

Années : 2024-2025

BTS SIO

Situation professionnelle E5

Gestion du Parc Informatique et des Incidents Configuration, Administration et Exploitation : GLPI

Description :

Le GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open source destiné à la gestion du parc informatique et au suivi des incidents. Il permet aux entreprises et aux organisations de centraliser la gestion de leurs ressources informatiques, de suivre les demandes d'assistance, et d'optimiser le support technique.

Mots-clés :



Validation de la situation professionnelle

Nom	Date	Tampon
Yamthe Bieleu Manuela	30/11/2024	

Plan de la situation

Le cahier des charges.....	3
1-L'expression des besoins	3
2_La description de l'existant	3
3_L'analyse des choix.....	3
3.1_Comparaison avec les Alternatives :	4
Mise en œuvre	5
4.Installation de GLPI.....	5
La mise en place de GLPI au sein de l'entreprise vise à centraliser la gestion du parc informatique et à optimiser le suivi des incidents. Cette phase de mise en œuvre repose sur des étapes méthodiques allant de l'installation de l'environnement à la configuration des fonctionnalités clés. En utilisant un serveur local basé sur XAMPP, l'objectif est de déployer une solution efficace, personnalisée et évolutive pour répondre aux besoins de l'entreprise en matière de gestion des ressources IT et de support.....	
4 .1_Installation de XAMPP.....	5
Composition de XAMPP	5
Installation proprement dit de GLPI	12
CONCLUSION.....	17

Le cahier des charges

1-L'expression des besoins

La société TechSolutions rencontre des difficultés croissantes dans la gestion de son parc informatique et des demandes d'assistance. Actuellement, les outils utilisés (tableurs Excel et emails) ne permettent pas d'assurer un suivi efficace des équipements ni des incidents. Cette situation entraîne :

Un manque de visibilité sur l'état du parc informatique.

Des retards dans le traitement des incidents signalés par les utilisateurs.

Une absence de données statistiques pour analyser et optimiser le support technique.

Pour répondre à ces problèmes, il est nécessaire de déployer un outil de gestion de parc informatique et de support : GLPI.

2_La description de l'existant

Actuellement, c Les utilisateurs signalent leurs problèmes via emails ou appels téléphoniques. Le suivi des incidents repose sur :

Des emails non structurés pour échanger sur les demandes.

Une liste manuelle tenue dans un fichier Excel pour enregistrer les incidents.

Problèmes identifiés :

- Aucune priorisation des incidents (urgence, importance).
- Suivi inefficace des tickets : pas d'historique clair des actions menées.
- Absence de notifications pour informer les utilisateurs de l'avancement de leurs demandes.
- Manque de statistiques pour analyser la performance du support technique (temps moyen de résolution, nombre d'incidents par technicien).

3_L'analyse des choix

Pour répondre aux besoins de l'entreprise TechSolutions concernant la gestion de son parc informatique et des incidents, plusieurs solutions logicielles existent. Ces solutions peuvent être catégorisées en trois types principaux :

- Solutions Open Source : GLPI, OCS Inventory, iTop.
- Solutions propriétaires payantes : ServiceNow, ManageEngine, FreshService.
- Solutions développées en interne : Création d'un outil personnalisé.

Fonctionnalité	Besoins couverts
Gestion du parc informatique	Centralise l'inventaire des équipements avec un suivi détaillé (type, modèle, localisation, historique).
Gestion des incidents (Helpdesk)	Permet aux utilisateurs d'ouvrir des tickets, de les suivre, et aux techniciens de gérer leur résolution.
Reporting et statistiques	Génère des rapports sur les tickets et le parc pour aider à la prise de décision.
Automatisation de l'inventaire	Intégration avec OCS Inventory pour l'ajout automatique des équipements.
Gestion des utilisateurs et profils	Définition de rôles spécifiques pour chaque type d'utilisateur (Admin, Technicien, Utilisateur final).
Notifications automatiques	Envoie des emails aux utilisateurs pour informer des mises à jour des tickets.

3.1_Comparaison avec les Alternatives :

Afin de justifier le choix de GLPI, il est important d'évaluer ses avantages par rapport aux autres solutions disponibles sur le marché. La comparaison portera sur des critères clés tels que le coût, la facilité de déploiement, les fonctionnalités et l'évolutivité.

Critères	GLPI (Open Source)	ServiceNow (Propriétaire)	Développement interne
Coût	Gratuit	Élevé (licence + maintenance)	Élevé (temps et ressources)
Déploiement	Rapide et simple	Complexe	Long et coûteux

Fonctionnalités	Complètes et modulaires	Très complètes	Personnalisées mais limitées
Support et évolutivité	Communauté active	Support professionnel	Dépendant de l'équipe interne
Automatisation	Plugins (OCS, FusionInventory)	Natif, très avancé	Nécessite développement manuel

Le choix de GLPI est le plus pertinent pour la société TechSolutions. Il permet de centraliser la gestion des ressources IT, d'optimiser le support technique et d'améliorer la productivité de l'équipe informatique tout en restant économique et évolutif.

Mise en œuvre

4.Installation de GLPI

La mise en place de GLPI au sein de l'entreprise vise à centraliser la gestion du parc informatique et à optimiser le suivi des incidents. Cette phase de mise en œuvre repose sur des étapes méthodiques allant de l'installation de l'environnement à la configuration des fonctionnalités clés. En utilisant un serveur local basé sur XAMPP, l'objectif est de déployer une solution efficace, personnalisée et évolutive pour répondre aux besoins de l'entreprise en matière de gestion des ressources IT et de support

4 .1_Installation de XAMPP

XAMPP est un package logiciel multiplateforme qui facilite l'installation d'un serveur local composé d'Apache, MySQL/MariaDB, PHP et Perl. Il est idéal pour déployer et tester des applications web comme GLPI en local.

Composition de XAMPP

Windows : Système d'exploitation sur lequel WAMP est installé.

Apache : Serveur web permettant d'héberger des sites ou applications web.

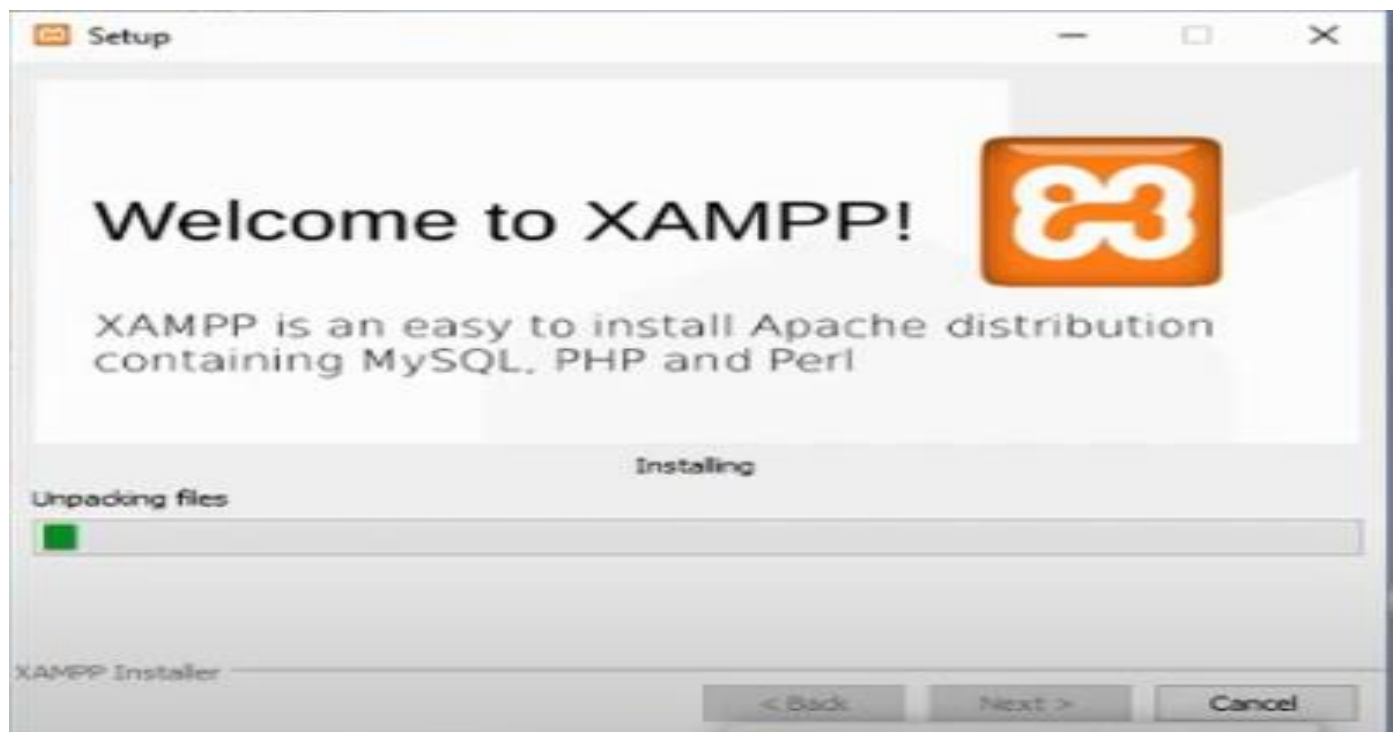
MySQL : Système de gestion de bases de données relationnelles (SGBD) pour stocker et gérer les données.

