

Documentation complète sur l'utilisation de GLPI (dernière version)

Introduction

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est une solution open source de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des actifs. Il permet aux organisations de gérer efficacement leur infrastructure informatique, de la gestion des tickets d'incident à l'inventaire des équipements, en passant par la gestion des licences logicielles et des projets. Cette documentation a pour objectif de fournir un guide complet sur l'installation, la configuration et l'utilisation des fonctionnalités principales de la dernière version de GLPI, la version 10.0.19, sortie le 16 juillet 2025. Que vous soyez un administrateur système, un technicien de support ou un utilisateur final, ce document vous accompagnera dans la prise en main et l'optimisation de votre utilisation de GLPI.

1. Installation de GLPI

L'installation de GLPI nécessite un environnement serveur composé d'un serveur web (Apache, Nginx, etc.), de PHP et d'une base de données (MariaDB ou MySQL). La version 10.0.19 de GLPI est compatible avec PHP 7.4 à 8.2.

1.1 Prérequis

Avant de procéder à l'installation, assurez-vous que votre serveur respecte les prérequis suivants :

Serveur Web : Apache, Nginx, ou IIS.

PHP : Version 7.4 à 8.2. Assurez-vous que les extensions PHP nécessaires sont activées (ex: `php-curl` , `php-gd` , `php-json` , `php-ldap` , `php-mbstring` , `php-mysqli` , `php-xml` , `php-zip`).

Base de données : MariaDB ou MySQL. Une base de données vide et un utilisateur avec les privilèges nécessaires sont requis.

Espace disque : Suffisamment d'espace pour les fichiers de GLPI et les données de la base de données.

1.2 Étapes d'installation

Voici les étapes générales pour installer GLPI :

1. **Téléchargement de GLPI** : Téléchargez la dernière version stable de GLPI (actuellement 10.0.19) depuis le site officiel de GLPI Project [1].
2. **Extraction des fichiers** : Extrayez l'archive téléchargée dans le répertoire de votre serveur web (par exemple, `/var/www/html/glpi` sur un serveur Linux).
3. **Configuration des permissions** : Assurez-vous que le serveur web a les permissions d'écriture sur les répertoires `files` , `config` , et `marketplace` de GLPI.
4. **Accès à l'assistant d'installation** : Ouvrez votre navigateur web et accédez à l'URL de votre installation GLPI (par exemple, `http://localhost/glpi` ou `http://votre_adresse_ip/glpi`). L'assistant d'installation de GLPI devrait démarrer automatiquement.
5. **Sélection de la langue** : Choisissez votre langue préférée pour l'installation.
6. **Vérification des prérequis** : L'assistant vérifiera si tous les prérequis sont satisfaits. Si des éléments sont manquants, installez-les et réessayez.
7. **Configuration de la base de données** : Connectez-vous à votre serveur de base de données en fournissant les informations d'identification (hôte, utilisateur, mot de passe). Choisissez une base de données existante ou créez-en une nouvelle pour GLPI.
8. **Initialisation de la base de données** : L'assistant va initialiser la base de données avec les tables nécessaires.
9. **Finalisation de l'installation** : Une fois la base de données initialisée, l'installation est terminée. Vous serez invité à supprimer le répertoire `install` pour des raisons de sécurité.
10. **Connexion initiale** : Les identifiants par défaut sont `glpi/glpi` pour l'administrateur. Il est fortement recommandé de changer ces identifiants après la première connexion.

