

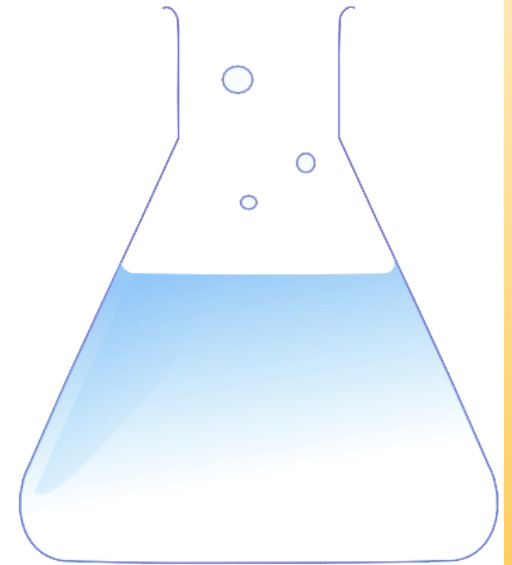
Le projet GLPI



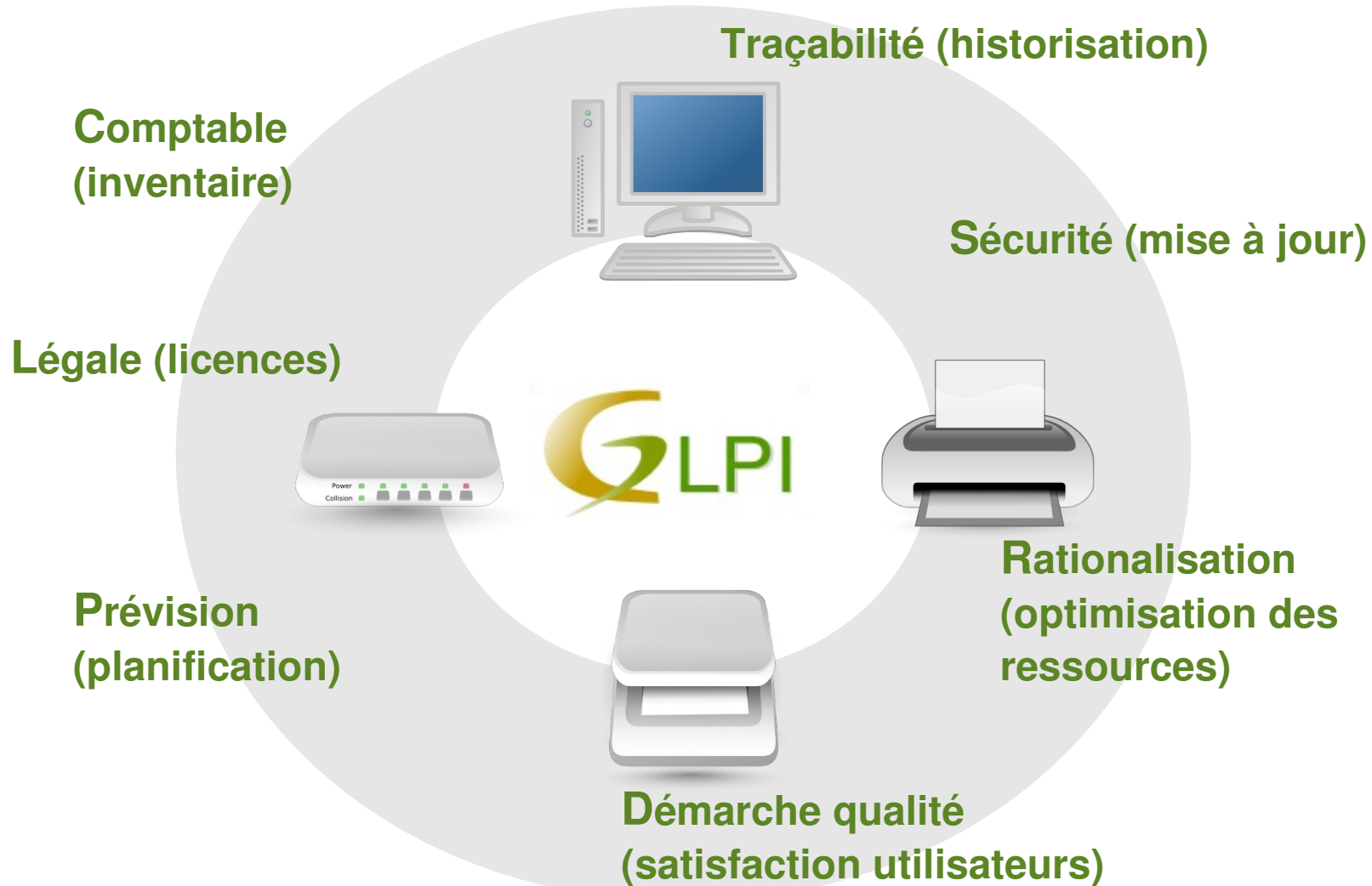
JM2L, 27 novembre 2010

Sommaire

- ✓ Présentation générale
- ✓ ITIL dans GLPI
- ✓ GLPI 0.78 & 0.80
- ✓ Les défis à venir



