

# Découverte GLPI

## Gestion de parc informatique et ticketing

BTS SIO — Option SISR  
Briard Arthur | Année 2024–2026

### I. Présentation de GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open source de gestion de parc informatique et de helpdesk. Il permet de gérer l'inventaire du matériel, des logiciels, et le suivi des incidents via un système de tickets. GLPI respecte le référentiel ITIL (Information Technology Infrastructure Library) qui définit les bonnes pratiques de gestion des services informatiques.

| Avantages                                   | Inconvénients                                     |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Gratuit et open source                      | Saisie longue et redondante pour les grands parcs |
| Accessible depuis n'importe quel navigateur | Interface vieillissante                           |
| Personnalisation des fiches matériel        | Courbe d'apprentissage initiale                   |
| Conforme aux pratiques ITIL                 | Nécessite un serveur dédié                        |

### II. Connexion et création du compte

#### Connexion initiale

URL d'accès : <https://mazzoni.fr/glpi>

- Se connecter avec le compte générique : Tech / Sio26
- Naviguer dans les différents menus pour découvrir l'interface

The screenshot shows the GLPI web interface for managing users. The left sidebar contains navigation links for 'Parc', 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Egités', and 'Configuration'. The main area displays the 'Utilisateur - Briard Arthur' form. The form is divided into several sections: 'Utilisateur' (Identification, Habilitations, Groupes, Préférences, Eléments utilisés, Eléments gérés, Tickets créés, Problèmes, Changements, Documents, Réservations, Liens, Certificats, Historique, Tous), 'Identifiant' (ArthurB), 'Nom de famille' (Briard), 'Prénom' (Arthur), 'Mot de passe' (with confirmation), 'Actif' (Oui), 'Valide depuis' (2024-10-07 13:18:58), 'Valide jusqu'à' (2025-06-30 12:00:00), 'Téléphone', 'Téléphone mobile', 'Téléphone 2', 'Matricule', 'Titre', 'Lieu', 'Profil par défaut', 'Groupe par défaut', 'Entité par défaut' (Les Charmilles), 'Responsable', 'Clés d'accès distant' (Jeton d'API), and 'Courriels'. A file upload area is also present with a limit of 128 Mo. The bottom right shows the user is logged in as 'Technicien Les Charmilles'.

Figure 1 — Interface de connexion GLPI avec le compte Tech

## Création du compte personnel

Dans Administration → Utilisateurs, créer un compte à son nom avec les paramètres suivants :

- Profil : Technicien
- Date d'expiration : 30 juin 2025
- Groupe : SIO26
- Entité : Les Charmilles

*Se déconnecter du compte Tech puis se reconnecter avec le nouveau compte personnel pour valider la création.*

## III. Construction du parc informatique

### Ajout d'un ordinateur

Dans Parc → Ordinateurs, enregistrer les caractéristiques de la machine dont on est responsable :

- Nom et modèle de la machine
- Responsable technique : groupe SIO26
- Localisation : salle 407, Les Charmilles

Figure 2 — Enregistrement d'un ordinateur dans le parc GLPI

## Ajout du moniteur

Dans Parc → Moniteurs, enregistrer le moniteur associé à la machine.

Figure 3 — Enregistrement du moniteur dans GLPI

## Ajout du logiciel

Dans Parc → Logiciels, enregistrer le système d'exploitation Windows installé sur la machine.

Figure 4 — Enregistrement du logiciel Windows dans GLPI

## IV. Création et traitement de tickets

### Création d'un ticket

Dans Assistance → Tickets → Créer un ticket, saisir les informations de l'incident :

- Titre descriptif du problème
- Type : Incident ou Demande
- Catégorie et priorité
- Description détaillée du problème

Figure 5 — Formulaire de création d'un ticket dans GLPI

### Attribution et résolution

Une fois le ticket créé, l'attribuer à un technicien et renseigner la solution apportée.

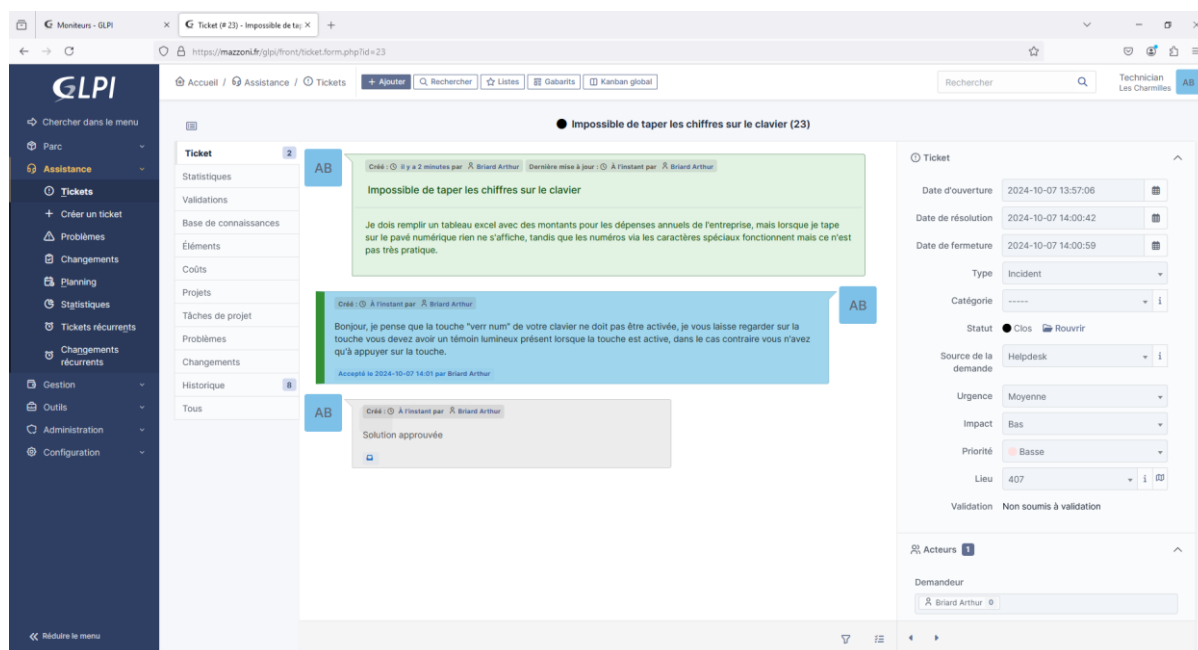


Figure 6 — Attribution d'un ticket à un technicien

## V. GLPI et ITIL

### Qu'est-ce qu'ITIL ?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques. Il définit des processus standardisés pour améliorer la qualité des services IT.

### Pourquoi GLPI respecte ITIL ?

- Gestion des incidents (tickets d'incidents)
- Gestion des problèmes (tickets liés entre eux)
- Gestion des changements (suivi des modifications matérielles)
- Gestion des actifs et des configurations (inventaire complet du parc)
- Gestion des niveaux de service (SLA configurables)

Fin du TP