

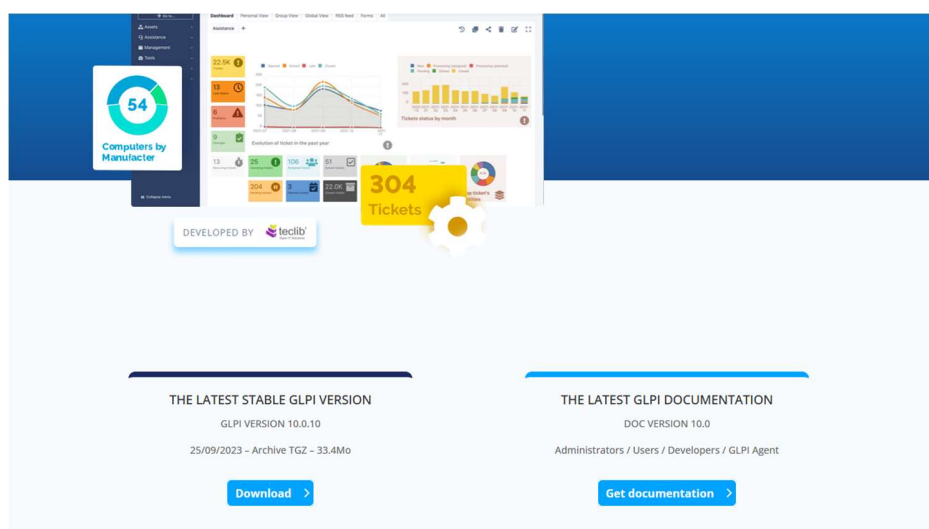
# INSTALLATION GESTSUP & GLPI



<b>1. Télécharger GLPI</b>	2
<b>2. Télécharger Gestsup</b>	2
<b>3. Installation GLPI</b>	2
<b>4. Installation Gestsup</b>	7
<b>5. Créer un ticket gestsup</b>	10
<b>6. Créer un ticket GLPI</b>	11
<b>7. La différence entre PRIORITÉ et CRITICITÉ</b>	11
<b>8. ÉTAT ou STATUT</b>	11

## 1. Télécharger GLPI

Se rendre sur (<https://glpi-project.org/downloads/>) puis télécharger la dernière version.



## 2. Télécharger Gestsup

Aller sur (<https://gestsup.fr/index.php?page=download>) puis télécharger la dernière version.

