



GLPI - GESTION DU PARC INFORMATIQUE

BTS S.I.O. OPTION S.I.S.R. -- 2025 - 2026

MR MICHELE MASTROGIACOMO

Introduction	PAG. 2
Présentation de l'environnement	
Installation de GLPI	PAG. 3
<ul style="list-style-type: none">• Installation de la machine virtuelle Debian 13• Installation des dépendances (Apache, PHP, MariaDB)• Sécurisation du Database MariaDB• Déploiement de GLPI• Préparation de fichiers pour l'installation• Accès à l'interface web	
Configuration initiale	PAG. 7
<ul style="list-style-type: none">• Ajout des utilisateurs• Découvert des profils existantes• Création des entités• Paramétrage de base	
Gestion du parc informatique	PAG. 9
<ul style="list-style-type: none">• Ajout de machines• Ajout de logiciels• Organisation des équipements	
Gestion des tickets (Helpdesk)	PAG. 11
<ul style="list-style-type: none">• Création de tickets• Traitement des incidents• Suivi et résolution	
Mise en situation (cas pratique)	PAG. 13
<ul style="list-style-type: none">• Présentation de l'entreprise fictive• Simulation d'incident• Résolution avec GLPI	
Sécurité et bonnes pratiques	PAG. 15
<ul style="list-style-type: none">• Gestion des droits• Sauvegarde de la base de données• Sécurisation de l'accès	
Conclusion	PAG. 16

Introduction

J'ai réalisé un travaux pratique portant sur l'outil GLPI (Gestionnaire de Parc Informatique).

L'objectif de ce TP est de déployer, configurer et exploiter un outil de gestion de parc informatique et de support utilisateur dans un environnement virtualisé.

GLPI est une solution open source permettant la gestion des équipements informatiques, des utilisateurs et suivi des incidents via un système de tickets.

Ce TP s'inscrit dans la continuité de mes précédents projets (virtualisation, pare-feu pfSense, VPN sécurisé).

Présentation de l'environnement

L'environnement utilisé pour ce TP repose sur une infrastructure virtualisée via VMware.

Afin de limiter l'utilisation des ressources, une machine virtuelle dédiée à GLPI a été créée avec une configuration légère : un O.S. Debian Linux.

Cette machine est intégrée dans un réseau local virtuel permettant d'accéder à l'interface web de GLPI.

Ce choix permet de simuler un environnement d'entreprise réaliste tout en respectant les contraintes matérielles disponibles.

Pour ce TP on a un scénario fictif :

Entreprise fictive :

- Nom : **TechProServices**
- 10 postes utilisateurs
- 2 serveurs

Problématique commun :

- PC en panne
- Utilisateur bloqué
- Installation logiciel

Installation de GLPI

L'installation de GLPI (Dernière version de GLPI 11.0.6) a été réalisée dans un environnement virtualisé sous VMware, sur une machine virtuelle dédiée fonctionnant sous Debian 13.

Installation d'une Machine virtuelle

Une machine virtuelle nommée a été créée avec les caractéristiques suivantes :

Système opérative : Debian 13

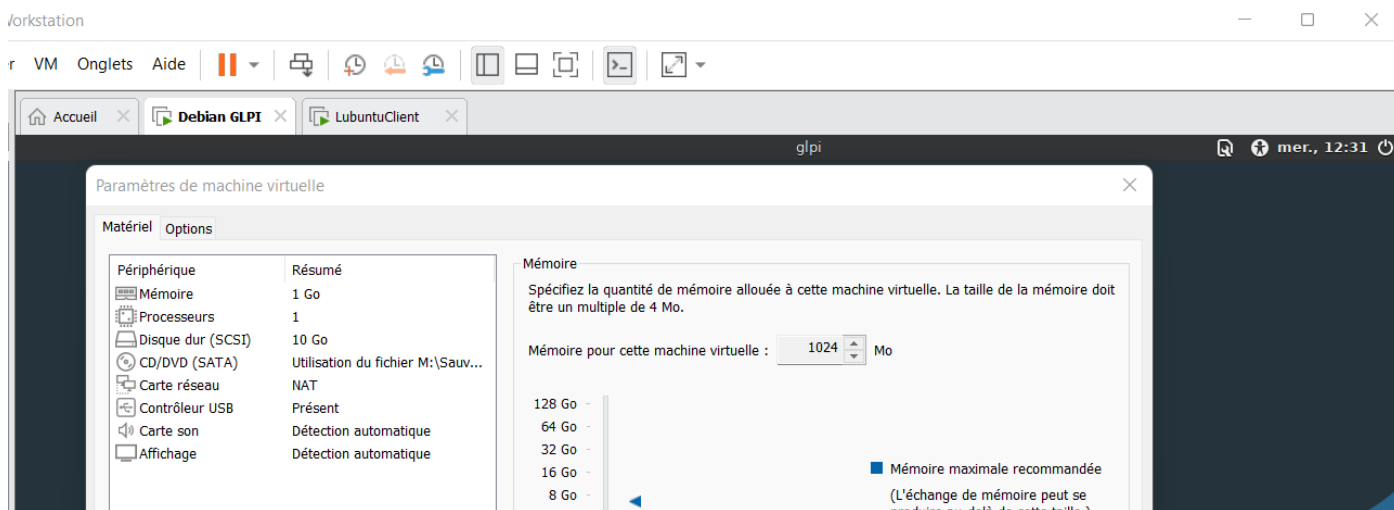
Mémoire Ram : 1024MB (1GB)

