

Gestion de Parc & ITSM avec GLPI

Mise en place d'une solution complète de helpdesk centralisé, connectée à l'Active Directory et dotée d'un inventaire automatique du parc informatique.

Helpdesk Centralisé

Gestion structurée des incidents et demandes

Active Directory

Authentification et import des comptes via LDAP

Inventaire Auto

Remontée automatique des données du parc

Contexte & Problématique

Problèmes identifiés

- Gestion des incidents non structurée
- Aucun suivi des demandes utilisateurs
- Manque de visibilité sur le parc informatique

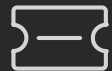
Objectifs visés

- Centraliser les demandes IT
- Automatiser la gestion du parc
- Améliorer la réactivité du support



Solution Choisie : GLPI

GLPI (**G**estion **L**ibre de **P**arc **I**nformatique) est un outil ITSM complet, open source et accessible via interface web. Il répond à l'ensemble des besoins identifiés dans notre infrastructure.



Helpdesk

Création, suivi et clôture de tickets d'incidents et de demandes de services.



Base de connaissances

Documentation interne des solutions et procédures pour les équipes support.



Gestion des équipements

Inventaire complet du matériel et des logiciels du système d'information.



Gestion des utilisateurs

Centralisation des comptes, droits d'accès et profils via annuaire LDAP.

