

Mise en place d'une solution Helpdesk GLPI

Modernisation de la gestion du parc informatique au Ministère de l'Agriculture, des Ressources Hydrauliques et de la Pêche

Modernisation de l'Agriculture

Réalisé par Nermine Ben Rhouma



المدرسة العليا للعلوم التطبيقية والتصرف
ÉCOLE SUPÉRIEURE PRIVÉE DES SCIENCES
APPLIQUÉES ET DE MANAGEMENT



Le point de départ : une histoire de friction quotidienne

Imaginez un agent administratif prêt à commencer sa journée. Il allume son ordinateur... mais rien ne se passe. Il décroche son téléphone pour contacter le service informatique, explique son problème, puis attend.

Pendant ce temps, d'autres collègues rencontrent des soucis similaires.

Sans outil centralisé, les demandes se croisent, certaines se perdent, et les techniciens peinent à prioriser les interventions.

Résultat : perte de temps, frustration des utilisateurs et ralentissement de l'activité.



Trois défis majeurs pour le service informatique



Manque de maîtrise des aspects matériels et logiciels

Le nombre croissant et l'hétérogénéité des équipements ne permettent pas aux administrateurs de maîtriser efficacement l'ensemble des systèmes. Cette situation entraîne des difficultés de gestion et un manque de visibilité globale sur l'infrastructure.

Absence de suivi et de traçabilité efficaces

Le suivi des incidents et des interventions est réalisé de manière manuelle, ce qui engendre une perte de temps, un manque de coordination et une absence d'historique fiable sur les actions effectuées.

Absence de recensement structuré des équipements

En cas de panne, il est difficile de trouver un remplacement adéquat car le parc n'est pas inventorié. L'absence d'une base centralisée limite la capacité de réaction et complique la gestion du stock.

La recherche d'une solution : analyse comparative du marché

Solution	Gestion des Ressources	Scan Réseau	Helpdesk Intégré	Prix
OCS Inventory NG	Partielle	✓	✗	Gratuit
Open-AudIT	Non	✓	✗	Gratuit
Snipe-IT	Oui	✗	✗	Gratuit
GLPI	Oui	✓	✓	Gratuit

À l'issue de l'analyse, GLPI s'est imposé comme la seule solution open-source offrant une couverture fonctionnelle complète : inventaire détaillé, scan réseau, et un module Helpdesk natif pour une gestion centralisée.

La solution retenue : GLPI, un centre de commande intégré pour l'IT

GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) est une solution web open-source conçue pour gérer l'ensemble des problématiques de gestion d'une infrastructure informatique.



Parc

Inventaire complet des actifs (ordinateurs, logiciels, périphériques).

Assistance

Gestion centralisée des incidents et des demandes via un système de tickets.

Gestion

Suivi administratif et financier (fournisseurs, contrats, budgets).

Outils

Fonctionnalités transverses (projets, base de connaissances, rapports).

Capacité 1 : De l'incertitude à la clarté - L'inventaire du parc

Visibilité totale et en temps réel sur chaque actif matériel et logiciel.

The screenshot shows a detailed view of a computer asset in the GLPI inventory system. The main panel displays various configuration details for the asset, which is identified as 'Ordinateur - DESKTOP-GVFB8AD'. On the left, a sidebar lists categories like 'Analyse d'impact', 'Systèmes d'exploitation', 'Composants', 'Volumes', 'Logiciels', etc. The right side contains several input fields for technical specifications such as 'Nom', 'Lieu', 'Technicien responsable', 'Groupe responsable', 'Usager', 'Utilisateur', 'Groupe', 'Commentaires', and various status and identification numbers. A green bracket on the left points to the sidebar, while another green bracket on the right points to the 'Technicien responsable' field and its associated dropdown menu.

Champ	Valeur
Nom	DESKTOP-GVFB8AD
Lieu	... Serveur - Bureau - A
Technicien responsable	-----
Groupe responsable	-----
Usager	MSI GFE3@DESKTOP-GVFB8AD
Utilisateur	-----
Groupe	-----
Commentaires	(vide)
Dernière date de démarrage	2025-07-17 21:37:14
Statut	----
Type d'ordinateur	Notebook
Fabricant	...tar International Co., Ltd.
Modèle	Thin GF83 12UDX
Numéro de série	95716R8212132NA000182
Numéro d'inventaire	(vide)
Réseau	-----
UUID	8133C14F-9886-7145-AA98-C26CI
Source de mise à jour	GLPI Native Inventory

