



**Solution open-source de gestion de parc informatique et de ServiceDesk, GLPI est une application "Full Web" pour gérer l'ensemble de vos problématiques de gestion de parc informatique.**

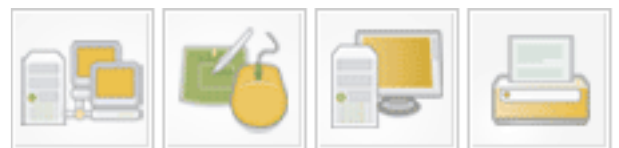
## Des fonctionnalités à forte valeur ajoutée

- ServiceDesk ITIL (Helpdesk, SLA...)
- Gestion et suivi des ressources informatiques
- Inventaire automatisé\*
- Gestion et suivi des consommables
- Base de connaissances
- Gestion des réservations

\* Couplé à OCS Inventory NG ou à la suite de plugins FusionInventory

## Des avantages importants pour votre structure

- Réduction des coûts
- Optimisation des ressources
- Gestion rigoureuse des licences
- Démarche qualité
- Satisfaction utilisateur
- Sécurité



## Une solution rapide à déployer et simple à utiliser

- Pré-requis techniques minimums
- Mise en production immédiate
- Accessible depuis un simple navigateur Web
- Interface paramétrable
- Utilisation intuitive
- Ajout aisé de fonctionnalités grâce au système de greffons (plugins)
- Communication avec les annuaires de votre structure

**Diffusé sous licence libre (GPL), GLPI est disponible gratuitement**

## Quelques chiffres

- + 780 000 téléchargements,
- + 1 950 structures utilisatrices,
- + 14 000 utilisateurs sur le forum d'entraide.
- + de 60 plugins sur le catalogue [plugins.glpi-project.org](http://plugins.glpi-project.org)

# Fonctionnalités de la solution GLPI

## INVENTAIRE

- Importations des données de l'inventaire depuis un ou plusieurs serveurs OCS Inventory NG ou via la suite de plugins Fusion Inventory
- Inventaire du parc d'ordinateurs avec gestion des périphériques internes, de l'espace disque et du TCO
- Inventaire du parc de moniteurs avec gestion des connexions aux ordinateurs
- Inventaire du parc du matériel réseau avec gestion des connexions aux périphériques (IP, adresses Mac, prises réseaux, VLANs).
- Inventaire du parc d'imprimantes avec gestion des connexions aux ordinateurs et gestion des consommables (consommation et seuils d'alerte)
- Inventaire du parc des périphériques externes (scanners, table graphiques...) avec gestion des connexions aux ordinateurs
- Inventaire du parc des téléphones avec gestion des connexions aux ordinateurs
- Inventaire du parc logiciel avec gestion des licences (acquises, à acquérir, sites, oem..) et des dates d'expiration
- Affectation du matériel par zone géographique (salle, étage...) de manière hiérarchique
- Gestion des modèles de saisie pour tous les éléments d'inventaire afin de simplifier l'insertion de configurations identiques
- Archivage des matériels sortis de l'inventaire
- Gestion des informations financières et administratives (achat, garantie et extension, amortissement)
- Gestion des différents états pour les matériels (en réparation...)
- Gestion de périphériques et moniteurs génériques pouvant être associés à plusieurs ordinateurs
- Gestion de liens externes vers d'autres applications
- Historisation des modifications sur les éléments de l'inventaire

## RÉSERVATION

- Gestion des réservations pour le matériel en inventaire
- Interface utilisateur (calendrier) pour les réservations

## GESTION

- Gestion des entreprises (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés
- Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation)
- Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires, contrats...

## RAPPORTS

- Génération de rapports sur le matériel
- Génération de rapports réseau

## SERVICEDESK ITIL

- Gestion des demandes et des incidents (tickets) associés ou non à l'inventaire
- Ouverture des tickets via une interface WEB ou collecte par courriel
- Règles métiers applicables à l'ouverture d'un ticket et gestion des SLA (accords de niveau de service)
- Rapports statistiques et graphiques paramétrables

### Utilisateur final

- Interface utilisateur finale pour l'ouverture de tickets avec possibilité de joindre des documents
- Possibilité d'un suivi par courriel du traitement des tickets
- Consultation de l'historique des tickets
- Possibilité d'ajouter des commentaires aux tickets
- Approbation de résolution et enquêtes de satisfaction

### Techniciens

- Gestion de l'urgence, de l'impact, de la priorité et des catégories des tickets
- Liens entre tickets
- Suivi et historique des tickets
- Notifications personnalisables par courriel des événements
- Validation de tickets
- Affectation des tickets à un ou plusieurs acteurs
- Modification de l'auteur ou du matériel concerné
- Ouverture / résolution / approbation / clôture des tickets
- Définition de la solution
- Gabarits de solutions et lien avec la base de connaissances
- Affectation d'un temps réel et d'un coût de traitement
- Affichage des tickets à traiter par le technicien
- Affichage de l'historique des tickets pour un matériel donné
- Gestion des plannings d'intervention

## BASE DE CONNAISSANCES

- Gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique
- Gestion d'une FAQ publique

## GÉNÉRAL

- Gestion multi-entités (multi-parcs, multi-structures)
- Système d'authentification multiple (local, LDAP, Active Directory, Pop/Imap, CAS) et multi-serveurs
- Système de permissions et de profils
- Gestion multilingue (37 langues disponibles)
- Module de recherche critériée multiple avec marque-page
- Gestion de critères d'unicité des objets
- Système d'exportation en PDF, CSV, SLK (tableur), PNG et SVG
- Intitulés et listes personnalisables
- Système de dictionnaires
- Notifications sur événements personnalisables et par entités
- Actions automatiques paramétrables

Téléchargez GLPI sur  
[www.glpi-project.org](http://www.glpi-project.org)