# INSTALLAT ION GLPI

Installation de GLPI sous Linux avec une VirtualBox

Benjamin PEREIRA

#### SOMMAIRE

- *Présentation de GLPI a*. Définition *b*. Rôle *c*. Comparaison *II. Installation de Linux a*. Téléchargement de Ubuntu *b*. Installation et configuration de la Virtual Box *c*. Configuration de Linux *d*. Installation du serveur de BDD MariaDB
- III. Installation de PHP et de APACHE
- IV. Installation de GLPI

   a. Téléchargement de GLPI
   b. Configuration de GLPI
   c. Création d'un ticket et son cycle de vie

#### I. Présentation de GLPI a. Définition

**Définition :** GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est une solution opensource de gestion des services informatiques (ITSM) et des actifs informatiques (ITAM). Elle offre une plateforme centralisée pour suivre, gérer et résoudre les incidents informatiques, ainsi que pour gérer le parc informatique et maintenir une base de connaissances. GLPI est distribué sous la licence libre GPL (General Public License), ce qui signifie qu'il est gratuit à télécharger, à utiliser et à modifier selon les besoins de l'organisation

#### b. Rôle

**Rôle :** GLPI remplit plusieurs rôles essentiels dans l'environnement informatique d'une organisation :

1. **Gestion des tickets :** Création, suivi et résolution des incidents et des demandes de service.

2. **Gestion des actifs informatiques :** Suivi des informations sur le matériel, les logiciels, les contrats, les licences et autres actifs.

3. **Base de connaissances :** Documentation des solutions aux problèmes courants et des procédures opérationnelles standard.

4. **Gestion des utilisateurs :** Attribution de rôles et de permissions, suivi de l'activité des utilisateurs.

5. Automatisation des workflows : Configuration de workflows automatisés pour rationaliser les processus métier.

#### c.Comparaison

Tableau de comparaison entre plusieurs gestionnaires d'incidents :

Fonctionnalités				
	<b>G</b> LPI	OTRS	servicenow	Jira Service Management
Gestion des tickets	Oui	Oui	Oui	Oui
Suivi des actifs	Oui	Non	Oui	Non
Base de	Oui	Oui	Oui	Oui
connaissances				
Automatisation des	Oui	Oui	Oui	Oui
workflows				
Intégration avec	Oui	Oui	Oui	Oui
d'autres outils				
Personnalisation	Hautement personnalisable	Personnalisable	Personnalisable	Personnalisable
Gestion des	Oui	Oui	Oui	Oui
utilisateurs				
Reporting	Oui	Oui	Oui	Oui
Intégration	Oui	Oui	Oui	Oui
LDAP/AD				
Open-source	Oui	Oui	Non	Non
Prix	Gratuit	Gratuit (communauté)	Payant	Payant

### II. Installation de Linux a. Téléchargement de Ubuntu

Rendez-vous sur le site officiel de Ubuntu (<u>Site-Ubuntu</u>) puis cliquez dans la section « Télécharger Ubuntu ».



Une fois dans cette section, télécharger la version « Ubuntu Jammy Jellyfish » la plus récente, un pop-up devrait normalement s'afficher pour suivre l'avancer du téléchargement du fichier



#### **b. Installation et configuration de la Virtual Box**

#### **Etape 1 : Téléchargement de VirtualBox**

Rendez-vous sur le site officiel de VirtualBox (<u>Site-VirtualBox</u>) puis cliquez sur « Download VirtualBox 7.0 ». Vous tomberez alors sur une page de téléchargement, cliqué sur « Windows hosts » pour télécharger l'exécuteur Windows. Un pop-up devrait s'afficher pour suivre l'avancer du téléchargement.

