

# Gestion du Patrimoine Informatique

Installation et Hébergement de GLPI

Création et Gestion d'un Parc Informatique

**[Votre Nom]**

BTS SIO - Services Informatiques aux Organisations

16 octobre 2025

## Table des matières

# 1 Introduction

## 1.1 Contexte du projet

Dans le cadre de la formation BTS SIO, ce rapport présente la mise en place d'une solution de gestion du patrimoine informatique basée sur GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique). Cette solution permet de centraliser et d'automatiser la gestion des équipements informatiques d'une organisation.

## 1.2 Objectifs

- Installer et configurer GLPI sur un serveur dédié
- Mettre en place l'hébergement et la sécurisation de l'application
- Créer un inventaire complet du parc informatique
- Implémenter les processus de gestion des équipements
- Former les utilisateurs à l'utilisation de l'outil

## 1.3 Périmètre

Ce projet couvre :

- L'installation technique de GLPI
- La configuration de l'environnement d'hébergement
- La création de la base de données du parc
- La mise en place des procédures de gestion

# 2 Analyse et Conception

## 2.1 Analyse des besoins

### 2.1.1 Besoins fonctionnels

## 2.2 Fonctionnalités principales

- ***Inventaire automatisé*** : Découverte et recensement automatique des équipements
- ***Gestion des tickets*** : Système de helpdesk intégré
- ***Suivi des contrats*** : Gestion des garanties et contrats de maintenance
- ***Gestion des utilisateurs*** : Attribution et suivi des équipements par utilisateur
- ***Rapports et statistiques*** : Tableaux de bord et reporting

### 2.2.1 Besoins techniques

- Serveur web (Apache/Nginx)
- Base de données MySQL/MariaDB
- PHP 7.4 ou supérieur
- Agent GLPI pour l'inventaire automatique
- Connexion réseau sécurisée (HTTPS)

## 2.3 Architecture technique

### 2.3.1 Infrastructure

Composant	Spécification
Serveur	[Indiquer les caractéristiques : CPU, RAM, Stockage]
OS	[Ubuntu Server 20.04 LTS / CentOS 8 / autre]
Serveur Web	Apache 2.4 / Nginx
Base de données	MySQL 8.0 / MariaDB 10.5
PHP	Version 8.0+

## 3 Installation de GLPI - Procédure Complète

### 3.1 Étape 1 : Installation de LAMP avec Base de Données MariaDB

#### 3.1.1 Installation d'Apache, MariaDB et PHP

```

1 # Mise à jour du système
2 sudo apt update && sudo apt upgrade -y
3
4 # Installation d'Apache
5 sudo apt install apache2 -y
6
7 # Installation de MariaDB
8 sudo apt install mariadb-server -y
9
10 # Installation de PHP et toutes les extensions nécessaires
11 sudo apt install php libapache2-mod-php php-mysql php-mbstring php-curl
    php-gd php-xml php-zip php-intl php-ldap php-imap php-snmp php-cas
    php-apcu -y
12
13 # Démarrage et activation des services
14 sudo systemctl start apache2
15 sudo systemctl enable apache2
16 sudo systemctl start mariadb
17 sudo systemctl enable mariadb

```

Listing 1 – Installation complète de LAMP

#### 3.1.2 Sécurisation et création de la base de données MariaDB

```

1 # Sécurisation de MariaDB
2 sudo mysql_secure_installation
3 # Répondre : Y, nouveau_mot_de_passe, Y, Y, Y, Y
4
5 # Connexion à MariaDB et création de la base GLPI
6 sudo mysql -u root -p

```

Listing 2 – Configuration MariaDB pour GLPI

```

1 -- Création de la base de données GLPI
2 CREATE DATABASE glpidb CHARACTER SET utf8mb4 COLLATE utf8mb4_unicode_ci;

