

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open-source de gestion de parc informatique et de helpdesk, conçue pour aider les entreprises et les organisations à inventorier leurs actifs informatiques et à gérer les incidents et demandes d'assistance technique. Développée et maintenue par l'association GLPI Project, cette application web est largement adoptée pour sa flexibilité, sa richesse fonctionnelle et sa capacité à s'adapter à divers environnements et tailles d'entreprise.

## Présentation de GLPI

### Origine et Développement :

GLPI a été créé pour répondre aux besoins des entreprises en matière de gestion d'actifs informatiques et de support technique. Au fil des ans, le projet a évolué pour incorporer des fonctionnalités avancées, telles que la gestion des licences, la gestion des contrats, la réservation de matériels, et bien plus encore. Écrit en PHP et s'appuyant sur une base de données MySQL ou MariaDB, GLPI est compatible avec divers systèmes d'exploitation, rendant son déploiement flexible dans des environnements hétérogènes.

### Fonctionnalités Clés :

- **Inventaire IT:** Automatisation de la collecte d'informations sur les actifs informatiques (ordinateurs, logiciels, périphériques, réseau, etc.).
- **Gestion des incidents et des demandes:** Un système de tickets permet de suivre et de gérer les demandes d'assistance, les incidents, les problèmes et les changements.
- **Gestion de la base de connaissances et de la documentation:** Pour stocker et partager des informations utiles au sein de l'organisation.
- **Rapports et Statistiques:** Des outils pour générer des rapports détaillés sur l'inventaire, les tickets, etc.
- **Gestion des contrats, des fournisseurs et des licences:** Pour suivre les contrats de service, les achats, les garanties et la conformité des licences.

## Utilisation de GLPI :

### Déploiement :

Le déploiement de GLPI commence par l'installation sur un serveur web, suivie de la configuration de la base de données. Après l'installation, une étape importante est l'intégration avec d'autres outils et plugins pour étendre ses fonctionnalités, par exemple, FusionInventory pour l'automatisation de l'inventaire.

### Configuration et Personnalisation :

GLPI offre une grande flexibilité dans la configuration des catégories d'actifs, des profils utilisateurs, des entités (pour gérer différentes branches ou départements), et des règles métier pour le traitement des tickets. La personnalisation des interfaces et des notifications permet d'adapter l'outil aux besoins spécifiques de chaque organisation.

## **Formation et Support :**

Pour une utilisation efficace, il est conseillé de suivre une formation sur GLPI. De nombreuses ressources sont disponibles, incluant la documentation officielle, des forums, des webinaires et des tutoriels vidéo. Le support professionnel est également proposé par des partenaires et des fournisseurs de services.

## **Conclusion :**

GLPI est une solution robuste et complète pour la gestion de parc informatique et le helpdesk. Son modèle open-source et sa communauté active contribuent à son évolution continue, en faisant un choix populaire pour les entreprises de toutes tailles. Pour réussir un projet BTS avec GLPI, il est crucial de bien comprendre ses fonctionnalités, de planifier minutieusement son déploiement et sa configuration, et d'assurer la formation des utilisateurs et administrateurs.