

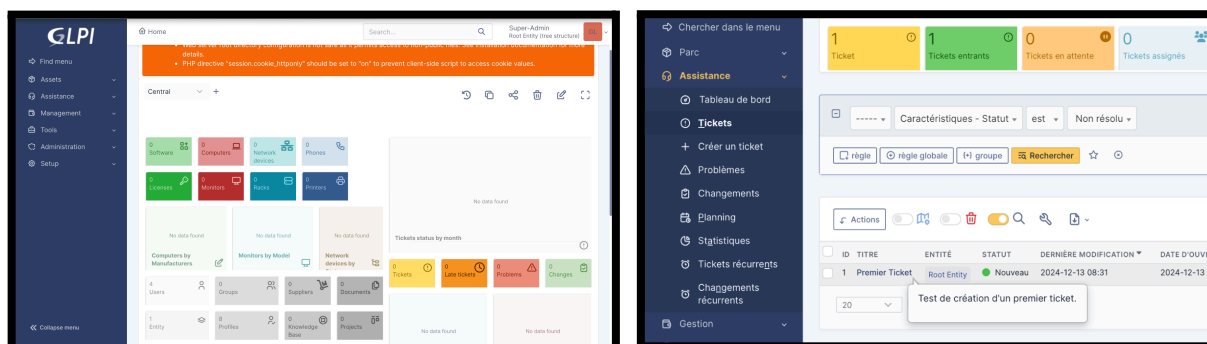
# GLPI

## Introduction:

Cette activité porte sur la mise en place de GLPI, un logiciel web open-source de helpdesk et de gestion de parc informatique. L'enjeu est de déployer un outil capable de structurer le signalement d'incidents techniques par les utilisateurs tout en offrant aux techniciens une interface ergonomique pour la résolution des problèmes. L'activité couvre l'intégralité de la chaîne : de l'installation technique sur un serveur jusqu'à l'utilisation concrète du système de tickets.

## Objectifs:

L'objectif principal est de maîtriser les compétences nécessaires à un technicien informatique pour administrer un service de support. Cela inclut: Installation technique, Configurer l'environnement système (SSH, base de données MariaDB, paquets PHP), Structurer le parc (arborescence logique d'entités et de lieux, représentant le patrimoine informatique), Gérer les habilitations (groupes et utilisateurs), Assurer l'Opérationnalité du Helpdesk (Simulation du cycle de vie complet d'un ticket)



\*(De gauche à droite): Page principale de GLPI; Page d'administrateur: gestion de tickets

## Résultats:

La réalisation de l'activité a abouti à: Une infrastructure opérationnelle, un serveur GLPI accessible via une interface graphique web sécurisée, avec une base de données dédiée et fonctionnelle, un parc informatique bien configuré, une structure hiérarchique complète de bâtiments, étages et postes. Un système de support actif (Les utilisateurs (Enseignants) peuvent se connecter et soumettre des tickets d'incident de manière simplifiée, le profil administratif permet de réceptionner, traiter et apporter des solutions aux demandes d'assistance).