Processeur : 1 vCPU

Stockage : 10 GB

Cette configuration permet d'héberger une solution GLPI tout en limitant l'utilisation des ressources.

Image 1 : Configuration Machine virtuelle Debian GLPI



Lors de l'installation de GLPI, je me suis appuyé sur la documentation officielle fournie par les développeurs de la solution.

Cette documentation m'a permis de suivre les étapes recommandées pour le déploiement, notamment la création des fichiers nécessaires, le téléchargement de l'application ainsi que le positionnement des dossiers dans le répertoire du serveur web.

L'utilisation de cette source fiable m'a permis de mieux comprendre les bonnes pratiques d'installation et d'assurer une configuration conforme aux recommandations.

La documentation officielle utilisée est disponible à l'adresse suivante :

https://help.glpi-project.org/tutorials/fr/procedures/install_glpi

Installation des dépendances

Afin de permettre le fonctionnement de GLPI, plusieurs composants ont été installés :

- Apache : serveur web
- MariaDB : système de gestion de base de données
- PHP et ses extensions : traitement des pages dynamiques

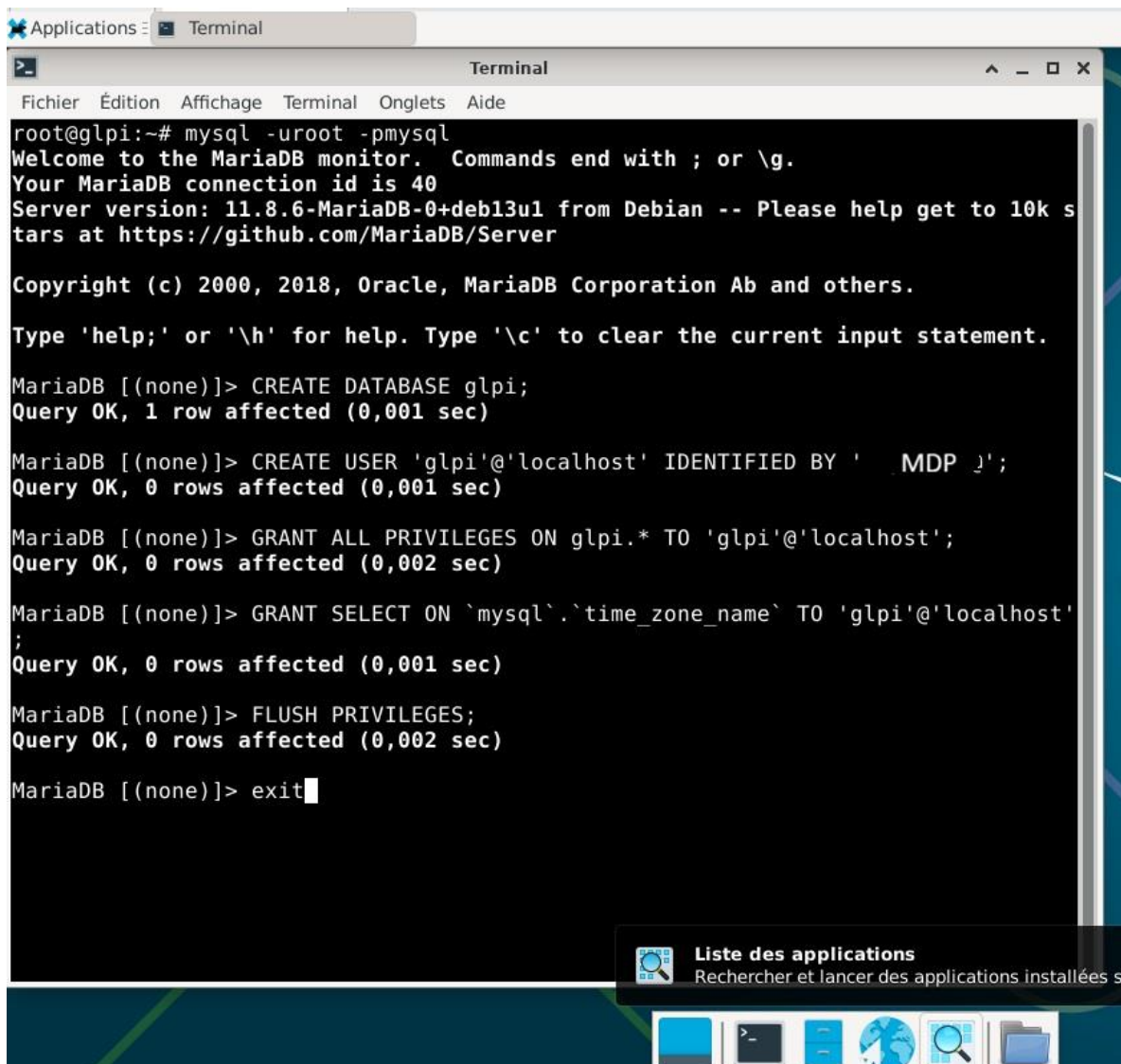
L'installation a été réalisée via le gestionnaire de paquets :

```
apt install apache2 php php-  
  {apcu,cli,common,curl,gd,ldap,mysql,xmllrpc,xml,mbstring,bcmath,intl,zip,redis  
  ,bz2} libapache2-mod-php php-soap php-cas  
apt install mariadb-server
```

