

DOCUMENTATION GLPI

Dorian DENEUCHATEL

2025

DÉFINITION

GLPI (sigle de Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (issue tracking system et ServiceDesk).

PRÉREQUIS

Pour installer GLPI, il est nécessaire d'avoir :

- Un SGBD (on utilisera MARIADB)
- Un serveur Web
- Système d'exploitation : Linux (Ubuntu, Debian, CentOS) ou Windows.
- Serveur Web : Apache, Nginx ou IIS.
- Base de données : MySQL ou MariaDB.
- PHP : Version 8.1 minimum avec les extensions requises (curl, gd, mbstring, pdo_mysql, etc.).
- Stockage : Minimum 20 Go, plus selon le nombre d'utilisateurs.

INSTALLATION DE GLPI

- Téléchargez GLPI ici : <u>https://glpi-project.org/fr/telechargements/</u>
- Extraire le fichier à la racine de votre serveur web (ici, on le place dans xampp/htdocs).
- Lancer l'assistant d'installation de GLPI avec votre navigateur (localhost/glpi).

La page suivante s'affiche :

	Glpi GLPI SETUP	
×	Select your language Français * OK	

Choisissez la langue.



Acceptez les conditions.

Glpi 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
на стана с

Cliquez sur 'Installer'.



Cliquer sur continuer.

GLPI SETUP	
Étape 1 Configuration de la connexion à la base de données	
Paramètres de connexion à la base de données Serveur SQL (HariaD8 ou MySQL) Utilisateur SQL Mot de pase SQL	

Ici, entrez les informations de votre serveur web.Par exemple xampp donc Serveur SQL : 'localhost' puis les identifiants d'administration de MySQL.

Q lpi	GLPI SETUP	
	Étape 2	
	Test de connexion à la base de données	
	Connexion à la base de données réussie	
	La version de la base de données semble correcte (10.1.38) - Parfait !	
Veuillez sélectionner une	e base de données :	
bdsomonus		
concoursvins		
glpi		
phpmyadmin		
tp3-si6		
training_php		
Créer une nouvel	lle base ou utiliser une base existante :	
	Continuer	

Choisissez une base de données (Il est possible de créer directement une base de données à partir de ce menu, il suffit d'entrer le nom de base souhaité dans le champ).

Slpi	GLPI SETUP	
	Étape 3	
	Initialisation de la base de données.	
OK - La base a bien été initialisé		
	Continuer	

Cliquer sur « Continuer ».



Ici, vous pouvez choisir d'envoyer ou non vos statiques a GLPI.

C
GLPI GLPI SETUP
Étape 5
Une dernière chose avant de démarrer
Vous souhaitez obtenir de l'aide pour intégrer GLPI dans votre St, faire corriger un bug ou bénéficier de règles ou dictionnaires pré-configurés ?
Nour mettons à votre disposition l'espace <u>https://setrvices.olbi-network.com</u> . CrJP.Network est un problit commercial qui comprend une sourciption au support niveau 3, garantissant la correction des buys recordicté avec un engegemente de dala.
Sur ce même espace, vous pourrez contacter un partenaire officiel pour vous aider dans votre intégration de GLPL.
Ou encore, souterir l'effort de développement de GAPt en effectuant un don. Eaire un door
k.

Cliquer sur « Continuer ».

	C
	Clpi GLPI SETUP
	Étape 6
	L'installation est terminée
	Les identifiants et mots de passe par défaut sont :
	opi/gbip jour le compte administrateur iter/tech jour le compte technique normal/normal jour le compte indiana normal/normal jour le compte normal post-enty/jostorbip pour le compte postoniy
	Vous pouvez supprimer ou modifier ces comptes ainsi que les données initiales. <mark>Vituber: GL E</mark> D
localhost/qlpi/index.php	

Il existe plusieurs type d'utilisateurs avec des droits différents :

-L'administrateur

-le technicien

-l'utilisateur normal

-le postonly

L'installation est terminée.

