



I. Introduction :

Nous avons pour mission d'améliorer la qualité du service support rendu aux utilisateurs. Pour cela nous mettrons en place l'outil GLPI. Nous allons donc dans ce rapport présenter l'outil de son installation jusqu'à sa configuration. Puis la validation d'une phase de test de création de ticket. Une procédure à destination de nos utilisateurs pour leur faciliter la prise en main de cet outil leur sera rédigée.

II. Présentation de GLPI :

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel permettant l'assistance aux utilisateurs. Il fonctionne via un système de tickets. En plus de cela, GLPI permet une gestion du parc informatique ainsi que de sa maintenance.

GLPI est utilisé par un grand nombre d'organisations et d'entreprises de toutes tailles pour contrôler la gestion de leur infrastructure informatique. Il peut être utilisé pour suivre et gérer les actifs matériels et logiciels, comme les ordinateurs, les imprimantes, les logiciels, les licences, les contrats, etc.

Avec GLPI, les entreprises peuvent facilement suivre les demandes d'assistances et les problèmes techniques des utilisateurs. GLPI confère également un bon suivi des actifs et des coûts. Il est possible de générer des rapports détaillés pour permettre aux entreprises de suivre leurs performances, détecter les problèmes et ainsi prendre de bonnes décisions.

La fonctionnalité d'assistance aux utilisateurs permet aux utilisateurs de signaler des incidents ou de créer des demandes par la création de tickets, on appelle ça généralement le "helpdesk" qui remonte vers notre service et qui nous permet de gérer ces incidents à distance (ou de nous déplacer si besoin).

GLPI est personnalisable et peut donc être adapté aux besoins de chaque entreprise. GLPI peut être intégré avec d'autres applications, comme des systèmes de gestion de sécurité, de ressources humaines ou de production.

En résumé, GLPI est un outil de parc informatique open source, personnalisable qui permet aux entreprises de contrôler la gestion de leur infrastructure informatique, de suivre les demandes d'assistance et les problèmes techniques des utilisateurs, et de générer des rapports pour suivre les performances des entreprises.