

BTS SIO 2025



Administration des systèmes et des réseaux (E5 – SISR)



Conception et

développement d'applications (E5 – SLAM)

PAGE DE PRÉSENTATION DU DOSSIER

N° d'inscription¹ : | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____ |

NOM :DIALLO.....

PRENOM :Kadiatou Laetitia-Marie.....

date de passage¹ : 20/03/2025

Heure de passage¹ : 8 h25

CATEGORIE CANDIDAT² (UNE CASE A COCHER)

☐ Scolaire

☐ Apprenti

☐ Formation professionnelle continue

☐ Expérience professionnelle 3 ans

☐ Ex-scolaire

☐ Ex-apprenti

☐ Ex-formation professionnelle continue

¹ Informations communiquées sur votre convocation envoyée courant mars 2024 sur votre compte **Cyclades**

² Informations communiquées sur votre confirmation d'inscription.

Tampon de L'établissement

SIEC – maison des examens

7 rue Ernest

Renan

94749

ARCUEIL

CEDEX

Tél : 01 49 12 23 00

www.siec.education.fr



Introduction

Dans le cadre de mon BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), j'ai choisi de réaliser un projet consistant à installer et déployer GLPI, un logiciel libre de gestion de parc informatique et de support aux utilisateurs.

L'objectif est de mettre en place une solution centralisée permettant de gérer le matériel, les logiciels, les demandes de support et d'améliorer la gestion des incidents au sein d'une entreprise.

Contexte

L'entreprise SHILO rencontre des difficultés dans la gestion de son parc informatique, notamment en ce qui concerne le suivi des équipements, la gestion des tickets de support et la planification des interventions. L'utilisation d'un outil comme GLPI permettrait d'optimiser ces processus en centralisant les informations et en automatisant certaines tâches.

Objectifs du projet

- Installer et configurer GLPI sur un serveur dédié.
 - Déployer le système dans un environnement de production.
 - Former les utilisateurs à l'utilisation de l'outil pour gérer le parc informatique, les demandes d'assistance et les incidents.
 - Assurer le suivi et la maintenance du système après son déploiement.
-

Étape 1 : Analyse des besoins et du marché

I)-ANALYSE DES BESOINS

Avant de procéder à l'installation de GLPI, il est essentiel d'analyser les besoins de l'entreprise. Cette phase consiste à :

- L'analyse des besoins pour un projet GLPI (Gestionnaire libre de parc informatique) est une étape cruciale pour déterminer comment le logiciel sera utilisé au sein de l'organisation. Cette phase permettra de bien comprendre les attentes des utilisateurs et les spécificités du parc informatique, afin de déployer GLPI de manière efficace et adaptée.

Voici les étapes clés à suivre pour mener à bien cette analyse des besoins :

1. Identification des parties prenantes

Avant de commencer l'analyse des besoins, il est important d'identifier toutes les parties prenantes impliquées dans l'utilisation de GLPI. Cela inclut :

- Équipes informatiques : administrateurs système, gestionnaires de parc, techniciens de support.

- Utilisateurs finaux : employés de l'entreprise qui soumettent des tickets, demandent des services ou utilisent le matériel.
- Responsables : chefs de département, direction informatique, gestionnaires de services.
- Auditeurs ou responsables de la conformité (si nécessaire) : pour gérer les exigences légales ou normatives.

2. Identification des processus métiers

Une analyse des processus métiers est essentielle pour comprendre les besoins organisationnels qui seront couverts par GLPI. Cela inclut :

- Gestion des incidents
- Gestion des demandes de services
- Gestion du matériel informatique
- Gestion des logiciels et licences
- Suivi des changements

3. Définition des besoins fonctionnels

Les besoins fonctionnels sont les caractéristiques ou fonctionnalités spécifiques que GLPI doit offrir pour répondre aux attentes des utilisateurs et des responsables :

- Gestion des utilisateurs et des groupes
- Gestion des tickets d'incidents et des demandes
- Inventaire des équipements
- Alertes et notifications
- Rapports et statistiques
- Gestion des contrats et des fournisseurs

II)-ANALYSE DU MARCHE

➤ Présentation des solutions concurrentes

GLPI est une solution open source, mais il existe d'autres solutions concurrentes qui peuvent répondre aux mêmes besoins. Voici une analyse des principales solutions open sources concurrentes :

I-doit

OTRS

Request Tracker (RT)

