



Sommaire :

Les mot clés	P.2
Informations principales	P.3
Fonctionnalités	P.4
Caractéristiques	P.5
Conditions requises	P.6

Les mots clés :

- **Logiciel libre :**

Un **logiciel libre** est un logiciel dont l'utilisation, l'étude, la modification et la duplication par autrui en vue de sa diffusion sont permises, techniquement et légalement ;

Ceci afin de garantir certaines libertés induites, dont le contrôle du programme par l'utilisateur et la possibilité de partage entre individus.

Ces droits peuvent être simplement disponibles, cas du domaine public, ou bien établis par une licence, dite « libre », basée sur le droit d'auteur.

- **Logiciels libres de gestion de services informatiques : (ITSM)**

La **gestion des services informatiques**, plus connue sous le sigle anglais de **ITSM** pour « *information technology service management* », est une approche de la gestion des SI (systèmes d'informations).

Elle se propose de représenter le SI comme un ensemble de capacités organisationnelles permettant de fournir de la valeur à des clients sous forme de services. Cette valeur est intangible et non monnayable pour l'entreprise.

Elle est composée d'une part d'équipes techniques composées de **spécialistes** et d'autre part de **processus**.

- **Gestion des services d'assistances :**

Un **logiciel de gestion des services d'assistance** est un logiciel applicatif qui permet le suivi de l'activité des services d'assistance dans des organisations vouées à ce type d'activité (centre d'assistance, cellules d'assistance réparties, centre d'appel, service après-vente).

- **GLPI :**

Le sigle **GLPI** signifie **G**estionnaire **L**ibre de **P**arc **I**nformatique. Il s'agit d'un *logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM)* et de *gestion des services d'assistance*.



Informations principales :

Fondateurs : Jean-Mathieu Doléans
Sociétés créatrices : Teclib' & les contributeurs
Version actuelle : 9.2.2 (01-03-2018)
Dépôt : github.com/glpi-project/glpi
Développé en : PHP
Type : Logiciel de gestion des services d'assistance
License : GPL (V2)
Site Web : www.glpi-project.org

Licence qui fixe les conditions légales de distribution d'un logiciel libre du projet GNU.

GLPI utilise les langages de programmation suivants :

- **PHP** 5.6 ou plus
- **MySQL** / **MariaDB** pour les bases de données
- **HTML** concernant les pages web
- **CSS** pour les feuilles de style
- **XML** pour la génération de rapport



Les fonctionnalités de GLPI :

GLPI est une application web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information.

Parmi ses caractéristiques, cette solution est capable de construire un inventaire de toutes les ressources de la société et de réaliser la gestion des tâches administratives et financières. Les fonctionnalités de cette solution aident les Administrateurs IT à créer une base de données regroupant des ressources techniques et de gestion, ainsi qu'un historique des actions de maintenance.

La fonctionnalité de gestion d'assistance ([helpdesk](#)) fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d'assistance.

*Les principales caractéristiques de **GLPI** sont les suivantes :*

- *Gestion multi-entité ;*
- *Gestion et support multilingue (45 langues disponibles) ;*
- *Support multi-utilisateur et système d'authentification multiple ;*
- *Gestion administrative et financière ;*
- *Fonctionnalités d'inventaire ;*
- *Gestion d'émission de tickets et des requêtes, fonctionnalités de contrôle ;*
- *Gestion des problèmes et des changements ;*
- *Gestion des licences ;*
- *Assignation des équipements : lieu, utilisateurs et groupes ;*
- *Interface simplifiée permettant aux utilisateurs finaux de soumettre un ticket ;*
- *Générateur de rapports d'actifs et d'assistance : matériel, réseau ou interventions*



Les caractéristiques de GLPI :

Fonctionnalités	Spécificités
Inventaire	Inventaire d'ordinateurs, des imprimantes périphériques en réseau et composants associés via une interface composée de OCS Inventory ou FusionInventory
	Gestion administrative, des contrats et des documents en relation avec les éléments d'inventaire
ServiceDesk ITIL Compliant	Gestion des problèmes dans plusieurs environnements par le biais de la création de tickets, la gestion des tickets, l'assignation et la planification des tickets, etc.
	Gestion des problèmes, des projets et des changements
Utilisateurs finaux	Historique des interventions
	Enquête de satisfaction
	Commentaire des requêtes
	Suivi des mails de demandes d'intervention
Techniciens	Gestion des demandes d'intervention
	Remontée des incidents
Statistiques	Rapports dans différents formats (PNG , SVG , CSV)
	Statistiques globales
	Statistiques par catégories (par technicien, matériel, utilisateur, catégorie, priorité, lieu...)
Management	Gestion des statuts d'équipement et réservation
	Gestion des contrats et documents
	Système basique de gestion de la base de connaissances
	Gestion des demandes d'assistance pour tout type d'inventaire d'équipements
	Gestion des informations financières et commerciales (achat, garantie et extension, amortissement)
Réservation	Gestion des réservations
	Interface utilisateur (calendrier)
Base de Connaissances	Gestion des articles de la base de connaissances et de la foire aux questions (FAQ)
	Gestion des contenus par cible (profiles, groupes, etc.)
Rapports	Génération de rapports liés aux dispositifs (type de dispositif, contrats associés, informations commerciales)

De plus, GLPI possède de nombreuses extensions ([plugins](#)) donnant accès à d'autres fonctionnalités.

Les conditions requises :

Le logiciel **GLPI** peut être installé et configuré de deux façons différentes, soit via la forge communautaire, soit par l'intermédiaire d'un réseau professionnel.

1. GLPI-Project: La version standard du logiciel est téléchargeable gratuitement sur les sites communautaires, où tous les codes sources sont disponibles.
2. GLPI Network: GLPI Network est une distribution professionnelle qui rassemble le logiciel libre GLPI, des solutions open source, des extensions (plugins) à valeur ajoutée et des modules additionnels ; développés et fournis exclusivement par Teclib' : FusionInventory, MariaDB, Debian GNU/Linux, etc.

L'interface web d'administration de la gestion des services informatiques (ITSM) est fournie sous forme de machine virtuelle (VM).



Il faut donc installer le logiciel de virtualisation comme Virtualbox afin de l'exécuter