



# **PRESENTATION DE GLPI**





GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) représente une solution complète et modulable pour la gestion des ressources informatiques et le support technique. En tant qu'outil open-source, GLPI s'illustre par sa transparence et sa flexibilité, offrant une plateforme collaborative pour la gestion d'actifs informatiques, le suivi des incidents et l'intégration d'une multitude de fonctionnalités via des plugins.

## I. FONCTIONNALITES

GLPI offre plusieurs fonctionnalités essentielles pour la gestion IT :

- **Suivi des Actifs Informatiques** : Il permet de cataloguer et de suivre le matériel et les logiciels, et planifie la maintenance préventive.
- **Gestion des Incidents** : Il facilite l'organise des demandes de support depuis la création du ticket jusqu'à sa résolution, avec suivi des tâches par les techniciens.
- **Administration des Licences et Contrats** : Il centralise la gestion des licences logicielles, des contrats de service et des documents associés.

## II. LICENCE

En termes de licence, GLPI est proposé avec la licence GPL (GNU Genral Public), une licence libre contaminante. Cela signifie que tout le monde peut accéder et modifier son code source, favorisant ainsi la collaboration et l'amélioration continue par la communauté des développeurs. Les modifications doivent être partagées sous cette même licence, soutenant la culture du partage et de l'innovation.

Pour un support professionnel, Burger King France a une souscription à GLPI Network, qui offre des services payants, y compris le support technique multi-niveaux (L1 à L3), des formations spécialisées et des conseils, via diverses offres telles que GLPI Network Cloud ou des solutions sur site (On-Premises). En ce qui concerne la partie financière, cela est géré par le responsable du pôle infrastructure



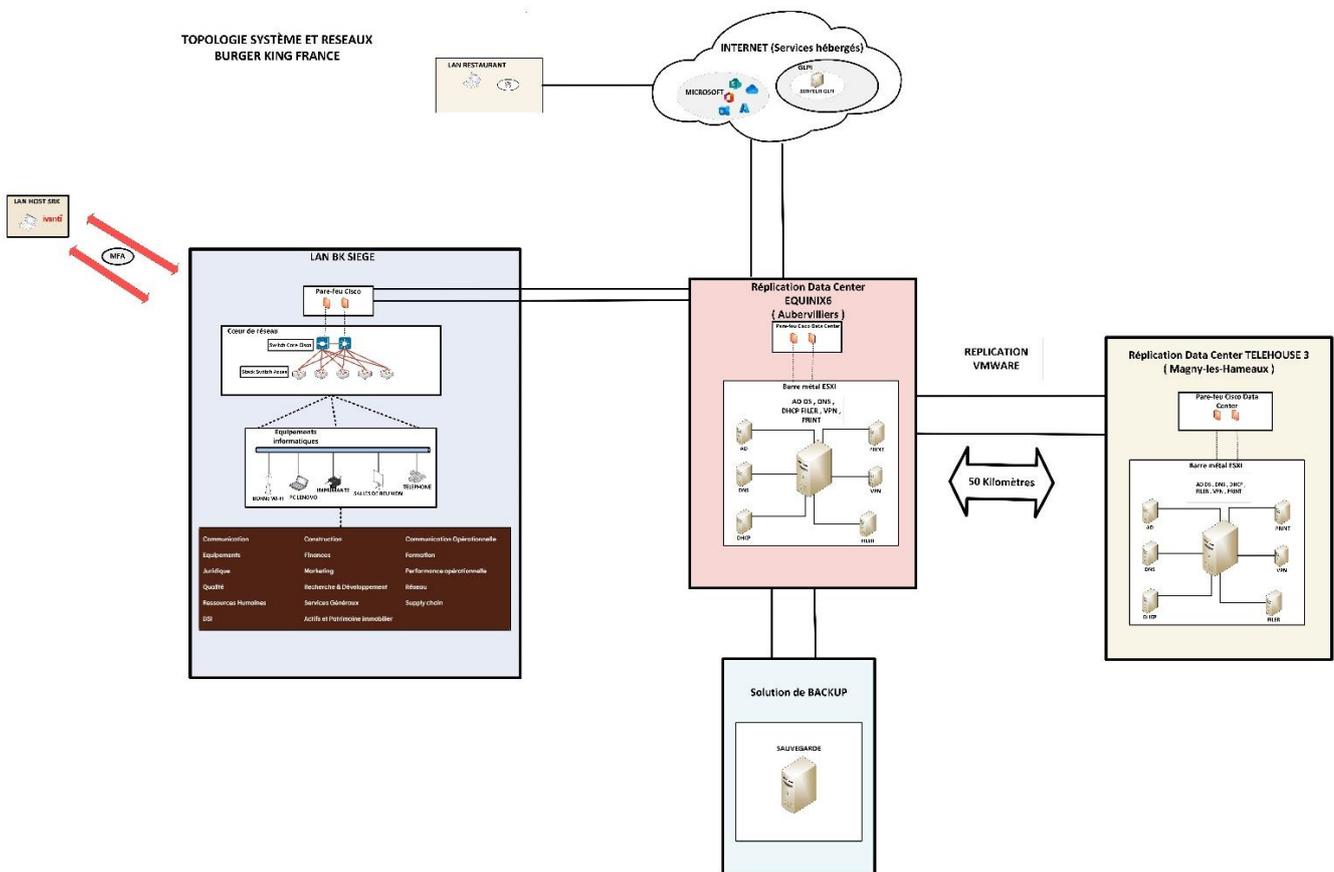
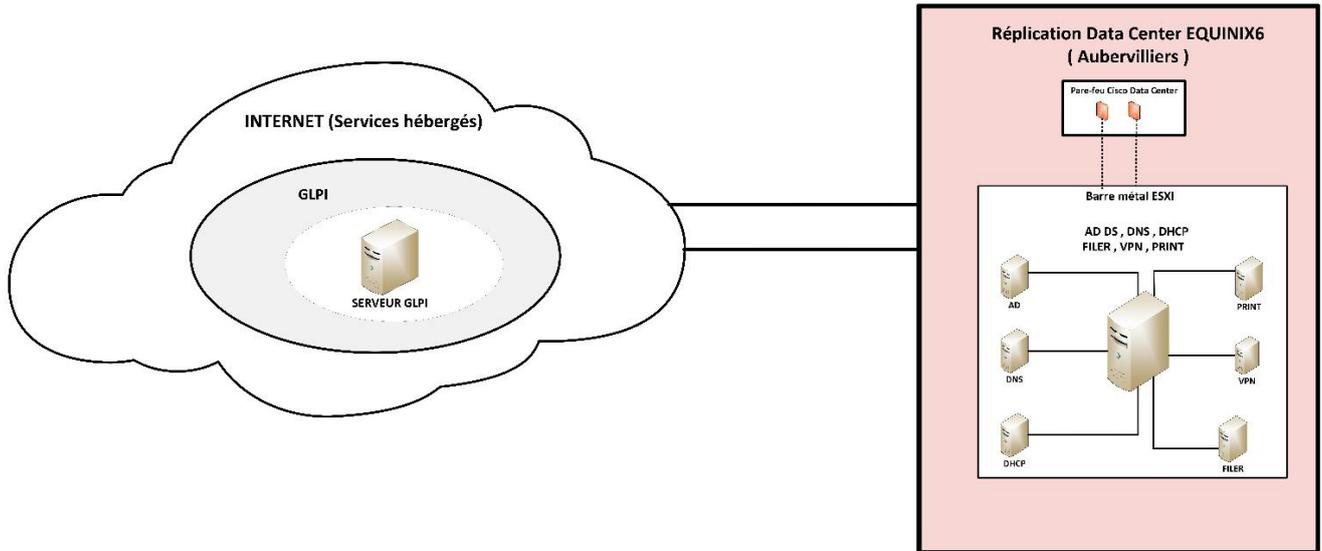
### III. OUTIL D'INVENTORING