		Téléchargements	<u></u>	··· \$
	VirtualDay	VirtualBox-7.0.14-161095-Win.ex 6.5 Mo/s - 79.0 Mo sur 106 Mo, 4 s rest	<b>ke</b> () () tantes	×
and a supervised	VITUALBOX	Amicher plus	Connexio	n Préfére
		Page d'accu	eil Inde	x Histo
	Download VirtualBox	$\leftrightarrow$		
About	Here you will find links to VirtualBox binaries and its source code.			
Screenshots	VirtualBox binaries			
Downloads	By downloading, you agree to the terms and conditions of the respective license.			
End-user docs	VirtualBox 7.0.14 platform packages			
Technical docs	● <sup>(</sup> ) Windows hosts			
Contribute				
Community	• ⇔Solaris hosts • ⇔Solaris 11 IPS hosts			

#### **Etape 2 : Installation de VirtualBox**

Une fois téléchargé cliqué sur l'exécuteur pour commencer l'installation. Un écran Windows s'affichera si vous voulez poursuivre l'installation cliquez sur « oui ».

0	Oracle	٧M	VirtualBox	7.0.14	Installation
---	--------	----	------------	--------	--------------

 $\times$ 

	Bienvenue d'installat virtualBox Cet assistant install ordinateur. Appuye Annuler pour abond	e dans l'assistant tion de Oracle VM x 7.0.14 era Oracle VM VirtualBox 7.0.14 sur votre z sur Suivant pour continuer ou sur donner l'installation.	Pour poursuivre l'installation cliquez sur « Suivant »
Version 7.0.14		Suivant > Annuler	
Oracle VM VirtualBox 7 Installation personalisé Choisissez les fonctionna	.0.14 Installation <b>e</b> lités que vous souhaiter i	nstaller.	
Cliquez sur les icônes dar seront installés.	x Application irtualBox USB Support irtualBox Networking ↓ VirtualBox Bridger ↓ VirtualBox Host-C irtualBox Python Suppo	ous pour choisir les fonctionnalités qui Application Oracle VM VirtualBox 7.0.14. Ce composant nécessite la présence de 629Ko sur votre disque dur. 3 sous-composants sur 3 sont sélectionnés. Les sous-composan	On arrive ensuite sur un onglet d'installation personnalisé. Dans ce cas, on poursuit simplement l'installation en cliquant sur « Suivant »
Location: C:\Program	n Files\Oracle\VirtualBox\ Espace disque < Pré	écédent Suivant > Annuler	

**INSTALLATION DE GLPI SOUS LINUX** 

8



< Précédent

Installer

Annuler



#### **Etape 3 : Configuration de Ubuntu sur la VirtualBox**

Une fois lancé, on arrive sur l'écran d'accueil de la VirtualBox. Pour pouvoir configurer Ubuntu, il nous faut crée une nouvelle « Machine Virtuel », pour cela, cliquez sur « Nouvelle »



Dans la section « Nom » définissez un nom que vous voulez attribuer à la machine, dans « ISO Image », sélectionnez le fichier .iso de Ubuntu que vous avez téléchargé dans la première partie. Si rien n'apparait faite « autre » puis sélectionnez le fichier. Par la suite cliqué sur suivant.

Ũ	Crée une machine vir	tuelle		?	×
		Virtual	machine Name and Operating System		
		Please choo be used thro used to insta	se a descriptive name and destination folder for the new virtual machine. The name you oughout VirtualBox to identify this machine. Additionally, you can select an ISO image w all the guest operating system.	u choose /hich may	will be
		<u>N</u> om :	Ubuntu-GLPI		*
		<u>F</u> older:	C:\Users\benja\VirtualBox VMs		•
	LE.	<u>I</u> SO Image:	C:\Users\benja\Downloads\ubuntu-22.04.4-desktop-amd64.iso		•
		Edition:			
		<u>T</u> ype :		-	<sup>84</sup>
		<u>V</u> ersion :			
			Skip Unattended Installation		
			Detected OS type: Ubuntu (64-bit). This OS type can be installed unattendedly. The start after this wizard is closed.	he install i	will
	<u>A</u> ide		Mode <u>e</u> xpert <u>P</u> récédent <u>S</u> uivant	<u>A</u> nnule	r