Des besoins hétérogènes

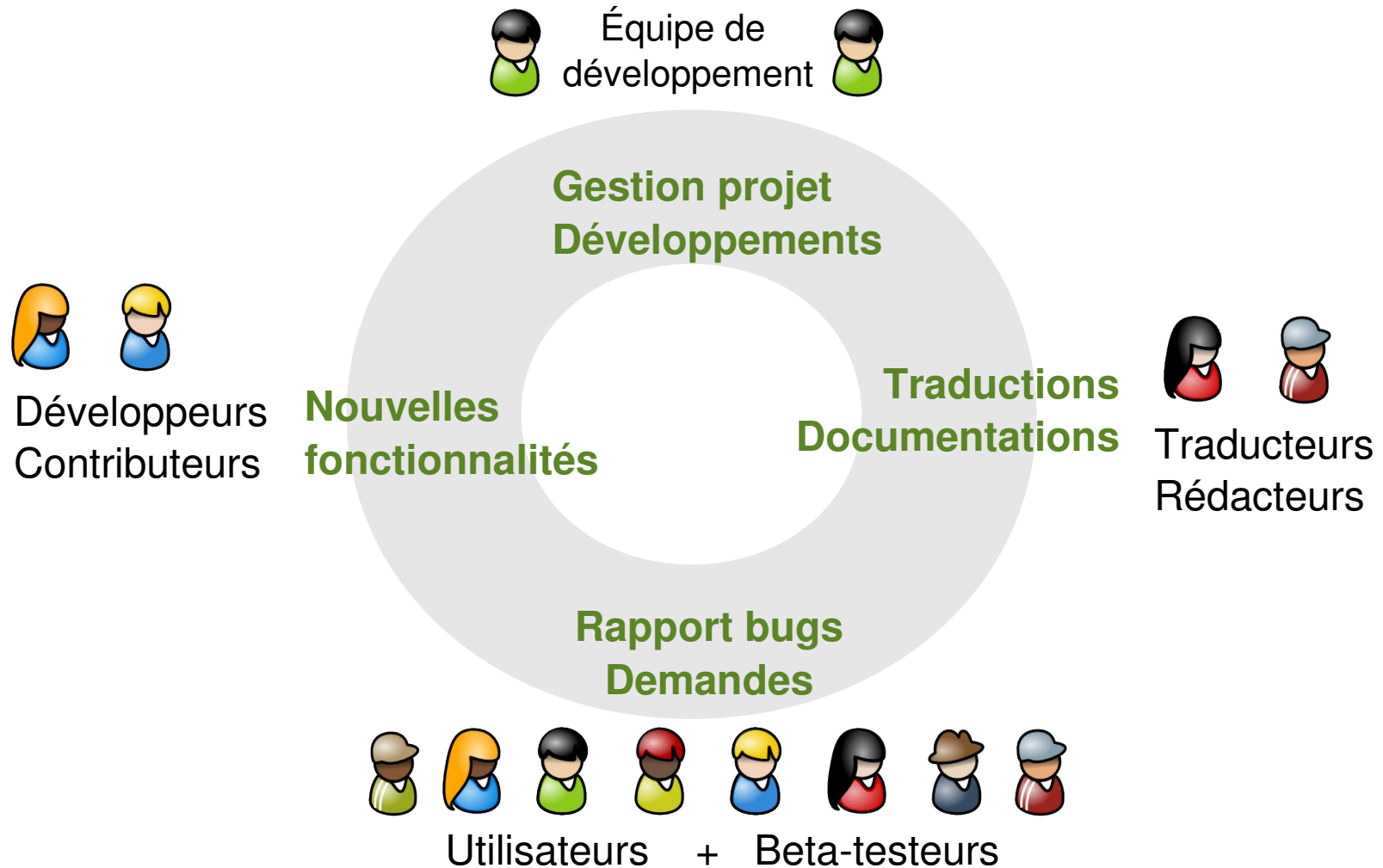


Quelques chiffres...

