

# Installation et configuration de GESTSUP

*GestSup est un logiciel de gestion de support 100% web, il permet la gestion de tickets et d'équipements.*

## 1 - Prérequis

Installation d'un serveur LAMP

<https://theoperdigon.lesdigales.org/ressources/FichesTechniques/ServicesLinux/Installation%20dun%20serveur%20WEB%20sous%20Debian.pdf>

Téléchargement de GestSup

<https://gestsup.fr/index.php?page=download>

Décompression de l'archive dans le dossier /var/www/html/

```
unzip gestsup_3.2.15.zip
```

Modification des droits pour l'installation

```
adduser gestsup --ingroup www-data
chown -R gestsup:www-data /var/www/html/
find /var/www/html/ -type d -exec chmod 750 {} \;
find /var/www/html/ -type f -exec chmod 640 {} \;
chmod 770 -R /var/www/html/upload
chmod 770 -R /var/www/html/images/model
chmod 770 -R /var/www/html/backup
chmod 770 -R /var/www/html/_SQL
chmod 660 /var/www/html/connect.php
```

Accès à l'interface web : <http://<IPServeur>>

Création d'une base de donnée pour GestSup

```
create database gestsup;
grant all on gestsup.* to 'gestion'@'localhost' identified by
'<MotDePasse>';
```

## 2 - Installation

### Installation de l'application



#### Entrer les paramètres de connexion à votre base de données :

Serveur de base données :	<input type="text" value="localhost"/>	<small>📘 Nom netbios ou adresse IP du serveur de base de données</small>
Nom de la base données :	<input type="text" value="gestsup"/>	
Port de la base données :	<input type="text" value="3306"/>	<small>📘 Pour MySQL ou MariaDB par défaut 3306</small>
Utilisateur de la base données :	<input type="text" value="gestion"/>	
Mot de passe de la base données :	<input type="password" value="••••••••"/>	

[Suivant →](#)

#### Vérification de la configuration serveur :

🖥️ Serveur	<ul style="list-style-type: none"><li>📌 OS : Linux gestsup 5.10.0-10-amd64 #1 SMP Debian 5.10.84-1 (2021-12-08) x86_64</li><li>🟢 Apache : Non disponible (HTTP/1.1)</li><li>🟢 MariaDB : 10.5.12-MariaDB-0+deb11u1 (base : gestsup 2.2MB)</li><li>📄 PHP : 7.4.25</li><li>📄 GestSup : 3.2.15</li><li>🕒 Horloge : 2022-01-18 14:54:31 (Europe/Berlin)</li><li>📁 Fichiers chargés : 0MB</li><li>🔑 Clé privée : <a href="#">Afficher</a></li></ul>
🖥️ Client	<ul style="list-style-type: none"><li>🟢 Mobile : Non</li><li>🟢 Navigateur : Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64; rv:95.0) Gecko/20100101 Firefox/95.0</li><li>🟢 IPv4 : 192.168.4.43</li></ul>
⚙️ Paramètres PHP	<ul style="list-style-type: none"><li>🟢 file_uploads : Activé</li><li>🟢 memory_limit : 512M</li><li>🟢 upload_max_filesize : 10M</li><li>🟢 post_max_size : 8M</li><li>🟢 max_execution_time : 480s</li><li>🟢 date.timezone : Europe/Berlin</li></ul>
🔌 Extensions PHP	<ul style="list-style-type: none"><li>🟢 php_curl : Activée</li><li>🟢 php_fileinfo : Activée</li><li>🟢 php_fts : Activée</li></ul>

Vérification que toutes les extensions sont téléchargées

#### Installation terminée :

- 🟢 L'application à été installée avec succès.
- ➡️ Les identifiants par défaut sont **admin / admin**
- 🌐 Vous pouvez vous connecter via l'url : <http://192.168.7.161/>.

#### ⚠️ Pour finaliser l'installation, réaliser les étapes suivantes :

- 1 - Supprimer le répertoire /install de votre serveur pour éviter toute ré-installation.
- 2 - Restreindre les droits d'accès aux fichiers serveur ([Documentation](#)).
- 3 - Dans l'application, modifier les mots de passes de tous les utilisateurs par défaut.

