Tuto GLPI

GLPI est une application libre qui permet la gestion de parcs informatiques. Elle facilite donc le travail des techniciens, notamment les maintenances, en gérant l’intégralité des composants matérielles ou logicielles d’un parc informatique. Elle est distribuée sous une licence GPL qui garantit la liberté d’exécuter GLPI pour n’importe quels usages, la liberté d’étudier sans fonctionnement et de l’adapter, la liberté de redistribuer des copies de GLPI et aussi la liberté d’améliorer GLPI et de rendre publiques les modifications apportées à l’ensemble de la communauté.

GLPI est donc utilisé pour effectuer des maintenances sur le parc informatique. Il va répertorier tous les périphériques et machines dans le parc informatique pour aider les techniciens à résoudre les différents problèmes. Il permet également la gestion de ticket support. L’utilisateur va pouvoir créer des tickets et les envoyer à l’assistance de glpi. Ces tickets seront ensuite lus par les administrateurs glpi. Pour finir on peut aussi faire une gestion de documents. Il répond donc à tous ces besoins et facilite le travail des techniciens et des administrateurs en proposant, en plus, une interface graphique.

Manipulation, paramétrage et utilisation de l'application

Tout d’abord, nous devons installer GLPI en le téléchargeant sur le site officiel <http://glpi-project.org/> . Il faudra ensuite décompresser l’archive dans le répertoire de votre site web, or ici nous le feront localement avec Wamp. Une cela fait, il suffit de démarrer internet puis de mettre en url : http://localhost/nom\_du\_repertoire\_wamp. Si le site est hébergé, nous devrons remplacer local host par le nom DNS ou l’ip de l’hôte.

Une fois que nous sommes sur la page avec GLPI fonctionnel, nous devons choisir la langue puis accepter. Il faudra ensuite accepter la charte puis faire installer. Maintenant il faut cliquer sur continuer. Nous allons à présent ajouter les paramètres de connexion à la base de données. On choisira donc un serveur SQL avec MySQL. Dans le premier champ on remplit local, dans le second on insère root. Un fois cela fait on choisit une base de données ou on en crée une nouvelle. Pour finir il suffit d’enchainer les étapes en faisant suivant.

Une fois fini, nous avons une page connexion avec un identifiant et un mot de passe à entrer. L’utilisateur est glpi et le mot de passe est identique.

Pour configurer GLPI, tout se trouve dans l’onglet configuration en haut à droite. On peut ensuite aller dans générale

Pour la gestion de ticket, l’utilisateur va aller dans l’onglet Assistance >> créer un ticket. Il va créer son ticket avec toutes les options ainsi qu’une description puis il va l’envoyer. Tous les tickets sont listés dans l’onglet « tickets » et on peut voir toutes les statistiques des tickets dans l’onglet « statistique ». On peut aussi trouver un ticket en appliquant un filtre dans ticket récurrents : seront affiché les tickets récurrents.