1.3 Exemple de capture d'écran de l'assistant d'installation

Voici un exemple de l'interface de l'assistant d'installation de GLPI :



GLPI SETUP

Step 2

Test of the connection at the database

Database connection successful

Please select a database:

☐ fresh_glpi

☐ glpi

☐ glpi_dev

☒ glpi_tests

☐ Create a new database or use an existing one:

Continue



GLPI SETUP

Step 1

Database connection setup

Database connection parameters

SQL server (MariaDB or MySQL)

SQL user

SQL password

Continue



GLPI SETUP

Step 0

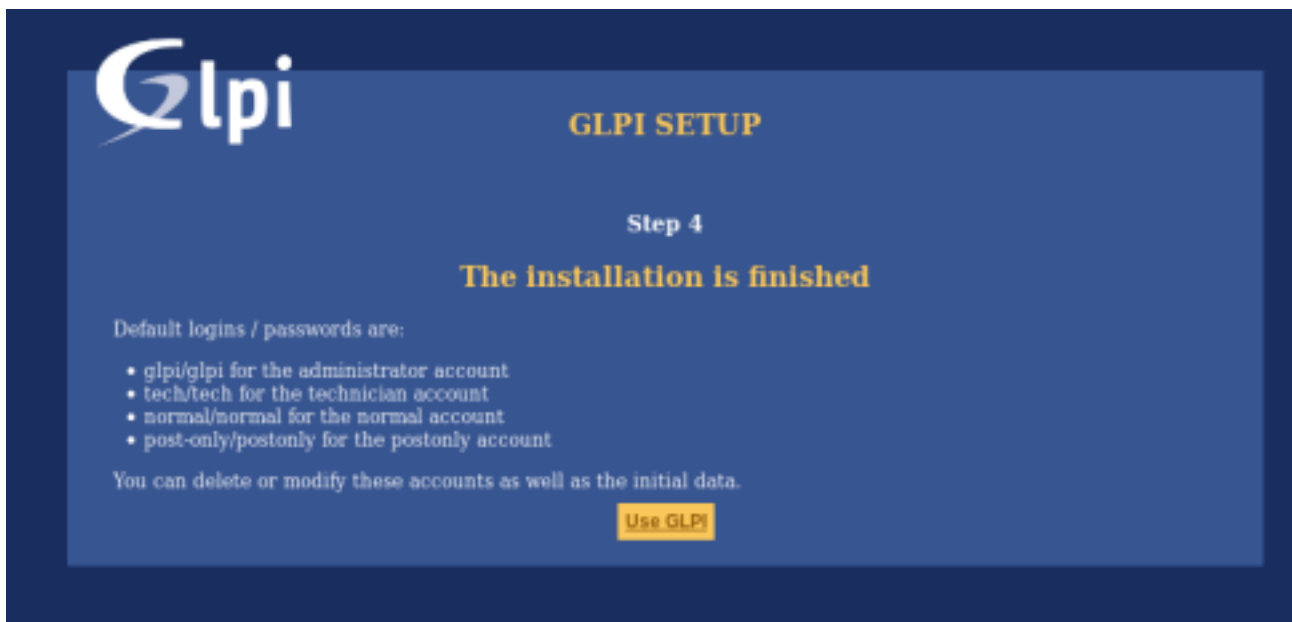
Checking of the compatibility of your environment with the execution of GLPI

Test done	Results
Testing PHP Parser	✓
Sessions test	✓
Test if Session_use_trans_sid is used	✓
mysqli extension test	✓
ctype extension test	✓
fileinfo extension test	✓
json extension test	✓
mbstring extension test	✓
zlib extension test	✓
curl extension test	✓
gd extension test	✓
simplexml extension test	✓
xml extension test	✓
imap extension test	✓
APCu extension test	✓
xmldr extension test	✓
ldap extension test	❗ ldap extension is not present
Zend OPcache extension test	❗ Zend OPcache extension is not present
Allocated memory test	✓
Checking write permissions for setting files	✓
Checking write permissions for document files	✓
Checking write permissions for dump files	✓
Checking write permissions for session files	✓
Checking write permissions for automatic actions files	✓
Checking write permissions for graphic files	✓
Checking write permissions for lock files	✓
Checking write permissions for plugins document files	✓
Checking write permissions for temporary files	✓
Checking write permissions for cache files	✓
Checking write permissions for ras files	✓
Checking write permissions for upload files	✓
Checking write permissions for pictures files	✓
Checking write permissions for log files	✓
SELinux mode is Enforcing	✓
SELinux boolean configuration for httpd_can_network_connect --> on	✓
SELinux boolean configuration for httpd_can_network_connect_db --> on	✓
SELinux boolean configuration for httpd_can_sendmail --> on	✓

Do you want to continue?