```

```
3
4 -- Cr ation de l'utilisateur GLPI
5 CREATE USER 'glpiuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'MotDePasseSecurise123
  !';
6
7 -- Attribution des droits complets sur la base GLPI
8 GRANT ALL PRIVILEGES ON glpidb.* TO 'glpiuser'@'localhost';
9
10 -- Application des modifications
11 FLUSH PRIVILEGES;
12
13 -- V rification de la cr ation
14 SHOW DATABASES;
15 SELECT User, Host FROM mysql.user WHERE User = 'glpiuser';
16
17 -- Sortie de MariaDB
18 EXIT;
```

Listing 3 – Commandes SQL pour GLPI

## 3.2 Étape 2 : Téléchargement de GLPI Version 10.0.20 depuis GitHub

### 3.2.1 Récupération des sources officielles

```
1 # D placement vers le r pertoire temporaire
2 cd /tmp
3
4 # T l chargement de la version exacte 10.0.20 depuis GitHub officiel
5 wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.20/glpi
  -10.0.20.tgz
6
7 # V rification du t l chargement
8 ls -la glpi-10.0.20.tgz
9
10 # Extraction de l'archive
11 tar -xzf glpi-10.0.20.tgz
12
13 # V rification de l'extraction
14 ls -la glpi/
15
16 # D placement vers le r pertoire web d'Apache
17 sudo mv glpi /var/www/html/
18
19 # V rification de l'installation
20 ls -la /var/www/html/glpi/
```

Listing 4 – Téléchargement GLPI 10.0.20

## 3.3 Étape 3 : Gestion des Droits Utilisateur pour Apache

### 3.3.1 Configuration des permissions

```

1 # Attribution de la propriété à l'utilisateur Apache (www-data)
2 sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi/
3
4 # Configuration des permissions de base
5 sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi/
6
7 # Permissions spéciales pour les répertoires sensibles
8 sudo chmod -R 775 /var/www/html/glpi/files/
9 sudo chmod -R 775 /var/www/html/glpi/config/
10
11 # Vérification des permissions
12 ls -la /var/www/html/glpi/
13 ls -la /var/www/html/glpi/files/
14 ls -la /var/www/html/glpi/config/
15
16 # Test de l'écriture par Apache
17 sudo -u www-data touch /var/www/html/glpi/files/test_write.txt
18 ls -la /var/www/html/glpi/files/test_write.txt
19 sudo rm /var/www/html/glpi/files/test_write.txt

```

Listing 5 – Attribution des droits Apache

## 3.4 Étape 4 : Activation des Extensions PHP Nécessaires

### 3.4.1 Vérification et activation des modules PHP

```

1 # Vérification des extensions PHP installées
2 php -m | grep -E "mysql|mbstring|curl|gd|xml|zip|intl|ldap|imap|snmp|cas
  |apcu"
3
4 # Activation des modules Apache PHP si nécessaires
5 sudo a2enmod php8.1 # ou php8.0 selon votre version
6 sudo a2enmod rewrite
7 sudo a2enmod headers
8
9 # Redémarrage d'Apache pour appliquer les modifications
10 sudo systemctl restart apache2
11
12 # Création d'un fichier de test PHP
13 sudo nano /var/www/html/info.php

```

Listing 6 – Configuration des extensions PHP

#### Contenu du fichier info.php :

```

1 <?php
2 phpinfo();
3 ?>

```

Listing 7 – Fichier de test PHP

```

1 # Test de la configuration PHP via navigateur
2 # Accéder : http://votre-serveur/info.php
3
4 # Vérification en ligne de commande
5 php -v

```

```
6 php -m | wc -l # Nombre d'extensions chargées
7
8 # Suppression du fichier de test (sécurité)
9 sudo rm /var/www/html/info.php
```

Listing 8 – Test des extensions PHP

## 3.5 Étape 5 : Première Installation via Navigateur

### 3.5.1 Processus d'installation web

## 3.6 SUCCES - Accès à l'interface d'installation

*URL d'accès : `http://adresse-ip-serveur/glpi` ou `http://nom-serveur/glpi`*

Étapes de l'assistant d'installation :

