



4. Présentation de GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre et open-source conçu pour la gestion des services informatiques et la gestion de parc informatique. Il a été développé par une communauté de développeurs français et est largement utilisé par diverses organisations, notamment des entreprises, des administrations et des institutions éducatives, pour gérer et optimiser leurs ressources informatiques.

GLPI permet de réaliser un inventaire complet des équipements matériels et logiciels, en suivant leurs configurations et les interventions réalisées sur chaque élément. Il facilite également la gestion des licences et des contrats de maintenance, assurant ainsi une conformité et une gestion efficace des ressources.

Le système de ticketing intégré permet de gérer les incidents et les demandes de service, avec des fonctionnalités de catégorisation et de priorisation des tickets, ainsi que des workflows de validation et de résolution. Cela aide à améliorer la réactivité et la qualité du support informatique.

En matière de gestion des changements et des problèmes, GLPI permet de suivre les demandes de changement avec des processus d'approbation et de validation, ainsi que d'identifier et de gérer les problèmes récurrents, ce qui contribue à une amélioration continue des services.

GLPI offre également des capacités de gestion financière, permettant de suivre les coûts associés aux actifs informatiques et de gérer les budgets et les dépenses. Les rapports détaillés et les tableaux de bord personnalisables fournissent une vue d'ensemble des indicateurs clés, aidant les responsables informatiques à prendre des décisions éclairées.

La gestion des utilisateurs et des droits est bien prise en charge, avec des systèmes d'authentification et d'autorisation robustes, et des rôles et permissions flexibles pour contrôler l'accès aux différentes fonctionnalités.

GLPI est extensible grâce à une vaste gamme de plugins, permettant d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires et de l'intégrer avec d'autres outils et systèmes via une interface API. Cette extensibilité, combinée à une interface web intuitive, rend GLPI accessible même aux utilisateurs non techniques.

En résumé, GLPI est un outil puissant et polyvalent pour la gestion des services informatiques et des actifs, aidant les organisations à maintenir un inventaire précis, à gérer efficacement les incidents et les demandes, et à améliorer la qualité des services informatiques grâce à une meilleure visibilité et un contrôle accru. Son caractère open-source et son soutien communautaire actif en font une solution flexible et évolutive.