Continue

Try again



Références

[1] GLPI Project. (n.d.). Download. Retrieved from <https://glpi-project.org/downloads/>

2. Configuration de GLPI

Après l'installation initiale, plusieurs étapes de configuration sont nécessaires pour adapter GLPI à vos besoins spécifiques et optimiser son fonctionnement. Cette section couvre les aspects fondamentaux de la configuration.

2.1 Accès à l'interface d'administration

Une fois connecté à GLPI avec un compte administrateur (par défaut `glpi/glpi` après l'installation, à changer impérativement), vous accédez au tableau de bord. La plupart des options de configuration sont accessibles via le menu `Administration`.

2.2 Paramètres généraux

Dans `Configuration > Général`, vous pouvez ajuster des paramètres importants tels que :

URL de l'application : L'adresse URL de votre instance GLPI.

Langue par défaut : La langue de l'interface pour les nouveaux utilisateurs.

Fuseau horaire : Le fuseau horaire par défaut de l'application.

Authentification : Configuration des méthodes d'authentification (interne, LDAP, base de données externe, etc.).

2.3 Gestion des entités

GLPI utilise le concept d'entités pour organiser les données. Une entité peut représenter un département, un site géographique, ou toute autre division logique de votre organisation. La gestion des entités se fait via [Administration > Entités](#) .

Création d'entités : Vous pouvez créer une hiérarchie d'entités pour refléter la structure de votre entreprise.

Affectation d'utilisateurs et d'actifs : Les utilisateurs, les actifs et d'autres éléments peuvent être associés à des entités spécifiques, ce qui permet une gestion granulaire des permissions et des données.

2.4 Gestion des profils et des utilisateurs

La gestion des accès et des permissions est cruciale dans GLPI. Elle s'effectue via [Administration > Utilisateurs](#) et [Administration > Profils](#) .

Profils : GLPI propose des profils prédéfinis (Super-Admin, Admin, Technicien, Self-Service, etc.). Vous pouvez modifier les permissions associées à chaque profil ou créer de nouveaux profils personnalisés.

Utilisateurs : Créez et gérez les comptes utilisateurs. Chaque utilisateur doit être associé à un profil et, si nécessaire, à une entité.

2.5 Configuration des notifications

GLPI peut envoyer des notifications par e-mail pour divers événements (création de ticket, mise à jour, etc.). La configuration des notifications se trouve dans [Configuration > Notifications](#) .

Serveur de messagerie : Configurez les paramètres SMTP pour l'envoi des e mails.

Modèles de notification : Personnalisez les modèles d'e-mails envoyés par GLPI.

Règles de notification : Définissez les conditions d'envoi des notifications et les destinataires.