PHP : Langage de programmation côté serveur, utilisé pour créer des pages web dynamiques.

PhpMyAdmin : (outil de gestion des bases de données).

Etape 1 : Installation de wamp serveur

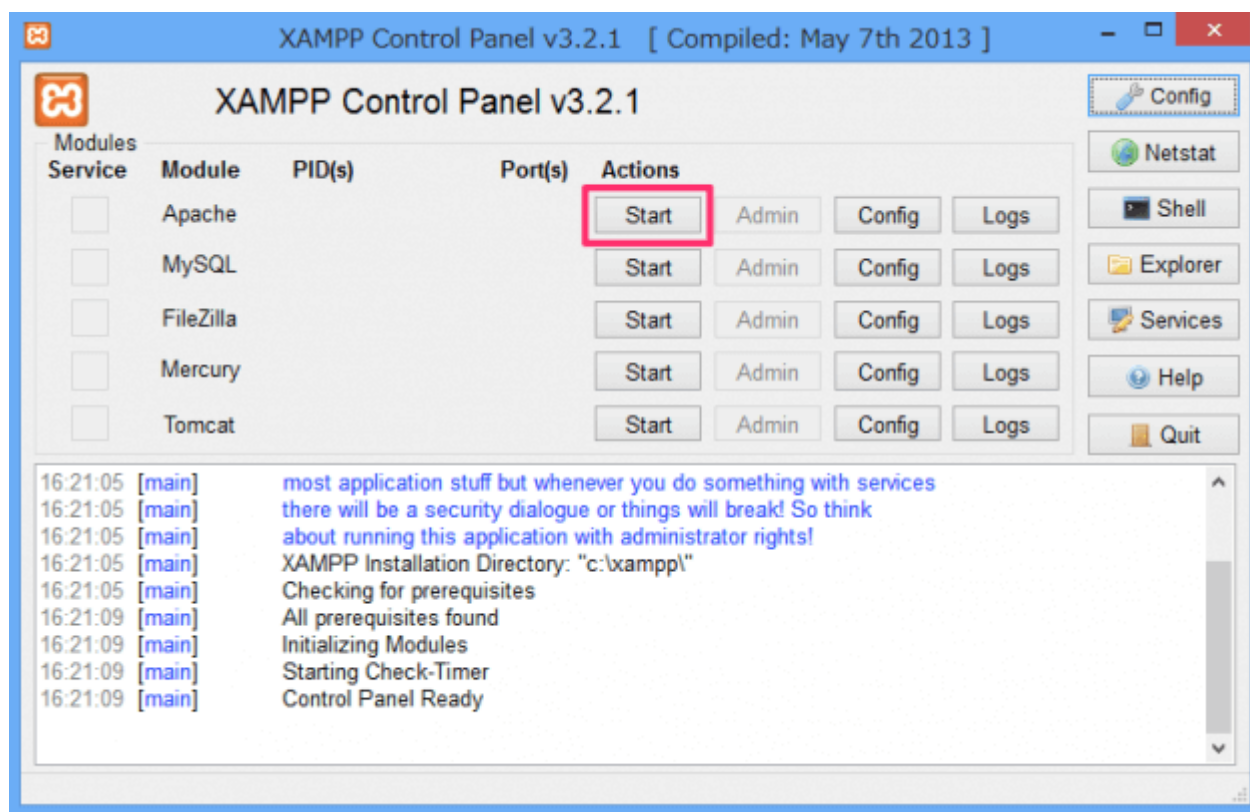
Se rendre sur le site officiel : <https://www.wampserver.com/> Puis dans l'onglet « Télécharger » En fonction de l'architecture de ton ordinateur (32 ou 64 Bits), choisis la version qui convient.



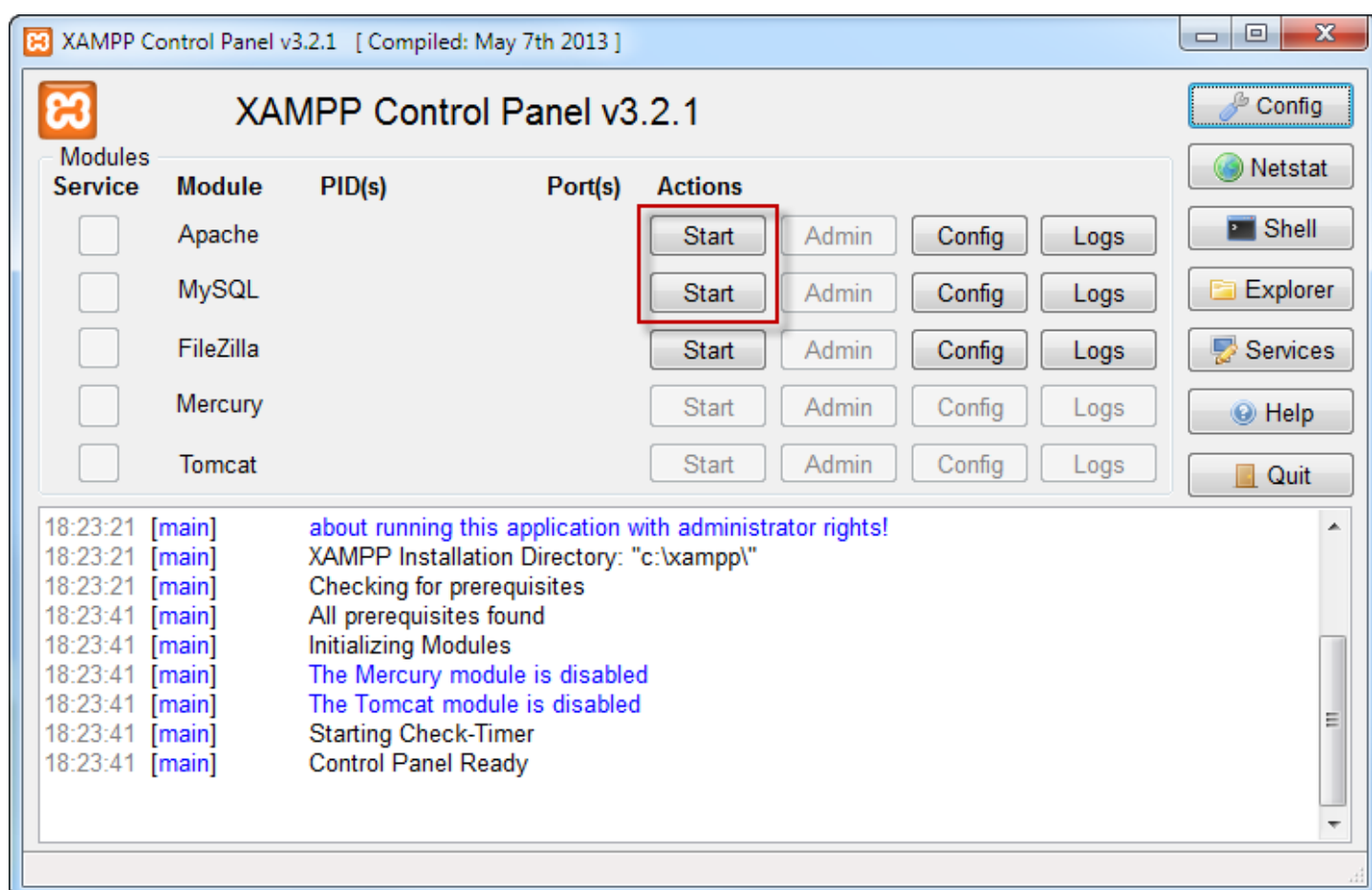
Ouvrir le panneau de contrôle XAMPP :

Lancez XAMPP Control Panel depuis votre menu de démarrage ou votre dossier d'installation.

