

GLPI sous Windows

Préparation, Installation, Mise en service

Nom :	Prénom :
ALVES ROSA	Lucas

Objectifs :

→ Préparation, installation et mise en service d'une solution libre et open-source de gestion de parc informatique et de helpdesk.

Matériel requis :

- 1 ordinateur équipé avec connexion réseau disposant d'au moins 4 Go de mémoire vive,
- Système d'exploitation Windows 10,
- 1 commutateur Ethernet,
- 1 routeur Ethernet,



GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre permettant la gestion complète d'un parc informatique.

1 Installation et configuration de Wamp Server 64 :

2.1. Installation de WAMP Server 64 :

La suite de logiciels WAMP (Windows, Apache, MySQL, Php) permet d'obtenir rapidement un serveur WEB sous Windows.

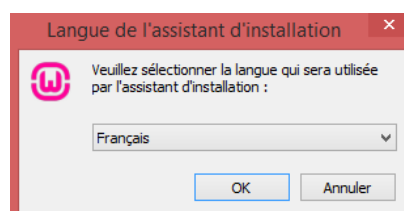
Si le logiciel WAMP Server 64 n'est pas installé sur votre poste, procédez à celle ci:

- Installer tous les paquetages VC9 à VC14 (Pas de VC12).
- De manière à faire apparaître l'assistant intégré, effectuer un double clic sur l'icône du programme d'installation de **WAMP(x64).**

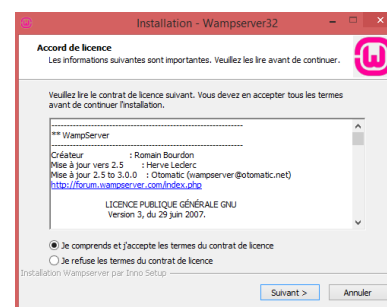
Sélectionner la langue française.

Exemple de fenêtre obtenue :

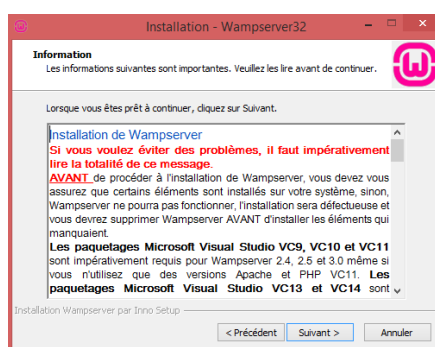
Cliquer sur le bouton **OK**



- Pour continuer, il est nécessaire d'accepter la licence. Appuyer sur le bouton **Suivant**



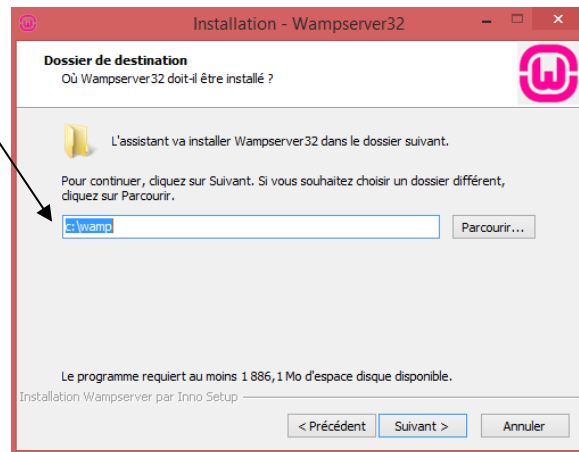
- Respecter les consignes d'installation fournies par l'éditeur de la suite logicielles (déjà fait par l'installation des paquetages)



- A présent, vous devez choisir un dossier où seront stockés les différents fichiers de WAMP.
Le bouton **Parcourir...** offre la possibilité de parcourir l'arborescence du disque dur.