Le projet GLPI c'est :

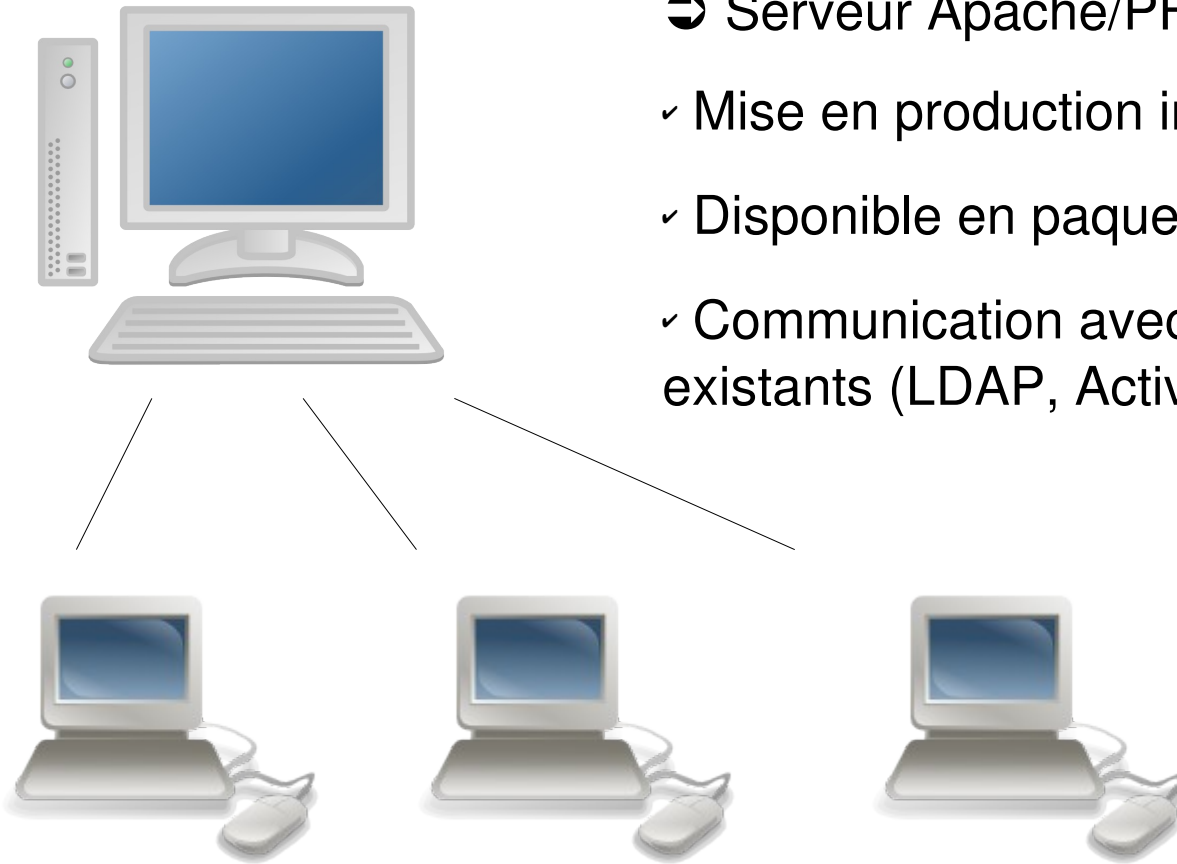
- ✓ Une association : Indepnet (structure de développement) ;
- ✓ 105 000 lignes de code ;
 - 1 version tous les 6 à 9 mois depuis 2003 ;
- ✓ + de 60 greffons proposés par la communauté ;
- ✓ + de 25 langues disponibles ;
- ✓ + de 600 000 téléchargements ;
- ✓ + de 1069144 postes gérés
au sein de 1844 structures référencées ;
- ✓ + de 13000 utilisateurs sur le forum communautaire.

Un développement collaboratif



Rapide à déployer

- ✓ Pré-requis techniques minimums
 - ➔ Serveur Apache/PHP/Mysql
- ✓ Mise en production immédiate
- ✓ Disponible en paquets Debian, Fedora...
- ✓ Communication avec des annuaires existants (LDAP, Active Directory, CAS...)