Dans « Username » et « Password », définissez un nom et un mot de passe pour votre login, puis faite « Suivant ». On ne fera pas attention aux options additionnels

휳 Crée une machine vir	uelle		? ×
	Unattended Guest OS You can configure the unattended gu hostname. Additionally you can enab possible to provide a product key.	Install Setup uest OS install by modifying username, password, and le guest additions install. For Microsoft Windows guests it Additional Options	is
	Ugername: user Pass <u>w</u> ord: •••• <u>R</u> epeat Password: ••••	Image: Statistic options         Image: St	*****-***** • ox.org ound
	Gu <u>e</u> st Additions Guest <u>A</u> dditions ISO:	ram Files\Oracle\VirtualBox\VBoxGuestAdditions.iso	
Aide		Précédent Suivant	Annuler

En fonction de la configuration de votre ordinateur, alloué un nombre de Mémoire vive et de processeur à votre machine virtuel. **(ATTENTION : n'alloué pas plus de mémoire que celle disponible ! La jauge verte en dessous des curseurs est là pour ça)** Pour continuer cliquez sur « Suivant »

Ũ	Crée une machine virt	tuelle	?	)	×
		Hardware         You can modify virtual machine's hardware by changing amount of RAM and virtual CPU count.         Enabling EFI is also possible.         Mémoire vive :         4 Mo         32768 Mo         Processors:         CPU 1         CPU 1         Enable EFI (special OSes only)	4000 M	ИВ 2	
	<u>A</u> ide	Précédent <u>S</u> uivant	Ann	uler	

Ici, si vous voulez allouer plus d'espace de stockage, modifier le avec le curseur. Puis faite « Suivant »

🐧 Crée une machine vi	rtuelle	? ×
ant III Store	Virtual Hard disk	
	If you wish you can add a virtual hard disk to the new machine. You can either create a new hard disk file or select an existing one. Alternatively you can create a virtual machine without a virtual hard disk.	
	<u>C</u> reate a Virtual Hard Disk Now	
	Disk Size:	25,00 Gio
	4,00 MB 2,00 Tio	
	Pre-allocate <u>F</u> ull Size	
	Use an Existing Virtual Hard Disk File	
	Vide	-
	Do Not Add a Virtual Hard Disk	
Aide	Précédent Suivant	<u>A</u> nnuler

Une fois terminer une page avec le récapitulatif apparaitra, pour revenir à la page d'accueil faite « Finish », la machine virtuelle s'ouvrira alors automatiquement.

#### c.Configuration de Linux

Lors de son lancement Ubuntu débutera avec son installation, il n'y a rien à faire, seulement patienter que l'installation se fasse. Une fois terminer, Ubuntu redémarrera et vous pourrez ainsi vous connecter. Félicitation, vous avez installer Ubuntu sur une VirtualBox.



#### d. Installation du serveur de BDD MariaDB

#### **Etape 1 : Installation de MariaDB**

Pour ce faire, ouvrer votre terminal linux dans Ubuntu.

Pour installer le serveur de BDD MariaDB exécuter la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt install mariadb-server

Après avoir exécuter cette commande il vous sera demandé si vous voulez continuer l'installation avec un choix de réponse comme ci-dessous :

**Do you want to continue?** [Y/n] Pour poursuivre -taper « y » puis faite entrer, par la suite l'installation débutera.

Une fois l'installation terminer, exécutez la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo mysql secure installation

Une fois exécuté il vous sera demandé d'entrer votre mot de passe :

Enter current password for root (enter for none): Une fois le mot de passe entrer vous aurez le message suivant apparaitre :

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Switch to unix\_socket authentication [Y/n]

Vous pouvez donc répondre non en tapant « n » puis entré. De même pour la question suivante :

You already have your root account protected, so you can safely answer 'n'.

Change the root password? [Y/n]

Ici il est demandé si vous voulez supprimer l'utilisateur anonyme de MariaDB, si cette installation est destinée à un usage de test de base de données il est recommandé de garder l'utilisateur anonyme. Dans le cas contraire il est recommandé de le supprimer pour des raisons de sécurité.