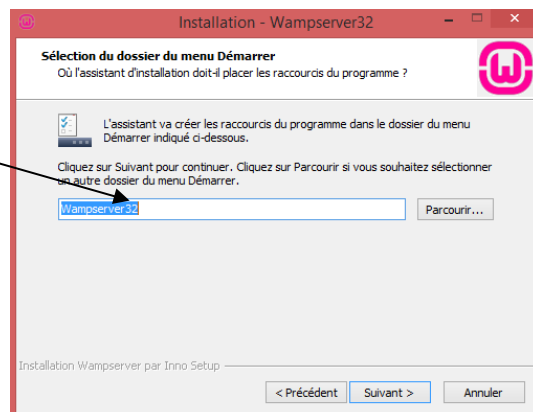
De cette manière, il vous permet de choisir facilement l'emplacement où seront stockés les fichiers de WAMP.

Stocker sous C:\wamp64

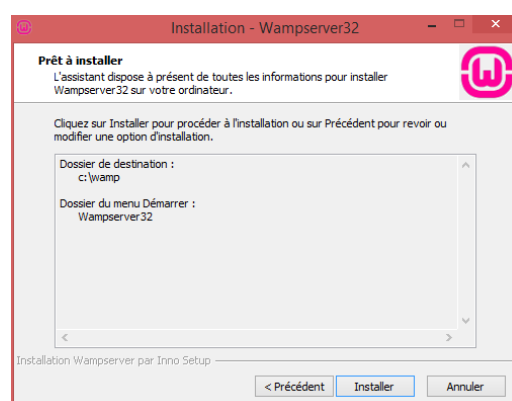


- L'installation de raccourcis permet d'accéder rapidement aux fonctionnalités de mise en œuvre de WAMP. Cliquer sur **Suivant>**.