Sécurisation du Database MariaDB

MariaDB, par défaut est fourni sans mot de passe par défaut défini pour l'utilisateur root et avec quelques paramètres par défaut qui doivent être correctement configurés. Dans l'image suivante j'ai obscuré le mot de passe et remplacé par MDP. La base de données s'appelle glpi, avec utilisateur glpi.

Image 2 : Sécurisation de MariaDB



```
root@glpi:~# mysql -uroot -pmysql  
Welcome to the MariaDB monitor.  Commands end with ; or \g.  
Your MariaDB connection id is 40  
Server version: 11.8.6-MariaDB-0+deb13u1 from Debian -- Please help get to 10k s  
tars at https://github.com/MariaDB/Server  
  
Copyright (c) 2000, 2018, Oracle, MariaDB Corporation Ab and others.  
  
Type 'help;' or '\h' for help. Type '\c' to clear the current input statement.  
  
MariaDB [(none)]> CREATE DATABASE glpi;  
Query OK, 1 row affected (0,001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> CREATE USER 'glpi'@'localhost' IDENTIFIED BY ' MDP ';  
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> GRANT ALL PRIVILEGES ON glpi.* TO 'glpi'@'localhost';  
Query OK, 0 rows affected (0,002 sec)  
  
MariaDB [(none)]> GRANT SELECT ON `mysql`.`time_zone_name` TO 'glpi'@'localhost'  
;  
Query OK, 0 rows affected (0,001 sec)  
  
MariaDB [(none)]> FLUSH PRIVILEGES;  
Query OK, 0 rows affected (0,002 sec)  
  
MariaDB [(none)]> exit
```

Déploiement de GLPI

Le logiciel GLPI a été téléchargé depuis le site officiel, puis extrait dans le répertoire du serveur web :