By default, a MariaDB installation has an anonymous user, allowing anyone to log into MariaDB without having to have a user account created for them. This is intended only for testing, and to make the installation go a bit smoother. You should remove them before moving into a production environment.

Remove anonymous users? [Y/n]

Vous aurez pour finir cette dernière question si vous voulez recharger les privilèges accorder auparavant faite « y » puis entré :



#### **Etape 2 : Configuration de MariaDB pour GLPI**

Après l'installation, connectez-vous à la base de données en tant qu'utilisateur root en exécutant la commande suivante

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo mysql -u root -p Il vous sera par la suite votre mot de passe

Puis dans MariaDB les commandes suivantes pour changer le mot de passe de l'utilisateur root :

MariaDB [(none)]> ALTER USER 'root'@'localhost' IDENTIFIED VIA mysql\_native\_password; Query OK, 0 rows affected (0,003 sec) MariaDB [(none)]> SET PASSWORD FOR 'root'@'localhost' = PASSWORD('1234'); Query OK, 0 rows affected (0,056 sec) MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES; Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)

Puis exécutez la commande suivante pour quitter MariaDB :

#### MariaDB [(none)]> QUIT;

Puis reconnectez-vous à MariaDB avec la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ mysql -u root -p Il vous sera alors demander votre mot de passe

Nous allons par la suite créer une base de données pour GLPI. Pour ce faire exécuter les commandes suivantes :

```
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;
Query OK, 1 row affected (0,000 sec)
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY 'StrongDBPassword';
Query OK, 0 rows affected (0,016 sec)
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';
Query OK, 0 rows affected (0,035 sec)
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;
Query OK, 0 rows affected (0,000 sec)
```

Après les avoir exécutés nous pouvons sortir de MariaDB avec la commande suivante :

#### MariaDB [(none)]> EXIT;

#### III. Installation de APACHE et PHP

#### **Etape 1 : Installation de PHP**

Pour débuter l'installation de PHP il faut exécuter dans la console linux de Ubuntu, la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt-get -y install php php-{curl,gd,imagick,intl,apcu,memcache,imap,mysql,cas,ldap,ti
dy,pear,xmlrpc,pspell,mbstring,json,iconv,xml,gd,xsl}
user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt-get -y install php php-{mysqli}
user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt-get -y install php php-{dom, simplexml, xmlreader, xmlwriter}
Ensuite, procédons à l'installation d'Apache et de son module PHP avec la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt-get -y install apache2 libapache2-mod-php

## IV. Installation de GLPI a. Téléchargement de GLPI

#### **Etape 1 : Version de GLPI**

Dans un premier temps, il vous faudra aller sur le site officiel de GLPI (<u>Site-GLPI</u>) et récupérer le de version de GLPI en version stable. A l'heure ou j'écrie ces ligne la version la plus récente est la **10.0.14** 

Une fois le numéro de version récupérer, dans la console linux de Ubuntu, exécutez la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo apt-get -y install wget

Puis la suivante : user@Ubuntu-GLPI:~\$ export VER="10.0.14"

Si pendant la lecture de ce document la version diffère de celui-ci, remplacer '10.0.14' par votre numéro de version

Enfin exécuter cette commande pour télécharger GLPI :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/\$VER/glpi-\$VER.tgz

Il faut ensuite décompresser le fichier téléchargé. Exécutons donc la commande suivante :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ tar xvf glpi-\$VER.tgz

Pour retrouver plus facilement notre dossier déplaçons le vers le répertoire /var/www/html :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo mv glpi /var/www/html/

Pour pouvoir y accéder donnons à l'utilisateur Apache l'accès au répertoire :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/