2.6 Configuration des règles

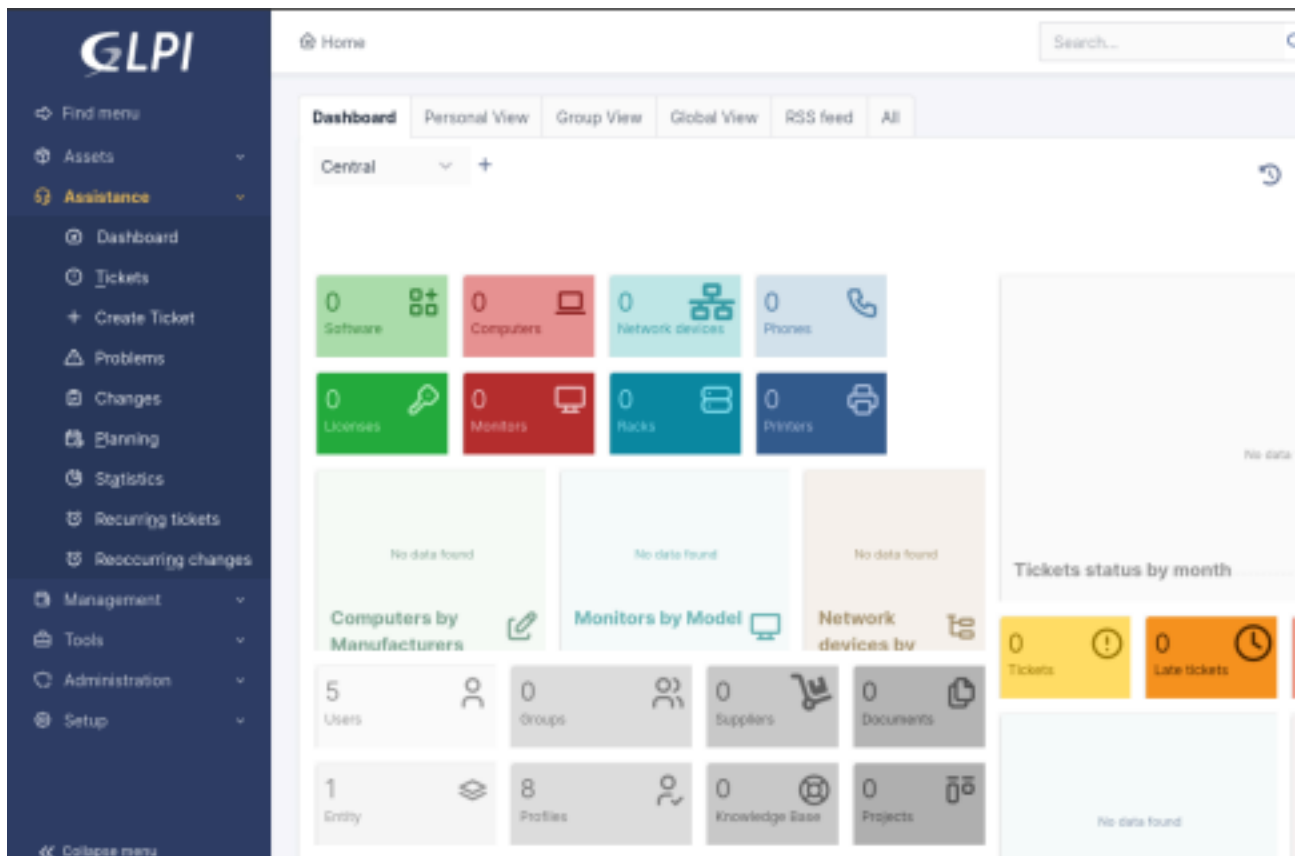
Les règles permettent d'automatiser certaines actions dans GLPI. Elles sont accessibles via [Administration > Règles](#) .

Règles d'affectation de tickets : Affectez automatiquement les tickets à des techniciens ou des groupes en fonction de critères spécifiques.

Règles d'importation d'actifs : Traitez automatiquement les informations des actifs importés.

2.7 Exemple de captures d'écran de la configuration

Voici quelques exemples de l'interface de configuration de GLPI :



General setup

URL of the application	<input type="text" value="https://gpi.localhost"/>		
Text in the login box (HTML tags supported)	<input type="text"/>		
Allow FAQ anonymous access	<input type="text" value="No"/>	Simplified interface help link	<input type="text"/>
Default search results limit (page)	<input type="text" value="50"/>	Standard interface help link	<input type="text"/>
Default characters limit (summary text boxes)	<input type="text" value="250"/>	Default url length limit	<input type="text" value="30"/>
Default decimals limit	<input type="text" value="2"/>		
Translation of dropdowns	<input type="text" value="Yes"/>	Knowledge base translation	<input type="text" value="No"/>
Translation of reminders	<input type="text" value="No"/>		
Dynamic display			
Page size for dropdown (paging using scroll)	<input type="text" value="100"/>		
Don't show search engine in dropdowns if the number of items is less than	<input type="text" value="1"/>		
Search engine			
Items seen	<input type="text" value="Yes (default criterion)"/>	Global search	<input type="text" value="Yes"/>
All	<input type="text" value="No"/>		
Item locks			
Use locks	<input type="text" value="Yes"/>	Profile to be used when locking items	<input type="text" value="Read-Only"/>
List of items to lock	<input type="text" value="Tickets"/>		
Auto Login			
Time to allow "Remember Me"	<input type="text" value="7 days"/>	Default state of checkbox	<input type="text" value="Yes"/>
Display source dropdown on login page	<input type="text" value="Yes"/>		