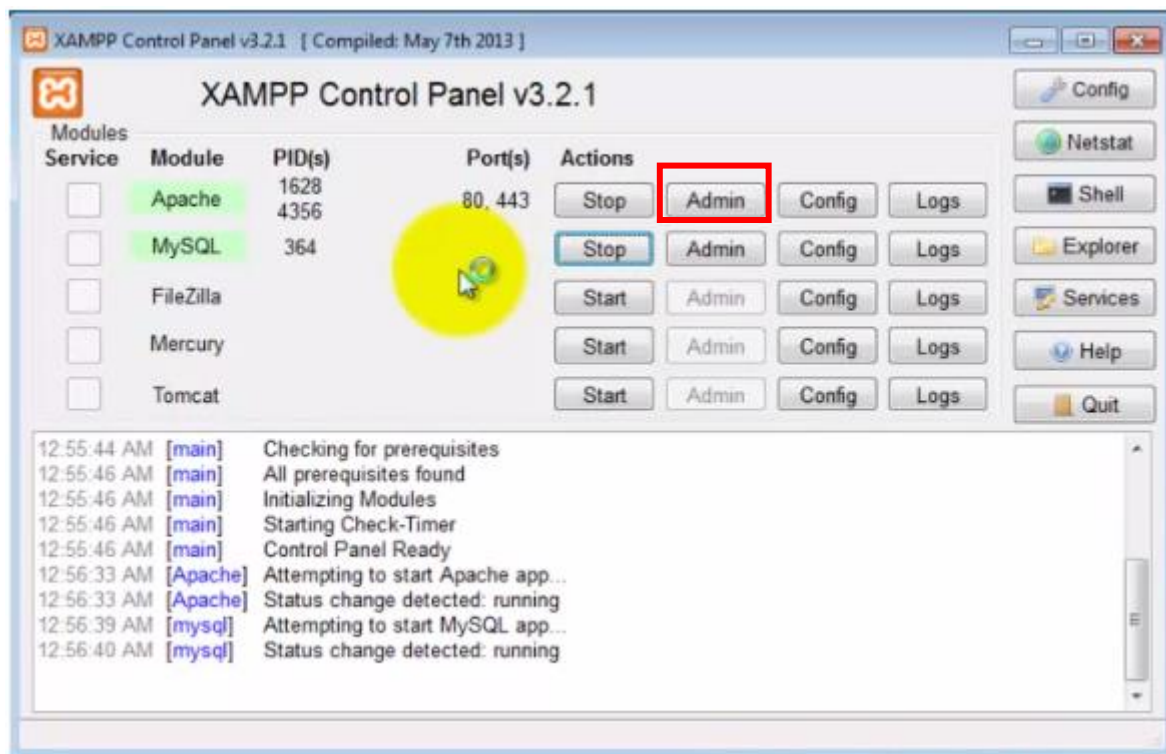
Démarrer Apache et Cliquez sur le bouton "Start" pour Apache (serveur web) et pareil pour MySQL (base de données).



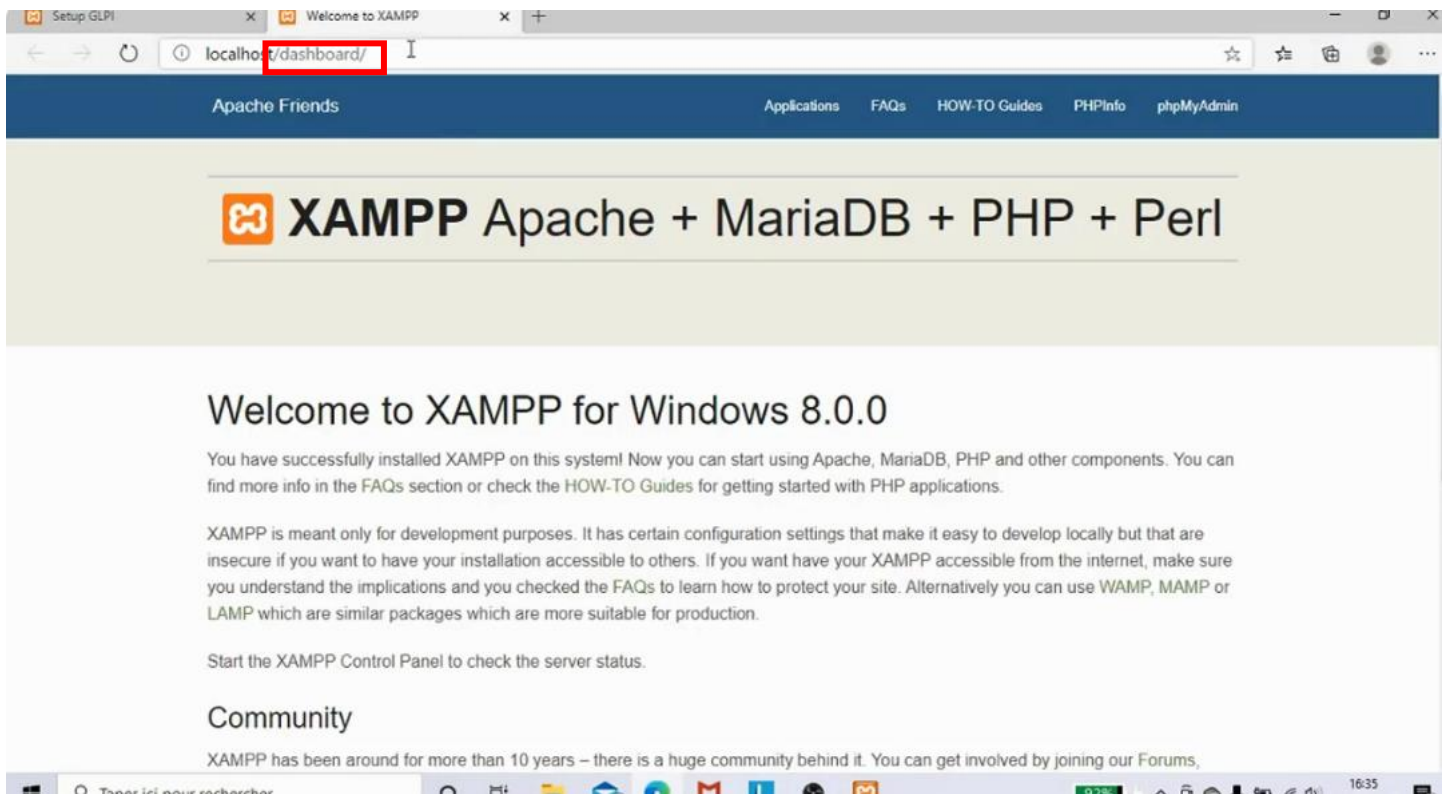
Et ensuite on refait pareil pour MySQL (base de données).