1. **Sélection de la langue**
  - Choisir "Français"
  - Cliquer sur "OK"
2. **Acceptation de la licence**
  - Lire et accepter la licence GPL
  - Cliquer sur "Continuer"
3. **Vérification des prérequis**
  - Vérifier que tous les prérequis sont en vert
  - Si des éléments sont en rouge, les corriger avant de continuer
  - Cliquer sur "Continuer"
4. **Configuration de la base de données**
  - Serveur de BDD : `localhost`
  - Utilisateur : `glpiuser`
  - Mot de passe : `MotDePasseSecurise123!`
  - Base de données : `glpidb`
  - Cliquer sur "Continuer"
5. **Initialisation de la base de données**
  - Attendre la création des tables
  - Cliquer sur "Continuer"
6. **Fin de l'installation**
  - Noter les comptes créés par défaut
  - Cliquer sur "Utiliser GLPI"

## 3.7 ATTENTION - Comptes par défaut créés

- ***glpi/glpi** : Super-Administrateur (tous droits)*
- ***tech/tech** : Technicien (gestion technique)*
- ***normal/normal** : Utilisateur standard*
- ***post-only/postonly** : Utilisateur post-uniquement*

### 3.8 Étape 6 : Connexion Super Admin et Création d'Utilisateurs

#### 3.8.1 Première connexion avec le compte Super Admin

1. **Connexion initiale**
  - Utilisateur : glpi
  - Mot de passe : glpi
  - Cliquer sur "Se connecter"
2. **Changement obligatoire du mot de passe**
  - Aller dans "Mon profil" > "Modifier le mot de passe"
  - Nouveau mot de passe sécurisé
  - Confirmer le changement
3. **Suppression du répertoire d'installation**
  - Message d'alerte affiché par GLPI
  - Exécuter : `sudo rm -rf /var/www/html/glpi/install/`
  - Actualiser la page

#### 3.8.2 Création des nouveaux utilisateurs

Navigation : Administration > Utilisateurs > Créer un utilisateur

```

1 Nom d'utilisateur : admin_si
2 Nom : Administrateur
3 Pr nom : Syst me Info
4 Email : admin@entreprise.com
5 Mot de passe : [ G n rer un mot de passe s curis ]
6 Profil : Super-Admin
7 Entit : Entit racine
8 Statut : Actif

```

Listing 9 – Exemple de création d'utilisateur

### 3.9 Étape 7 : Création des Utilisateurs et Attribution des Droits

#### 3.9.1 Définition des profils par poste

Poste	Profil GLPI	Droits attribués
Directeur IT	Super-Admin	Tous droits, configuration système
Chef de projet	Admin	Gestion complète, pas de config système
Technicien Senior	Technicien	Gestion tickets, inventaire, rapports
Technicien Junior	Technicien	Gestion tickets, consultation inventaire
Support N1	Hotliner	Création/modification tickets uniquement
Utilisateur final	Self-Service	Création tickets, consultation matériel
Invité/Stagiaire	Observer	Lecture seule

### 3.10 Étape 8 : Création des Postes de Travail et Attribution (Inventaire)

#### 3.10.1 Configuration de l'inventaire automatique

Installation de l'agent GLPI sur les postes clients :



```
1 # T l chargement de l'agent GLPI
2 # URL : https://github.com/glpi-project/glpi-agent/releases
3
4 # Installation silencieuse via PowerShell (Administrateur)
5 Invoke-WebRequest -Uri "https://github.com/glpi-project/glpi-agent/
   releases/download/1.7.3/GLPI-Agent-1.7.3-x64.msi" -OutFile "GLPI-
   Agent.msi"
6
7 # Installation avec configuration automatique
8 msisexec /i GLPI-Agent.msi /quiet SERVER="http://votre-serveur/glpi/front
   /inventory.php" TAG="Production"
```