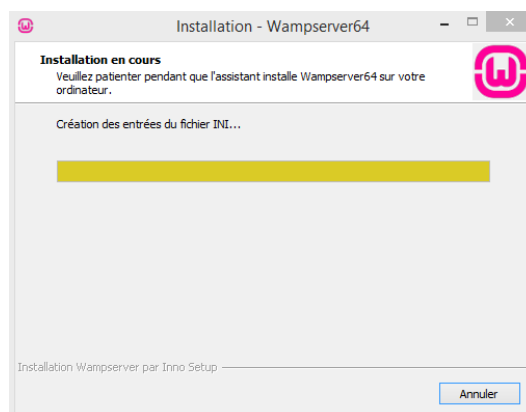
Wampserver64



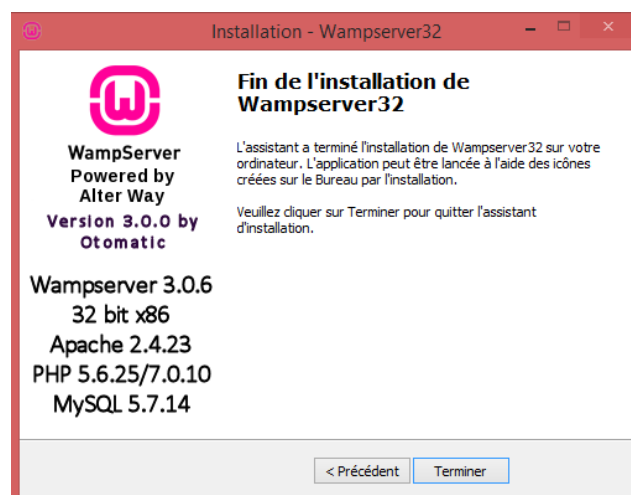
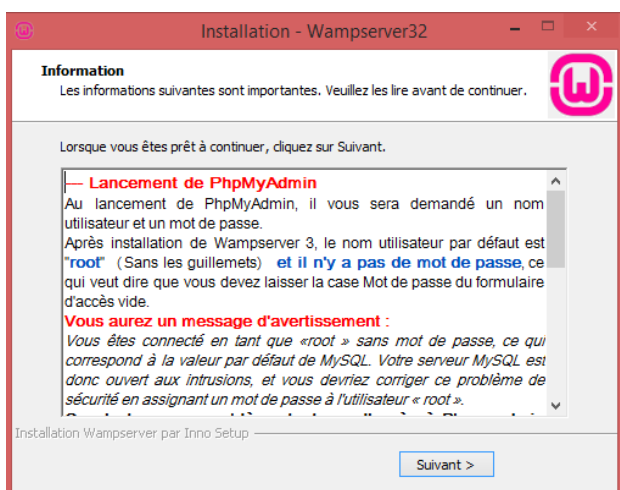
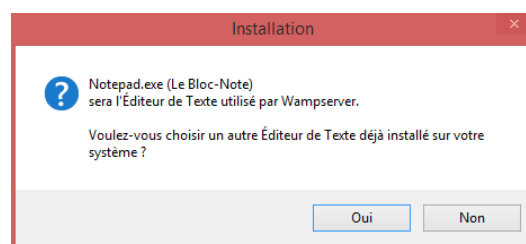
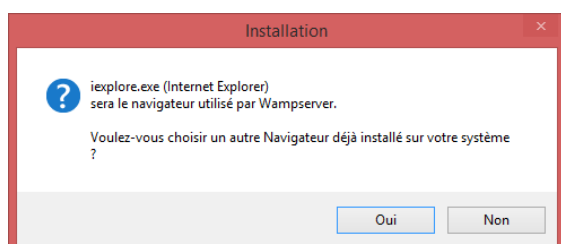
- Un récapitulatif s'affiche à l'écran. En cas d'erreur, vous pouvez revenir en arrière à l'aide du bouton **<Précédent**.
Pour lancer l'installation, il vous suffit de cliquer sur le bouton **Installer**.



- Le transfert des fichiers ne dure que quelques minutes. Vient ensuite la phase où WAMP détecte éventuellement la présence d'Internet Explorer ou autre. Il vous demande alors si vous souhaitez privilégier l'usage de ce navigateur. Même chose pour l'éditeur de texte. Ce choix n'est pas important car il vous sera toujours possible de lancer directement celui qui vous convient le mieux.



- Si une ou deux boîtes de dialogue supplémentaires apparaît, alors vous pouvez cliquer indifféremment sur le bouton **Oui** ou **Non**. **Cliquer sur oui.**



2.2 Sécurisation et création de la base Mysql :

• Modification mot de passe root :

Par défaut, votre base Mysql n'est pas sécurisée. En effet, l'utilisateur root est créé sans mot de passe.

Pour ce faire rendez vous dans phpmyadmin (<http://localhost/phpmyadmin/> dans notre cas), puis dans l'onglet *Comptes utilisateurs*.

Vous pouvez apercevoir ici les différents utilisateurs et leurs droits.

Sélectionner root et modifier les privilèges afin de modifier **le mot de passe** en **root**.

• Préparation de la base Mysql :

Pour que GLPI puisse communiquer avec la BD, il lui faut un nom d'utilisateur.

Pour des raisons de sécurité nous n'allons pas utiliser l'utilisateur *root* qui possède tous les droits, mais un utilisateur *GLPI* qui possède uniquement les droits sur sa base.