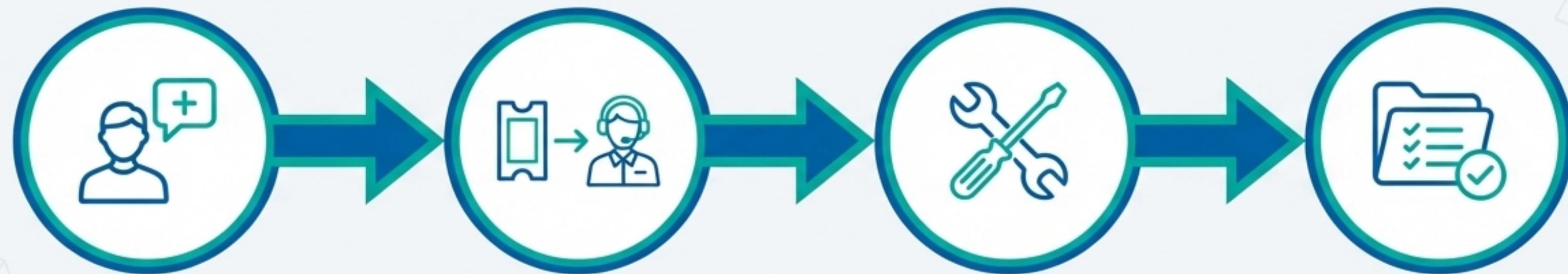
Composants & Logiciels : Indication des onglets 'Systèmes d'exploitation', 'Composants', et 'Logiciels'.

Informations Générales : Mise en évidence des champs 'Fabricant', 'Modèle', et 'Numéro de série'.

Gestion & Suivi : Mise en évidence des champs 'Technicien responsable', 'Statut', et 'Lieu'.

Capacité 2 : Des demandes aux résolutions - Le module d'assistance

Un processus de support structuré et traçable qui garantit qu'aucune demande n'est perdue.



Création du Ticket

L'utilisateur soumet une demande ou signale un incident via l'interface.

Assignation et Prise en Charge

Le ticket est automatiquement créé, catégorisé et attribué à un technicien ou à un groupe.

Résolution

Le technicien diagnostique, intervient et documente la solution dans le ticket.

Clôture et Archivage

Une fois le problème résolu et validé, le ticket est clos, créant un historique pour référence future.

Au cœur du système : L'anatomie d'un ticket efficace

Chaque ticket est enrichi de données clés pour une priorisation intelligente et un suivi précis.

The screenshot shows a ticket creation form in a software application. At the top, there's a navigation bar with links like 'Accueil', 'Assistance', 'Tickets', 'Ajouter', 'Rechercher', 'Listes', 'Babarits', 'Kanban global', and a search bar. The main area has tabs for 'Ticket' and 'Historique'. The 'Ticket' tab is active, showing the following fields:

- Entité:** Service Informatique
- Date d'ouverture:** 2025-07-08 12:00:00
- Type:** Incident (highlighted in green)
- Catégorie:** ----- (highlighted in green)
- Statut:** Nouveau
- Source de la demande:** Helpdesk (highlighted in purple)
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyenne
- Priorité:** Moyenne
- Demandeur:** ----- (highlighted in purple)
- Durée totale:** 1h20

On the left, there's a rich text editor for the ticket description, which includes a message from a user named Ahmed Trabelsi about a monitor issue. Below the editor is a file upload section with a file named 'Capture d'écran 2025-02-34 113315.png' attached. A large blue arrow points from the 'Acteurs' callout to the 'Demandeur' field.

Qualification

Mise en évidence des champs '**Type**' (Incident/Demande) et '**Catégorie**'.

Priorisation

Mise en évidence du trio '**Urgence**' (définie par l'utilisateur), '**Impact**' (défini par le technicien), et '**Priorité**' (calculée automatiquement).

Acteurs

Indication des champs pour le '**Demandeur**' et l'attribution au '**Technicien**'.

Contexte

Mise en évidence de la possibilité d'associer un '**Élément**' de l'inventaire (ex: l'ordinateur de l'utilisateur).

Capacité 3 : Au-delà du support – Piloter l'IT comme un service stratégique



Gestion des Budgets & Contrats

Centralise le suivi des dépenses, des contrats de maintenance et des garanties. Permet de relier les coûts directement aux actifs et aux interventions, offrant une vision financière claire du parc informatique.



Gestion des Fournisseurs

Crée un répertoire centralisé des prestataires externes. Permet d'associer des tickets, contrats et matériels à des fournisseurs spécifiques pour une traçabilité complète des interventions externes.



Base de Connaissances Intégrée

Permet de créer et partager des procédures, des guides de résolution et des FAQ. Réduit le nombre de tickets récurrents et favorise l'autonomie des utilisateurs et des techniciens.

La feuille de route du déploiement

Une mise en place structurée en trois phases clés pour garantir la stabilité et la performance de la solution.



Préparation de l'Environnement Serveur

Installation et configuration du système d'exploitation (Windows 10) et de la pile logicielle (XAMPP : Apache, MariaDB, PHP) pour héberger l'application.

Déploiement de l'Application GLPI

Installation du cœur de GLPI, création et initialisation de la base de données (db_glpi), et configuration des comptes utilisateurs par défaut.

Automatisation de l'Inventaire

Activation du plugin GLPI Inventory sur le serveur et déploiement du GLPI Agent sur les postes clients pour automatiser la collecte et la synchronisation des données du parc.