Simple à utiliser

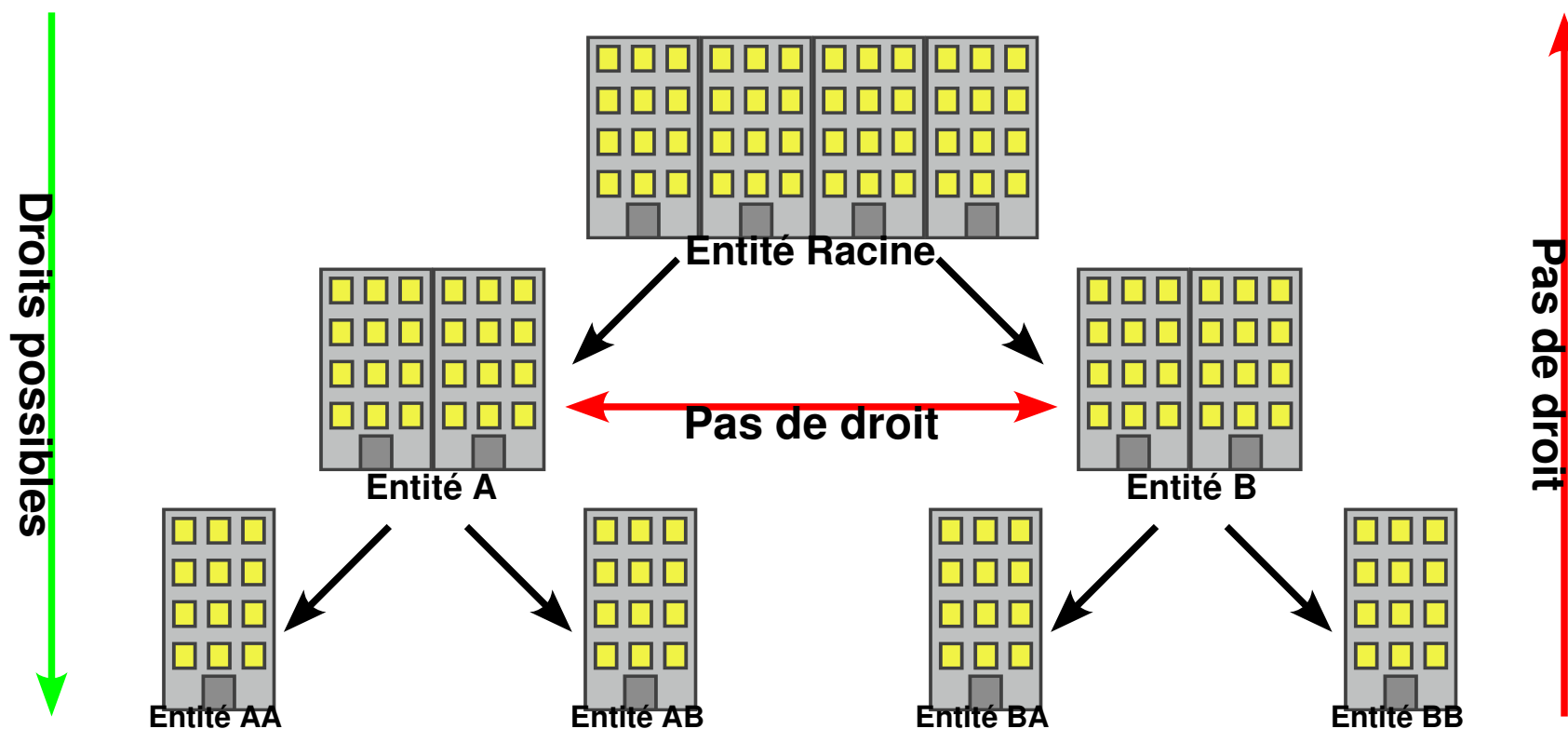


- ✓ Accessible depuis un simple navigateur Web
- Interface paramétrable
- Utilisation intuitive
- International (plus de 20 langues)
- ✓ Moteurs de recherche avancée
- ✓ Export PDF et tableur