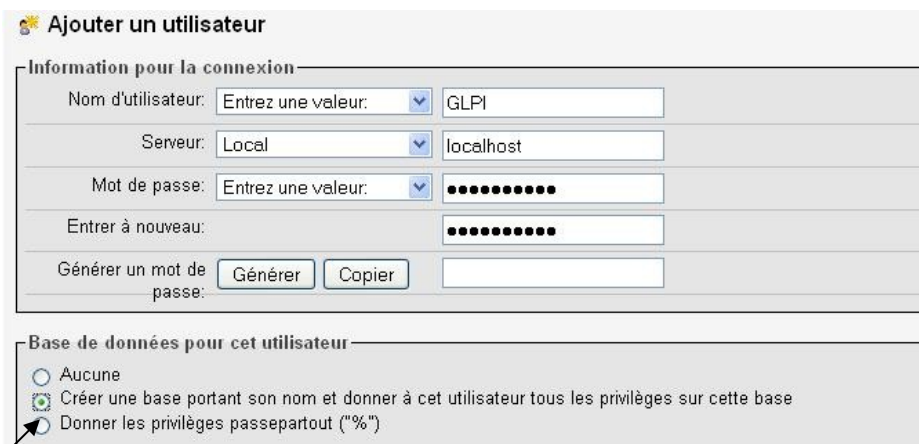
Pour ce faire, cliquer sur

 Ajouter un utilisateur

Sur la nouvelle page, remplissez les différents champs afin de créer

Un utilisateur : GLPI/ mdp :glpi

Un utilisateur : votrenom/ mdp :votrenom (alvesrosa / alvesrosa)



Cocher la case: *Créer une base portant son nom et donner à cet utilisateur tous les privilèges sur cette base*. L'utilisateur pourra ainsi réaliser des modifications uniquement sur sa propre base.

Avant l'installation, vous devez avoir une base MySQL disponible.

Vous devez connaître les données de votre connexion MySQL : l'adresse du serveur MySQL ; votre login MySQL ; votre password MySQL.

2 Installation de GLPI :

- 1) Décompresser l'archive GLPI dans un dossier **wamp64/www/glpi**
Faire vérifier que le dossier glpi est bien le dossier racine avec les fichiers extraits.
- 2) Création d'un alias glpi et configuration de son fichier conf.
 - Cliquer gauche sur l'icône WAMPServer, dans l'onglet « Apache » et « Répertoire Alias », créer un nouvel alias **glpi**. Valider.
 - Indiquer le chemin de l'alias **C:/wamp64/www/glpi/** puis valider.
 - Modifier le fichier glpi.conf créé dans **C:/wamp64/alias** de la manière suivante :

```

C:\wamp64\alias\glpi.conf - Notepad++
Fichier  Édition  Recherche  Affichage  Encodage  Langage  Paramètres  Outils  Macro  Exécution
glpi.conf
1  Alias /glpi "C:/wamp64/www/glpi/"
2
3  <Directory "C:/wamp64/www/glpi/">
4      Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
5      AllowOverride all
6      <ifDefine APACHE24>
7          Require all granted
8      </ifDefine>
9      <ifDefine !APACHE24>
10         Order Allow,Deny
11         Allow from all
12     </ifDefine>
13 </Directory>
14

```



3) Configuration de GLPI

Lancer la page d'installation depuis le navigateur de votre
<http://localhost/glpi> ou <http://@IPserveur/glpi>
 Cette page apparaît :



Sélectionner votre langue puis faire OK.
 Accepter les termes de la licence.



Choisir « Installation » car il n'y a normalement aucune version de GLPI d'installée sur le serveur.

Sur la page suivante sont effectuées les vérifications que tous les dossiers sont accessibles et que toutes les dépendances sont présentes.

Ensuite nous devons renseigner les informations de connexion à la base MySQL :

Serveur MySQL : localhost

Utilisateur MySQL : GLPI

Mot de passe MySQL : glpi

Sélectionner la base précédemment créée dans phpmyadmin (ici *glpi*)

Cette dernière étape finalise l'installation de GLPI, comme nous le confirme la page suivante :

Cette étape présente le récapitulatif de la procédure d'installation et donne la liste des comptes utilisateurs créés.

Lire attentivement ces informations et valider pour effectuer la première connexion à l'application.

Les comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

- *glpi/glpi* pour le compte administrateur
- *tech/tech* pour le compte technicien
- *normal/normal* pour le compte normal
- *post-only/postonly* pour le compte post-only

Attention : Il faut bien entendu par la suite supprimer ou modifier ces comptes par défaut pour des raisons évidentes de sécurité. Veiller avant la suppression du compte glpi à créer un nouvel utilisateur avec le profil super-admin.