➤ Analyse SWOT de GLPI

Une analyse SWOT permet de mettre en évidence les forces, faiblesses, opportunités et menaces de GLPI par rapport à ses concurrents.

a) Forces

- **Open-source et gratuit** : GLPI est une solution gratuite, ce qui représente un avantage significatif pour les entreprises soucieuses de maîtriser leurs coûts logiciels.
- **Flexibilité** : GLPI offre une grande flexibilité, avec de nombreuses extensions et une communauté active qui propose des plugins et des améliorations.
- **Large écosystème** : Supporte de nombreuses fonctionnalités, allant de la gestion des tickets à la gestion du parc informatique et des licences logicielles.
- **Communauté active** : GLPI bénéficie d'une large communauté qui facilite l'adoption et le support.

b) Faiblesses

- **Interface utilisateur vieillissante** : Bien que GLPI ait beaucoup évolué, son interface utilisateur reste moins moderne que certaines solutions commerciales comme ServiceNow ou Jira Service Management.
- **Courbe d'apprentissage** : L'outil nécessite une bonne compréhension pour une configuration avancée. La documentation technique, bien que complète, peut être complexe pour les utilisateurs novices.

c) Opportunités

- **Croissance du marché de la gestion des services IT** : Avec l'augmentation des besoins de gestion du support IT dans les entreprises de toutes tailles, GLPI peut capter de nouveaux utilisateurs, notamment dans les PME.
- **Évolutions vers le cloud** : Le marché de la gestion de parc informatique et de services IT se dirige vers des solutions en SaaS, ce qui peut constituer une opportunité pour GLPI s'il choisit d'adopter cette approche.

d) Menaces

- **Concurrence commerciale** : Des solutions comme ServiceNow et ManageEngine peuvent être plus attractives pour les grandes entreprises en raison de leurs fonctionnalités avancées et de leur support professionnel.
- **Complexité de l'installation** : La mise en place et la configuration de GLPI peuvent représenter un obstacle pour les entreprises sans équipe informatique interne dédiée.

Étape 2 : Préparation de l'infrastructure

GLPI nécessite un serveur dédié avec les ressources suivantes :

- **Serveur web** : Apache ou Nginx.
- **Base de données** : MySQL ou MariaDB.
- **PHP** : Version 7.4 ou supérieure.
- **Système d'exploitation** : Linux (par exemple Debian) ou Windows.

J'ai choisi un serveur sous Debian pour sa stabilité et sa compatibilité avec GLPI.

1. Installation de Apache, PHP et MariaDB :

- `sudo apt update`

```
sudo apt install apache2 mariadb-server php libapache2-mod-php php-mysql php-ldap php-json php-mbstring php-xml php-curl
```

- **Création de la base de données pour GLPI :**

- `sudo mysql -u root -p`

```
CREATE DATABASE glpi;  
CREATE USER 'glpi_user'@'localhost' IDENTIFIED BY 'password';  
GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi_user'@'localhost';  
FLUSH PRIVILEGES;  
EXIT;
```

- **Téléchargement et installation de GLPI :**

- `cd /var/www/html`

```
sudo wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/10.0.4/glpi-10.0.4.tar.gz  
sudo tar -xvzf glpi-10.0.4.tar.gz  
sudo chown -R www-data:www-data glpi/
```

- **Configuration d'Apache :**

Crée un fichier de configuration pour GLPI dans
`/etc/apache2/sites-available/glpi.conf` :

```
<VirtualHost *:80>  
    DocumentRoot /var/www/html/glpi  
    ServerName glpi.example.com  
  
    <Directory /var/www/html/glpi>  
        AllowOverride All  
        Require all granted  
    </Directory>  
</VirtualHost>
```

Active le site et redémarre Apache :

4. `sudo a2ensite glpi.conf`
`sudo systemctl restart apache2`

Étape 3 : Installation de GLPI

Une fois le serveur configuré, l'installation de GLPI se fait via une interface web accessible à l'adresse <http://glpi.example.com>.

1. *Choix de la langue et initialisation de la base de données :*



- Sélectionner la langue (français).
- GLPI détecte automatiquement les paramètres du serveur et la base de données.
- Confirmer la configuration et procéder à l'installation.

2. *Création de l'administrateur :*

- Créer un compte administrateur pour accéder à l'interface de gestion.

3. *Configuration de GLPI :*

- Définir les paramètres spécifiques à l'entreprise (paramètres de gestion des tickets, rôles des utilisateurs, etc.).