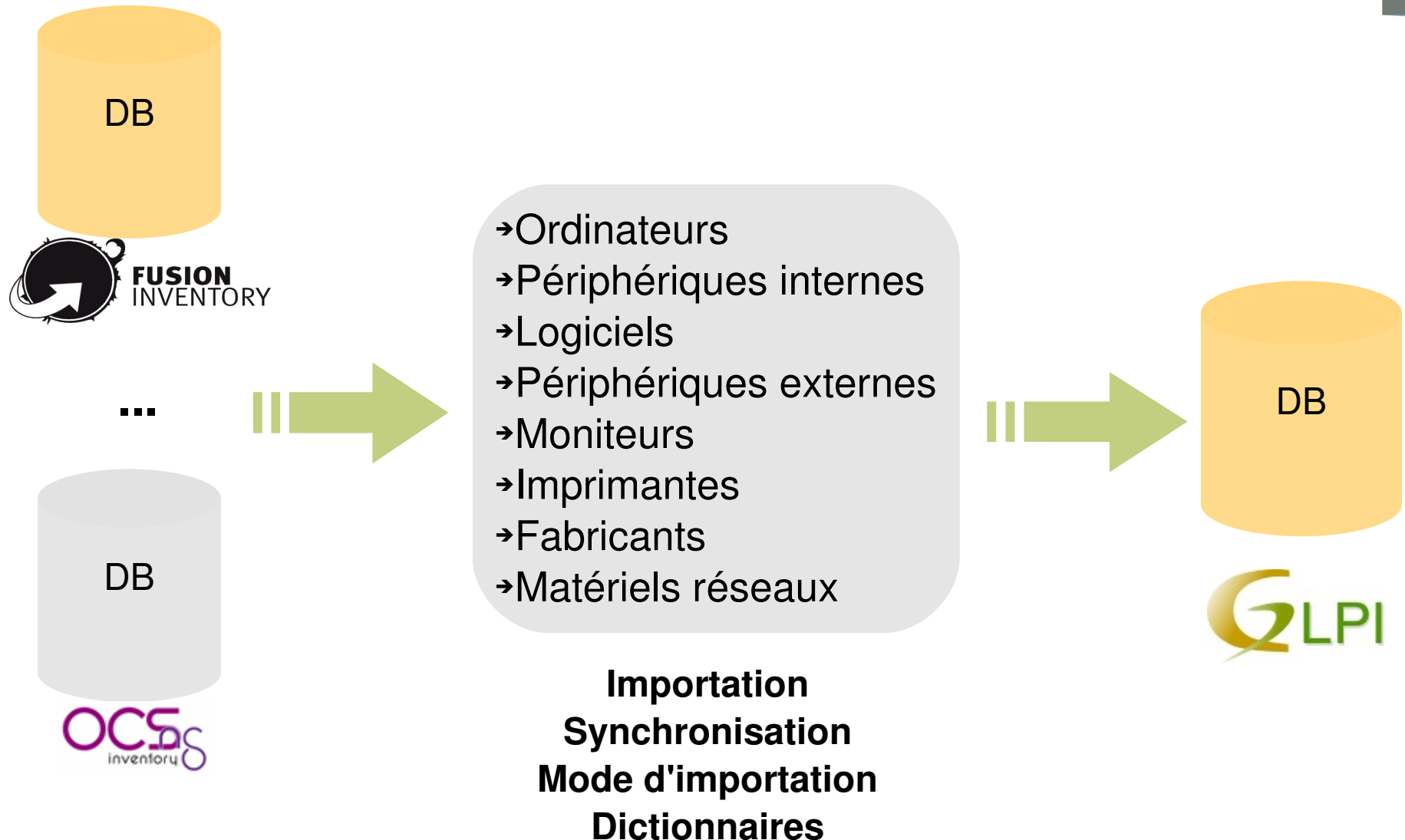
- ✓ Ajout aisé de fonctionnalités grâce au système de greffons (import CSV, gestion de projets...)

Gestion multi-entités (sites / parcs)

- Gestion de plusieurs entités / entreprises / structures
- Gestion segmentée des parcs
- Organisation hiérarchique des entités
- Vision récursive