Glpi	
lidentifiant	
Mot de passe 2 Se souvenir de moi	
Envoyer	
*	
G29 Cryptight (c) 281	5-2019 Teclib' and contributors

Les identifiants de base de GLPI sont : identifiant : glpi et Mot de passe : glpi pour se connecter en mode administrateur.

UTILISATION DE GLPI

1. Enregistrer du nouveau matériel :

Pour enregistrer un nouveau matériel, il est plus simple de créer des gabarits :

Glai								
Σ (p)		Parc	Assistanc	e	Gestion	Outils	Administration	Configuration
Accueil Parc Ordinateurs + Q :=								
Ordinateur								
	Nom du	gabarit DELL I	nspiron 14 5000 2-in	-1				
	Nom 🎉	DELL Inspire	n		Statut	-	• i0	
	Lieu	Informa	atique et vous 💌	i0 0	Туре	-	• i0	
	Responsable technique	tech		• i	Fabricant	-	i0	
	Groupe technique	7	iO		Modèle	I	nspiron 2 in 1 🔹 i O	
	Usager numéro				Numéro de série			
	Usager				Numéro d'inventaire	2		
	Utilisateur	normal		+ i	Réseau	-	- i0	
	Groupe	7	iO					
	Domaine	9	iO					
	UUID				Commentaires			
	Source de mise à jour		10					1
					Ajouter			

On peut modifier le gabarit pour y ajouter la garantie, le budget et le fournisseur (il faut les définir au préalable).

	Parc Assistance	Gestion	Outils Admi	nistration Configuration
Ordinateurs + Q :=				
Ordinateur		CV	cle de vie du matériel	
Systèmes d'exploitati	Date de commande	2020-04-27 前 0	Date d'achat	2020-02-24 前 0
Composants	Date de livraison	2020-05-02 前 0	Date de mise en service	2020-08-08
Volumes	Date de dernier inventaire physique	ii o	Date de réforme	Ö O
Logiciels		Information	s financières et administrati	ves
Connexions	Fournisseur	DELL + i	Budget	DELL Inspiron 145000 2-in1 + iO
Ports réseau	Numéro de commande		Numéro d'immobilisation 🖋	
Gastion	Numéro de facture		Bon de livraison	
Contrate	Valeur	0.00	Valeur extension garantie	0.00
CONTRACT	Valeur nette comptable	3		
Documents	Type d'amortissement	(
Antivirus	Durée d'amortissement	0 an *	Commentaires	
Base de connaissances	Coefficient d'amortissement	0		
Tickets	TCO (valeur + montant des interventions)	0.00	TCO mensuel	0.00
Liens externes	Criticité business	v i0		
Notes		Infor	mations sur la garantie	
	Date de début de garantie	2020-04-27	Durée de garantie	0 mois 👻
	Informations sur la garantie			
	Sauvegarde			Supprimer définitivement

On peut ajouter les composants des ordinateurs :

Accueil Par	rc Ordinateurs + Q ≋≘			
	Ordinateur	Ajouter un nouveau composant		Ajouter
	Systèmes d'exploitati			
	Composants		Composants	
	Volumes		Aucun	
	Logiciels		Sauvegarder	
	Connexions			
	Ports réseau	№		
	Gestion 1			
	Contrats			
	Documents			
	Antivirus			
	Base de connaissances			
	Tickets			
	Liens externes			
	Notes			
-				
				CI PI 0.4.5 Conscibit (C) 2015-2010 Taclik' and contributors
				and state collige (c) was yets term and continuous

Il faut définir les différents composants au préalable :

Dans l'onglet Configuration/Composant, il suffit de choisir le composant à ajouter et remplir les informations.