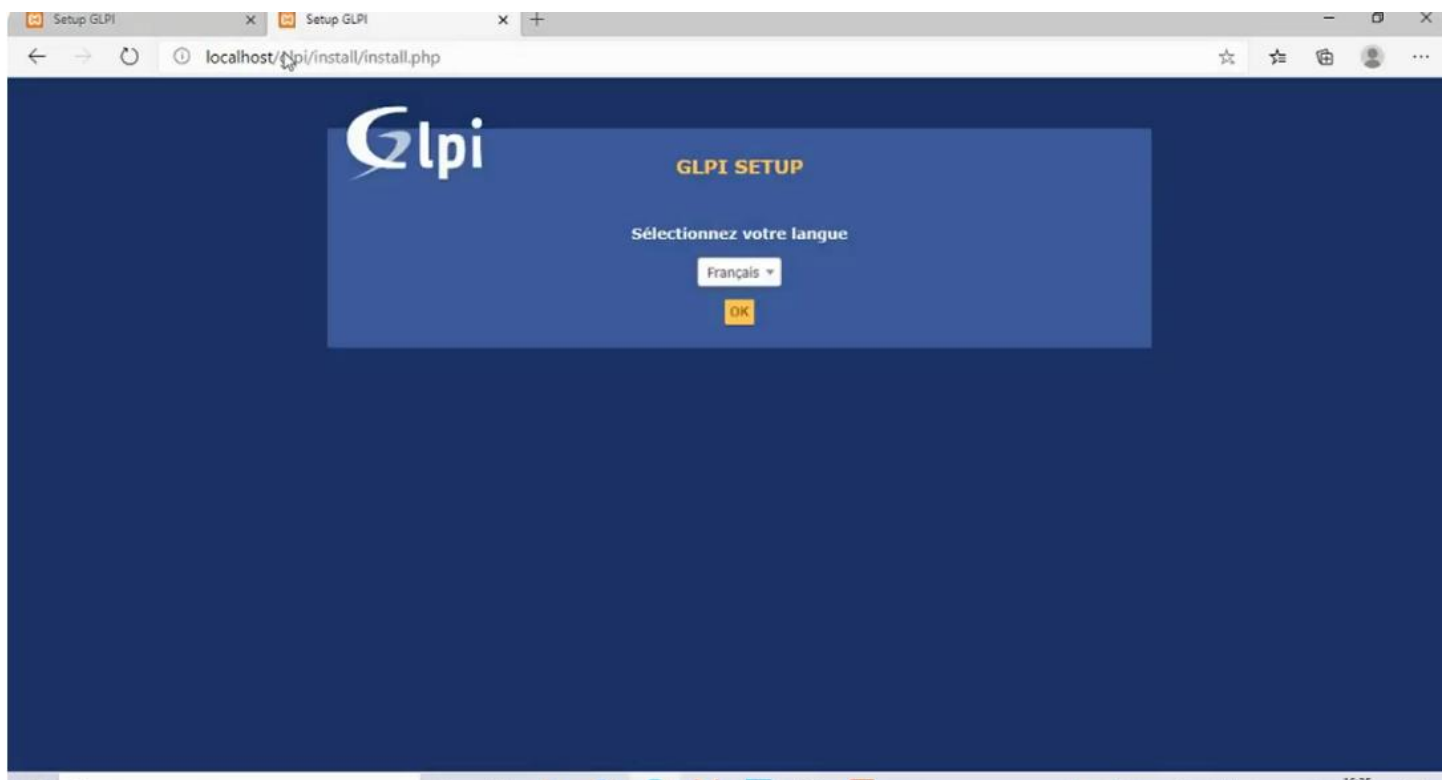
Après avoir installer le service d'Apache et de MySQL cliquer sur Admin



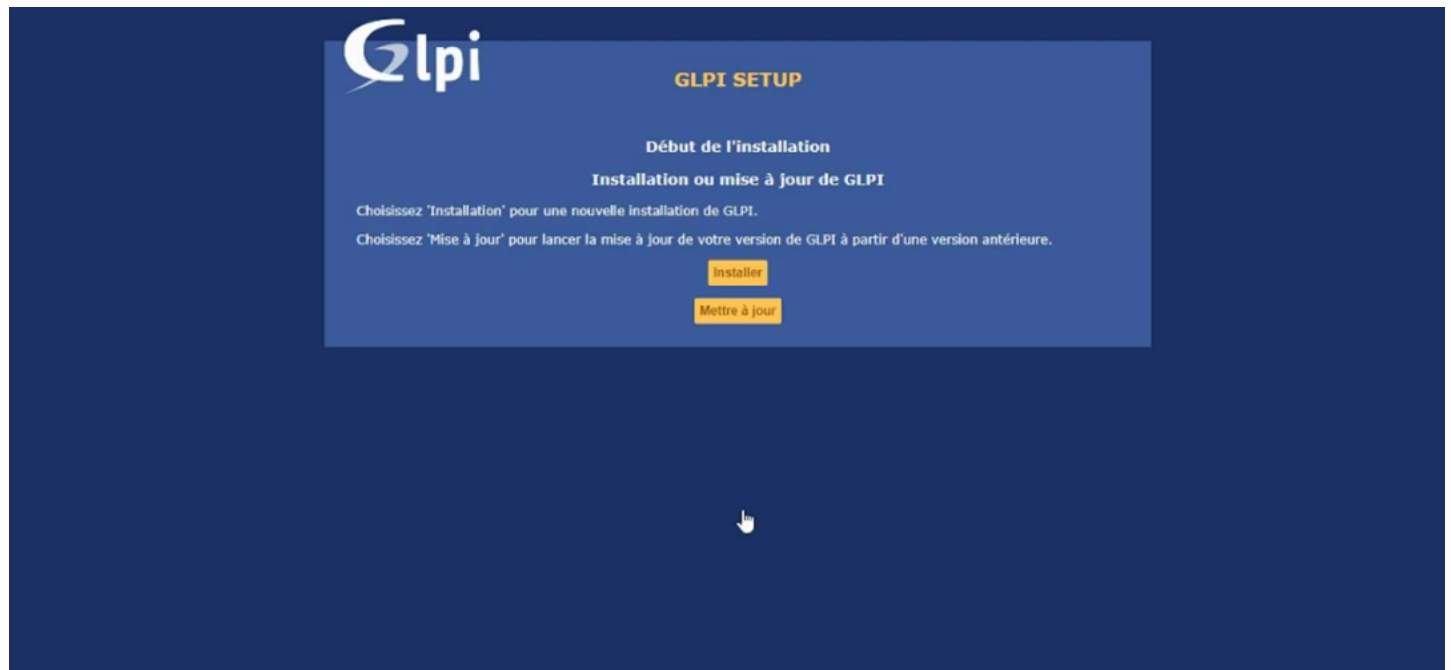
Lorsqu'on appuis sur Admin on est rediriger vers une nouvelle page ensuite on remplace dashboard par GLPI



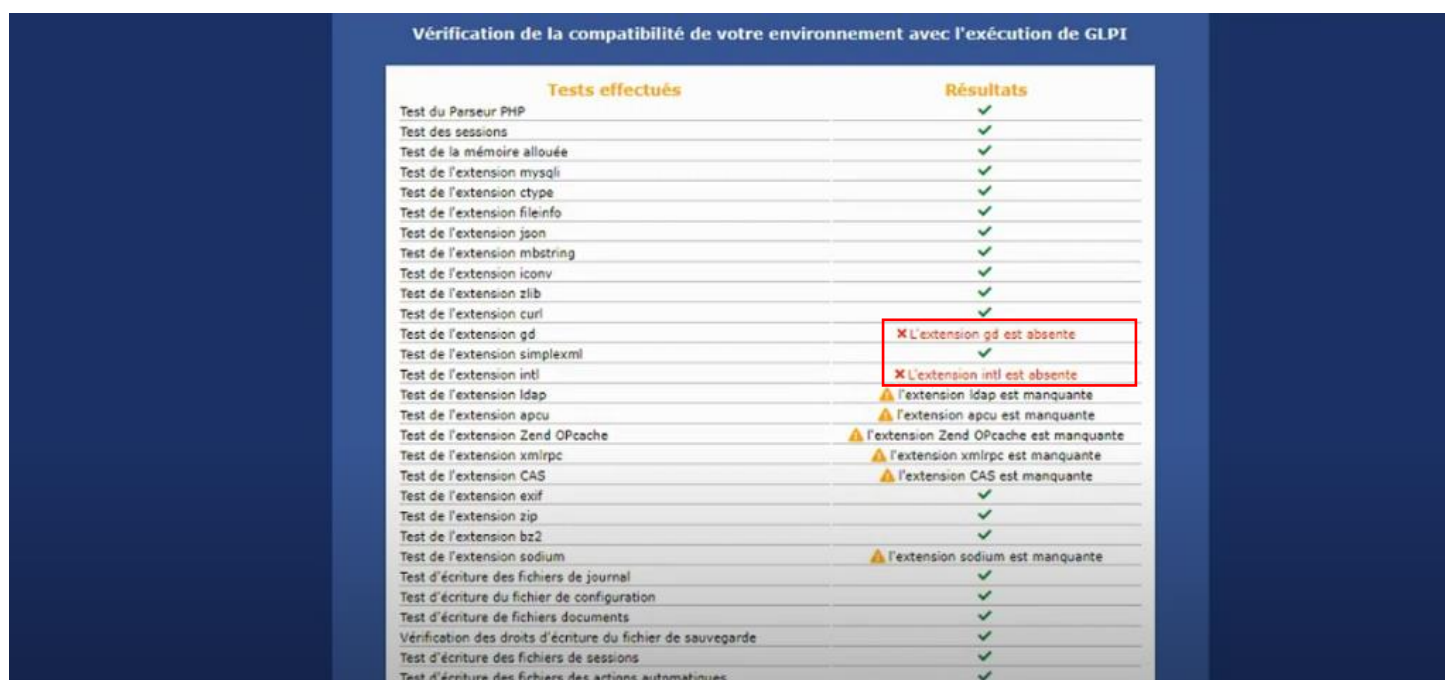
Et voilà je suis sur la page de configuration de GLPI