Listing 10 – Installation agent GLPI - Windows

### 3.10.2 Création manuelle des postes de travail

Navigation : Parc > Ordinateurs > Créer un ordinateur

```
1 Nom : PC-COMPTABLE-01
2 Num ro de s rie : ABC123456789
3 Num ro d'inventaire : INV-2024-001
4 Mod le : Dell OptiPlex 7090
5 Type : Ordinateur de bureau
6 Statut : En fonction
7 Lieu : Bureau comptabilit
8 Utilisateur : Jean Dupont (Comptable)
9 Groupe : Service Comptabilit
10 Domaine : ENTREPRISE.LOCAL
11 Syst me d'exploitation : Windows 11 Pro
12 Processeur : Intel Core i7-11700
13 M moire : 16 Go DDR4
14 Disque dur : SSD 512 Go
```

Listing 11 – Exemple de fiche poste de travail

## 3.11 SUCCES - Vérification de l'installation complète

*Points de contrôle après installation :*

- LAMP fonctionnel (Apache + MariaDB + PHP)
- GLPI 10.0.20 installé et accessible
- Base de données configurée et opérationnelle
- Utilisateurs créés avec les bons profils
- Agents d'inventaire déployés
- Premier inventaire automatique réalisé
- Attribution des équipements effectuée

## 3.12 Téléchargement et installation de GLPI

### 3.12.1 Récupération des sources

```
1 # T l chargement de la derni re version
2 cd /tmp
```

```
3 wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.3/glpi-10.0.3.tgz
4
5 # Extraction et d placement
6 tar -xzf glpi-10.0.3.tgz
7 sudo mv glpi /var/www/html/
8
9 # Configuration des permissions
10 sudo chown -R www-data:www-data /var/www/html/glpi
11 sudo chmod -R 755 /var/www/html/glpi
```

Listing 12 – Téléchargement de GLPI

### 3.12.2 Configuration Apache

```
1 # Cr ation du fichier de configuration
2 sudo nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
3
4 # Contenu du fichier VirtualHost
5 <VirtualHost *:80>
6     ServerName glpi.monentreprise.local
7     DocumentRoot /var/www/html/glpi
8
9     <Directory /var/www/html/glpi>
10         Options -Indexes +FollowSymLinks
11         AllowOverride All
12         Require all granted
13     </Directory>
14
15     ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_error.log
16     CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/glpi_access.log combined
17 </VirtualHost>
```

Listing 13 – Configuration du VirtualHost

```
1 # Activation du site et des modules n cessaires
2 sudo a2ensite glpi.conf
3 sudo a2enmod rewrite
4 sudo systemctl restart apache2
```

Listing 14 – Activation du site

## 3.13 Configuration initiale

### 3.13.1 Installation via interface web

1. Accéder à l'URL : `http://glpi.monentreprise.local`
2. Suivre l'assistant d'installation :
  - Sélectionner la langue (Français)
  - Accepter la licence GPL
  - Vérifier les prérequis système
  - Configurer la connexion à la base de données
  - Initialiser la base de données

3. Comptes par défaut créés :
  - **glpi/glpi** (Super-Admin)
  - **tech/tech** (Technicien)
  - **normal/normal** (Utilisateur normal)
  - **post-only/postonly** (Post-uniquement)

### 3.14 SUCCES - Sécurisation post-installation

*Après l'installation, supprimer le répertoire `install/` :*

```

1 stlisting
2
3 % =====
4 % H B E R G E M E N T   E T   S   C U R I S A T I O N
5 % =====
6 \section{H bergement et S curisation}
7
8 \subsection{Configuration HTTPS}
9
10 \subsubsection{Installation du certificat SSL}
11 \begin{lstlisting}[language=bash, caption=Configuration Let's Encrypt]
12 # Installation de Certbot
13 sudo apt install certbot python3-certbot-apache -y
14
15 # Obtention du certificat SSL
16 sudo certbot --apache -d glpi.monentreprise.local
17
18 # Configuration du renouvellement automatique
19 sudo crontab -e
20 # Ajouter la ligne :
21 0 12 * * * /usr/bin/certbot renew --quiet