Glai								Rechercher C
Στρι		Parc	Assistance	Gestion	Outils	Administration	Configuration	
Accueil Configuration Composants + Q								
	Composants	*						
				Composants				
				Alimentations				
				Autres composants				
				Batteries				
				Boitiers				
				Capteurs				
				Cartes SIM				
				Cartes graphiques				
				Cartes mères				
				Cartes réseau				
				Cartes son				
				Composants generiqu	es			
				Disgues durs				
				Firmware				
				Lecteurs	_			
				Mémoires				
				Processeurs	-		N	
							h	,
								-

Voici, un exemple :

Parc Ordinateurs + Q ==				
Ordinateur Systèmes d'exploitati	Ajouter un nouveau composant	¥		Ajouter
Composants 3		Co	mposants	
Volumes	Туре	e de composant	Caractéristiques	Actions
Logiciels				
Connexions	1	Processeur		
Ports réseau	Intel Core i7 +		Mettre à jour	
Gestion 1		Mémoire		
Contrats	16 Go +		Mettre à jour	
Documents		Disque dur		
Antivirus	SSD : 512 Go +		Mettre à jour	
Base de connaissances				
Tickets	Туре	e de composant	Caractéristiques	Actions
Liens externes		Sa	uvegarder	
Notes				

On peut aussi ajouter un système d'exploitation :

	Parc	Assistance	Gestion	Outils	Administration	Configuration
I Parc Ordinateurs + Q :=						
Ordinateur			5	ystème d'exploi	tation	
Systèmes d'exploitati	Nom	Windows 10 professionne	- i0		Version	v i0
Composants 3	Architecture				Service pack	
Volumes	Newsy	- 10			Édition	
Logiciels	Noyau	V 10			Edition	¥ 10
Connexions	Product ID				Numero de serie	
Ports réseau				Ajouter		
Gestion						
desired a						
Contracs						
Documents						
Antivirus						
Base de connaissances						
Tickets						
Liens externes						
Notes						
			6			

Pour ajouter un ordinateur, il suffit de cliquer sur le symbole « + »



Ici, on choisit le te gabarit de l'ordinateur

Puis on ajoute l'ordinateur :

Ini								Q	Français	?	* *
(p)	Parc	Assistance	Gestion	Outils	Administration	Configuration					
il Parc Ordinateurs + Q 📰											
Ordinateur	Créé denuis le r	naharit HP Flite One S	00 C5 AIO								
Systèmes d'exploitati	Nom	HP Eite One 500 G	SAIO	Statut							
Composants	Lieu	10	8	Type							
Volumes	Responsable technique		· 1	Fabricant	* i0						
Logiciels	Groupe technique	* io		Modèle	+ 10						
Connexions	Usager numéro			Numéro de série							
Ports réseau	Usager			Numéro d'inventaire							
Gestion 1	Utilisateur		* 1	Réseau	····· * i0						
Contrats	Groupe	• i0									
Documents	Domaine	* i0		Commentaires							
Antivirus	UUID	1.10					1				
Base de connaissances	Source de mise à jour	10		The second second							
Liens externes				Montes							
Notes											

Voici, un résumé des ordinateurs ajoutés :

	D règle 🗄 règle globai	e Ogroupe Rect	• contient •							
Actions			Affichage (no	nbre d'éléments) 20 🔹) (∂ ≠ ti (>	Page courante en PDF paysage 🔹 🕅	De 1 à 7 su	• 7	
	+ Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Ту	pe Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur
ELL Inspiron	14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
ELL Inspiron	14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
ELL Inspiron	14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
ELL Inspiron	14 5000 2-in-1		DELL		Laptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
ELL Inspiron	14 5000 2-in-1		DELL		Leptop		Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core i7
P Elite One St	O GS AIO		HP		Ordinateur fi	Ke .	Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core IS - 9500
P Elite One 80	O GS AIO		HP		Ordinateur fi	ĸe	Windows 10 professionnel		2020-04-28 21:07	Intel Core 15 - 9500
	+ Nom	Statut	Fabricant	Numéro de série	Ту	pe Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur

Pour ajouter des logiciels :

Accueil					
	Logiciel				
		Nouvel éle	ément - Logiciel		
		Nom	Suite Professionnel Office	Éditeur	+ i0
		Lieu	v i0 0	Catégorie	v iO
		Technicien chargé du logiciel	¥ i	Associable à un ticket	Oui 🔻
		Groupe chargé du logiciel	• i0		
		Utilisateur	• i	Commentations	
		Groupe	• i0	Commentaires	
		Mise à jour	Non v de v i		li li
				Ajouter	

Il faut ensuite une version puis les ajoutés aux ordinateurs (à partir des gabarits).