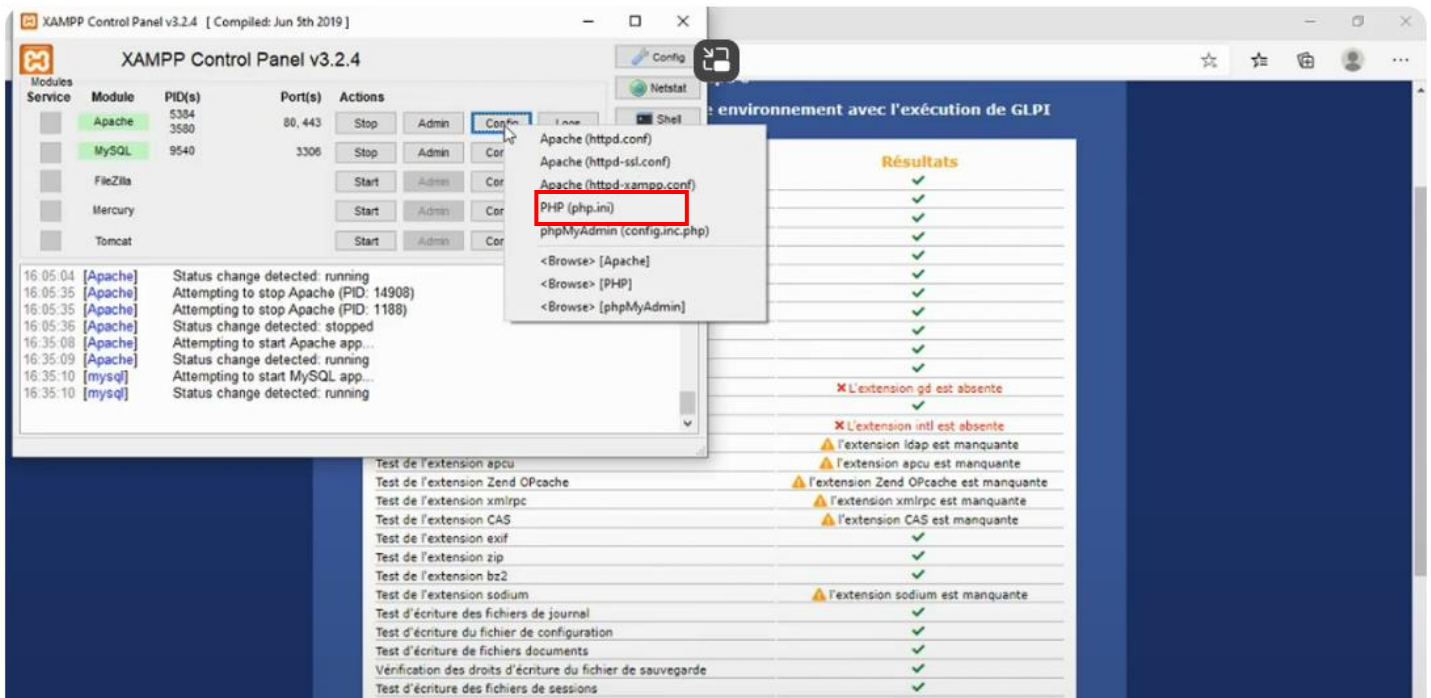
Je choisis la langue et je valide les paramètres de configuration et je confirme l'installation



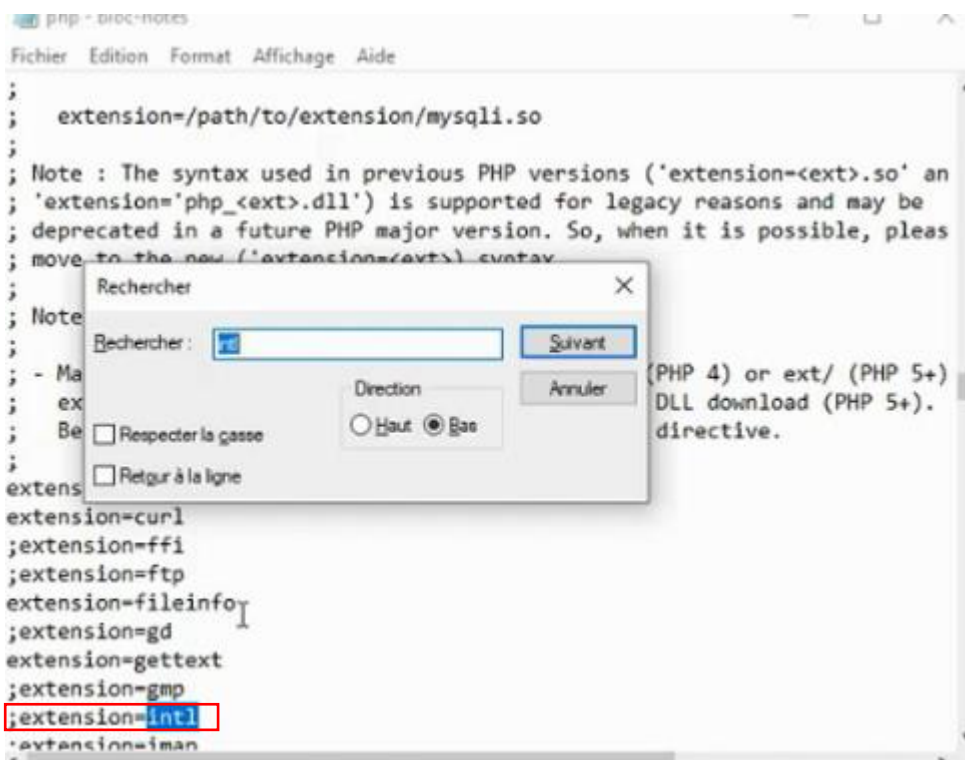
Après avoir installé on entre dans le panneau de vérification de l'environnement de GLPI



On constate que certaines extensions sont absentes, pour remédier à cela on va dans Apache puis config ou on clique sur **php.ini**



Afin de rendre les extensions visibles, on enlève le point-juste la virgule au niveau de l'extension. Le point-virgule doit être évité dans les noms de fichiers ou extensions, car il a une signification spéciale dans les fichiers de configuration et les scripts. Le conserver peut entraîner des erreurs d'interprétation, de compatibilité et de sécurité, en particulier dans des environnements comme Apache, PHP, et MySQL.