Synchronisation avec un outil d'inventaire



Gestion financière

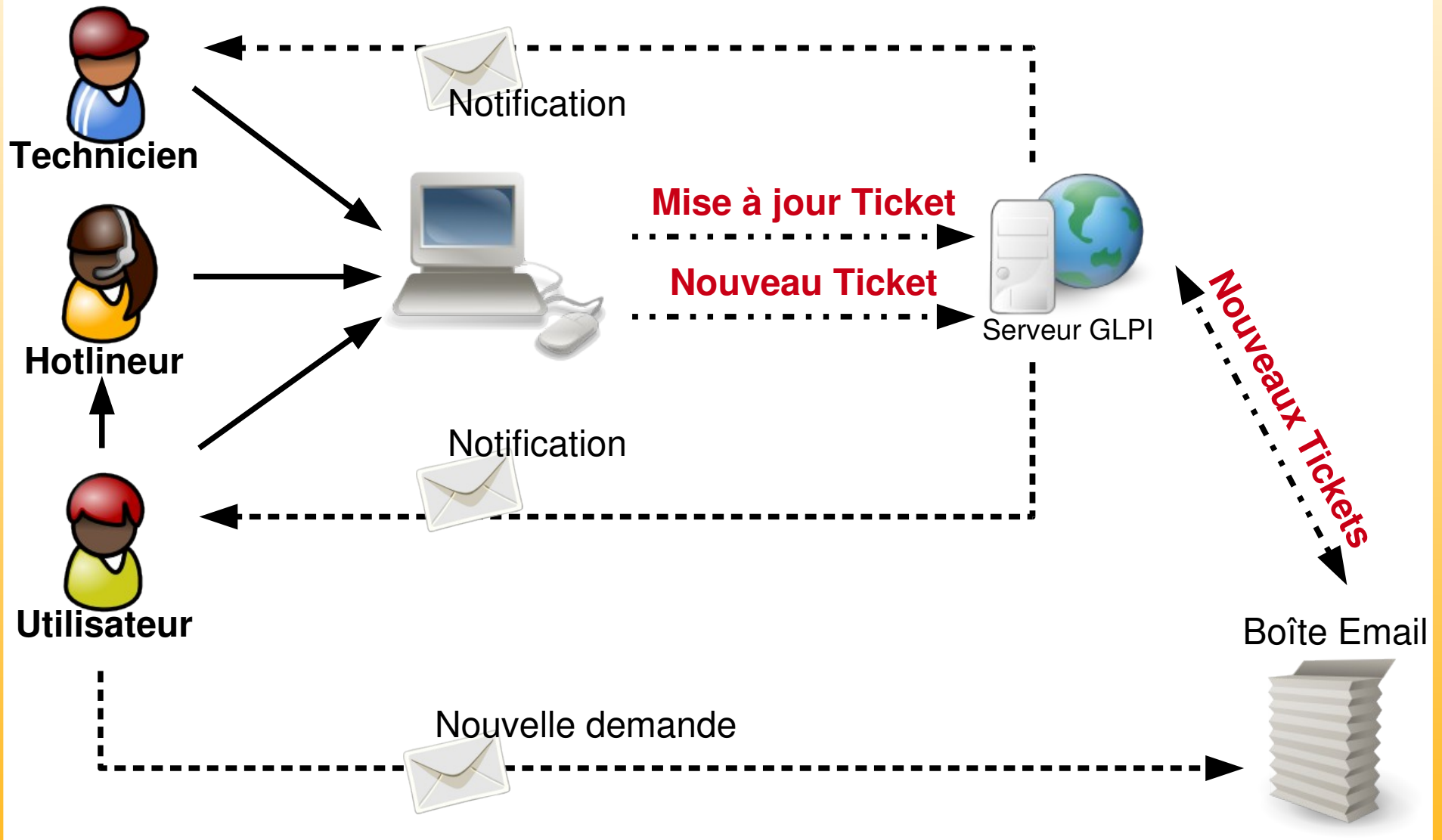
The screenshot displays a software interface for financial management, divided into several sections:

- Contract Information:** Includes fields for Name (contract 1-2), Type de contrat (Maintenance Hardware), Numéro (num 1), Date début (2001-06-01), Code (8745.00), Numéro comptable (compta num 1), Date (2 juin -> 2001-08-01), Prédéfini (3 -> mois -> 1975-01-01), Réductibilité du contrat, Réduction (Taxe), and Nombre max d'intervents (0).
- Informations financières:** Includes Entreprise (DELL), Numéro de commande (commande comp 2), Date d'achat (2006-10-14), Durée garantie (15 mois), Valeur extension garantie (329.00), Valeur nette comptable (2762.00), Numéro d'immobilisation (immo comp 2), and Coefficient d'amortissement (2).
- Entrepris ID 3:** Includes Name (ACER), Type de tiers (Fournisseur), and various contact details like telephone, fax, and address.
- Contacts associés:** A table listing associated contacts with columns for Name, Telephone, Portable, Fax, E-Mail, and Type.

Contacts associés						
Albert Dupin-3	phone 6	phone2 6	mobile 6	fax 6	email 6	Technicien
Auguste Dubois-3	phone 4	phone2 4	mobile 4	fax 4	email 4	Technicien

- ✓ Gestion des informations commerciales et financières (achat, garantie et extension, amortissement)
- ✓ Gestion des fournisseurs (fabricants, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés
- ✓ Système d'alertes
- ✓ Gestion des contrats (prêt, leasing, assurance, maintenance...)
- ✓ Gestion des documents

