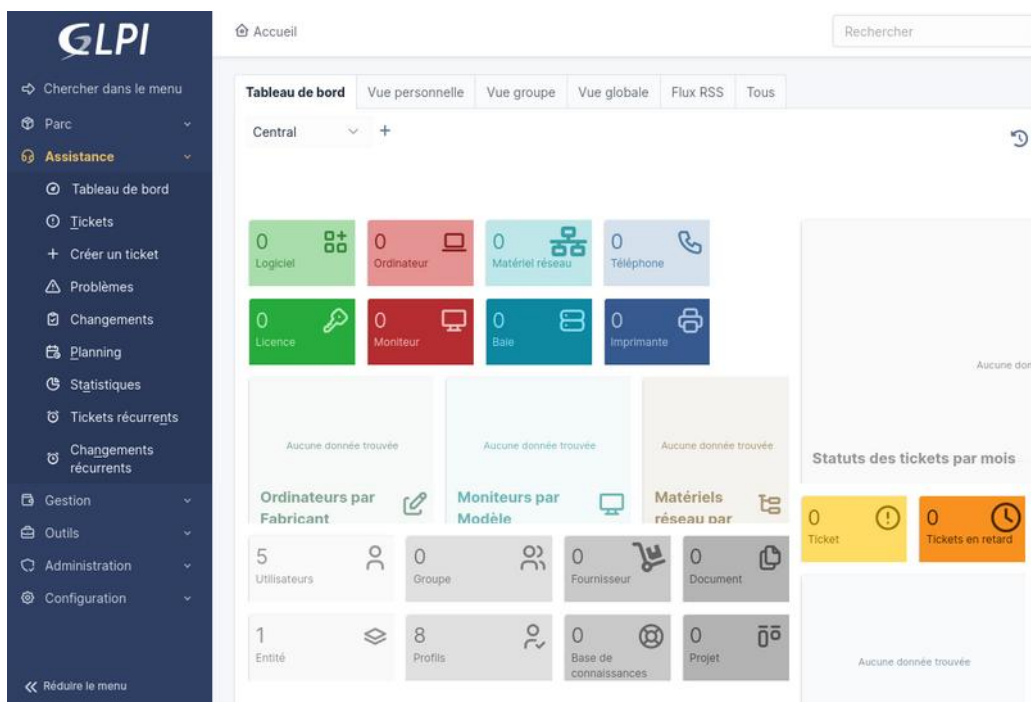


GLPI



Introduction

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source destiné à la gestion du parc informatique, des services d'assistance et de la gestion des tickets. Il permet de centraliser les informations sur les équipements matériels, logiciels et les incidents dans une interface unifiée.



Fonctionnalités principales

- Gestion du parc informatique : suivi des équipements matériels, logiciels, licences, etc.
- Gestion des incidents et des tickets : suivi des demandes des utilisateurs, gestion des priorités, des SLA (Service Level Agreement).
- Suivi des interventions : gestion des tickets de support et historique des actions effectuées.

- Gestion des contrats et des fournisseurs : suivi des contrats d'entretien, des garanties, des coûts associés.
- Gestion des projets : planification et suivi des projets informatiques.
- Interface web : accessible via un navigateur pour une gestion centralisée.
- Extensible : grâce à des plugins permettant d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires.
- Gestion des utilisateurs et des droits d'accès : possibilité de définir des rôles et des permissions.

Installation de GLPI (Windows)

J'installe GLPI sous Windows avec XAMPP.

1. Je télécharge et j'installe XAMPP (serveur Apache, PHP et MySQL) depuis <https://www.apachefriends.org>.
2. Je télécharge GLPI depuis le site officiel : <https://glpi-project.org>.
3. Je décompresse le fichier GLPI dans le répertoire htdocs de XAMPP.
4. Je démarre les services Apache et MySQL depuis le panneau de contrôle XAMPP.
5. J'accède à GLPI via <http://localhost/glpi> dans un navigateur.
6. Je suis l'assistant d'installation pour configurer la base de données et le compte administrateur.

Utilisation de GLPI

Configuration initiale

1. Une fois GLPI installé, vous devez configurer le système en créant un administrateur.
2. Configurer les paramètres de base, tels que le nom de l'organisation, les paramètres de langue et de fuseau horaire.
3. Ajouter des utilisateurs et définir leurs rôles et permissions.

Gestion du parc informatique

1. Ajouter des équipements (ordinateurs, imprimantes, serveurs, etc.) en remplissant les informations détaillées sur chaque équipement (modèle, marque, numéro de série, etc.).
2. Associer des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs aux équipements.
3. Suivre les interventions sur les équipements (réparations, mises à jour, etc.)

Gestion des incidents (tickets)

1. Créer des tickets pour les demandes d'assistance ou les problèmes rencontrés par les utilisateurs.
2. Assigner des tickets à des techniciens ou des groupes de travail.
3. Suivre l'évolution des tickets et leur résolution.
4. Configuration pour gérer les priorités et les délais de réponse.

Gestion des projets

1. Créer des projets informatiques (déploiement de nouveaux systèmes, mises à jour, etc.).
2. Définir les tâches, les délais et les ressources nécessaires pour chaque projet.

3. Suivre l'avancement des projets et les interventions associées.

Gestion des rapports et statistiques

1. Accéder à des rapports détaillés sur les équipements, les tickets, les interventions et les projets.
2. Utiliser les filtres pour extraire des données spécifiques et générer des rapports personnalisés.