## 3. Installation GLPI

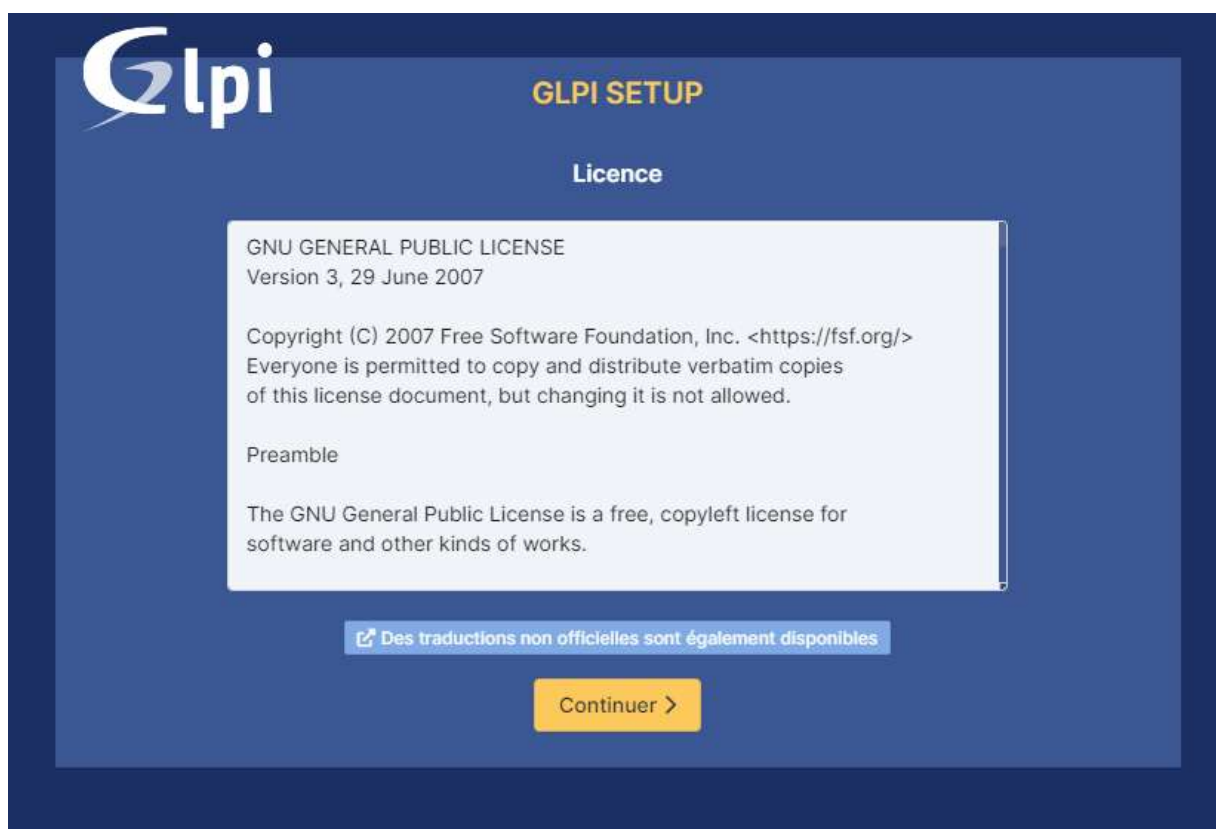
Mettre le dossier téléchargé dans le dossier www dans wamp64.

📁 > Ce PC > Disque local (C:) > wamp64 > www

Nom	Modifié le	Type	Taille
breizhsecu	11/09/2023 10:21	Dossier de fichiers	
gestsup	19/09/2023 13:09	Dossier de fichiers	
glpi	19/09/2023 12:46	Dossier de fichiers	
gsbAlexis	04/05/2023 13:21	Dossier de fichiers	
gsbRobin	05/05/2023 07:08	Dossier de fichiers	
PHP	04/05/2023 07:06	Dossier de fichiers	
SitePHP	20/03/2023 13:46	Dossier de fichiers	
wamplangues	17/10/2022 11:21	Dossier de fichiers	
wampthemes	17/10/2022 11:21	Dossier de fichiers	
add_vhost	14/10/2021 13:05	Fichier source PHP	23 Ko
favicon	31/12/2010 07:40	Fichier ICO	198 Ko
gsbRobin	05/05/2023 08:53	Dossier compressé	6 271 Ko
index	14/10/2021 13:05	Fichier source PHP	22 Ko
test_sockets	21/09/2015 16:30	Fichier source PHP	1 Ko
testmysql	17/06/2021 14:48	Fichier source PHP	1 Ko

Démarrer wamp64 puis se rendre sur localhost/glpi puis le processus d'installation démarre :





A présent cliquer sur installer :



Le support officiel de PHP 7.4 est terminé. La mise à niveau vers une version plus récente de PHP est recommandée.