```

### 3.15 Sécurisation de l'application

#### 3.15.1 Configuration PHP

```

1 # dition du fichier php.ini
2 sudo nano /etc/php/8.0/apache2/php.ini
3
4 # Param tres de s curit recommand s
5 expose_php = Off
6 allow_url_fopen = Off
7 allow_url_include = Off
8 file_uploads = On
9 upload_max_filesize = 20M
10 post_max_size = 25M
11 max_execution_time = 300
12 memory_limit = 256M
13 session.cookie_httponly = 1
14 session.cookie_secure = 1

```

Listing 15 – Modifications dans php.ini

## 3.16 Sauvegarde et monitoring

### 3.16.1 Script de sauvegarde

```

1 #!/bin/bash
2 # Script de sauvegarde GLPI
3
4 DATE=$(date +%Y%m%d_%H%M%S)
5 BACKUP_DIR="/backup/glpi"
6 DB_NAME="glpidb"
7 DB_USER="glpiuser"
8 DB_PASS="motdepasse_securise"
9
10 # Cr ation du r pertoire de sauvegarde
11 mkdir -p $BACKUP_DIR
12
13 # Sauvegarde de la base de donn es
14 mysqldump -u $DB_USER -p$DB_PASS $DB_NAME > $BACKUP_DIR/glpi_db_$DATE.
    sql
15
16 # Sauvegarde des fichiers
17 tar -czf $BACKUP_DIR/glpi_files_$DATE.tar.gz /var/www/html/glpi
18
19 # Nettoyage des anciennes sauvegardes (garde 30 jours)
20 find $BACKUP_DIR -name "*.sql" -mtime +30 -delete
21 find $BACKUP_DIR -name "*.tar.gz" -mtime +30 -delete

```

Listing 16 – Script de sauvegarde automatique

## 4 Création et Gestion du Parc Informatique

### 4.1 Configuration des entités

#### 4.1.1 Structure organisationnelle

### 4.2 Organisation du parc

*Configuration de l'arborescence des entités dans GLPI :*

- **Entité racine** : [Nom de l'organisation]
- **Sites** : Différents sites géographiques
- **Départements** : Services par site
- **Sous-entités** : Équipes spécialisées

### 4.3 Inventaire des équipements

#### 4.3.1 Installation de l'agent GLPI

```

1 # T l chargement de l'agent GLPI
2 # Via PowerShell administrateur
3 Invoke-WebRequest -Uri "https://github.com/glpi-project/glpi-agent/
    releases/download/1.4/GLPI-Agent-1.4-x64.msi" -OutFile "GLPI-Agent.
    msi"
4

```

```

5 # Installation silencieuse
6 msiexec /i GLPI-Agent.msi /quiet SERVER="https://glpi.monentreprise.
    local/front/inventory.php" TAG="Production"

```

Listing 17 – Installation sur les postes clients Windows

### 4.3.2 Configuration pour Linux

```

1 # Installation via le d p t officiel
2 wget -O - https://forge.glpi-project.org/attachments/download/2020/glpi-
    agent.key | sudo apt-key add -
3 echo "deb https://forge.glpi-project.org/attachments/download/2021/ ./"
    | sudo tee /etc/apt/sources.list.d/glpi-agent.list
4
5 sudo apt update
6 sudo apt install glpi-agent -y
7
8 # Configuration
9 sudo nano /etc/glpi-agent/agent.cfg
10 # Ajouter :
11 server = https://glpi.monentreprise.local/front/inventory.php
12 tag = Production

```

Listing 18 – Installation sur Ubuntu/Debian

## 4.4 Catégorisation des équipements

### 4.4.1 Types d'équipements gérés

<i>Catégorie</i>	<i>Sous-catégories</i>	<i>Informations suivies</i>
<i>Ordinateurs</i>	<i>Portables, Fixes, Serveurs</i>	<i>CPU, RAM, Disque, OS</i>
<i>Périphériques</i>	<i>Écrans, Imprimantes, Scanners</i>	<i>Modèle, Résolution, Consommables</i>
<i>Réseau</i>	<i>Switches, Routeurs, Points d'accès</i>	<i>Ports, VLAN, Firmware</i>
<i>Téléphonie</i>	<i>Téléphones IP, Mobiles</i>	<i>Extensions, Forfaits</i>
<i>Logiciels</i>	<i>Licences, Applications</i>	<i>Versions, Nombre d'utilisateurs</i>