Dans l'onglet du budget on peut voir que la valeur de nos biens vaut 11 490 €.

2. Enregistrer une réparation

Pour faire apparaitre une réparation sur l'imprimante cliquez dessus dans Parc > imprimante, ensuite allez dans problèmes et créez un nouveau problème lié à l'intervention. Vous pouvez voir un rapport dans Assistances > Problèmes :

Actions		Affichage (sombre d'éléments) 20 *	▶ 直 ○■ Page c	ourante en PDF paysage 🔹 🖺	De 1 à 1 sur 1		
	Titre	Description	Statut	* Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Catégorie	Temps de résolution
Réparation	imprimantes	500 euro	Nouveau 2020-	04-28 21:34	2019-12-01 21:29	Moyenne		
	Titre	Description	Statut	* Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Catégorie	Temps de résolution

3. Enregistrer un ticket

Pour créer un nouveau ticket, vous devez vous connectez a une session (ici, on utilisera la session normal) puis cliquer sur « Tickets » et cliquez sur « Nouveau ticket ».

		Nouveau ticke	ŧ		
Date d'ouverture	2020-04-28 21:29				
Temps de prise en charge		Temps de résolution		8	
Temps interne de prise en compte	je je	Temps interne de résolution			
Туре	Incident +	Catégorie	····· • 1		
Acteur	Demandeur	Ob	servateur		Attribué à
	▲ normal + 1 (En cours:0) (⊉	•	+ 1	a normal	- i
Statut	Nouveau +	Source de la demande	Helpdesk + I		
Urgence	Moyenna +	Demande de validation			
Impact	Moyen *	Lieu	Informatique et vou	s + 10	
Priorité	Moyenne	Éléments associés	Mes éléments	- Ajouter	
Titre					
Description *1	Formats - B I A - A - F		⊡- 0⁰ ⊠ ⊖	22	
Tickets liés +					
ichier (40 Mio		Glissez et dépos	ez votre fichier ici, ou Aucun fichier choisi		

Pareil pour l'imprimante.

Connectez-vous maintenant sur une session tech et allez dans Assistance > Tickets

On voit que les tickets sont attribués automatiquement au technicien :

ID	Titre	Statut	* Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
3	Probleme DELL	O En cours (Attribué)	2020-06-05 22:47	2020-04-28 21:29	Moyenne	normal 1	normali		
2	incident laser HP	O En coure (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	ploi i	alai i		
1	incident HP	O En cours (Attribué)	2020-04-28 21:41	2020-04-28 21:41	Moyenne	gʻpi i	gipi İ		
ID	Titre	Statut	* Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution

On peut voir que les tickets sont passé au statut « En cours ».

Un technicien qui traite le problème peut changer le statut, si le ticket est résolu, il peut le passer au statut « résolu ».