GLPI intègre des outils d'inventaire automatisés pour faciliter la gestion des actifs informatiques :

- OCS Inventory : Un outil externe qui, avec le plugin OCS Inventory NG, synchronise les données d'actifs avec GLPI.
- Fusion Inventory : Un plugin GLPI qui active l'inventaire automatique directement dans l'interface GLPI.
- Inventaire Natif de GLPI : La version 10.0 de GLPI a introduit sa propre fonction d'inventaire automatique, qui remplace les méthodes précédentes.

Au sein de notre entreprise, on utilise GLPI version 10 l'agent GLPI pour inventorier nos ressources numériques. Cet agent est déployé sur tous les postes via GPO

# IV. TOPOLOGIE





## **Explication de la topologie**

Dans notre infrastructure, les serveurs GLPI sont externalisés et hébergés en dehors de l'entreprise chez un prestataire de services. Ils sont accessibles via Internet, ce qui permet une intégration transparente avec nos data centers internes.

Ces serveurs GLPI interagissent avec les systèmes internes de Burger King France grâce à une connexion sécurisée au LAN serveur jusqu'au LAN du siège, où se trouvent les équipements numériques utilisés par les divers services de l'entreprise et où est basée notre équipe.

## **Ressources nécessaires**

Pour le déploiement et le fonctionnement efficace des serveurs GLPI hébergés, plusieurs composants et ressources clés de l'infrastructure de Burger King France sont impliqués :

- Serveurs internes : Serveurs Active Directory (AD), DHCP et DNS, qui fournissent des services essentiels d'authentification, d'adressage IP et de résolution de noms.
- Pare-feu : Dispositifs de sécurité qui protègent le réseau interne des accès non autorisés tout en permettant une communication sécurisée avec les serveurs GLPI hébergés.
- Câblage réseau : Infrastructure de câblage comprenant la fibre optique et les câbles RJ45, qui assurent une connectivité rapide et fiable entre les serveurs internes, les postes de travail et le LAN du siège avec les serveurs GLPI hébergés.

Cette configuration garantit que les services de support technique, de gestion des actifs et de ticketing sont centralisés et accessibles, tout en étant sécurisés et performants grâce à l'infrastructure réseau robuste de Burger King France.



## V. PRESENTATION DE LA DEMANDE

En tant que technicien support utilisant GLPI, mon rôle est de traiter un éventail de requêtes techniques et de demandes de services. Cela inclut la fourniture de nouveaux équipements ou logiciels, répondant à des besoins spécifiquement formulés par les utilisateurs. Je suis également chargé d'offrir une assistance détaillée, comme aider les utilisateurs à prendre en main de nouveaux outils ou services, fournir des informations ou des explications sur des problèmes techniques, et ce, soit à distance soit directement sur site.

La gestion des incidents est une autre facette cruciale de mes responsabilités. Un incident est défini comme toute perturbation des services informatiques qui affecte l'utilisateur final ou l'ensemble de l'entreprise. Je priorise ces incidents en fonction de leur impact et urgence pour assurer une reprise rapide et efficace des services informatiques, en adéquation avec les politiques et exigences de l'entreprise. Cette gestion stratégique des incidents et des demandes est essentielle pour maintenir la continuité et la qualité des opérations informatiques au sein de l'organisation.