### 3 - Création d'un utilisateur

The screenshot shows the GestSup 3.2.16 interface for Saint Joseph. The left sidebar contains a menu with the following items: Vos tickets, Tous les tickets, Calendrier, Statistiques, Administration, Paramètres, **Utilisateurs** (highlighted with a red box), Groupes, Droits, Listes, Sauvegardes, Mise à jour, Système, Logs, and Informations. The main content area displays 'Tous vos tickets' with a count of 0 and a table with columns: Numéro, Technicien, Demandeur, Service du demandeur, Catégorie, Sous-catégorie, Service, and Titre.

The screenshot shows the 'Gestion des utilisateurs' page. The breadcrumb trail is 'Accueil > Paramètres > Utilisateurs'. The page title is 'Gestion des utilisateurs' with a count of '6 Activés et 7 Désactivés'. There are two buttons: '+ Ajouter un utilisateur' (highlighted with a green box) and 'Afficher les utilisateurs désactivés' (highlighted with a red box).

## Configuration des informations personnelles

Prénom :

Nom :

Identifiant :

Mot de passe :

Confirmation mot de passe :

Adresse mail :

Téléphone fixe :

Téléphone portable :

Fax :

Service :

Fonction :

## Configuration du type de profil

### Profil :

- Administrateur
- Technicien
- Superviseur
- Utilisateur avec pouvoir
- Utilisateur

---

### Forcer le changement du mot de passe :

- Oui  Non

---

### Vues personnelles : ?

Catégorie :

Sous-catégorie :

Nom :

## 4 - Création d'un groupe

The screenshot shows the GestSup 3.2.16 interface for Saint Joseph. The left sidebar contains a menu with the following items: Vos tickets, Tous les tickets, Calendrier, Statistiques, Administration (expanded), Paramètres, Utilisateurs, **Groupes** (highlighted with a red box), Droits, Listes, Sauvegardes, Mise à jour, Système, Logs, and Informations. The main content area displays 'Tous vos tickets' with a count of 0 and a filter table with columns: Numéro, Technicien, Demandeur, and Service demandé.

The screenshot shows the 'Gestion des groupes' page with a count of 3. A green button labeled '+ Ajouter un groupe' is highlighted with a red box. Below the button are two tabs: 'Groupe d'utilisateurs' (active) and 'Groupe de techniciens'. A table with the following structure is visible:

Nom	Membres	Actions
-----	---------	---------

 Gestion des groupes >> Nombre : 3

 Ajout d'un groupe :

Nom :

Groupe d'utilisateur  
 Groupe de techniciens

Sélection du type de profil :

- Utilisateur : pourra effectuer des ticket mais ne pourra pas y répondre
- Technicien : pourra effectuer des tickets et y répondre / les traités

Ajouter un utilisateur dans un groupe

Groupe d'utilisateurs		Groupe de techniciens	
Nom	Membres	Actions	
test			

 Édition d'un groupe :

Nom :

Groupe d'utilisateurs  
 Groupe de techniciens

Ajout d'un nouveau membre :

Membres actuels :

## 5 - Création d'une catégorie

The image shows a two-part screenshot of the GestSup 3.2.16 interface. The top part displays the main dashboard with a sidebar menu on the left. The 'Listes' option in the sidebar is highlighted with a red box. The main content area shows 'Tous vos tickets' with a filter table containing columns for 'Numéro', 'Technicien', 'Demandeur', and 'Service du demandeur'. The bottom part of the image shows the 'Administration des notes' section, where the 'Catégories' tab is active. A green button labeled '+ Ajouter une entrée' is highlighted with a red box. Below this, the 'Ajout d'une entrée' form is visible, featuring a 'Catégorie' text input field and two 'Attribution automatique' dropdown menus, both currently set to 'Aucun'. A green 'Ajouter' button is located at the bottom of the form.

L'attribution automatique va permettre, une fois une catégorie sélectionnée dans un ticket, d'attribuer le ticket à un groupe de techniciens.

## 6 - Attribution automatique de ticket

Pendant la création d'un utilisateur, il faut renseigner une catégorie, créée en amont.

Catégorie :  ▼

Sous-catégorie :  ▼

Nom :

Attribution > Tickets

**Tickets :**

Numéro d'incrémentation :  ?

Ordre de tri : État > Priorité > Criticité > Date de création ▼ ?

État par défaut lors de la création de tickets : Attente PEC ▼ ?

- Gestion du méta état "à traiter" ?
- Gestion des lieux ?
- Gestion des types ?
- Gestion des observateurs ?
- Fermeture automatique ?
- Validation demandeur ?
- Attribution automatique à un technicien en fonction de la catégorie ?