Search

English ? ★

Assets Assistance Management Tools Administration Setup

Home Assets Network devices + Q

Network device

New item - Network device

Recline

Child entities

Tags

Name

Status

Location

Type

Technician in charge of the hardware

Manufacturer

Group in charge of the hardware

Model

Alternate username number

Serial number

Alternate username

Inventory number

User

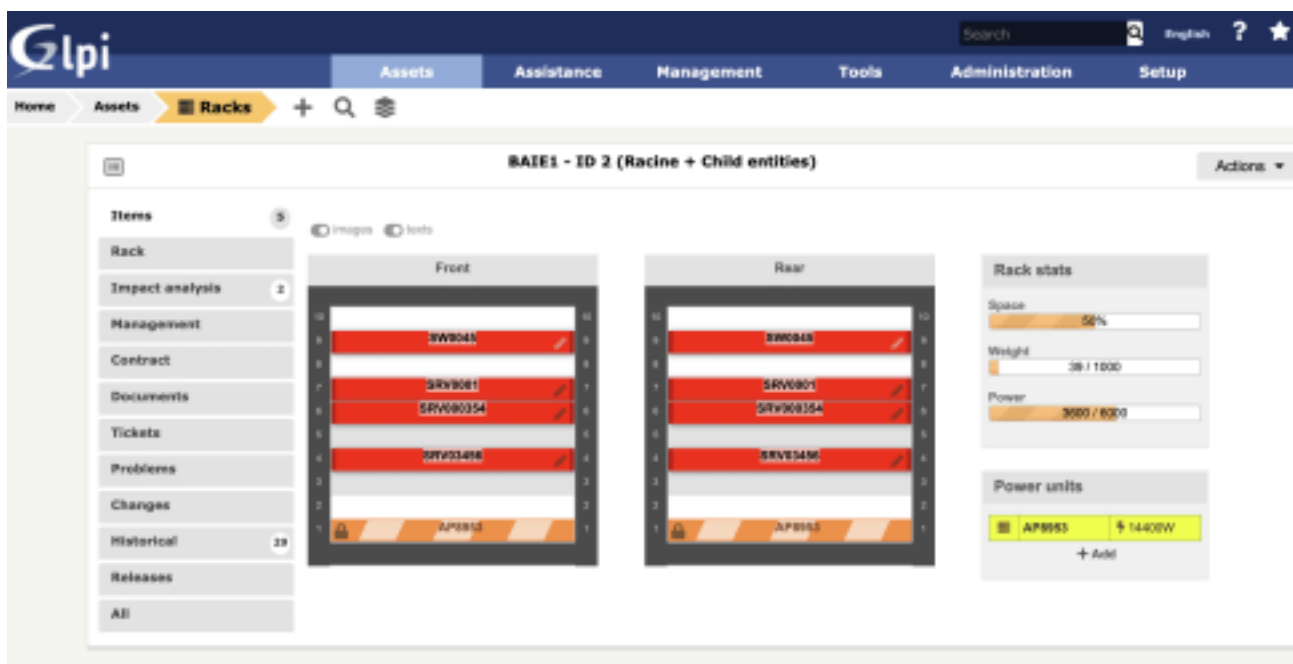
Network

Group

The MAC address and the IP of the equipment are included in an aggregated network port

Comments

Memory (Mib)



3. Fonctionnalités principales de GLPI

GLPI offre un large éventail de fonctionnalités pour la gestion des services informatiques et des actifs. Cette section se concentre sur les modules les plus couramment utilisés : la gestion des tickets et la gestion des actifs.