Vous pouvez vous connecter à l'interface administrateur par la connexion GLPI/glpi.

Modifier les mdp des comptes utilisateurs par défaut sont les suivants :

- *glpi/ **glpi29*** pour le compte administrateur
- *tech/ **tech29*** pour le compte technicien
- *normal/ **normal 29*** pour le compte normal
- *post-only/ **postonly 29*** pour le compte post-only



3 Installation d'une base de données Msql existante

Cf Tuto GLPI Chapitre 2 : Installation d'une base de données exemple

- Connectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

Vérifier si une nouvelle version est disponible



Sauvegarde SQL

Sauvegarde XML

Fichier Taille Date

La maintenance permet de vérifier si l'on peut mettre à jour GLPI et l'on peut aussi sauvegarder le SQL et XML.

- Aller dans le répertoire ...glpi/files/_dumps/
Lister les bases glpi existantes.

Il y a aucune base dans glpi a part un fichier txt remove

- Copier la base de données fournie dans votre dossier de travail dans le répertoire ...
glpi/files/_dumps/
- Aller dans le menu **Administration-Maintenance**.
- Que constatez vous ?

Vérifier si une nouvelle version est disponible



Sauvegarde SQL

Sauvegarde XML

Fichier	Taille	Date			
glpi-0.85-init--ergo.sql	3.36 Mio	2015-05-26 14:31	Supprimer définitivement	Restaurer	Téléchargement

Un sql est affiché dans la page maintenance, on peut le supprimer, restaurer et télécharger.

- Restaurer cette base de données. **Attention** : L'ensemble de la base de données actuelle existante sera remplacé. Les comptes utilisateurs nécessaires pour se connecter sont ceux enregistrés dans cette nouvelle base de données.
- Reconnectez vous avec le compte GLPI.
Que constatez vous ?

De nouveaux utilisateurs sont apparus dans la base de données

Actions

☐	△Identifiant	Entités (Profil)
☐	alvesrosa	Entité Racine - Self-Service
☐	Benjamin	Entité Racine > France - Gestionnaire_imprimante (R)
☐	DG	Entité Racine - Self-Service
☐	glpi	Entité Racine - Super-Admin (R)
☐	JO	Entité Racine - Self-Service Entité Racine > Espagne > Barcelone - Self-Service (R)
☐	Plugin_FusionInventory	Entité Racine - Self-Service (D)
☐	post-only	Entité Racine - Self-Service (R)
☐	tech	Entité Racine - Technicien (R) Entité Racine > France - Self-Service
☐	△Identifiant	Entités (Profil)

- Lister les utilisateurs de cette base de données
Que constatez vous ?

Le SQL vient d'une entreprise basé en Espagne et en France,
Il y a des techniciens, des super-admin, des Self-service.

- Modifier les mots de passe des utilisateurs et vérifier la connexion:

NB : (20XX : Année d'examen de votre BTS)

- *glpi*/**glpi29** pour le compte administrateur
- *tech*/**Tech29** pour le compte technicien
- *post-only*/**Postonly 29** pour le compte post-only
- *DG*/**Dg20XX** pour le compte DG
- *JO*/**Jo20XX** pour le compte JO
- *Benjamin*/**Benjamin20XX** pour le compte Benjamin
- Créer l'utilisateur « Votre nom » / **BtsSio20XX**

localhost/glpi/front/helpdesk.public.php

Accueil

Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions



Entité Racine

Créer un ticket

Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Notes publiques

Flux RSS publics

Validation de vos utilisateurs : On arrive sur la page de ticket en se connectant avec alvesrosa.
Les autres utilisateurs sont fonctionnels quand on s'y connecte avec le mot de passe changé.