#### **b. Configuration de GLPI**

Pour pourvoir poursuivre la configuration de GLPI, il va nous falloir l'adresse IP de la machine. Pour la trouver il suffit d'exécuter la commande suivante dans la console :

user@Ubuntu-GLPI:~\$ hostname -I

Puis ouvrez votre navigateur web (ici j'utiliserai Firefox) et dirigez-vous vers l'adresse suivante : **[votre-adresse-IP]/glpi/install/install.php** en remplacent par votre adresse IP. Vous devriez tomber sur page ressemblant à celle-ci :

$\leftarrow \   \rightarrow \   G$	🔿   10.0.2.15/glpi/install/install.php		${\times}$	۲	பி	≡
	<b>~</b>					
	<b>G</b> lpi	GLPI SETUP				
		Select your language				
	English (US)		-			
	ок >					

Si vous voulez poursuivre l'installation en français sélectionnez « Français » puis « OK ».

Vous tomberez sur la page de la licence, faite « continuer » pour poursuivre la configuration.

Gl	GLPI SETUP
	Licence
	GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
	Copyright (C) 2007 Free Software Foundation, Inc. <https: fsf.org=""></https:> Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.
	Preamble
	The GNU General Public License is a free, copyleft license for software and other kinds of works.
	Continuer >

Puis sélectionnez « Installer »si c'est une nouvelle installation de GLPI, sinon sélectionnez « Mettre à jour ». Comme nous faisons une nouvelle installation de GLPI choisissez « Installer ».

Glpi	GLPI SETUP
	Début de l'installation
i Installatio Choisisse: Choisisse: version an	<b>n ou mise à jour de GLPI</b> z 'Installation' pour une nouvelle installation de GLPI. z 'Mise à jour' pour lancer la mise à jour de votre version de GLPI à partir d'une atérieure.
	Installer 🛓 Mettre à jour 🗖

Arrivé ici, s'il vous manque des extensions, veuillez vérifier si vous avez bien exécuté toutes les commandes de l'installation de PHP. Dans le cas contraire vous devriez avoir quelque chose comme ci-dessous. Faite « Continuer » pour poursuivre la configuration.

<b>Срі</b> ветир	
Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution 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.	~
Requise intlextension Requise pour l'internationalisation.	~
Requis 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.	~

Ici, pour le serveur SQL vous mettez : localhost, pour l'utilisateur : root, et pour le mot de passe : le mot de passe crée lors de la configuration de MariaDB (cf. I. d. Etape 2) Puis faite « Continuer »

<u> </u>	
	GLPI SETUP
	Étape 1
	Configuration de la connexion à la base de données
Serveur SQL (MariaDB	ou MySQL)
localhost	
Utilisateur SQL	
root	
Mot de passe SQL	
••••	
Continuer >	

Sélectionnez la base glpi créé auparavant puis faite « Continuer »

GLPI SETUP
Étape 2 Test de connexion à la base de données
Connexion à la base de données réussie
Veuillez sélectionner une base de données :
Créer une nouvelle base ou utiliser une base existante :
💿 glpi
⊖ sys
Continuer >

Après avoir sélectionné la base glpi il nous suffit d'attendre qu'elle s'initialise puis cliquer sur « Continuer » pour poursuivre la configuration



Acceptez ou non la récolte de donné à l'étape 4, cliquez « Continuer »

A l'étape 5 vous pouvez faire un don à l'équipe GLPI, cliquez « Continuer »

Puis la dernière étape ou l'on nous fournit les mots de passe et login préconfiguré.



Pour accéder au compte : (Vous pouvez par la suite supprimer ou modifier ces comptes)

Utilisateur	Login	Mot de passe
Administrateur	glpi	glpi
Technicien	tech	tech
Normal	normal	normal
Postonly	post-only	postonly

Login to your account	Connectons-nous en tant qu'administrateur.
Login	
glpi	Lors de la première connexion vous
Password	du compte.
••••	
Login source	
GLPI internal database 🔹	
Remember me	
Sian in	