<b>Suggéré</b> Configuration sécurisée du dossier racine du serveur web	⚠
La configuration du dossier racine du serveur web devrait être "C:\wamp64\www\glpi\glpi\public" pour s'assurer que les fichiers non publics ne peuvent être accessibles. La configuration du dossier racine du serveur web n'est pas sécurisée car elle permet l'accès à des fichiers non publics. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails.	
<b>Suggéré</b> Emplacement sécurisé pour les dossiers de données	⚠
Les dossiers de données de GLPI devraient être placés en dehors du dossier racine web. Ceci peut être effectué en redéfinissant les constantes correspondantes. Référez-vous à la documentation d'installation pour plus de détails. Les dossiers suivants devraient être placés en dehors de "C:\wamp64\www\glpi\glpi": - "C:\wamp64\www\glpi\glpi\files" ("GLPI_VAR_DIR") - "C:\wamp64\www\glpi\glpi\config" ("GLPI_CONFIG_DIR") Vous pouvez ignorer cette suggestion si le dossier racine de votre serveur web est "C:\wamp64\www\glpi\glpi\public".	
<b>Suggéré</b> Configuration de sécurité pour les sessions	⚠
Permet de s'assurer que la sécurité relative aux cookies de session est renforcée. La directive PHP "session.cookie_httponly" devrait être définie à "on" pour prévenir l'accès aux cookies depuis les scripts côté client.	
<b>Suggéré</b> Taille d'entier maximal de PHP	✓
Le support des entiers 64 bits est nécessaire pour les opérations relatives aux adresses IP (inventaire réseau, filtrage des clients API, ...).	
<b>Suggéré</b> exif extension	✓
Renforcer la sécurité de la validation des images.	
<b>Suggéré</b> ldap extension	✓
Active l'utilisation de l'authentification à un serveur LDAP distant.	
<b>Suggéré</b> openssl extension	✓
Active l'envoi de courriel en utilisant SSL/TLS.	
<b>Suggéré</b> Extensions PHP pour le marketplace	✓
Permet le support des formats de paquets les plus communs dans le marketplace.	
<b>Suggéré</b> Zend OPcache extension	✓
Améliorer les performances du moteur PHP.	
<b>Suggéré</b> Extensions émulées de PHP	⚠
Améliorer légèrement les performances. Les extensions suivantes sont installées : ctype, iconv, mbstring. Les extensions suivantes ne sont pas présentes : sodium.	
<b>Suggéré</b> Permissions pour le répertoire du marketplace	✓
Active l'installation des plugins à partir du Marketplace.	

Voulez-vous continuer ?

Continuer > Réessayer ↺

Mettre l'ip de localhost :