4 Le service d'assistance aux utilisateurs de GLPI :

4.1 Le Helpdesk

Le module d'assistance (HelpDesk) permet aux utilisateurs de saisir, suivre et traiter des tickets. Des statistiques sont également disponibles.

4.1.1 L'alimentation de la file d'attente

Cf Tuto GLPI CH8 - Helpdesk : L'alimentation de la file de tickets

GLPI offre trois modes d'alimentation de la file de tickets :

- Par le demandeur, dans l'interface de saisie (profil Self-Service ou Anonyme sans authentification).
- Par un technicien (fonctionnement en centre d'appel par exemple).
- Par la récupération de mails dans une boîte aux lettres en vue de leur conversion en demande d'assistance (solution non proposée !)

5.1.1.1 Utilisation de l'interface de saisie (profil Self-Service)

- Connectez-vous à GLPI avec un compte utilisateur ayant le profil Self-Service par défaut (utilisateur DG).
- Créer un ticket de type incident, catégorie Matériel et d'urgence moyenne avec aucun suivi par courriel. L'intitulé exemple est le suivant :

Titre : Remplacement écran

Corps du message :

Bonjour,

Ecran défectueux. Merci de prévoir son remplacement au plus tôt.

Cordialement.

Didier MANGAT

Description de la demande ou de l'incident	(Entité Racine)
Type	Incident
Catégorie	materiel
Urgence	Moyenne
Informez-moi des suites données	Suivi par courriel Non
Le ticket porte sur	Général
Lieu	-----
Observateur	Suivi par courriel Oui
Titre	Titre : Remplacement écran
Description*	Corps du message : Bonjour, Ecran défectueux. Merci de prévoir son remplacement au plus tôt. Cordialement. Didier MANGAT
Fichier (2 Mio maximum)	Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisir un fichier Aucun fichier n'a été sélectionné
Soumettre la demande	

Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :

GLPI - Interface simplifiée

Accueil | Créer un ticket | Tickets | Réservations | Foire aux questions | Préférences | Aide | Déconnexion (Didier)

Accueil > Entité Racine

Votre ticket a bien été enregistré, son traitement est en cours. (Ticket : 8)
 Élément ajouté avec succès : **Remplacement Ecran**
 Erreur dans l'envoi du courriel
 SMTP connect() failed.
 Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

- Reconnectez vous avec le compte GLPI.

GLPI - Tickets

Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Tickets Créer un ticket Problèmes Changements Planning Statistiques Tickets récurrents

Accueil > Assistance > Tickets

Entité Racine (Arborescence)

Statut est Non résolu Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 4 sur 4

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
8	Remplacement Ecran	Entité Racine	Nouveau	06-05-2019 14:46	06-05-2019 14:46	Moyenne	Didier Mangat		matériel		
2	Remplacement écran reception commande	Entité Racine > Espagne	En cours (Planifié)	17-05-2015 21:54	18-01-2015 15:00	Moyenne	José Oliva	glpi	matériel		
3	Qualité impression défectueuse	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 21:40	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	matériel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplac (...)
5	Remplacement écran	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 19:31	12-03-2015 23:09	Moyenne	José Oliva		matériel	16-03-2015 17:30	

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 4 sur 4

Les tickets ont été envoyés.

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
9	Titre : Remplacement écran Corps du message : Bonjour, Ecran défectueux	Entité Racine	Nouveau	17-11-2025 10:02	17-11-2025 10:02	Moyenne	alvesrosa		matériel		
8	Titre : Remplacement écran Corps du message : Bonjour, Ecran défectueux	Entité Racine	Nouveau	17-11-2025 09:59	17-11-2025 09:59	Moyenne	Didier Mangat		matériel		
2	Remplacement écran reception commande	Entité Racine > Espagne	En cours (Planifié)	17-05-2015 21:54	18-01-2015 15:00	Moyenne	José Oliva	glpi	matériel		
3	Qualité impression défectueuse	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 21:40	16-01-2015 15:27	Haute	José Oliva	glpi	matériel		Impression page Test. Nettoyage rouleaux + remplac (...)
5	Remplacement écran	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 19:31	12-03-2015 23:09	Moyenne	José Oliva		matériel	16-03-2015 17:30	