Tablemant da stolat o Trablemant da stolat o Stalatistiques Valatadones Base de consultantases Edelants Cable Mojulat Stalat de projet	Date d'auverture modification Temps derprés todange Temps interne compte Statut	Pr 2006-64-32 21-07 (0) 2006-06-05 22-07 par normal 2006-06-05 22-07 par normal	obleme DELL Ticket - 10 3 Par Tengs de résolution de résolution Catégorie	K C Eu	
Facilit Transmission Ratingious Validations Rase facultations Ediments Ediments Ediments Taches da projet Taches da projet	Date d'acoretture Benière modification Temps de prise en charge de prise aterne comps laterne de prise aterne comps laterne Type Statut	2005-04-02 27 29 0 2025-05-05 22 -07 par normal 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Ticket - 10 3 Par Temps de Temps interne de résolution Catégorie	nomat - 1	
Valadatione Base de constatances Edefontos Consta Produto Taches de projet Produtores	Dernière modification Temps de prise en charge Temps interne de prise compte Type Statut	2020-06-05 22:47 per normal	Temps de résolution Temps interne de résolution Catégorie	B0 B0	
Colts Projets Tácles de projet Projetimes	Temps interne de prise en compte Type Statut	Incident *	Temps interne de résolution Catégorie		
rannen os projek Problemen Chansements	Type Statut	Résolu *	Catégorie	T 1	
		-	Source de la demande	Helpossk * 1	
Historicus 4 Texa	Urgence Impact Priorité	Mayanne *	Lieu	Nin courte à vellation * Informatique et vous * 10	
	Acteur	Demandeur +	Observ	vateur + + Attribué à Anormal [
	Titre Description *i	Probleme DELL Formats + B I <u>A</u> + Probleme DELL		⊞• ở ⊠∣ ⇔ X	
	Tickets liés +				
	Fichier (40 Mio maximum) i		Glissez et dépose Sélect tohens	ez votre fichier ici, ou Auom fichier chosi	

On peut observer les changements de statut dans « Statistique » :

		○ Probleme DELL	1/3	к «
Ticket		Dates		μ <u>ς</u> ,
Traitement du ticket 0	2020-04-28 21:29 * Date d'ouverture			
Statistiques	2020-06-05 22:47 Prise en compte			
Base de connaissances	2020-06-05 22:52 🔗 Date de résolution	n		
Éléments	2020-06-05 22:52 💧 Maintenant			
Coûts		Délais		
Projets	Prise en compte	38 jours 1 heures 18 minutes		
Tâches de projet	Résolution	38 jours 1 heures 23 minutes		
Problèmes	En attente			
Changements				
Historique 7				
Tous				

Une fois la solution validée par l'utilisateur, le technicien peut clôturer le ticket :

		Ticket - ID 3	
du ticket 0 Date	2020-04-28 21:29	Par normal	* i
n a durente e			
modification	2020-06-05 22:52 par tech		
naissances Temps de prise	Ö O	Temps de 👘 O	
en charge		resolution	
Temps interne de prise en	⊟ o	Temps interne	
compte		de resolution	
Date de résolution	2020-08-05 22:52		
Type	Incident *	Catégorie vi	
ts			
7. Statut	Clos *	demande Helpdesk * i	
Urgence	Moyenne *	Validation Non soumis à validation 👻	
Impact	Moyen *	Lieu Informatique et vous * 18	
Priorité	Moyenne		
Acteur	Demandeur +	Observateur + i	Attribué à
	≗ normal į O	L nort	nal i
Titre	Probleme DELL		
	Formats - B / A - A - E		
Description *i	Probleme DELL		
Tickets lies +			
Fichier (40 Mio		Glissez et déposez votre fichier ici, ou Sélect. fichiers Aucun fichier choisi	

	ж. « Ш	Probleme DELL	1/3 > X
Ticket		Dates	
Traitement du ticket 0	2020-04-28 21;29	🔆 Date d'ouverture	
Statistiques	2020-06-05-22:47	Prise en compte	
Validations	2020 05 05 05 05 0		
Base de connaissances	2020-06-05-22:52	Date de resolution	
Éléments	2020-06-05 22:53	Date de clôture	
Coûts		Délais	
Projets	Prise en compte	38 jours 1 heures 18 minutes	
Tâches de projet	Résolution	38 jours 1 heures 23 minutes	
Problèmes	Clôture En attente	38 jours 1 heures 24 minutes 18 secondes	
Changements			
Historique 9		N	
Tous		45	