Là on constate que les extensions sont bien présentes

GLPI SETUP	
Étape 0	
Vérification de la compatibilité de votre environnement avec l'exécution de GLPI	
Tests effectués	Résultats
Test du Parseur PHP	✓
Test des sessions	✓
Test de la mémoire allouée	✓
Test de l'extension mysqli	✓
Test de l'extension ctype	✓
Test de l'extension fileinfo	✓
Test de l'extension json	✓
Test de l'extension mbstring	✓
Test de l'extension iconv	✓
Test de l'extension zlib	✓
Test de l'extension curl	✓
Test de l'extension gd	✓
Test de l'extension simplexml	✓
Test de l'extension intl	✓
Test de l'extension ldap	⚠ l'extension ldap est manquante
Test de l'extension apcu	⚠ l'extension apcu est manquante
Test de l'extension Zend OPcache	⚠ l'extension Zend OPcache est manquante
Test de l'extension xmrpc	⚠ l'extension xmrpc est manquante
Test de l'extension CAS	⚠ l'extension CAS est manquante
Test de l'extension exif	✓

Installation proprement dit de GLPI

1_Configuration de la connexion à la base de données



GLPI SETUP

Étape 1

Configuration de la connexion à la base de données

Paramètres de connexion à la base de données

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

localhost

Utilisateur SQL

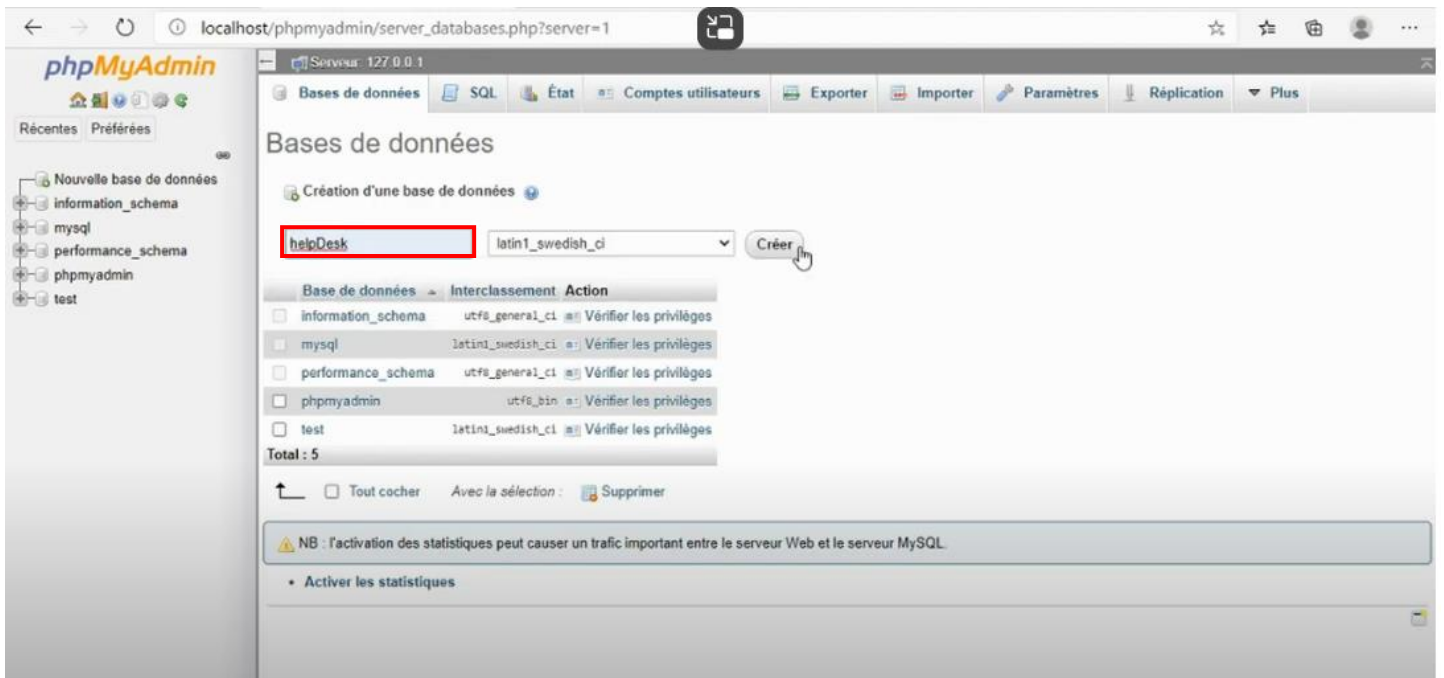
root

Mot de passe SQL

Continuer

2_Création de la base de données

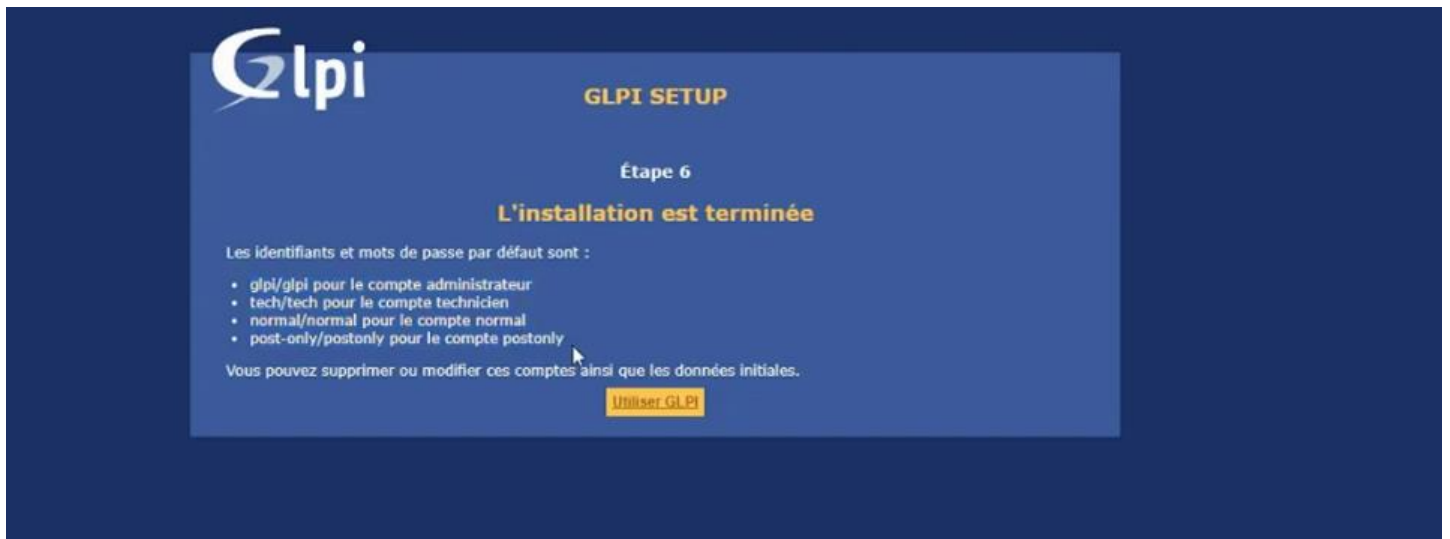
Là je vais créer notre base de données nommée hepdesk



Ma base de données a bien été créée



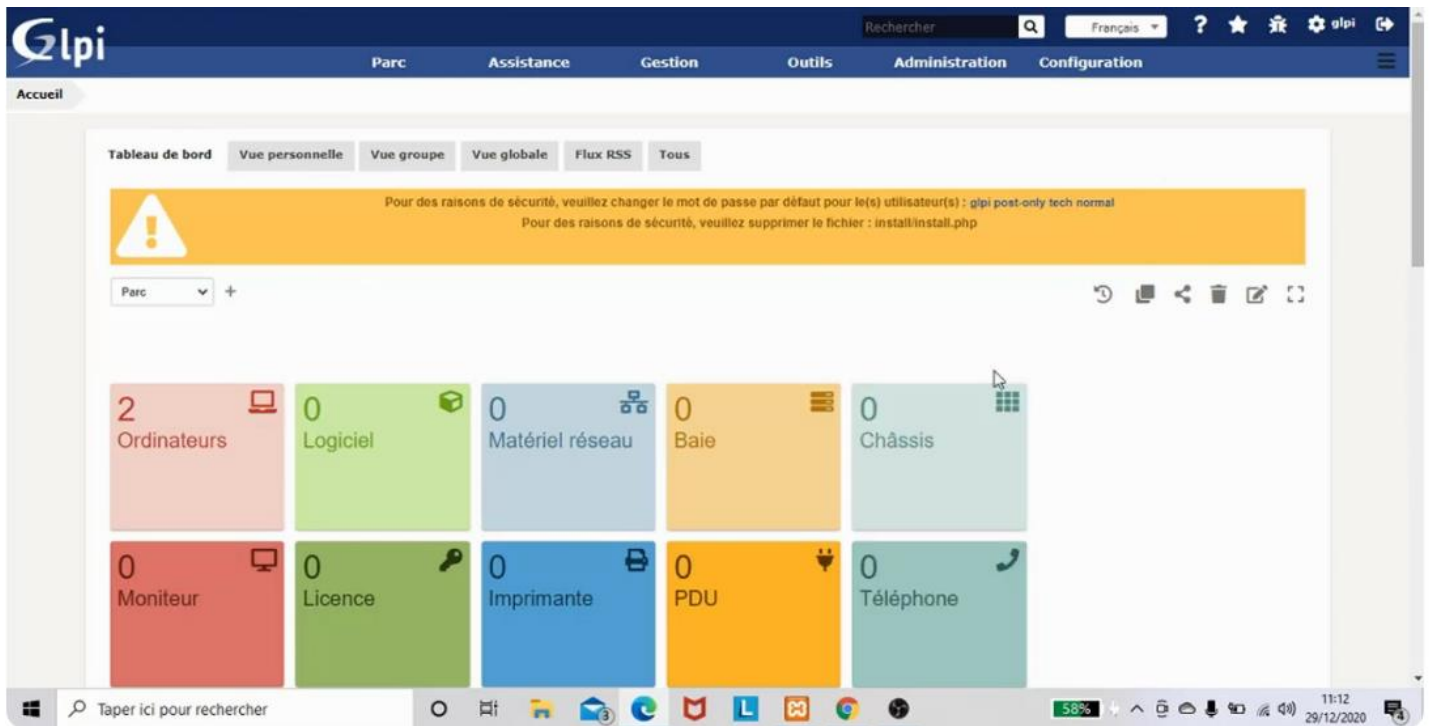
L'installation est terminée et là on a tous les identifiants et mots de passe par défaut. Ces mots de passe doivent être bien conserver pour les connections et utilisations avenir