5.1.1.2 Utilisation de l'interface de saisie (profil Anonyme)

- Ouvrir un nouvel onglet puis émettre un ticket anonyme à partir du formulaire suivant : <http://localhost/glpi/front/helpdesk.html>

Niveau d'urgence : Basse
Titre : Problème impression
Corps du message :
 Bonjour,
 Traits noirs sur mes impressions
 Sacha, Service archive

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
10	Niveau d'urgence : Basse Titre : Problème impression Corps du message	Entité Racine	Nouveau	17-11-2025 10:08	17-11-2025 10:08	Basse					

Prenez note des informations apparaissant sur votre écran une fois la demande soumise :

- Reconnectez vous avec le compte GLPI.
- Aller dans le menu **Assistance-Tickets**. Que constatez vous ?

Il y a l'apparition d'un nouveau ticket en urgence basse dont le demandeur est anonyme.

5.1.1.3 Utilisation de l'interface de saisie en tant que technicien

Dans ce mode de fonctionnement, c'est un technicien qui renseigne les différents champs de saisie. Cette utilisation est liée aux profils de type interface standard. Ce mode de fonctionnement correspond à une organisation avec centralisation des demandes. Le technicien reçoit les demandes le plus souvent par téléphone, et les saisit dans l'interface.

Le profil est du type **Interface standard**. Le profil prédéfini le plus adapté à cette fonction est le profil **Admin**. Vous pourrez utiliser ainsi le compte **glpi** pour découvrir l'interface de saisie des demandes. Placez vous dans le menu **Assistance-Tickets**. La liste des tickets non résolus s'affiche.

ID	Titre	Entité	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Technicien	Catégorie	Date d'échéance	Description
10	Niveau d'urgence : Basse Titre : Problème impression Corps du message	Entité Racine	Nouveau	17-11-2025 10:08	17-11-2025 10:08	Basse					
8	Titre : Remplacement écran Corps du message : Bonjour, Ecran défectueux	Entité Racine	Nouveau	17-11-2025 09:59	17-11-2025 09:59	Moyenne	Didier Mangat		materiel		
2	Remplacement ecran reception commande	Entité Racine > Espagne	En cours (Planifié)	17-05-2015 21:54	18-01-2015 15:00	Moyenne	José Oliva	glpi	materiel		
5	Remplacement ecran	Entité Racine > Espagne > Barcelone	En cours (Attribué)	14-03-2015 19:31	12-03-2015 23:09	Moyenne	José Oliva		materiel	16-03-2015 17:30	

4.2 La gestion des tickets

Quel que soit le mode d'alimentation de la file, les tickets sont tous disponibles sous la même forme. On accède aux tickets à partir de plusieurs points d'entrée.

4.2.1 Accès aux tickets par fiche utilisateur

Dès lors qu'un utilisateur a été défini comme demandeur pour un ticket, ce dernier se trouve accessible par l'onglet **Tickets** de la fiche du demandeur.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouver le ticket ID :3 à partir de la fiche de l'utilisateur José OLIVA. Préciser le fil d'Ariane (arborescence).

Je suis allé dans Administration > utilisateur > JO > Tickets,.

Utilisateur - José Oliva - ID 6										
1 dernier ticket (Voir tous)										
Nouveau ticket pour cet élément...										
Statut	Date	Dernière modification	Entités	Priorité	Demandeur	Attribué	Élément associé	Catégorie	Titre	Planification
ID : 3 Ouvert	le 16-01-2015 15:27	14-03-2015 21:40	Entité Racine > Espagne > Barcelone	Haute	José Oliva Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	glpi Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	Imprimante Samsung ML250	matériel	Qualité Impression défectueuse (1 - 1)	0
Statut	Date	Dernière modification	Entités	Priorité	Demandeur	Attribué	Élément associé	Catégorie	Titre	Planification

- Que constatez vous ?

