

Réalisation Professionnelle n°5 :  
Outil de gestion d'incident

Assumer

Mathieu URGIN  
Clément MONTMAYEUR

BTS SIO SISR 1B

Novembre 2023



# Sommaire

---

<b>Qu'est-ce que GLPI et à quoi sert-il ? (Version 10.0.14).....</b>	<b>2</b>
<b>Licences GLPI.....</b>	<b>2</b>
<b>Les fonctionnalités de GLPI.....</b>	<b>3</b>
<b>Annexe 1 : Topologie d'Assurmer (Cisco et Visio).....</b>	<b>4</b>
<b>Annexe 2 : Logigramme de la vie d'un ticket.....</b>	<b>5</b>



## Qu'est-ce que GLPI et à quoi sert-il ? (Version 10.0.14)

GLPI est un logiciel libre de gestion des services informatiques, aussi appelé ITSM et de gestion des services d'assistance. Le projet communautaire GLPI a débuté en 2003 et était dirigé par l'association INDEPNET. L'objectif premier de cette solution étant de permettre aux organisations de gérer plus efficacement les ressources informatiques telles que le matériel, les utilisateurs et bien évidemment les incidents. Petite ou grande entreprise, cet outil s'adapte facilement aux besoins de chacune d'entre elles, et met à disposition un grand catalogue d'extensions permettant d'ajouter de nombreuses possibilités.

GLPI utilise une interface web simple et intuitive permettant aux utilisateurs ou à la DSI de ne pas se perdre et il est très facile à modifier. Il possède de nombreuses fonctionnalités importantes à mettre en place au sein d'un service IT, sa principale fonctionnalité étant bien sûr son système de gestion des tickets simplifié, mais il permet aussi d'effectuer un inventaire complet de toutes les ressources de l'organisation. L'outil est en constante évolution grâce à la collaboration des professionnels et des utilisateurs, on peut aujourd'hui trouver plus de 80 versions de GLPI en ligne.

### Licences GLPI

Comme un grand nombre de services IT ouverts en Opensource, GLPI dispose de nombreuses versions quelque peu différentes, dont une communautaire gratuite. En fonction de la demande de l'entreprise, il sera nécessaire de choisir la version la plus adaptée au besoin de l'organisation.

La première version est la plus simple, il s'agit de la version Opensource gratuite, elle garantit toutes les fonctionnalités principales de l'outil de gestion, et peut être utilisée par n'importe qui, mais amène certaines limitations, notamment sur les extensions possibles.

Il existe aussi la version On-premises, et plus précisément trois déclinaisons de cette licence, la version Basic, Standard, et Advanced.

Ces trois licences se différencient principalement sur le nombre d'agents et d'actif informatique qu'il est possible de mettre en place, contrairement à la version gratuite, elles possèdent toutes les fonctionnalités de GLPI, telle que l'ajout de plugins exclusif, un véritable support technique, et des fonctionnalités de sécurité avancée.

Nouvellement, GLPI a ajouté la version Cloud Network, une version grandement mise en avant grâce à son auto-hébergement, cette offre permet de ne pas avoir à gérer l'hébergement du service, et est flexible en fonction du nombre de techniciens mis en place.



## Les fonctionnalités de GLPI

GLPI dispose de nombreuses fonctionnalités permettant de s'occuper des différentes ressources informatiques de l'entreprise, voici les principales fonctionnalités :

Sa première fonctionnalité est l'**Helpdesk**, celle-ci permet de la gestion efficace des problèmes et des demandes des utilisateurs, sous forme de tickets, c'est dans cette partie que l'on indique toutes les informations concernant un ticket ainsi que les démarches effectuées pendant le traitement de celui-ci. Cette fonctionnalité permet également de créer des formulaires pour les catalogues de service et d'avoir des statistiques concernant les tickets.

Comme expliqué précédemment, il y a une fonctionnalité liée à la **Configuration**, cela permet d'ajouter le logo de l'entreprise, choisir les couleurs ou encore configurer des plugins pour les tickets.

