



RAPPORT DE MISSION 4 GLPI

5 mai 2025

TABLE DES MATIÈRES

• Contexte.....	2
• Objectifs.....	3
Déploiement de GLPI.....	3
Intégration de l'agent FusionInventory.....	3
Automatisation de l'inventaire.....	3
Mise en place du système de tickets.....	3
Tests et validation.....	3
• Réalisation.....	4
Intégration et déploiement de FusionInventory.....	4
Automatisation et gestion de l'inventaire.....	4
Mise en place du système de support et de gestion des incidents.....	4
Phase de tests et validation globale du système.....	5
• Conclusion.....	5

● Contexte

La Ligue de Bridge, pour faire face au différent possible problème informatique qui serait récurrent, va mettre en place une solution : GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique).

Cette solution va offrir plusieurs possibilités pour mieux agir sur les problèmes que les utilisateurs pourraient rencontrer :

- Réaliser l'inventaire complet de son parc informatique (ordinateurs, imprimantes, licences logicielles, etc.).
- Suivre et gérer les demandes d'assistance des utilisateurs sous forme de tickets.
- Structurer les interventions informatiques, qu'elles soient préventives ou correctives.
- Optimiser la gestion des ressources et anticiper les besoins de remplacement ou d'évolution du matériel.

● Objectifs

Déploiement de GLPI

- Installation de GLPI sur un **serveur Windows Server 2019** (IP : 172 . 16 . 12 . 33)
- Accès à l'interface web via navigateur pour les utilisateurs et techniciens
- Création des entités, utilisateurs, et profils avec les droits appropriés

Intégration de l'agent FusionInventory

- Déploiement de l'agent FusionInventory sur les postes clients via GPO
- Activation du plugin FusionInventory dans GLPI
- Paramétrage pour la détection automatique des postes sur le réseau

Automatisation de l'inventaire

- Vérification de la bonne remontée des inventaires (matériel et logiciel)
- Programmation d'une synchronisation régulière
- Classification automatique des équipements dans GLPI

Mise en place du système de tickets

- Activation du module de gestion des incidents dans GLPI
- Définition de la catégorisation des demandes
- Test de la génération de tickets par les utilisateurs

Tests et validation

- Simulation de pannes sur postes clients
- Création, suivi et clôture de tickets
- Contrôle de l'exactitude des données d'inventaire remontées

● Réalisation

Intégration et déploiement de FusionInventory

- Dans le but d'automatiser l'inventaire du parc informatique, le plugin FusionInventory a été intégré à GLPI. Ce plugin a d'abord été téléchargé depuis le site officiel, puis ajouté dans le répertoire dédié aux extensions de GLPI avant d'être activé via l'interface d'administration.
- Une configuration spécifique a ensuite été réalisée pour permettre la découverte automatique des équipements connectés au réseau interne. En parallèle, les agents FusionInventory ont été installés silencieusement sur l'ensemble des postes clients grâce à la mise en place d'un script de déploiement automatisé via les stratégies de groupe (GPO), facilitant ainsi la remontée centralisée des données matérielles et logicielles.

Automatisation et gestion de l'inventaire

- Une fois le déploiement effectué, une vérification approfondie a permis de confirmer la bonne remontée des inventaires au sein de GLPI, tant au niveau du matériel que des logiciels installés sur les postes clients.
- Un processus de synchronisation régulière a ensuite été mis en place afin de garantir une mise à jour continue des données, permettant ainsi un suivi précis de l'évolution du parc. De plus, une classification automatique des équipements a été configurée pour assurer un rangement cohérent et logique au sein de l'interface GLPI, facilitant l'exploitation des informations par les administrateurs.

Mise en place du système de support et de gestion des incidents

- Pour permettre une gestion efficace des incidents et des demandes d'assistance, le module dédié au support utilisateur a été activé dans GLPI. Ce dernier a été enrichi par la création de différentes catégories de tickets (telles que matériel, réseau, ou encore logiciel), permettant une catégorisation claire et structurée des demandes soumises par les utilisateurs.
- Des tests de création de tickets ont ensuite été réalisés par des utilisateurs pilotes afin de simuler des situations réelles. Le suivi, le traitement, puis la clôture de ces

tickets ont permis de valider le bon fonctionnement du module d'assistance, tant du point de vue des utilisateurs que des techniciens chargés du support.

Phase de tests et validation globale du système

- La phase de test a été cruciale pour s'assurer de la stabilité et de la fiabilité de l'ensemble du dispositif mis en place. Plusieurs scénarios de panne ont été simulés sur des postes clients afin d'évaluer la réactivité du système de support ainsi que la pertinence des réponses apportées par les techniciens.
- En parallèle, le fonctionnement de l'inventaire automatisé a été évalué sur un échantillon représentatif de machines, et les données collectées ont été soigneusement comparées aux configurations réelles des postes pour vérifier leur exactitude.
- Enfin, des rapports ont été générés à partir de GLPI, tant pour les tickets que pour les inventaires, afin de documenter les résultats obtenus et de valider la conformité de l'ensemble du processus mis en œuvre.

● Conclusion

La solution GLPI, déployée sur Windows Server 2019, répond efficacement aux attentes de la Maison des Liges.

Elle permet une gestion centralisée, complète et intuitive du parc informatique et des demandes d'assistance.

Les principaux résultats observés sont :

- Une automatisation efficace de l'inventaire grâce à FusionInventory
- Un suivi structuré des incidents via le système de tickets
- Une interface conviviale et accessible pour tous les utilisateurs

Le serveur 172.16.12.33 est désormais opérationnel et prêt à être utilisé en production. GLPI pourra évoluer au fil du temps avec de nouveaux plugins et fonctionnalités selon les besoins de la M2L.