

 <p data-bbox="544 241 852 282"><b><u>Présentation GLPI</u></b></p> <p data-bbox="544 517 879 642">La mise en place d'un outil de gestion d'incident</p>	<p data-bbox="1043 197 1390 327">HUYNH Michael BELAHA Sidahmed FRANCAIS Benjamin</p> <p data-bbox="1251 427 1390 465">1B-SISR</p>
---	---

# ASSURMER

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Valideur
1.0	FRANCAIS Benjamin ; BELAHA Sidahmed ; HUYNH Michael	28/05/2024	32	Assurmer-IT	.pdf	HUYNH Michael

**Sommaire :**

**Table des matières**

Sommaire : ..... 2

Présentation de GLPI : ..... 3

    Qu'est-ce que GLPI : ..... 3

    Le ticket : ..... 3

    Licence GLPI : ..... 4

## Présentation de GLPI :

### Qu'est-ce que GLPI :

L'outil GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel créé par l'association INDEPNET et est open source.

GLPI permettra aux services informatiques d'avoir une gestion du parc informatique et aux utilisateurs d'ouvrir un ticket lorsqu'un incident informatique se produira.

### Fonctionnalités

GLPI présente de multiples fonctionnalités :

- Gestion des incidents : GLPI permet de prendre en charge les demandes de support par les utilisateurs, de la création du ticket à la résolution du problème. Les techniciens peuvent suivre les demandes de support en assignant des tâches et s'assurer qu'elles sont traitées efficacement et en temps voulu.
- Gestion des licences, des documents et des contrats : GLPI permet de gérer l'affectation des licences logiciels, les contrats de maintenance et les documents qui y sont liés.
- Il y a d'autres fonctionnalités présentes sur GLPI ainsi que certaines qui s'installent grâce à des plugins.
- Gestion des actifs informatiques : GLPI peut aider à suivre les actifs informatiques (matériel et logiciel). Il permet de collecter des informations sur les équipements, de suivre les mouvements de ces équipements et de planifier de la maintenance à titre préventif.

### Le ticket :

L'ouverture d'un ticket permet à l'utilisateur de déclarer un incident en décrivant son problème ou sa demande. Un suivi pourra donc être effectué entre l'utilisateur et le support ainsi qu'entre les membres du support.

Les étapes d'un ticket sont :

- L'ouverture du ticket
- L'assignation du ticket à l'équipe responsable
- La résolution de l'incident
- La fermeture du ticket

## Licence GLPI :

GLPI est proposé sous la licence GPL (GNU General Public License), qui est une licence open source. Cela implique que le logiciel est gratuit et que son code source est accessible à tous, permettant ainsi à la communauté des développeurs d'y apporter des améliorations. La licence GPL impose également que toute modification du code source soit partagée sous la même licence, ce qui encourage la collaboration et l'innovation parmi les utilisateurs de GLPI.

Cependant, pour bénéficier d'un support professionnel, il est nécessaire de souscrire à un abonnement payant à GLPI Network, qui propose différentes options comme GLPI Network Cloud et des solutions On-Premises. Ces abonnements incluent divers services, tels que le support technique de niveaux 1, 2 et 3, des formations sur GLPI et des services de consulting.