**GLPI** **GLPI SETUP**

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

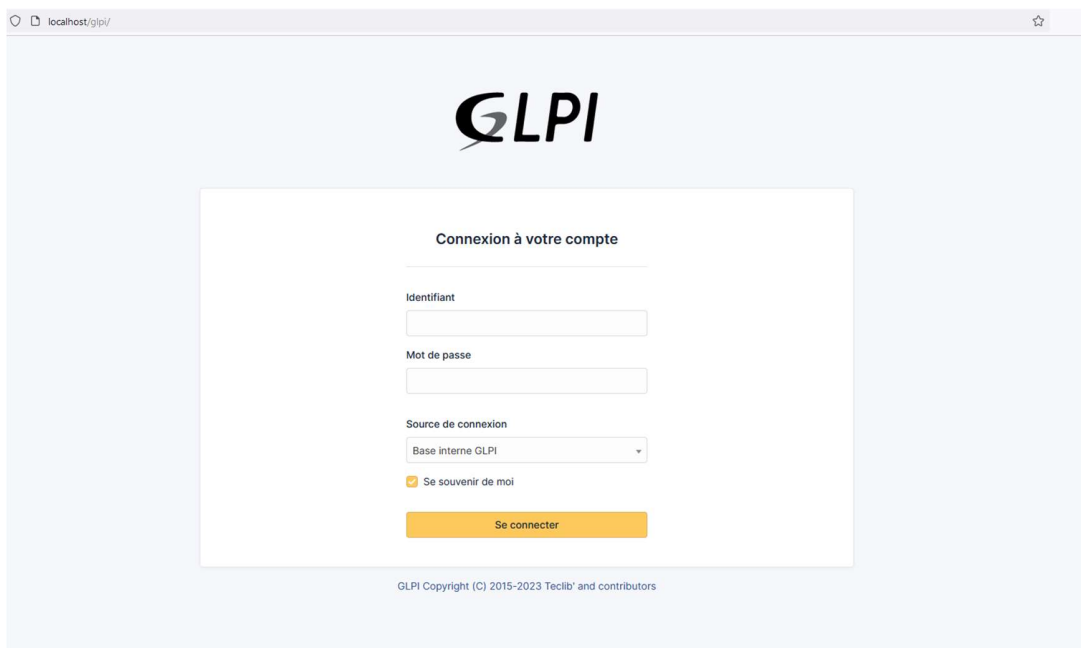
127.0.0.1

Utilisateur SQL

root

Mot de passe SQL

Continuer >



localhost/glpi/

**GLPI**

Connexion à votre compte

Identifiant

Mot de passe

Source de connexion

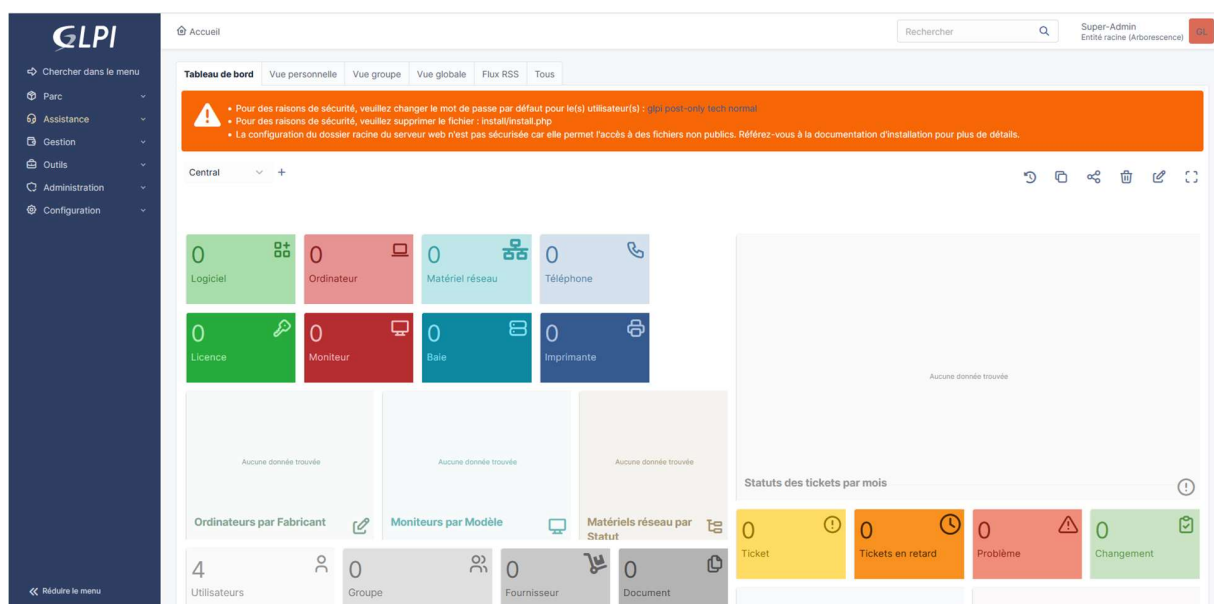
Base interne GLPI

Se souvenir de moi

Se connecter

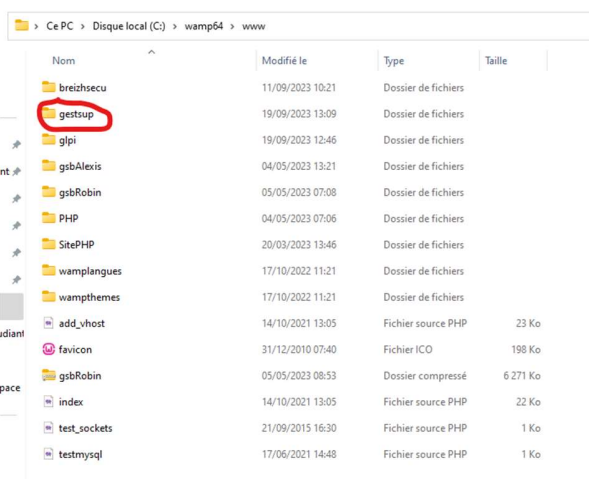
GLPI Copyright (C) 2015-2023 Teclib' and contributors

Une fois arrivée sur la page de connexion il faut entrer les identifiants et on arrive sur la page suivante :

