

DOCUMENTATION GLPI



Table des matières :

C'est quoi GLPI ?	3
Les avantages et les inconvénients de cette solution :	3
Fonctionnalités :	4
Pourquoi cette solution est-elle utilisée à la FFSS et quelles sont les alternatives ?	6

C'est quoi GLPI ?

GLPI est un logiciel open source de gestion de parc informatique et de gestion de tickets, qui utilise une interface facile à comprendre. GLPI est un logiciel gratuit.

Il permet de gérer son parc informatique avec grande aisance : on peut voir les logiciels installés sur les ordinateurs référencés. La gestion des tickets est également intuitive, tout se fait via une interface graphique sur internet.

Il permet aussi la gestion financière ainsi que la gestion de projets.

Glpi est utilisé par de nombreuses grandes entreprises comme AIRBUS, Deezer mais aussi des institutions gouvernementales comme le ministère de l'agriculture et l'alimentation française, le conseil d'état et le ministère de la science et de l'innovation espagnole

Les avantages et les inconvénients de cette solution :

Avantages :

Inventaire automatisé des composants matériels tels que des ordinateurs ou des appareils mobiles et des logiciels ainsi que leurs versions.

Assistance pour les utilisateurs via Helpdesk (ressource centralisée permettant de résoudre des problèmes techniques).

Répartition des utilisateurs par entité organisationnelle ou géographique.

Possibilité d'authentification via LDAP, Active Directory

Possibilité pour l'utilisateur de faire des tickets pour un incident

Inconvénients :

Interface utilisateur vieillissante et peu intuitive.

Gestion des équipements IT est manuelle, chronophage et sujette aux erreurs humaines

Le support est très limité pouvant poser problème en cas de difficultés techniques.

La documentation de GLPI est assez limitée, créant ainsi des confusions quant à la mise en place de ce service.

Fonctionnalités :

CMDB

Il permet de gérer les matériels, logiciels ainsi que les datacenter, On peut le lier à helpdesk pour avoir un contrôle total du système d'information

- Matériel
- Datacenter
- Logiciel
- Impacts et dépendances
- Cartes SIM
- Tableaux de bord

HELPDESK

Permet d'organiser facilement la gestion de ticket gérez les incidents/demandes, créez des formulaires pour votre catalogue de services, définissez des SLA

- Tickets
- Problèmes
- Changements
- Statistiques
- Formulaires
- Tickets et changements récurrents

GESTION FINANCIÈRE

Grâce aux outils de Glpi on peut faire de la gestion financière comme : suivez vos dépenses, contrats et fournisseurs, créez de nouveaux objets d'inventaire

- Gestion
- Administration
- Contrats
- Fournisseurs

- Budgets
- Contacts

GESTION DE PROJETS

GLPI permet de créer et gérer des projets facilement : attribuez des tâches, ajoutez des collaborateurs, définissez des délais. Créez des rapports

- Kanban
- GANTT
- Chronologie
- Rappels
- Rapports
- Tâches

ADMINISTRATION

Il est possible de gérer les utilisateurs en définissant des entités, en créant des profils et en limitant l'accès aux informations. Grâce aux règles GLPI, il est possible d'attribuer des rôles spécifiques à chaque utilisateur de l'annuaire et de configurer le processus de gestion des demandes (Helpdesk) et de suivi de l'inventaire.

- Moteur de règles (workflow)
- Restrictions d'accès
- Profils
- Groupes
- Entités (multi-tenants)
- Historique des journaux

CONFIGURATION

GLPI permet une grande personnalisation de l'espace de travail on peut y ajouter le logo, la gestion des notifications mais aussi y ajouter des plugins afin de rajouter des fonctionnalités.

- SLA
- GLPI branding
- Plugins
- Notifications
- Authentification
- Listes déroulantes

Pourquoi cette solution est-elle utilisée à la FFSS et quelles sont les alternatives ?

Cette solution est adoptée par la FFSS principalement en raison de sa gratuité et de ses fonctionnalités adaptées à la gestion des équipements informatiques. Grâce au GLPI-agent, déployé sur un grand nombre de machines, elle permet un recensement automatique et centralisé des équipements, facilitant ainsi leur suivi et leur maintenance.

De plus, GLPI est une solution open-source largement reconnue dans le domaine de la gestion de parc informatique et de helpdesk. Son développement actif permet aux contributeurs de proposer régulièrement des mises à jour et des patches de sécurité, garantissant une meilleure protection contre les vulnérabilités. Sa compatibilité avec divers plug-ins et outils tiers en fait également une solution évolutive, adaptée aux besoins spécifiques des organisations comme la FFSS.

Les alternatives peuvent être iTop ou encore OCSInventory par exemple :

iTop : iTop est une solution open-source de gestion des services informatiques (ITSM) centralisant la gestion des actifs IT, des tickets (incidents, demandes, changements), des contrats, et des SLA.

L'outil propose un catalogue de services, des rapports personnalisés et une interface configurable. Flexible, économique et extensible grâce à sa communauté, iTop convient aux entreprises de toutes tailles pour optimiser leurs processus IT.

Cependant, cette solution n'est adaptée que s'il y a besoin de gérer les relations entre éléments IT.

Sinon, GLPI est plus efficace surtout en ce qui concerne l'inventaire et la gestion des actifs informatiques.

OCSInventory :

Open Computers and Software Inventory est une solution open source de gestion technique de parc informatique. Accessible, transparent et ouvert, ce logiciel libre permet l'inventaire hardware et software ainsi que le télédéploiement par paquets

sur votre parc informatique. De nombreux plugins disponibles permettent une grande flexibilité de l'outil. Ainsi, vous pouvez l'adapter au mieux à vos besoins. Il a un agent qui est facilement déployable il n'y a pas besoin de GPO, l'interface est similaire à GLPI. Les plugins sont un petit peu plus durs à installer que sur GLPI mais c'est tout de même réalisable sans trop de difficultés. OCS inventory et GLPI ont souvent été utilisés ensemble donc il n'y a pas de différence majeure et surtout ils sont facilement compatibles.