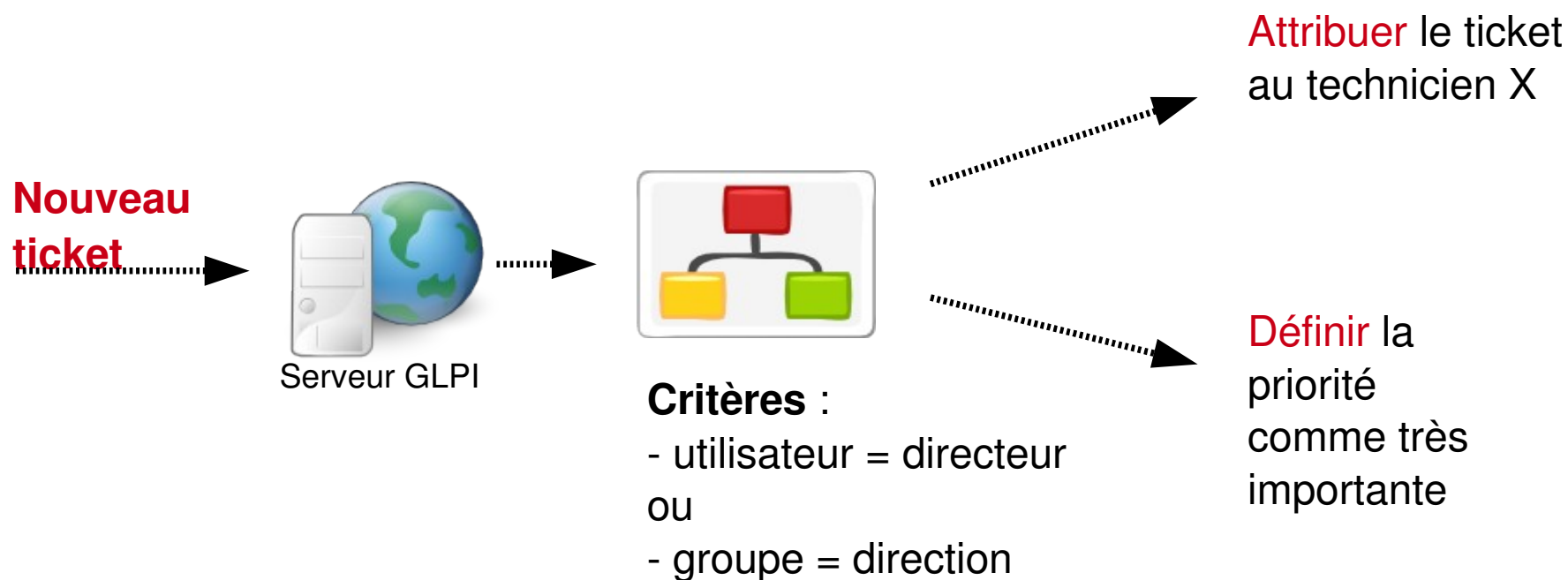
Principe du helpdesk



Règles métiers

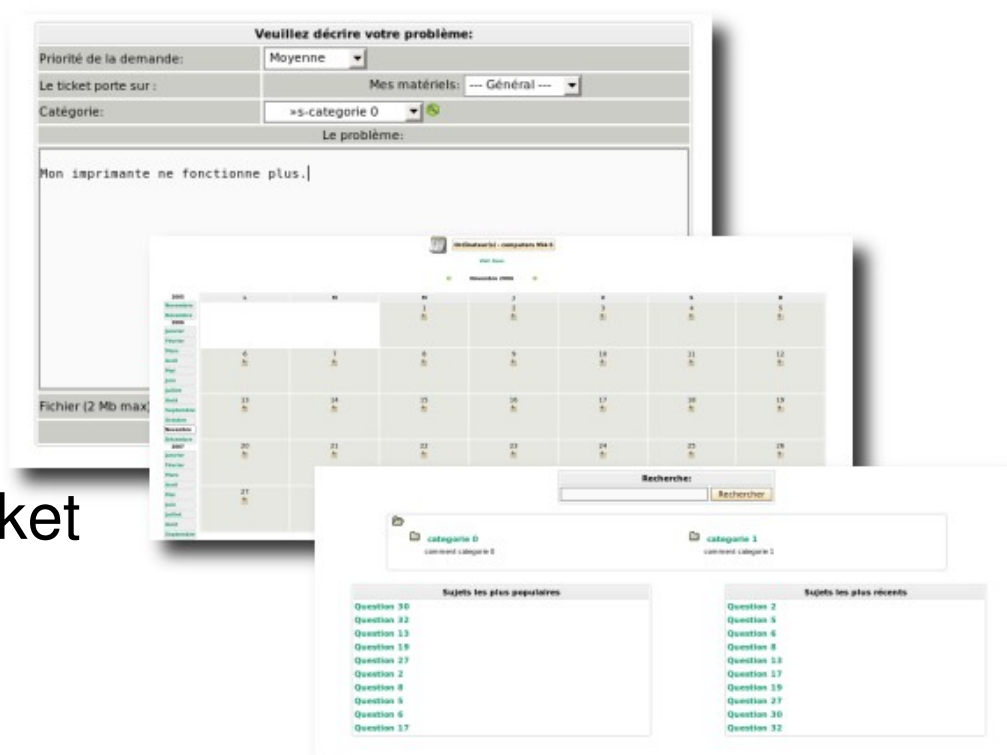
- Application d'actions automatiques à la création du ticket en fonction de certaines règles :

- Actions : attribuer à un technicien, définir la priorité...
- Critères : demandeur, groupe, catégorie, description...



