

## Table des matières

I-	Introduction.....	1
1)	Fonctionnalités principales de GLPI .....	1
II-	Cas d'Application : Mise en Place de GLPI pour un Inventaire et Support.....	1
1)	Contexte .....	2
2)	Installation de GLPI.....	2
3)	Configuration de l'Inventaire.....	2
4)	Gestion des Utilisateurs.....	2
5)	Configuration du Service d'Assistance .....	2
6)	Mise en Place du Support Technique.....	2
III-	Avantages .....	3
IV-	Conclusion .....	3

### I- Introduction

GLPI est une solution open-source de gestion de parc informatique et de service d'assistance. Il permet aux organisations de suivre leurs actifs informatiques, de gérer les demandes d'assistance et de rationaliser les processus liés à la gestion des ressources informatiques.

#### 1) Fonctionnalités principales de GLPI

- Gestion des inventaires : Enregistrement et suivi des équipements informatiques, des logiciels et des périphériques.
- Service d'assistance : Création, attribution et suivi des tickets de support technique.
- Gestion des contrats et des fournisseurs : Suivi des contrats de maintenance, des garanties et des relations avec les fournisseurs.
- Gestion des utilisateurs : Attribution de rôles et de permissions, intégration avec les annuaires LDAP/Active Directory.

### II- Cas d'Application : Mise en Place de GLPI pour un Inventaire et Support

## 1) Contexte

Un établissement scolaire souhaite moderniser la gestion de son parc informatique composé d'ordinateurs, de projecteurs, d'imprimantes, etc. Ils souhaitent également améliorer leur service d'assistance technique pour répondre plus efficacement aux besoins des élèves et des enseignants.

## 2) Installation de GLPI

Pour commencer, l'installation de GLPI se fait en téléchargeant le logiciel et en le déployant sur un serveur dédié. Une fois cette étape franchie, il est essentiel de configurer les paramètres initiaux, tels que la langue du système, les informations de la base de données, ainsi que les notifications par e-mail pour assurer un fonctionnement optimal dès le départ.

## 3) Configuration de l'Inventaire

Une fois GLPI opérationnel, il est temps de procéder à la configuration de l'inventaire. Cette étape consiste à intégrer tous les équipements informatiques existants dans la base de données de GLPI. De plus, il est primordial de définir des catégories et des sous-catégories pour organiser de manière efficace tous les actifs de l'entreprise.

## 4) Gestion des Utilisateurs

La gestion des utilisateurs est une composante essentielle de GLPI. Cela implique la création de comptes utilisateurs pour le personnel technique et administratif. De plus, il est nécessaire de définir avec précision les permissions d'accès en fonction des rôles de chaque utilisateur, assurant ainsi une sécurité optimale des données.

## 5) Configuration du Service d'Assistance

Un service d'assistance bien configuré est crucial pour garantir une résolution efficace des problèmes. Cela commence par la configuration des catégories de tickets en fonction des types de demandes les plus courantes, comme les problèmes techniques ou les demandes de matériel. Il est également important de former le personnel à l'utilisation du système de ticketing pour assurer une utilisation efficace et cohérente.

## 6) Mise en Place du Support Technique

Enfin, pour assurer un support technique de qualité, il est nécessaire d'encourager activement les utilisateurs à soumettre des tickets pour signaler tout problème informatique rencontré. De plus, établir des délais de réponse et de résolution permet de garantir une assistance rapide et efficace, contribuant ainsi à la satisfaction des utilisateurs et à la productivité globale de l'entreprise.

### III- Avantages

- Meilleure visibilité sur le parc informatique de l'établissement.
- Amélioration de la réactivité et de l'efficacité du service d'assistance.
- Rationalisation des processus de gestion des ressources informatiques.

### IV- Conclusion

La mise en place de GLPI pour la gestion de l'inventaire et du support technique permet à l'établissement scolaire d'améliorer son infrastructure informatique et de fournir un meilleur service aux élèves et aux enseignants. En centralisant les informations et en automatisant les processus, GLPI contribue à une utilisation plus efficace des ressources informatiques disponibles.