

BTS SIO 2023/2025

# CONTEXTE ENTREPRISE

Installation et configuration d'un GLPI



Amine Laouar

29/04/2025

## TABLE DES MATIERES

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE .....	2
1 – INSTALLATION ET CONFIGURATION DE GLPI .....	3
2 – CONFIGURATION DE BASE DE LA PLATEFORME .....	3
3 – INVENTAIRE ET GESTION DU PARC .....	4
4 – GESTION DES TICKETS ET SUPPORT .....	4
5 – ÉVOLUTIONS POSSIBLES .....	4
6 – LIMITATIONS.....	5



**ALCORP** est une entreprise dynamique basée à Annecy, spécialisée dans les services informatiques et la cybersécurité pour les professionnels. Avec la croissance de son infrastructure et de ses effectifs, l'entreprise a constaté la nécessité de centraliser la gestion de son parc informatique et de mieux structurer la gestion des incidents et des demandes.

Pour répondre à ce besoin, **ALCORP** a décidé de déployer la solution **GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)**, un outil libre et open-source, capable de répondre aux exigences de gestion des équipements, des tickets et de la maintenance préventive.

Ce projet vise à :

- **Recenser et suivre les équipements informatiques** (postes, serveurs, imprimantes, logiciels, etc.) ;
- **Centraliser les demandes d'assistance** via un système de tickets ;
- **Planifier et suivre les interventions techniques ;**
- **Optimiser la gestion du support informatique ;**
- **Produire des rapports et statistiques d'activité** pour le service informatique.

Cette solution renforce la visibilité sur le parc informatique de **ALCORP**, tout en facilitant la résolution des problèmes et le suivi des incidents, dans une logique d'amélioration continue.

---

## 1 – INSTALLATION ET CONFIGURATION DE GLPI

### Étapes réalisées :

- Mise en place d'un **serveur Debian 12** dédié à l'hébergement de GLPI ;
  - Installation du **serveur web Apache**, de **MariaDB**, et de **PHP 8.1** ;
  - Téléchargement et installation de la dernière version stable de GLPI ;
  - Création de la base de données et des privilèges associés ;
  - Test d'accès à l'interface web via navigateur : <http://192.168.10.35/glpi>.
- 

## 2 – CONFIGURATION DE BASE DE LA PLATEFORME

- Création des **profils utilisateurs** (administrateur, technicien, utilisateur final) ;
  - Configuration des **entités et des groupes** pour structurer l'organisation ;
  - Paramétrage du **système de tickets** (types, urgences, priorités, règles de traitement) ;
  - Ajout d'utilisateurs de test avec différents niveaux de droits.
-

### 3 – INVENTAIRE ET GESTION DU PARC

- Ajout manuel de postes, serveurs, imprimantes, périphériques ;
  - Test de synchronisation avec **FusionInventory** pour l'inventaire automatique ;
  - Création de **modèles d'actifs** (PC portables, imprimantes, licences logicielles) ;
  - Suivi des affectations (matériel attribué à tel utilisateur ou bureau).
- 

### 4 – GESTION DES TICKETS ET SUPPORT

- Simulation de tickets créés par des utilisateurs ;
  - Répartition automatique des tickets vers les techniciens selon les règles définies ;
  - Suivi du cycle de vie d'un ticket (nouveau, en cours, résolu, clos) ;
  - Tests de notification par email aux utilisateurs et aux techniciens.
- 

### 5 – ÉVOLUTIONS POSSIBLES

- Interconnexion avec un **annuaire LDAP** pour l'authentification centralisée ;
- Déploiement de **FusionInventory** sur l'ensemble du parc pour automatiser l'inventaire ;
- Mise en place d'une **interface utilisateur personnalisée**.

---

## 6 – LIMITATIONS

- L'inventaire automatique reste dépendant du bon déploiement des agents ;
- L'outil demande un **suivi régulier des mises à jour** pour la sécurité ;
- Le système de tickets nécessite une formation minimale pour les utilisateurs finaux ;
- Aucune redondance ou sauvegarde automatisée encore configurée pour la base de données GLPI.