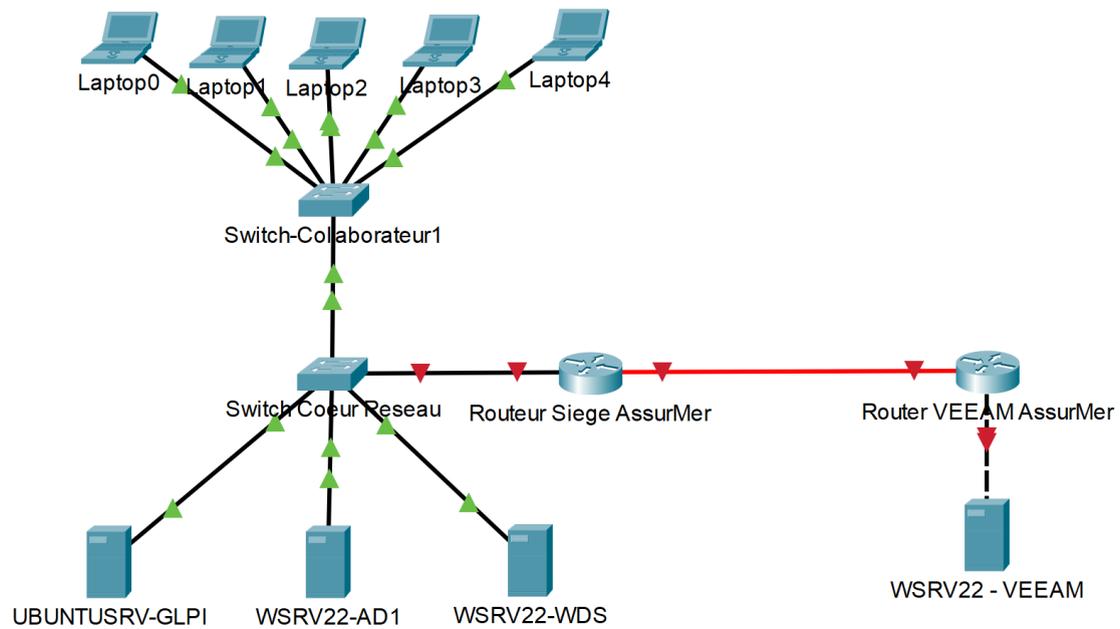
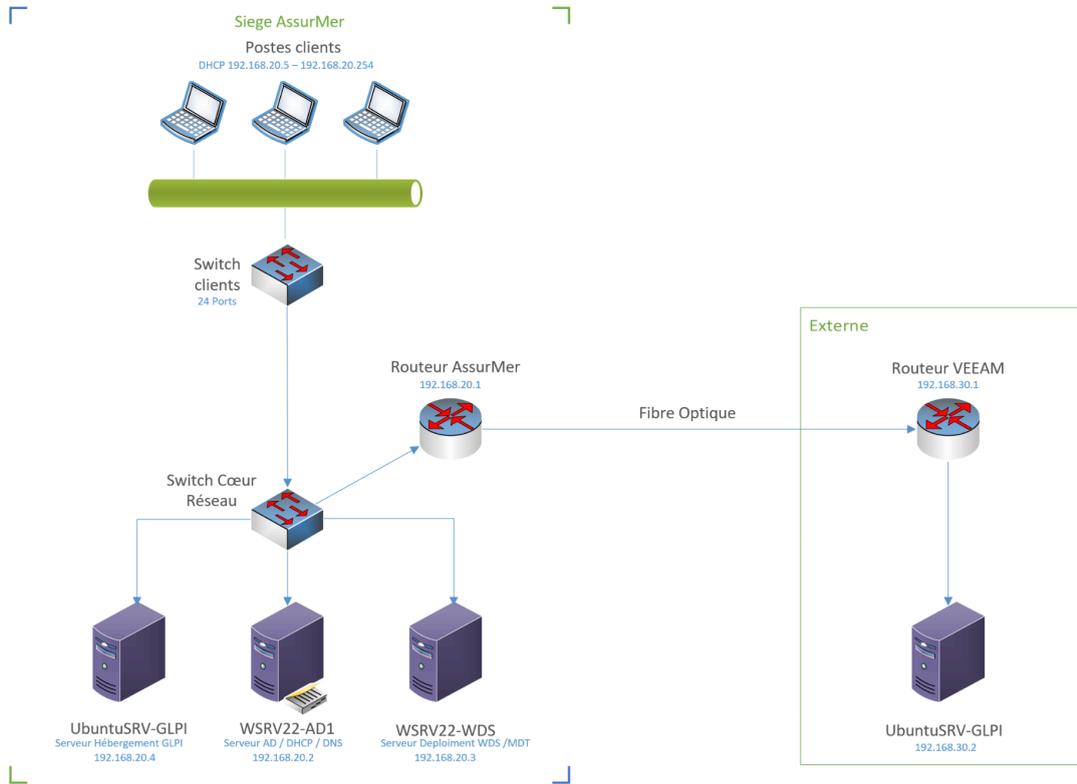
GLPI possède une fonctionnalité permettant de gérer toute l'**Administration**, en permettant de prendre le contrôle des utilisateurs, ce qui conduit à pouvoir modifier leurs entités, créer différents profils ou encore restreindre l'accès aux informations. On peut alors définir les rôles de chaque membre de l'annuaire et configurer ainsi le workflow pour le helpdesk.

**CMDB** ou configuration management database permet de facilement de gérer les différents matériels, logiciels ou encore Datacenter. En liant l'inventaire des actifs au helpdesk on peut alors avoir un contrôle total de votre système d'information.

Les deux dernières fonctionnalités sont la **Gestion financière** et la **Gestion de projet**, à l'aide de GLPI, pour la partie financière, on peut simplement suivre les dépenses que l'entreprise fait que ce soit aux niveaux des contrats ou des fournisseurs. On peut également créer des nouveaux objets d'inventaire, gérer la base de données des utilisateurs ou faire des rapports. Pour la partie gestion de projet, on peut facilement attribuer des tâches à des personnes, ajouter des collaborateurs ou définir des délais.



# Annexe 1 : Topologie d'AssurMer (Cisco et Visio)



## Annexe 2 : Logigramme de la vie d'un ticket