Architecture de l'Infrastructure

Composants déployés

Serveur GLPI — Debian

10.0.30.20 — Héberge l'application, Apache, PHP et MariaDB

Contrôleur de domaine — AD

10.0.30.10 — Fournit l'annuaire LDAP et l'authentification

Postes clients — Windows

Agents GLPI installés pour l'inventaire automatique

Flux de communication

01

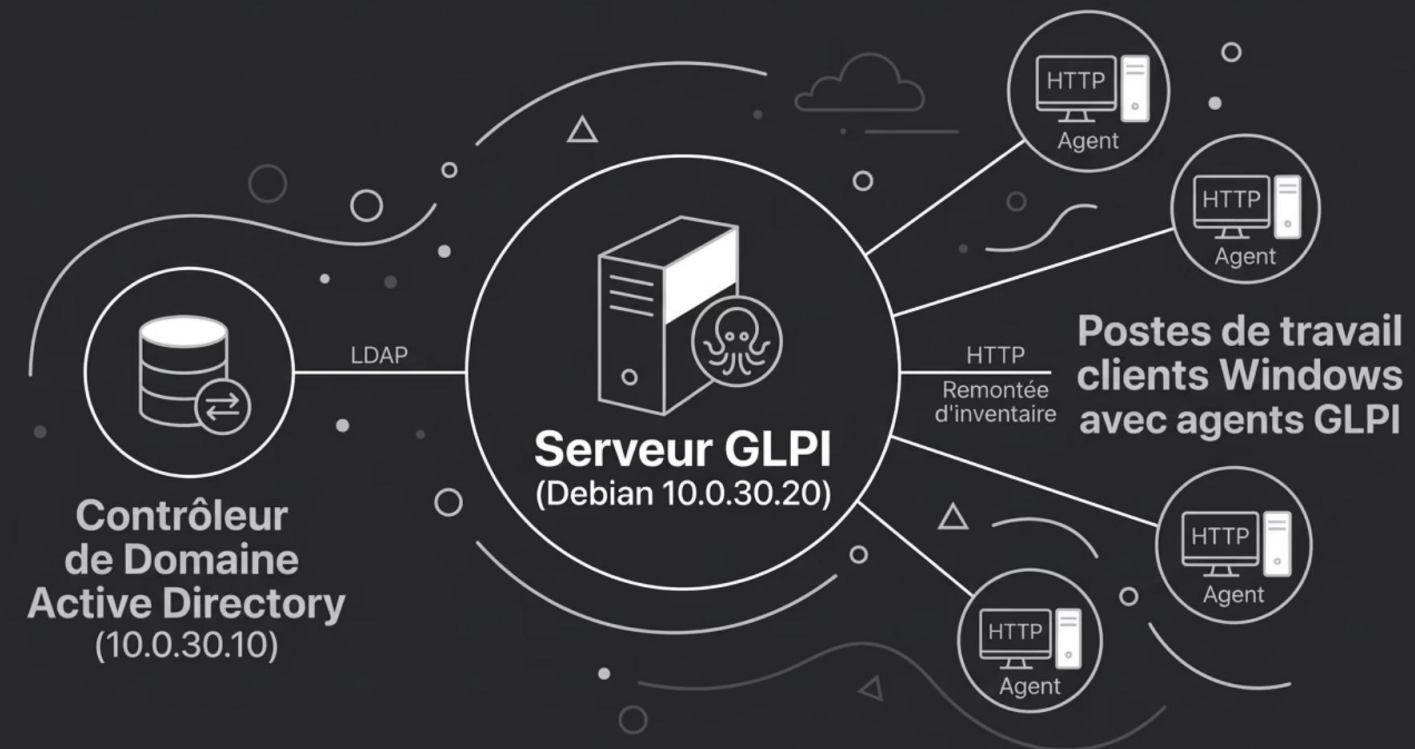
GLPI connecté à l'AD via LDAP

02

Agents installés sur les postes

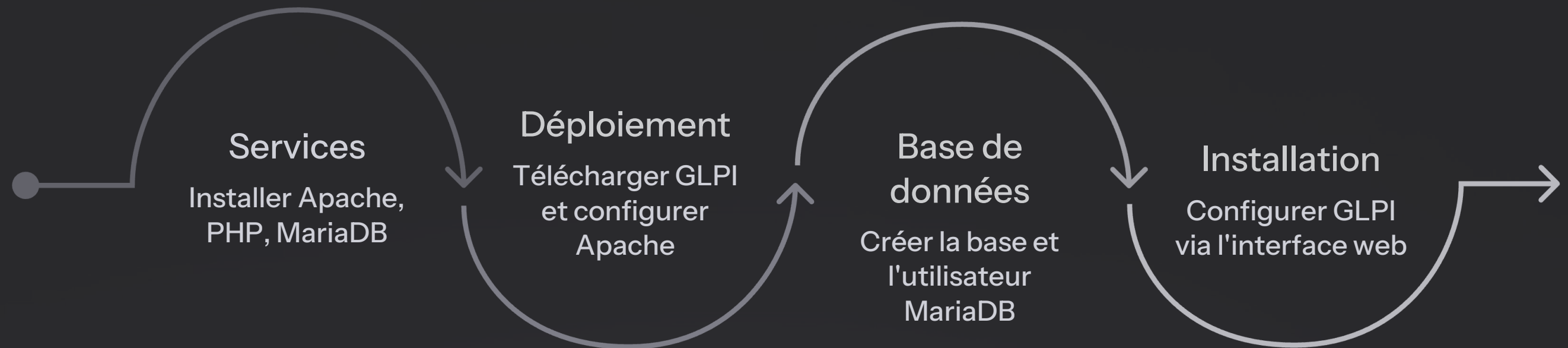
03

Accès via navigateur web



Installation de GLPI

Le déploiement de GLPI repose sur une pile LAMP standard. Chaque étape est séquentielle et doit être réalisée sur le serveur Debian dédié.



À l'issue de ces étapes, GLPI est **accessible en ligne** via le navigateur sur le réseau interne. L'interface d'installation web guide l'administrateur pour finaliser la configuration initiale et créer le compte administrateur.

Connexion à l'Active Directory

L'intégration LDAP permet une **authentification centralisée** : les utilisateurs se connectent à GLPI avec leurs identifiants du domaine, sans gestion de mots de passe supplémentaires.

Adresse du serveur AD

10.0.30.10

Base DN

DC=entreprise,DC=local

Compte de liaison

Compte de service dédié à la connexion LDAP



Résultat : Les utilisateurs Active Directory peuvent se connecter directement à GLPI. Les comptes sont importés automatiquement depuis l'annuaire.

Mise en Place du Helpdesk

Le module helpdesk de GLPI structure l'ensemble du cycle de vie d'un ticket, de la création à la clôture, avec un suivi complet pour les équipes support.



Création

L'utilisateur soumet un ticket via le portail



Réception

Le support reçoit et qualifie la demande



Traitement

Prise en charge, intervention et suivi



Clôture

Résolution confirmée et ticket archivé

Suivi des incidents

Chaque incident est tracé et référencé avec un identifiant unique.