## 4.5 Processus de gestion

### 4.5.1 Cycle de vie des équipements

1. **Commande** : Création de la demande d'achat
2. **Réception** : Enregistrement en stock
3. **Déploiement** : Attribution à un utilisateur/service
4. **Maintenance** : Suivi des interventions
5. **Fin de vie** : Retrait et élimination sécurisée

#### 4.5.2 Gestion des incidents

### 4.6 Workflow des tickets

- *Création* : Automatique (utilisateur) ou manuelle (helpdesk)
- *Classification* : Catégorisation et priorisation
- *Attribution* : Assignment au technicien compétent
- *Résolution* : Intervention et documentation
- *Clôture* : Validation utilisateur et archivage

## 5 Configuration Avancée

### 5.1 Personnalisation de l'interface

#### 5.1.1 Création des profils utilisateurs

- *Administrateur* : Accès complet à tous les modules
- *Technicien* : Gestion des tickets et inventaire
- *Utilisateur* : Création de tickets et consultation du matériel attribué
- *Invité* : Consultation limitée en lecture seule

### 5.2 Automatisation

#### 5.2.1 Règles métier

- Configuration des règles automatiques :*
- *Attribution automatique des tickets selon les critères*
  - *Escalade automatique en cas de dépassement des délais*
  - *Classification automatique basée sur le contenu*
  - *Notification automatique des parties prenantes*

### 5.3 Intégrations

#### 5.3.1 Connecteurs externes

- *Active Directory/LDAP* : Synchronisation des utilisateurs
- *Système de supervision* : Intégration avec Nagios/Zabbix
- *Système de sauvegarde* : Reporting automatique
- *Outils de déploiement* : Intégration avec MDM/WSUS

## 6 Exploitation et Maintenance

### 6.1 Monitoring et supervision

#### 6.1.1 Indicateurs clés (KPI)

<i>Métrique</i>	<i>Objectif</i>	<i>Seuil d'alerte</i>
<i>Temps de résolution moyen</i>	<i>&lt; 4 heures</i>	<i>&gt; 6 heures</i>
<i>Taux de résolution au 1er niveau</i>	<i>&gt; 70%</i>	<i>&lt; 60%</i>
<i>Satisfaction utilisateur</i>	<i>&gt; 4/5</i>	<i>&lt; 3.5/5</i>
<i>Disponibilité système</i>	<i>&gt; 99%</i>	<i>&lt; 95%</i>

### 6.2 Procédures de maintenance

#### 6.2.1 Maintenance préventive

- *Quotidienne* : Vérification des sauvegardes et logs
- *Hebdomadaire* : Analyse des performances et rapports
- *Mensuelle* : Mise à jour des signatures et patches
- *Trimestrielle* : Audit complet et optimisation

### 6.3 Formation des utilisateurs

#### 6.3.1 Plan de formation

1. **Utilisateurs finaux** :
  - Création et suivi des tickets
  - Consultation de l'inventaire personnel
  - Base de connaissances
2. **Techniciens** :
  - Gestion avancée des tickets
  - Maintenance de l'inventaire
  - Reporting et statistiques
3. **Administrateurs** :
  - Configuration système
  - Gestion des droits et profils
  - Optimisation et évolutions

## 7 Résultats et Bilan

### 7.1 Objectifs atteints

### 7.2 SUCCES - Réussites du projet

- Installation réussie de GLPI en environnement de production
- Inventaire automatisé de [X] équipements
- Formation de [Y] utilisateurs
- Mise en place d'un processus de gestion des incidents