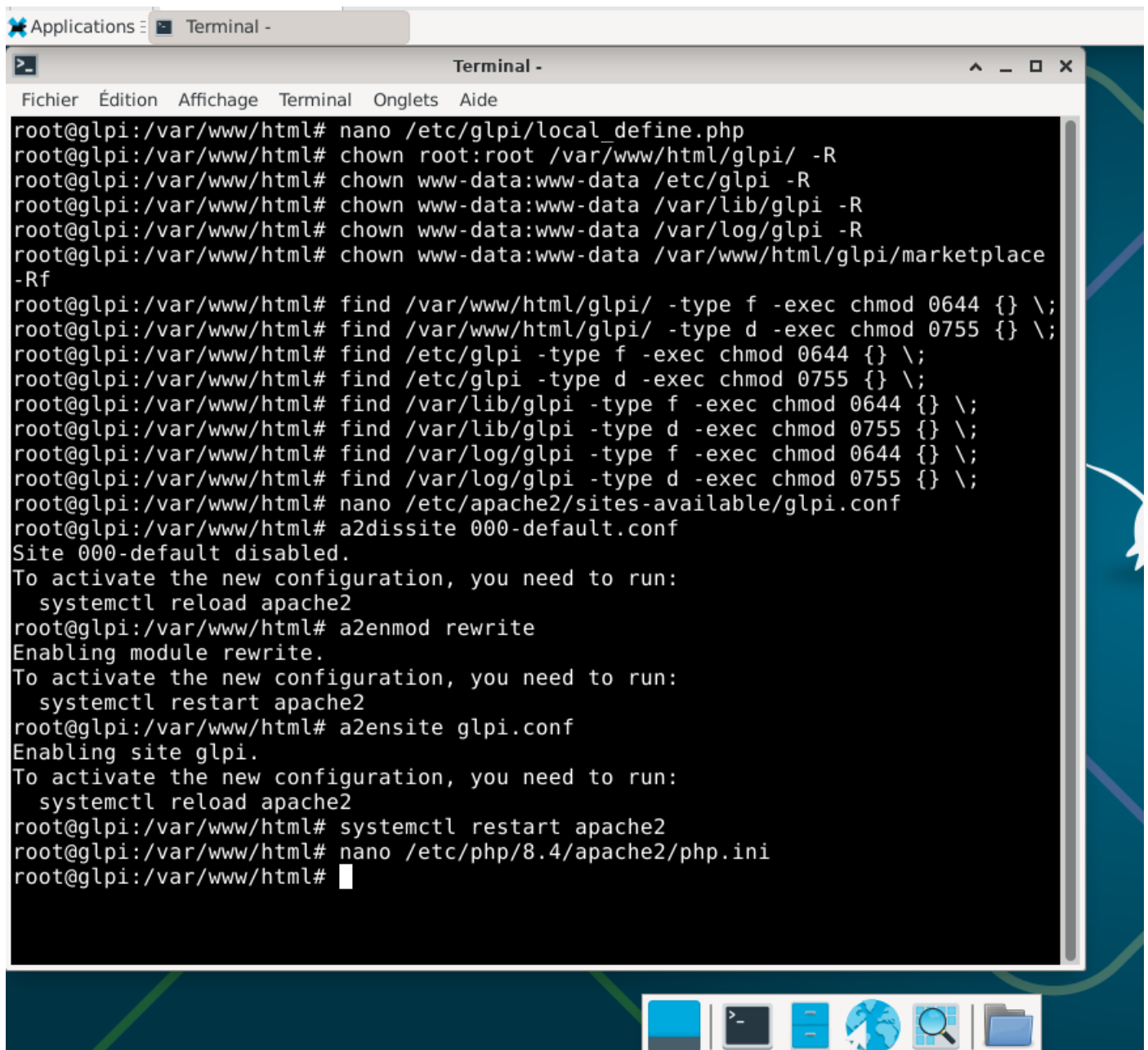
```
cd /var/www/html
wget https://github.com/glpi-project/glpi/releases/download/11.0.6/glpi-11.0.6.tgz
tar -xvzf glpi-11.0.6.tgz
```

Préparation de fichiers pour l'installation

J'ai créé des fichiers spécifiques comme *downstream.php* et *local_define.php*, qui permettent à l'application de localiser ses fichiers de configuration et de données.

Afin de respecter la norme FHS (Filesystem Hierarchy Standard) de GLPI j'ai réparti les différents éléments de GLPI dans des répertoires adaptés pour que puisse fonctionner correctement et adapté les permissions afin d'assurer le bon fonctionnement du service.