Interface simplifiée

- ✓ Ouverture de tickets
- ✓ Consultation des tickets (en cours, fermés)
- ✓ Suivi du traitement du ticket
- ✓ Réservation de matériel
- ✓ Foire aux questions



Interface standard

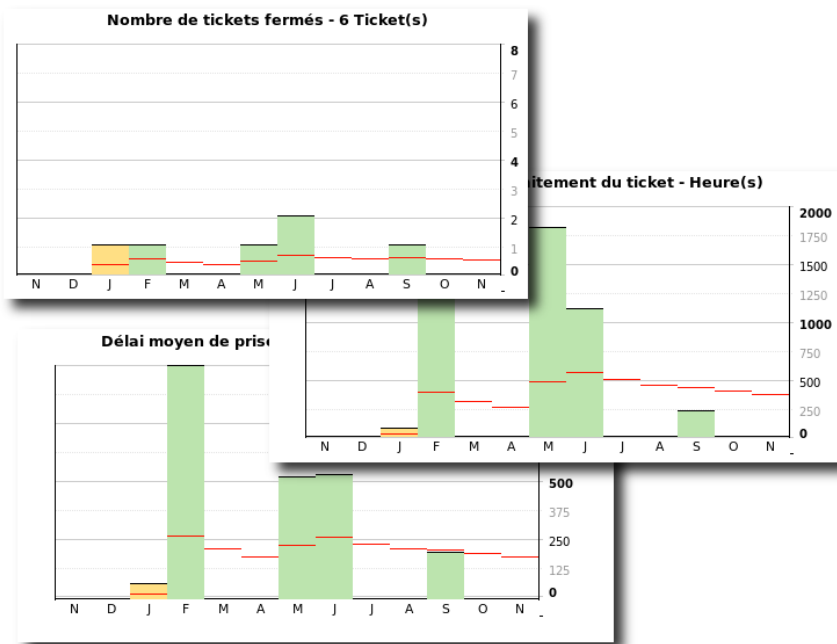
The image displays three overlapping screenshots of a web-based interface. The top-left screenshot shows a configuration page for 'Postfix configuration files' with a 'Contenu' section. The middle screenshot shows a 'Suivi des tickets' (Ticket Tracking) search interface with various filters and a table of tickets. The bottom-right screenshot shows a detailed view of a specific ticket (ID 8918) with fields for status, priority, category, and description, along with a 'Ajouter un nouveau suivi' (Add new follow-up) section.

- ✓ Suivi et gestion des tickets (priorités, catégories...)
- ✓ Historique des tickets

- ✓ Gestion des temps et des coûts d'intervention par ticket

- ✓ Planification des interventions
- ✓ Base de connaissances

Rapports et statistiques



- ✓ Informations commerciales et financières
- ✓ Matériels (par année, par contrat...)
- ✓ Tickets
- ✓ Réseau
- ✓ Statistiques (techniciens, utilisateurs, matériel, catégories, priorités...)

ITIL

- ✓ Guide de bonnes pratiques pour organiser un service informatique
- ✓ 2 développeurs GLPI certifiés
- ✓ La version 0.78 est la première version à respecter officiellement des process ITIL

GLPI 0.78

- ✓ Version intermédiaire avant la 0.80
- ✓ Actuellement en 0.78.1
- ✓ Révision majeure de l'application

- ✓ Refonte base de données
- ✓ Refonte du framework interne
- ✓ Améliorations ergonomie et configuration
- ✓ Beaucoup de nouvelles fonctionnalités
- ✓ Conformité ITIL pour
 - ✓ La gestion des incidents
 - ✓ La gestion des demandes de services

GLPI 0.80

En cours de développement

- ✓ ITIL v1 :
 - ✓ SLA (et contrats basés sur calendriers)
 - ✓ Retour satisfaction utilisateur
- ✓ Autres améliorations Helpdesk :
 - ✓ Liens entre tickets
 - ✓ Multiples utilisateurs, techniciens et matériels

Les défis (1/2)

La documentation :

- ✓ Garder une documentation complète et à jour
- ✓ Attirer de nouveaux contributeurs
- ✓ Traduire la documentation en anglais
- ✓ Documenter l'API des plugins 0.78

Le projet recherche activement des contributeurs pour la documentation !

Les défis (2/2)

Continuer les évolutions et préparer l'avenir :

- ✓ Plus de conformité ITIL sans trop alourdir l'application
- ✓ Ajouter des fonctionnalités demandées par les utilisateurs
- ✓ Faire évoluer le code de l'application en douceur vers plus de modernité

Les contributions sont les bienvenues, à partir du moment où elles se font dans l'intérêt du projet (spécifications puis code).

En savoir plus

Pour plus d'informations :

- <http://glpi-project.org> : le site du projet GLPI
- <http://forge.indepnet.net> : espace de développement
- <http://glpi-project.org/forum> : forum d'entraide
- <http://plugins.glpi-project.org> : catalogue des plugins