J'utilise les identifiants qui m'ont été attribués par défaut pour me connecter

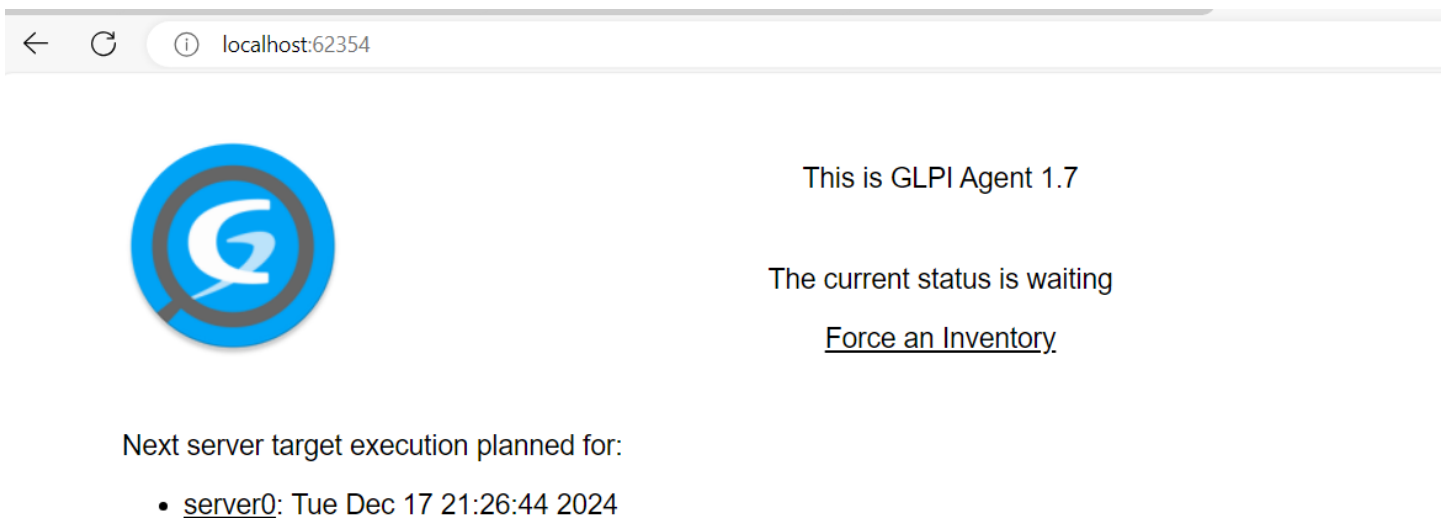


Une fois accédé à GLPI nous avons un tableau de bords

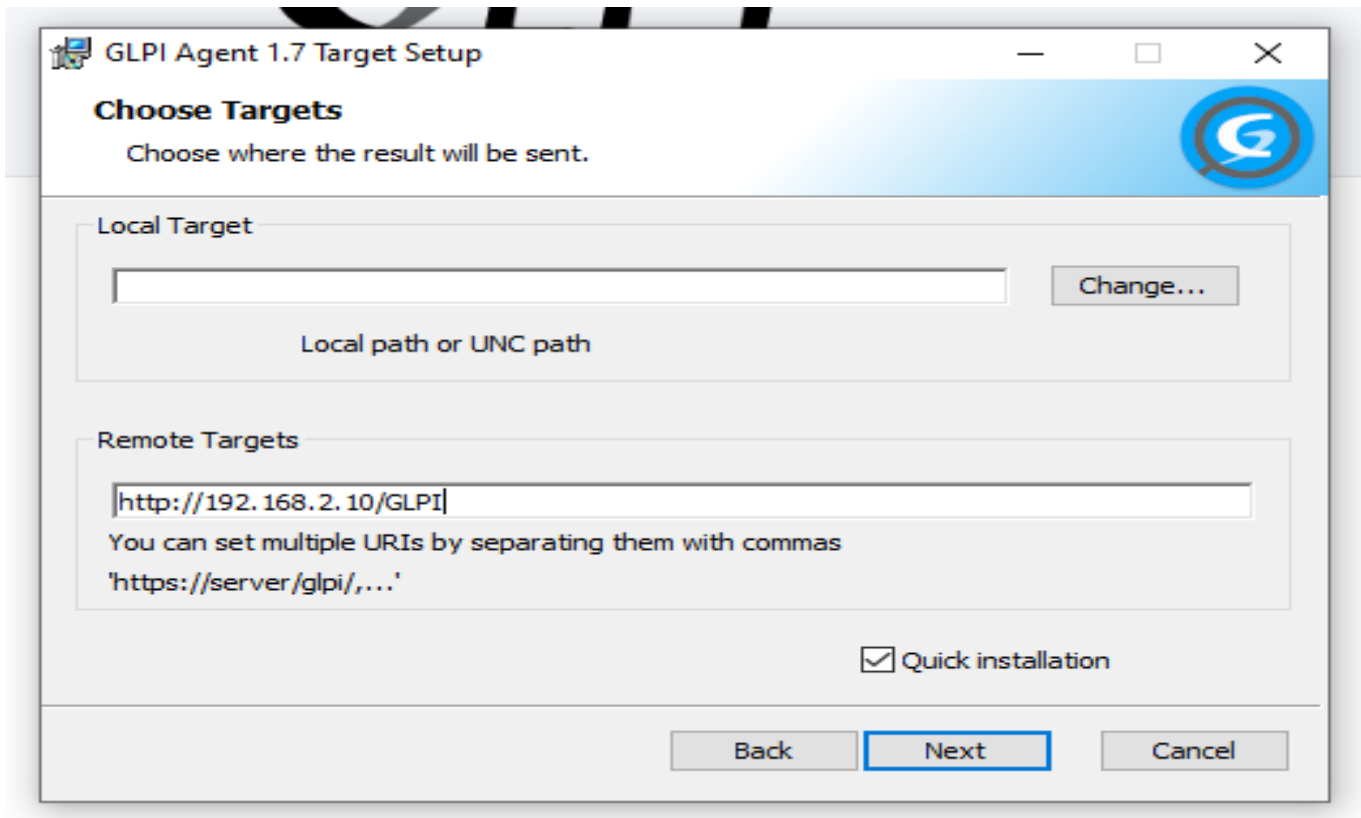


Notre GLPI n'est pas encore complétement opérationnel parce qu'il n'a pas encore de remonté d'information. Pour ce faire il faut installer un agent GLPI dont le rôle sera de faire la collecte d'information et la renvoyer au niveau de du serveur GLPI.