José Olivia envoie un ticket concernant le matériel (gestionnaire d'imprimante), envoyé depuis Barcelone en Espagne.

4.2.2 Accès aux tickets par la fiche d'un élément du parc

Dès lors qu'un élément du parc a fait l'objet d'un ticket, celui-ci se trouve accessible par l'item **Tickets** de la fiche de l'élément du parc.

- Vous êtes connectés en GLPI. Retrouvez le ticket ID :3 à partir de la fiche imprimante Samsung ML 250. Précisez le fil d'Ariane (arborescence).

Il faut passer par PARC puis aller dans Samsung ML250 puis ticket dans l'interface à gauche.

Accueil > Parc > Imprimantes

Entité Racine (Arborescence)

Imprimante - Samsung ML250 - ID 1 (Entité Racine + Sous-entités)

Nouveau ticket pour cet élément...

1 dernier ticket (Voir tous)										
Statut	Date	Dernière modification	Entités	Priorité	Demandeur	Attribué	Élément associé	Catégorie	Titre	Planification
ID : 3	Ouvert le 16-01-2015 15:27	14-03-2015 21:40	Entité Racine > Espagne > Barcelone	Haute	José Oliva Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	glpi Matériel > Imprimante > Gestionnaire_imprimantes	Imprimante Samsung ML250	matériel	Qualité Impression défectueuse (1 - 1)	0

Ticket sur les éléments liés

Pas de ticket trouvé.

- Que constatez vous ?

Nous retrouvons le même ticket qu'avant, il s'agit du ticket de José Oliva.

4.3 Les suivis

Un suivi est la transcription dans le ticket d'une action en vue de la résolution de ce ticket.

4.3.1 Ajouter un suivi

- Vous êtes connecté en GLPI. Ajouter un suivi au ticket ID : 3. Remplissez les champs suivants :

Description : Impression page Test n°2. Impression OK

Source de suivi : Helpdesk

Privé : Non

Aujourd'hui

Image Impression page Test n°2. Impression OK Créé par glpi le 17-11-2025 10:28 - Helpdesk

- Connectez-vous en tant que demandeur et ouvrez le suivi du ticket ID : 3. d'Ariane. Que constatez vous ?

Le suivi du ticket ID : 3 a été reçu du côté de José Oliva.

Image Impression page Test n°2. Impression OK Créé par glpi le 17-11-2025 10:28 - Helpdesk

Avant le mois dernier

4.4 Validation d'un ticket

- Procédez à une demande de validation vis-à-vis du demandeur. Soyez vigilant quant à l'utilisateur en charge de la validation. Réflexion autour du profil de l'utilisateur.

Le demandeur se connecte sur l'interface simplifiée :

- Cliquez sur le lien **Résolu** ou bien cliquez sur le menu **Ticket**.

La liste des tickets **Résolus** s'affiche.

- Cliquez sur le titre du ticket pour l'ouvrir.

Dans l'item **Solution**, la solution proposée s'affiche.

Dans la section **Approbation de la solution**, cliquez sur le bouton **Approuver la solution** ou sur le bouton **Refuser la solution**.

Dans ce dernier cas, vous devez obligatoirement saisir un commentaire dans le champ prévu à cet effet.

Dans le cas où la solution est approuvée, le ticket passe au statut **Clos**.

Dans le cas où la solution est rejetée, le ticket passe au statut **Nouveau**.

Les résolutions de tickets se font à travers des échanges de suivis et de solutions, l'admin valide les solutions et peut clore le ticket avec une solution validée. On peut aussi valider le ticket directement en changeant son statut (Clos, résolu, etc)