#### Cela se fait dans **Administration > Utilisateur**

<b>G</b> LPI	<ul> <li>Accueil / ♡ Administration</li> <li>/ A Utilisateurs</li> </ul>	on	+ Q ✿	C	Super-Admin Entité racine (Arborescence)
chercher dans le menu		은 Utilisateu	r - glpi 📧 🚊		: Actions ~ 1/5 > »
🍄 Parc 🗸 🗸	Utilisateur				
∂ Assistance ~	Habilitations 1	Identifiant	glpi		
G Gestion ~	Groupes	Nom de famille			01
Outils ~	Préférences	Prénom			GL
C Administration ~	Éléments utilisés	Mot de		Image	Fichier(s) (2 Mio maximum) i
	Éléments gérés	passe			Glissez et déposez votre fichier ici,
K <u>G</u> roupes	Tickets créés	Confirmation			Browse No file selected.
⊗ E <u>n</u> tités	Problèmes	passe			Effacer
C Règles	Changements	Fuseau horaire	Utiliser la configuration serveur 🕶		
Dictionnaires	Documents	Actif	Qui 👻	Courriels +	0
File d'attente des	Réservations	Valide		1	
notifications	Synchronisation	depuis		Valide jusqu'à	
Journaux	Liens	Téléphone		Authentification	Base interne GLPI
	Certificats	Téléphone		Catégorie	• i +
🕲 Configuration 🗸 🗸	Historiaue	mobile			

#### c. Création d'un ticket et son cycle de vie

Connectons-nous avec l'utilisateur « normal » pour créer un ticket. Dans l'onglet **Assistance** puis « **Create ticket** » et compléter les informations du ticket avec le titre et une description.

<b>G</b> LPI	<ul> <li> <sup>(1)</sup> Home / G Assistance         <ul> <li> <sup>(2)</sup> Tickets         </li> </ul> </li> <li> <sup>(2)</sup> Tickets         </li> </ul>	Q. Observer Entité racine (tree structure) NO
<ul> <li>➡ Find menu</li> <li>▲ Assets</li> <li>▲ Assistance</li> <li>▲ Assistance</li> <li>■ Tickets</li> <li>■ Create ticket</li> <li>▲ Problems</li> <li>Changes</li> <li>➡ Planning</li> </ul>	normal         Ticket will be added in entity Entité racine         Title         Lenteur sur le serveur NICEvAPP215         Description *         Paragraph ~ B I A ~ X ~ ···	① Ticket       ∧         Opening date       2024-10-07 21:29:50         2024-10-07 21:29:50       ●         Type       Incident         Category       □          ■
C   Statistics     Image: Description   ~     Image: Description   ~	Boniour. Depuis ce matin II y à des problème de lenteur sur l'application Aurora. La facturation à lieu <u>cette après-midi</u> possible de <u>relger le</u> problème au plus <u>vite</u> ? Bien à xous.	Status New Request source Helpdesk Urgency
<b>«</b> Collapse menu		

Puis en se connectant avec le compte Technicien on peut voir que le ticket est apparu. On peut constater que plusieurs informations sont présente, comme la date du ticket, sa priorité et son statut.

t	Actions	) 🛱 💿 🖞 🌔 🥬	Q 🕒 -					
	TITLE	STATUS LAST UPDATE -	OPENING DATE	PRIORITY	REQUESTER - REQUESTER	ASSIGNED TO - TECHNICIAN	CATEGORY	TIME TO RESOLVE
1	Lenteur sur le serveur NICEvAPP215	New 2024-10-07 19:30	2024-10-07 21:29	Very high	normal i			
2	0 ~	rows / page			Showing 1 to 1 of 1 ro	WS		

Si l'on constate que la priorité du ticket ne correspond pas, le technicien peut le modifier en cliquant sur celui-ci.

Plusieurs informations peuvent être modifier.