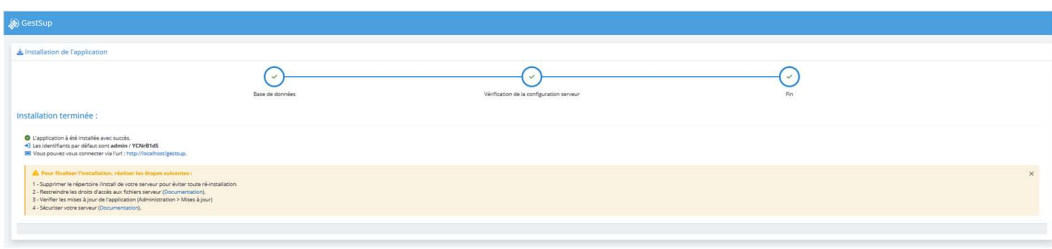
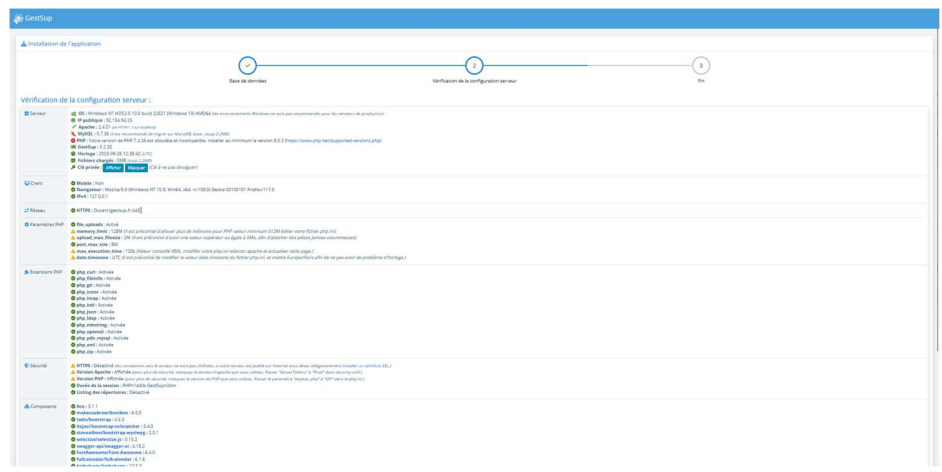
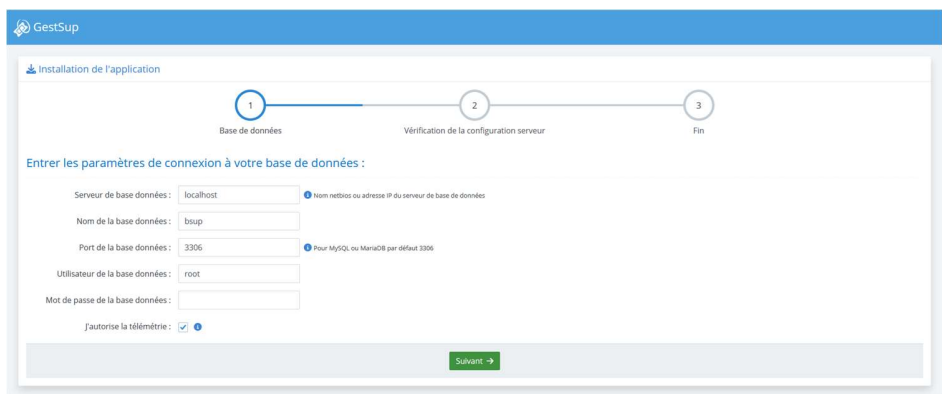


## 4. Installation Gestsup

Faire la même manipulation que pour GLPI. Dans le dossier `www/gestsup` dans `wamp64`



Une fois bien glissé dans ce dossier on retrouve `gestsup` sur le `localhost/gestsup` et la page suivante apparaît :