Étape 4 : Déploiement de GLPI

Configuration des utilisateurs et des rôles

Une fois GLPI installé, il est nécessaire de configurer les différents utilisateurs :

- **Administrateurs** : gestion complète de l'outil.
- **Techniciens** : gestion des tickets et interventions.
- **Utilisateurs** : création de tickets et suivi des demandes.

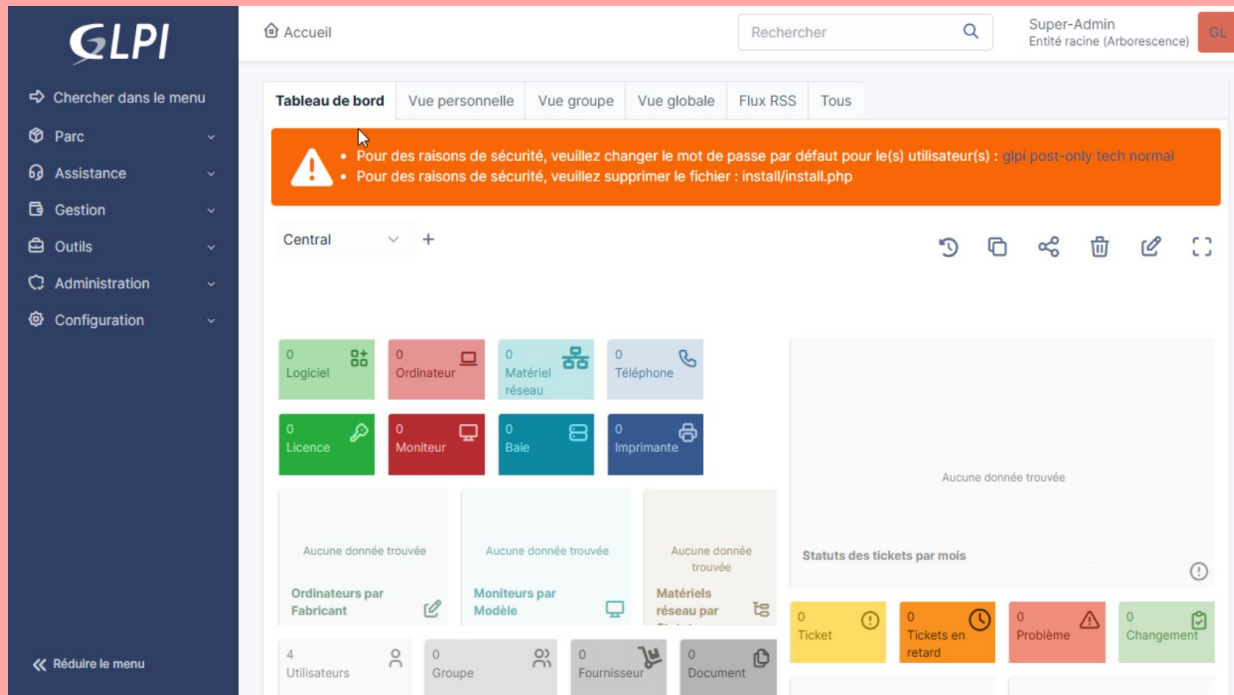
Ajout des équipements

Les équipements informatiques peuvent être ajoutés manuellement ou via un import CSV. L'intégration avec un annuaire LDAP permet également de récupérer automatiquement les informations des utilisateurs.

Personnalisation de l'interface

Adapter l'interface de GLPI en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise, notamment :

- La création de catégories d'incidents.
- La personnalisation des formulaires de demande.
- L'ajout de notifications par e-mail pour chaque étape du traitement des tickets.



Étape 5 : Formation et support

Une fois le système installé et configuré, il est essentiel de former les utilisateurs finaux et les techniciens à l'utilisation de GLPI. Cela inclut :

- La création de tickets et la gestion des incidents.
- Le suivi des demandes et des équipements.
- La génération de rapports pour le suivi du parc informatique.

Conclusion

L'installation et le déploiement de GLPI au sein de l'entreprise X permet de centraliser la gestion du parc informatique et de faciliter le support aux utilisateurs. Grâce à cet outil, les processus de gestion des équipements, des incidents et des demandes de support sont grandement améliorés. Le projet a permis de démontrer les compétences acquises en matière d'administration système, de déploiement d'application et de gestion de projet.