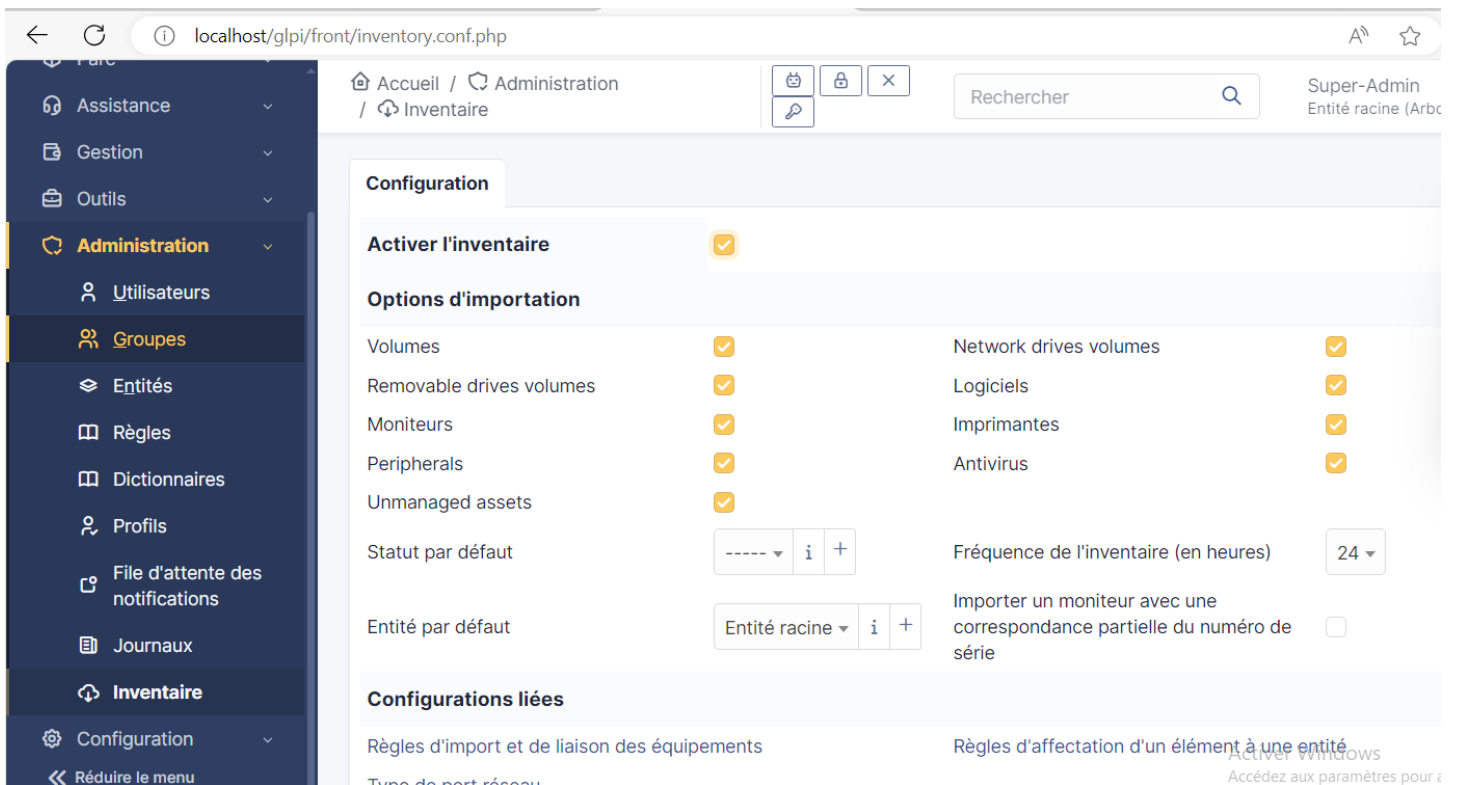
Rien de plus simple aller sur google et télécharger GLPI Agent



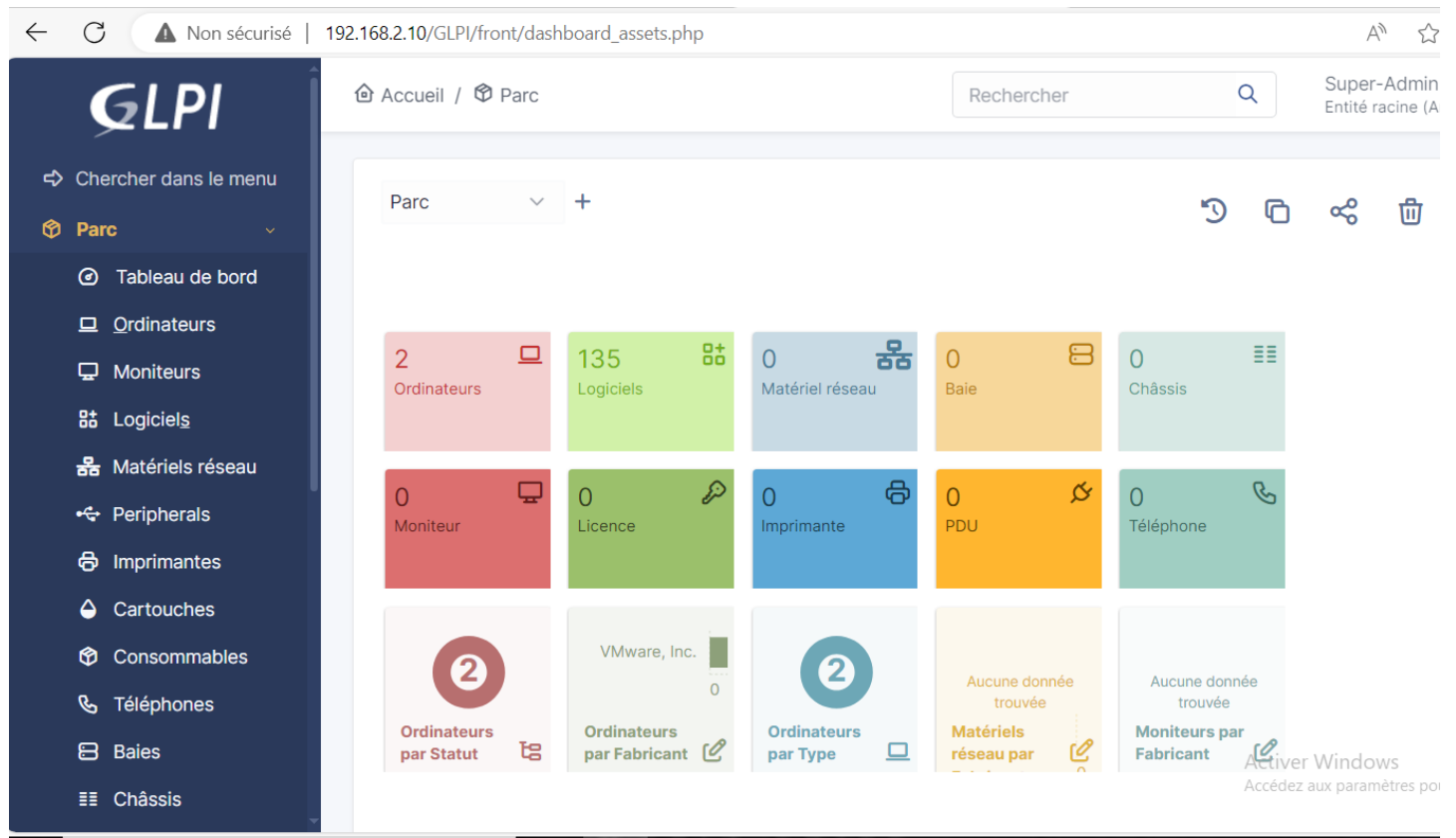
Une fois l'Agent GLPI téléchargé poursuivre son installation indiquer l'adresse ip du serveur vers lequel toute la collecte d'information sera redirigé



On configure et active l'inventaire automatique ce qui permet a GLPI de gérer les actifs matériels et logiciels



Après l'activation de l'inventaire, on constate que les actifs matériels et logiciels sont présents (2 ordinateurs, 135 logiciels)



CONCLUSION

L'activation de l'inventaire et la configuration des options d'importation assurent une mise à jour régulière des données, garantissant une vue d'ensemble en temps réel du parc informatique. De plus, l'intégration avec des plugins comme FusionInventory ouvre des possibilités d'automatisation avancée, renforçant l'efficacité du service informatique. Enfin, l'approche méthodique suivie dans ce projet (installation, configuration, personnalisation et validation) démontre que GLPI est une solution robuste, évolutive et adaptée aux besoins des entreprises, tant pour la gestion des ressources IT que pour le suivi des incidents. GLPI est un outil incontournable pour toute organisation souhaitant améliorer la productivité et la performance de son système d'information.