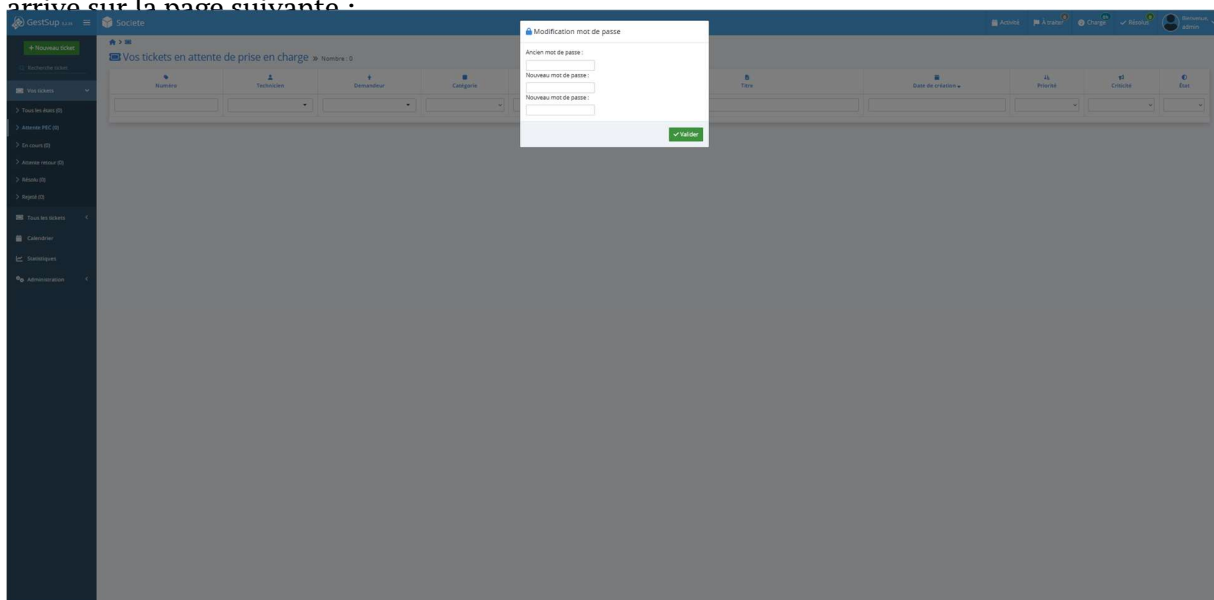


Une fois terminé on se rend de nouveau sur localhost/gestsup et cela donne :

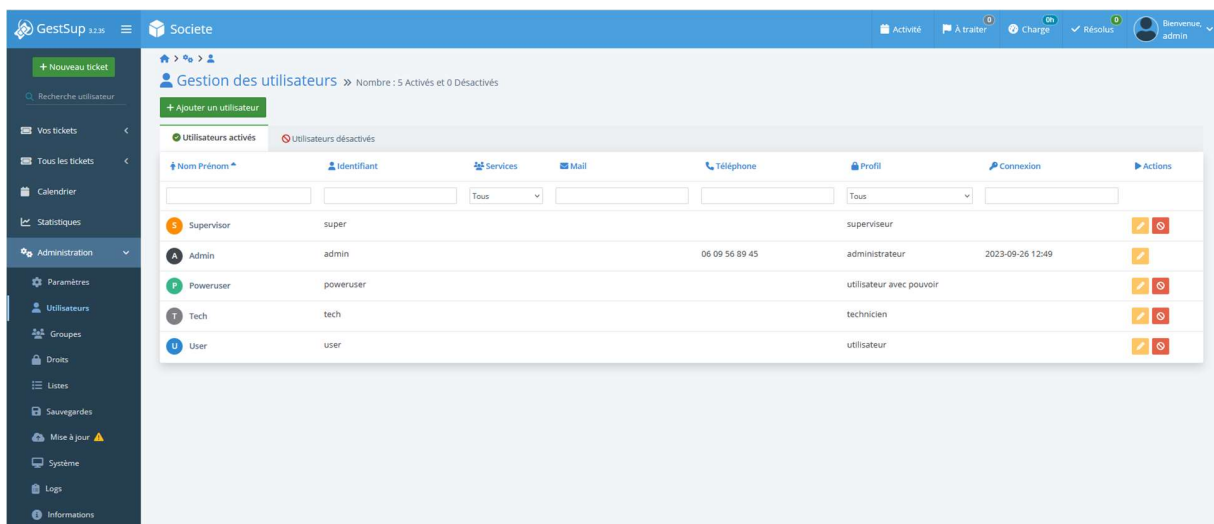




Il faut ensuite supprimer le install dans GLPI (www/glpi/install). Une fois supprimée on arrive sur la page suivante :