La transformation : Avant et Après GLPI

Avant GLPI



- Processus manuels et oraux
- Absence de traçabilité
- Perte d'information fréquente
- Manque de visibilité globale sur le parc
- Difficulté à prioriser les interventions
- Frustration des utilisateurs

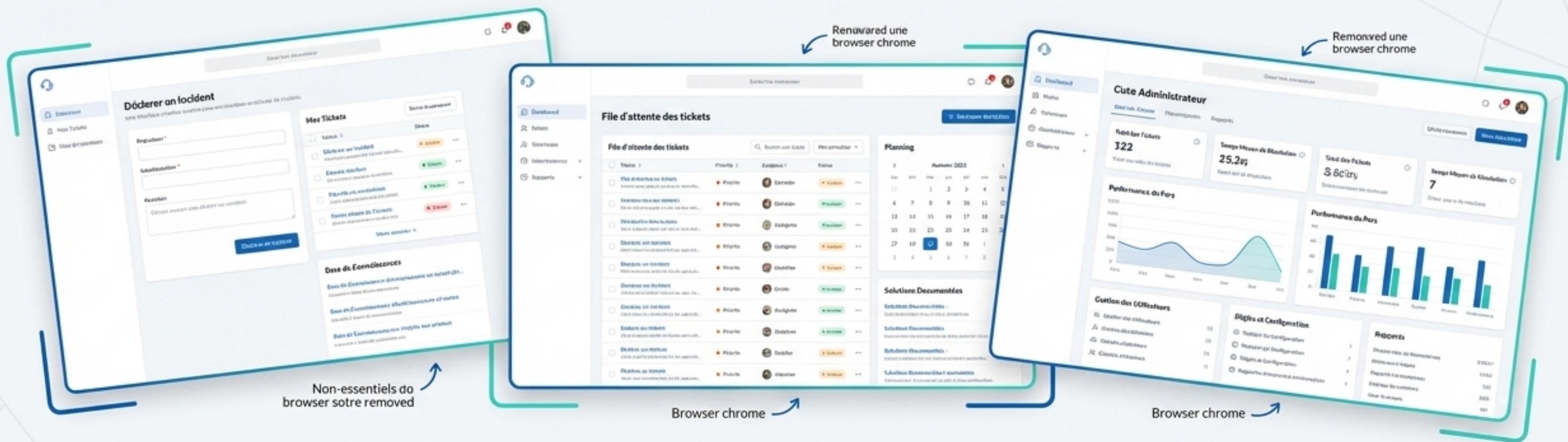
Après GLPI



- Processus automatisés et centralisés
- Traçabilité complète des incidents
- Historique fiable de chaque intervention
- Inventaire centralisé et à jour en temps réel
- Priorisation basée sur l'urgence et l'impact
- Support efficace et transparent

Une interface adaptée à chaque rôle

Chaque intervenant dispose d'une vue personnalisée pour maximiser son efficacité.



Vue Utilisateur (Self-Service)

Une interface simple pour déclarer un incident, suivre l'état de ses tickets et consulter la base de connaissances.

Vue Technicien

Un tableau de bord pour gérer les tickets assignés, planifier les interventions et documenter les solutions.

Vue Administrateur

Une vue globale pour superviser l'ensemble du parc, gérer les utilisateurs, configurer les règles et analyser les statistiques de performance.

Principaux acquis du projet



Centralisation : Une source unique de vérité

GLPI unifie la gestion des actifs et des incidents. Le service informatique dispose désormais d'un inventaire complet et d'un historique de toutes les interventions, éliminant les silos d'information.



Efficacité : Optimisation des processus et des ressources

L'automatisation de l'inventaire et la structuration du support via les tickets réduisent considérablement le temps administratif et permettent aux techniciens de se concentrer sur la résolution des problèmes.



Autonomie : Responsabilisation des équipes et des utilisateurs

Les utilisateurs peuvent suivre leurs demandes en toute transparence. Les techniciens disposent d'outils clairs pour gérer leurs priorités. La base de connaissances favorise le partage et la capitalisation du savoir-faire.

Perspectives d'avenir : Une plateforme évolutive

La solution GLPI mise en place constitue une base solide pour de futures améliorations.

- **Extension du périmètre** : Déployer GLPI dans d'autres directions ou services du Ministère pour harmoniser la gestion IT à plus grande échelle.
- **Reporting avancé** : Intégrer des modules de statistiques et de tableaux de bord plus poussés pour un pilotage fin de la performance du service informatique.
- **Déploiement mobile** : Mettre en place un accès mobile pour les techniciens sur le terrain, leur permettant de gérer les tickets et de consulter les informations directement depuis un smartphone ou une tablette.
- **Intégration de la gestion des réservations** : Utiliser le module de réservation de GLPI pour gérer le prêt de matériel (ordinateurs portables, projecteurs) et la réservation de salles.



Remerciements

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à mon encadrant au sein du Ministère de l'Agriculture, Monsieur **Abedelmonem Miled**, pour son accompagnement précieux tout au long de ce Mes remerciements s'adressent également à l'ensemble du personnel du service informatique du Ministère pour leur accueil et leur assistance.

Enfin, je remercie l'**Université SESAME** pour la qualité de la formation qui a rendu ce projet possible.

