ⊕ Foire aux ques	ériques A refox ESR PI × C C C	O Server Not Found × +         O localhost/glpi/front/helpdesk.public.php         O Accuell         O Tickets         ● Accuell         O En cours (Attribué)         ● En cours (Attribué)         ● En cours (Planffé)         ● En attente         ○ Résolu         ○ Clos         ■ Supprimé         PLUX #35 PUELCS	0ct16	1118 ever un ticket 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	NOTES PUBLICOLES	茶 ☆	÷ ↓ ↓ × × © ⊕ ♪ ≡ Set-Service	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph C Celent-GL ← → C ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Accueil ← Créer un teket ⊕ Réservations ⊕ Foire aux ques	ériques A refox ESR PI × C C C	Alde	0ct16	1118 ever un ticket 0 0 0 0 0 0 0 0 0	NOTES PUBLICUES	<b>张 ☆</b>	÷ ↓ ↓ × × © ⊕ ♪ ≡ Set-Service	0
(En fonction) - Oracle VI Machine Écran	M VirtualBox Entrée Périph C Calculation C Accuell C Créer un ticket C Créer un ticket C Réservations Réservations Priore aux ques	ériques A refox ESR PI × C C C	Alde	0ct16	1118 ever un ticket 0 0 0 0 0 0 0 0 0	NOTES PUBLICUES	茶 ☆	÷ ↓ ↓ × × © ⊕ ♪ ≡ Set-Sende	0

#### Veuillez rentrer le nom , prénom , mode de passe et choisir le profile Self-profile

L'utilisateur peut se connecter à son compte sur l'interface GLPI pour soumettre un nouveau ticket en cas de problème ou de demande d'assistance. Après s'être connecté, il accède à la section **Assistance** et clique sur **Ajouter un ticket**. Il doit ensuite remplir les informations comme le titre, la description du problème, et le niveau d'urgence. Une fois le ticket soumis, il est automatiquement envoyé à l'équipe technique. Un technicien sera alors assigné pour gérer et résoudre la demande dans les plus brefs délais.

Act	ivities 😆 Firefox ESI	R		Oct 17 12:15			<b></b> ●)	â					
ē	G Interface simplifiée -	GLPIX	+			`	/	×					
←	$\rightarrow$ C	0 🗅 lo	<b>calhost</b> /glpi/front/tracking.injector.p	hp E	] 🔻 🖒	9 (	) 1	=					
	<b>G</b> LPI	<u>ہ</u>	Accueil	S	Self-Service AE Y								
•	· Accueil	Description de la demande ou de l'incident											
+	Créer un ticket												
0	Tickets		Туре	Demande *									
Ē	Réservations		Catégorie	v i									
Ø	Foire aux questions		Irrence	Movenne									
			Élémenteién	L									
			Elements associes	T									
			Observateurs										
			Titre	demande d'installation application									
			Description *	Paragraphe V B I ····									
				je demand <u>d'installation</u> teams									
				Fichier(s) (2 Mio maximum) i									
×	CRéduire le menu			Glissez et déposez votre fichier ici, ou									

Connexion : Connectez-vous à GLPI avec vos identifiants de technicien ou administrateur

Accès aux tickets : Une fois connecté, allez dans le menu "Assistance" et cliquez sur "Tickets" pour voir la liste des tickets ouverts ou assignés.

🙋 asmaaa	[En fonction] -	Oracle VM	VirtualBox														O	$\times$
Fichier	Machine	Écran	Entrée	Périphériques	Aide													
			Activiti	es 🚯 Firefox ESR				Oct 1	6 11:23					*	()			
			ē	Tickets - GLPI	× () Serve	r Not Found	× +							$\sim$	×			
			← →	C	🗘 🗅 localhost	t/glpi/front/tick	et.php					ŵ		غ ھ	ე ≡			
			<ul> <li>Find m</li> <li>Assist</li> <li>Assist</li> <li>Ti</li> <li>t</li> <li>c</li> <li>c</li> <li>c</li> <li>c</li> <li>c</li> <li>c</li> </ul>	Create ticket     Create ticket	Home / Ø Assistant     Chan     Ch		e / O Tickets + Q (2) B (0) Search teristics - Status * is * Not solved * e (ri group) (2) Eastch (2) (2) (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2		ER - A: ER TI asmaa j	Q SSIGNED TO - ECHNICIAN	Technician Emité racine (tree st	TIME TO RESOLVE						
			ی ت	Recurrent tickets	d'ir apj	1 demande New 2024-10-16 09:21 2024-10-16 d'Installation application			24-10-16 09:21	a hada ana Y								
			ಕ	Recurrent changes	20	~ rows	page			Showing 1 to	2 of 2 rows							
			ВM															
			₫ To															
			© A0	dministration ~														
			(g) 56															
			« Co															
					_													
													2 💿 📜	<b>ð</b>		🗆 👉 🔽	TRL D	ROITE

**Traitement** : Cliquez sur le ticket pour afficher ses détails, y ajouter des commentaires, modifier son statut (en cours, résolu) et assigner les actions nécessaires pour le résoudre.

asmaaa (En fonction) - Oracle VM VirtualRov				– ā X
Fichier Machine Écran Entrée Périnhér	ques Aide			
	daes Alde			
Activities O Firen	DI ESK	0(16)11:23	± • U	i
S2 Ticket (#1) - de	mande d'in × U Server Not Found × -	F	~ ×	
← → C	O localhost/glpi/front/ticket.form.php	??id=1	☆ ♡ ④ ♪ =	
GLPI		ets + Q 🟠 🖬 🔟 Search	Q Technician Entité racine (tree structure) TE ~	
⇒ Find menu	« < III	demande d'installation application (1)	2/2	
🗇 Assets	Tisket			
G Assistance	<ul> <li>Statistics</li> </ul>	Created: ③ 2 minutes ago by 🎗 el jraoui asmaa	① Ticket ^	
① <u>I</u> ickets	Anerouale	demande d'installation application	Opening date	
+ Create ticket	Knowledge base		2024-10-16 09:21:0:	
△ Problems	Ritowiedge base	je demand installation PHP et Java dans mon Pc	Туре	
🖒 Changes	Coete		Request +	
😂 <u>P</u> lanning	Repierts		Category	
ও St <u>a</u> tistics	Projects		······································	
ත් Recurre <u>n</u> t tic	ets Project tasks		Charlan	
ති Recurre <u>n</u> t cha	inges Chapters		Status	
🔁 Management	Historical		• New *	
🖨 Tools	All		Request source	
Administration	~ All		Helpdesk v i	
	·		Urgency	
🛠 Collapse menu		Answer ~ 72	E ↓ E Save	
			2 💿 📜 🗖 🖉 🗐 [	💻 🔚 🚺 🔇 💽 CTRL DROITE

**Clôture** : Une fois la demande traitée, vous pouvez clôturer le ticket en modifiant son statut à **"Résolu"** ou **"Clos"**.