Pour créer un utilisateur TECH ou USER il faut se rendre dans Administration puis Utilisateurs et créer leurs mots de passe :



Créer donc le mot de passe :

The screenshot shows the 'Gestion des utilisateurs' (User Management) interface. The user 'tech' is selected. The 'Informations' tab is active, displaying a form with the following fields:

- Prénom: tech
- Nom: (empty)
- Identifiant: tech
- Mot de passe: \*\*\*\*
- Confirmation mot de passe: \*\*\*\*
- Adresse mail: (empty)
- Téléphone fixe: (empty)
- Téléphone mobile: (empty)
- Fax: 0
- Service: (dropdown menu)
- Fonction: (empty)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Modifier' (green) and 'Retour' (red).

## 5. Créer un ticket gestsup

Cliquer sur créer un ticket puis toutes les éléments à renseigner apparaissent :

The screenshot shows the 'GestSup' interface for creating a ticket. The form is titled 'Ouverture du ticket n° 1'. The fields are as follows:

- Demandeur: Admin
- Technicien: admin
- Catégorie: Autre
- Titre: (empty)
- Description: (text area)
- Résolution: (text area)
- Fichiers joints: (empty)
- Date de création: 26/09/2022 13:00:42
- Date de résolution estimée: (empty)
- Date de résolution: (empty)
- Temps passé: 1m
- Temps estimé: 1m
- Priorité: Très basse
- Criticité: Basse
- État: Attente PEC

At the bottom of the form, there are four buttons: 'Enregistrer' (green), 'Enregistrer et Fermer' (purple), 'Envoyer un mail' (blue), and 'Annuler' (red).

## 6. Créer un ticket GLPI

Aller dans assistance puis Créer un ticket et la page suivante s'affiche :

The screenshot displays the GLPI 'Créer un ticket' form. The interface includes a sidebar on the left with navigation options such as 'Assistance', 'Tickets', and 'Gestion'. The main content area features a form with the following fields:

- Titre:** A text input field.
- Description:** A rich text editor with a toolbar containing options like bold, italic, underline, and list creation.
- Acteurs:** A section for adding requesters and observers, with a search field containing 'gipi'.

On the right side, there is a 'Ticket' configuration panel with several dropdown menus:

- Date d'ouverture:** A date picker.
- Type:** Set to 'Incident'.
- Catégorie:** A dropdown menu.
- Statut:** Set to 'Nouveau'.
- Source de la demande:** Set to 'Helpdesk'.
- Urgence:** Set to 'Moyenne'.
- Impact:** Set to 'Moyen'.
- Priorité:** Set to 'Moyenne'.
- Durée totale:** A dropdown menu.
- Demande de validation:** A dropdown menu.

At the bottom right, there is a '+ Ajouter' button.

## 7. La différence entre PRIORITÉ et CRITICITÉ

Une meilleure approche pour évaluer l'impact sur une matrice des priorités consiste donc à utiliser le pourcentage d'utilisateurs affectés pour le service ou les services affectés. Alors que la criticité, le client indique ici le niveau de *criticité* qui correspond au niveau de gravité.

## 8. ÉTAT ou STATUT

L'état ou le statut d'un ticket informe sur sa "situation" par exemple : en cours, clos, nouveau et autre.

En cours : l'état actuel d'une tâche, d'un ticket, d'une demande ou d'un processus.

Attente PEC : attente Prise en Charge. *GestSup*

Non attribué : Le ticket n'est pas attribué

Attente de retour : Le ticket est en attente d'un retour potentiel

Résolu : Le ticket est résolu

Rejeté : le ticket est rejeté