Les niveaux de gravité et l'urgence du ticket. On peut aussi répondre à l'utilisateur qui à ouvert ce ticket et modifier sont état

Ticket		New 🔻
Statistics	NO Created: () 19 minutes ago by 8 normal	Request source
Approvals	Lentedi sui le servedi NIGEVAFF213	Helpdesk 👻 i
Knowledge base	Bonjour,	Urgency
ltems	Depuis ce matin il y à des problème de lenteur sur l'application Aurora La facturation à lieu	Medium -
Costs	cette après-midi possible de relger le problème	Impact
Projects	au plus vite ?	Madium
Project tasks	Bien à vous,	wedum
Problems		Priority
Changes		🕚 Medium 👻
All		Approval
		Not subject to approval
		Actors 1

Status

New
New
Processing (assigned)
Processing (planned)
Pending
Solved
Closed

Les différents types de statut correspond au cycle de vie du ticket. « Processing » pour une résolution en cours

« Solved » pour signifier que le problème à été corrigé, on laisse généralement ce statut 1 mois au cas ou le problème reviendrait, dans le cas contraire on passe le ticket en « Solved » pour dire que le ticket a été résolu. Une fois les modifications faites il suffit de cliquer sur le bouton « Save » et cela devrait donner cela :

		O Lenteur sur le serveur NIC	CEvAPP215 (1)		1/1			
Ticket 1		ago by 👗 normal 🛛 now b	oy ⊼ tech		Category			
Statistics		Lenteur sur le serveur NICE	vAPP215		• i			
Approvals		Bonjour,	Status					
Knowledge base		Depuis ce matin il y à des problème de lenteur O Solved	O Solved 🔹					
Items		sur l'application Aurora. La factu cette après-midi possible de rele	Request source					
Costs		au plus vite ?			Helpdesk v i			
Projects		Bien à vous,	Urgency					
Project tasks					Medium			
Problems	TE	Created: (5) Just now by A tech			Impact			
Changes		Bonjour,			Medium			
All					Delectro			
		Le problème a été résolu			Priority			
		Helpdesk			- Medium -			
					Approval			
			V	¥Ξ	<ul> <li>Image: Save</li> </ul>			

			O Lenteur sur le serveur NICEvAPP	215 (1)		
Ticket	1		E Helpdesk		① Ticket	~
Statistics		NO				
Approvals			Approval of the solution		Opening date	
Knowledge base					2024-10-07 21:29:50	
Items			Comments ?		Resolution date	
Costs			Paragraph $\vee$ <b>B</b> $I$ …		2024-10-07 21:29:50	ŧ
Projects					Туре	
Project tasks					Incident	-
Problems					Category	
Changes						• i
Contracts			File(s) (2 Mio max) $\underline{i}$ Drag and drop your file here, or		Status	
All			Browse No files selected.		O Solved	
					Request source	
					Helpdesk	• i
			X Refuse		Urgency	
					Modium	-
				₽ %≡	۵ ۲	Save Save

Si l'on retourne sur le l'utilisateur normal, on constate que l'utilisateur à la possibilité d'accepter la solution proposée ou alors la refuser et relancer le ticket

Si accepter le ticket est définitivement clôturé et l'utilisateur n'a plus la possibilité de le modifier

Ticket 2		Lenteur sur le serveur NICEvAP	P215		① Ticket	^	
Statistics		Bonjour,			Opening date		
Approvals		Depuis ce matin il y à des problème de lenteur sur l'application			2024-10-07 21:29:50	ŧ	
Knowledge base		le problème au plus vite ?	es-midi possible de reiger		Posolution data		
Items		Bien à vous,			Resolution date		
Costs					2024-10-07 21:29:50		
Projects					Close date		
Project tasks	TE	Created: (5) 4 minutes ago by 8 tech			2024-10-07 21:29:50	<b>#</b>	
Problems	В	3onjour,			Туре		
Changes					Incident	•	
Contracts	L	e problème a été résolu			Category		
All		Helpdesk				i	
	NO	Created: ① Just now by 名 normal			Status		
	s	Solution approved			Closed 🕞 Reopen		
	1	G Helpdesk			Request source		
			$\nabla$	ŧΞ	< →	Û	]

# Cela marque la fin de l'installation de GLPI sous Linux Ubuntu 24.04.1 avec une VirtualBox