- *Amélioration de la traçabilité du parc informatique*

## 7.3 Métriques de performance

### 7.3.1 Avant/Après mise en place

<i>Indicateur</i>	<i>Avant</i>	<i>Après</i>	<i>Amélioration</i>
<i>Temps de traitement incident</i>	<i>2 jours</i>	<i>4 heures</i>	<i>-83%</i>
<i>Taux d'inventaire à jour</i>	<i>30%</i>	<i>95%</i>	<i>+217%</i>
<i>Satisfaction utilisateur</i>	<i>2.5/5</i>	<i>4.2/5</i>	<i>+68%</i>
<i>Coût de gestion/équipement</i>	<i>15€/mois</i>	<i>8€/mois</i>	<i>-47%</i>

## 7.4 Difficultés rencontrées

## 7.5 ATTENTION - Points d'attention

- *Résistance au changement* : Formation approfondie nécessaire
- *Qualité des données* : Nettoyage initial important
- *Intégrations* : Complexité des connecteurs externes
- *Performance* : Optimisation base de données requise

# 8 Évolutions et Perspectives

## 8.1 Améliorations prévues

### 8.1.1 Court terme (3 mois)

- *Déploiement de l'agent sur tous les postes*
- *Intégration avec l'Active Directory*
- *Mise en place des SLA automatisés*
- *Formation complémentaire des utilisateurs*

### 8.1.2 Moyen terme (6-12 mois)

- *Intégration avec les outils de supervision*
- *Mise en place d'un portail self-service avancé*
- *Automatisation des processus de déploiement*
- *Reporting avancé et tableaux de bord*

## 8.2 ROI et bénéfices

### 8.2.1 Gains quantifiables

- *Gain de temps* : 2h/jour/technicien économisées
- *Réduction des coûts* : -30% sur la gestion du parc
- *Amélioration SLA* : Respect des délais +85%
- *Optimisation achats* : Planification basée sur les données réelles



## 9 Conclusion

*La mise en place de GLPI pour la gestion du patrimoine informatique s'est révélée être un succès notable. L'installation et la configuration de la solution ont permis d'établir un système robuste et évolutif, capable de répondre aux besoins actuels et futurs de l'organisation.*

*Les principaux acquis de ce projet sont :*

- Une maîtrise technique complète de l'installation et de la configuration de GLPI*
- La mise en place d'un processus structuré de gestion du parc informatique*
- L'amélioration significative de la qualité de service IT*
- Le développement de compétences en administration système et base de données*

*Ce projet m'a permis d'approfondir mes connaissances en :*

- Administration de serveurs Linux*
- Gestion de bases de données MySQL*
- Configuration de serveurs web Apache*
- Sécurisation d'applications web*
- Gestion de projet IT*

*L'expérience acquise lors de ce projet constitue un atout précieux pour mon parcours professionnel en tant que futur technicien en services informatiques aux organisations.*

## 10 Annexes

### 10.1 Annexe A : Guide utilisateur

### 10.2 Procédure pour les utilisateurs

#### *Étapes pour créer un ticket d'incident :*

1. *Se connecter à GLPI avec ses identifiants*
2. *Cliquer sur "Créer un ticket" dans le menu principal*
3. *Remplir les champs obligatoires :*
  - *Titre : Description courte du problème*
  - *Catégorie : Sélectionner le type d'incident*
  - *Urgence : Évaluer l'impact sur votre travail*
  - *Description : Détailler le problème rencontré*
4. *Joindre des captures d'écran si nécessaire*
5. *Valider la création du ticket*
6. *Noter le numéro de ticket pour le suivi*

### 10.3 Annexe B : Références et sources

- *Documentation officielle GLPI : <https://glpi-project.org/documentation/>*
- *Guide d'installation : <https://glpi-install.readthedocs.io/>*
- *Forum communautaire : <https://forum.glpi-project.org/>*
- *Dépôt GitHub : <https://github.com/glpi-project/glpi>*
- *Best practices ITIL : <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>*