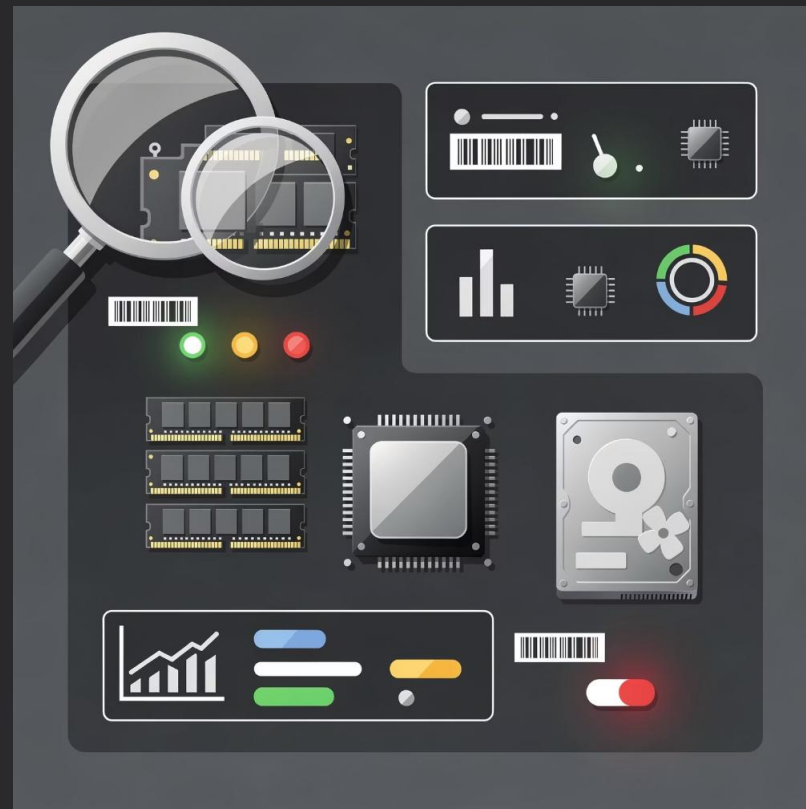
Historique complet

L'ensemble des échanges et actions est conservé dans le ticket.

Priorisation

Les demandes sont classées par urgence et impact métier.

Inventaire Automatique avec GLPI Agent



Déploiement de l'agent

01

Installation de l'agent sur chaque poste client Windows


02

Connexion automatique au serveur GLPI

03

Remontée périodique des données d'inventaire

Données collectées

 Matériel



CPU, RAM, disque dur

 Logiciels

Applications installées

 Réseau

Adresses IP, interfaces

  **Inventaire en temps réel** — Le parc est mis à jour automatiquement sans intervention manuelle de l'administrateur.

Portail Utilisateur

Le portail GLPI est **accessible via navigateur web** depuis n'importe quel poste du réseau. Son interface épurée permet à tous les utilisateurs, même non techniques, de soumettre et suivre leurs demandes en autonomie.



Création de tickets

Soumission rapide d'incidents ou de demandes avec formulaires guidés.



Suivi des demandes

Consultation de l'état d'avancement en temps réel pour chaque ticket ouvert.



Consultation FAQ

Accès à la base de connaissances pour résoudre les problèmes courants en autonomie.

Résultats Obtenus

La mise en production de GLPI a transformé concrètement la gestion IT de l'organisation. La comparaison avant/après illustre l'impact de la solution.

Avant: Gestion manuelle, aucun suivi

Gestion manuelle à loss



100%

Tickets tracés

Zéro demande perdue ou non traitée

Après: Centralisation, vision totale

Centralisation, efficient



0

Inventaire manuel

Collecte entièrement automatisée

1

Point d'accès

Interface unique pour tout le support IT

Sécurité & Bonnes Pratiques

La sécurisation de GLPI est essentielle pour protéger les données du système d'information et garantir l'intégrité de l'outil de gestion.



Authentification AD

Connexion via l'annuaire d'entreprise — aucun mot de passe GLPI supplémentaire à gérer.



Gestion des droits

Profils et rôles définis par groupe AD — accès limité aux fonctions nécessaires.



Accès sécurisé HTTPS

Chiffrement des communications entre le navigateur et le serveur GLPI.



Sauvegarde des données

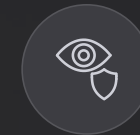
Sauvegardes régulières de la base MariaDB et des fichiers de configuration GLPI.

Conclusion & Perspectives

Bénéfices acquis

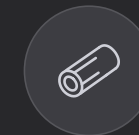
- ▾ **Meilleure organisation IT**
— processus structurés et traçables
- ▾ **Réduction des incidents**
non traités grâce au helpdesk
- ▾ **Vision globale** du système d'information en temps réel

Évolutions prévues



Supervision réseau

Intégration de **Zabbix** pour la surveillance proactive de l'infrastructure



Intégration SIEM

Connexion à **Graylog** pour la centralisation et l'analyse des journaux sécurité

GLPI constitue le socle d'une gestion IT mature et évolutive — une fondation solide pour intégrer progressivement de nouveaux outils de supervision et de sécurité.