3.1 Gestion des tickets (Helpdesk)

Le module de gestion des tickets est au cœur de GLPI, permettant de centraliser et de suivre toutes les demandes d'assistance. Il est conçu pour améliorer l'efficacité du support technique et la satisfaction des utilisateurs.

Création de tickets : Les utilisateurs finaux peuvent créer des tickets via l'interface Self-Service, par e-mail (via la configuration d'un collecteur de courriels), ou les techniciens peuvent les créer manuellement.

Catégorisation et priorisation : Les tickets peuvent être catégorisés (incident, demande, problème, changement) et se voir attribuer un niveau de priorité, ce qui facilite leur traitement.

Affectation et suivi : Les tickets sont affectés à des techniciens ou des groupes de techniciens. Le suivi des actions, des résolutions et des communications est enregistré dans l'historique du ticket.

SLA (Service Level Agreement) : GLPI permet de définir des accords de niveau de service pour garantir que les tickets sont traités dans les délais impartis. Des alertes peuvent être configurées en cas de dépassement.

Base de connaissances : Les solutions aux problèmes récurrents peuvent être documentées dans une base de connaissances, accessible aux utilisateurs et

aux techniciens, réduisant ainsi le nombre de tickets.

Statistiques et rapports : Des tableaux de bord et des rapports personnalisables permettent d'analyser les performances du helpdesk, d'identifier les tendances et d'améliorer les processus.

3.2 Gestion des actifs (Inventaire)

Le module d'inventaire de GLPI permet de recenser et de gérer l'ensemble du parc informatique, des ordinateurs aux périphériques réseau, en passant par les logiciels et les licences.

Inventaire manuel et automatique : Les actifs peuvent être ajoutés manuellement ou automatiquement via des agents d'inventaire (comme l'agent GLPI ou FusionInventory) qui collectent les informations sur les machines du réseau.

Types d'actifs : GLPI prend en charge une grande variété de types d'actifs : ordinateurs, moniteurs, imprimantes, périphériques réseau, téléphones, logiciels, licences, cartouches, etc.

Informations détaillées : Pour chaque actif, GLPI stocke des informations détaillées : caractéristiques techniques, localisation, statut, historique des mouvements, documents associés, contrats, et bien plus.

Gestion des licences logicielles : Suivez l'utilisation des licences logicielles pour assurer la conformité et éviter les dépassements.

Gestion des contrats et des garanties : Associez les contrats de maintenance et les garanties aux actifs pour un suivi précis des dates d'expiration et des conditions.

Historique des modifications : Toutes les modifications apportées à un actif sont enregistrées, offrant une traçabilité complète.

Rapports d'inventaire : Générez des rapports personnalisés sur l'état de votre parc, les logiciels installés, les configurations matérielles, etc.

3.3 Autres fonctionnalités clés

Gestion des changements : Planifiez, suivez et approuvez les changements dans l'infrastructure IT pour minimiser les risques.

Gestion des problèmes : Identifiez les causes profondes des incidents récurrents et mettez en place des solutions permanentes.

Gestion des projets : Suivez l'avancement des projets IT, allouez des ressources et gérez les tâches.

Gestion financière et budgétaire : Suivez les coûts liés aux actifs et aux services IT.

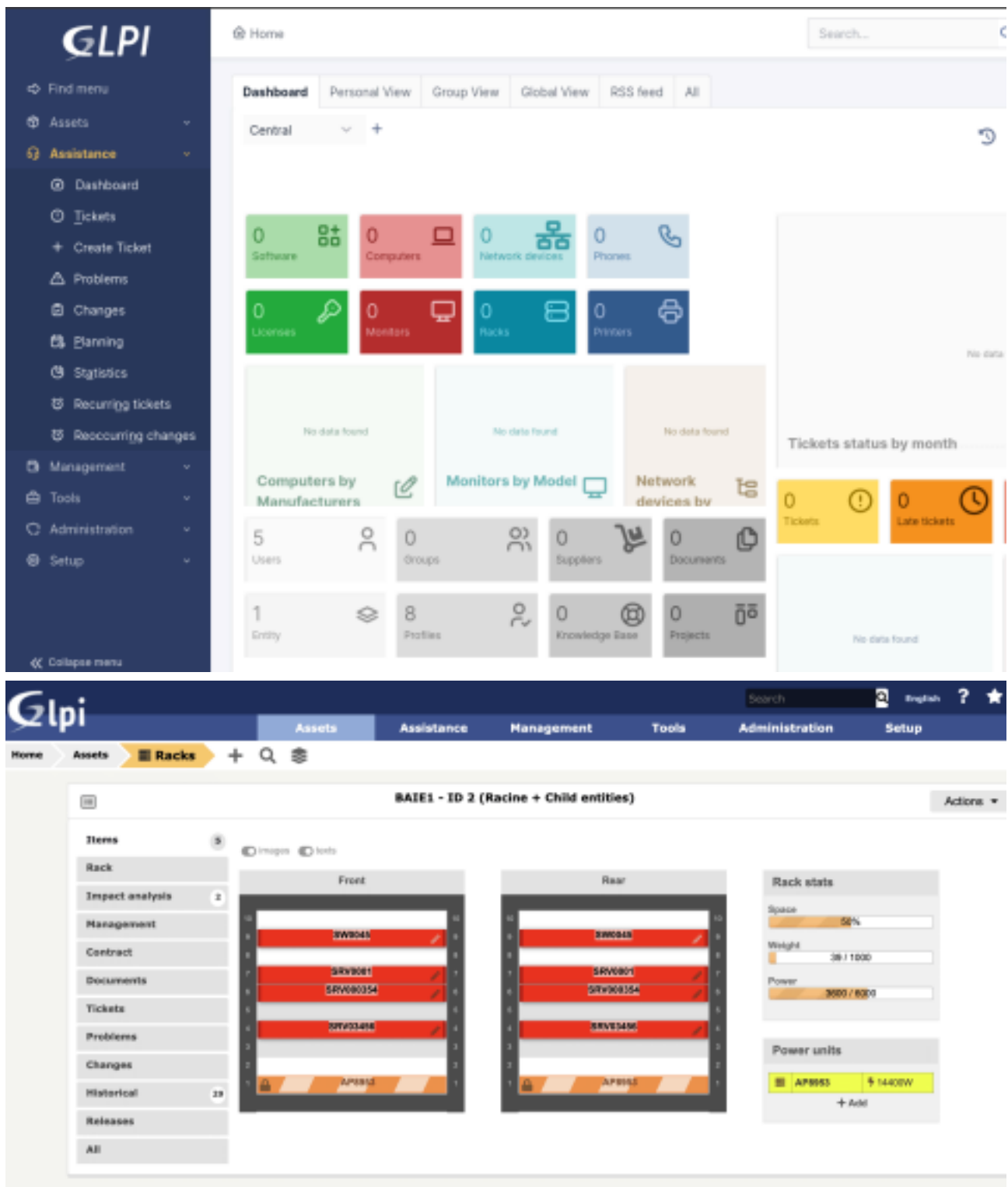
Connecteurs et API : GLPI peut s'intégrer avec d'autres systèmes grâce à ses connecteurs et son API REST.

3.4 Exemple de captures d'écran des fonctionnalités

Voici quelques exemples de l'interface de GLPI pour la gestion des tickets et des actifs

:





Conclusion

GLPI est une solution complète et robuste pour la gestion des services informatiques et des actifs. Sa flexibilité, sa richesse fonctionnelle et sa nature open source en font un outil précieux pour les organisations de toutes tailles. En maîtrisant son installation, sa configuration et ses fonctionnalités clés, vous pouvez optimiser la gestion de votre parc informatique, améliorer l'efficacité de votre support technique et offrir un service de meilleure qualité à vos utilisateurs. Nous espérons que cette

documentation vous sera utile dans votre parcours avec GLPI.