Image 3 : Préparations de fichiers pour l'installation et permission



```
root@glpi:/var/www/html# nano /etc/glpi/local_define.php
root@glpi:/var/www/html# chown root:root /var/www/html/glpi/ -R
root@glpi:/var/www/html# chown www-data:www-data /etc/glpi -R
root@glpi:/var/www/html# chown www-data:www-data /var/lib/glpi -R
root@glpi:/var/www/html# chown www-data:www-data /var/log/glpi -R
root@glpi:/var/www/html# chown www-data:www-data /var/www/html/glpi/marketplace
-Rf
root@glpi:/var/www/html# find /var/www/html/glpi/ -type f -exec chmod 0644 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /var/www/html/glpi/ -type d -exec chmod 0755 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /etc/glpi -type f -exec chmod 0644 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /etc/glpi -type d -exec chmod 0755 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /var/lib/glpi -type f -exec chmod 0644 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /var/lib/glpi -type d -exec chmod 0755 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /var/log/glpi -type f -exec chmod 0644 {} \;
root@glpi:/var/www/html# find /var/log/glpi -type d -exec chmod 0755 {} \;
root@glpi:/var/www/html# nano /etc/apache2/sites-available/glpi.conf
root@glpi:/var/www/html# a2dissite 000-default.conf
Site 000-default disabled.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@glpi:/var/www/html# a2enmod rewrite
Enabling module rewrite.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl restart apache2
root@glpi:/var/www/html# a2ensite glpi.conf
Enabling site glpi.
To activate the new configuration, you need to run:
  systemctl reload apache2
root@glpi:/var/www/html# systemctl restart apache2
root@glpi:/var/www/html# nano /etc/php/8.4/apache2/php.ini
root@glpi:/var/www/html#
```

Accès à l'interface web

Une fois la configuration terminée, l'interface web de GLPI a été accessible via l'adresse IP du serveur.

L'assistant d'installation a permis : vérifier les prérequis système, de configurer la base de données, d'initialiser l'application.

À l'issue de cette étape, GLPI est opérationnel et prêt à être utilisé.

Image 4 : Vérification de connexion base de données

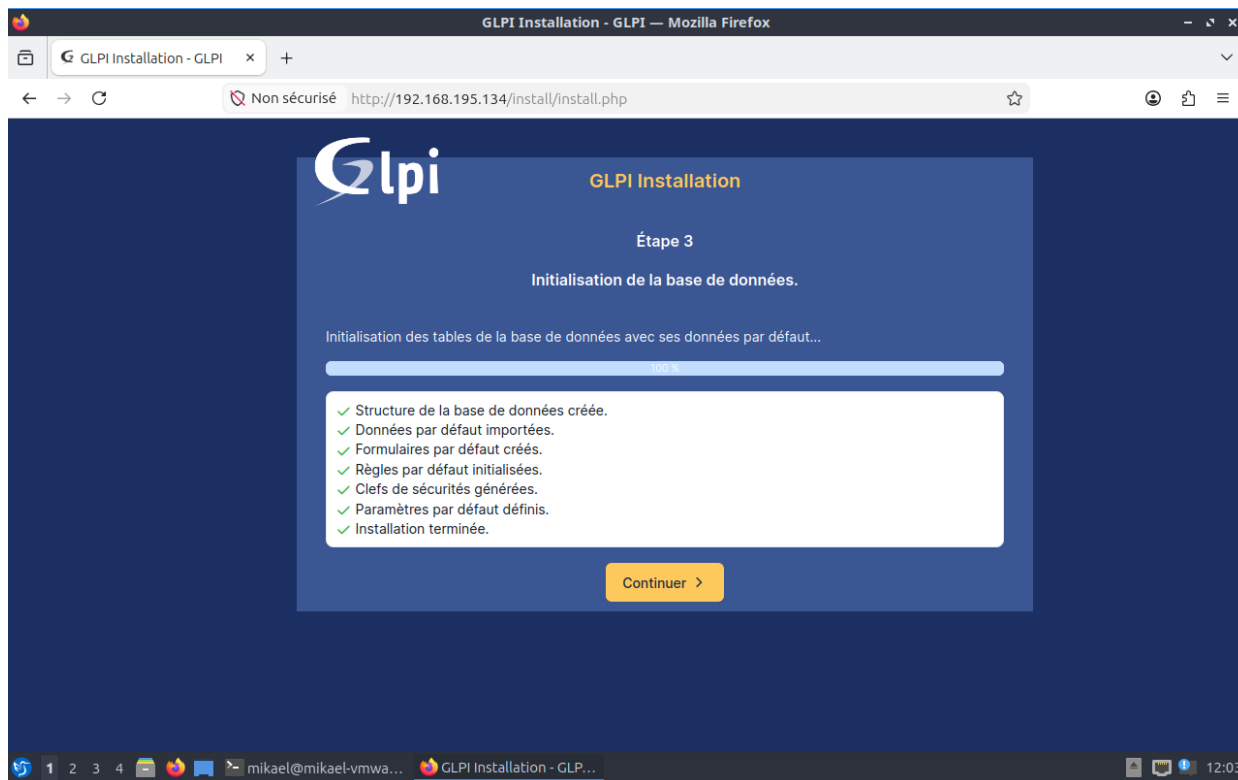
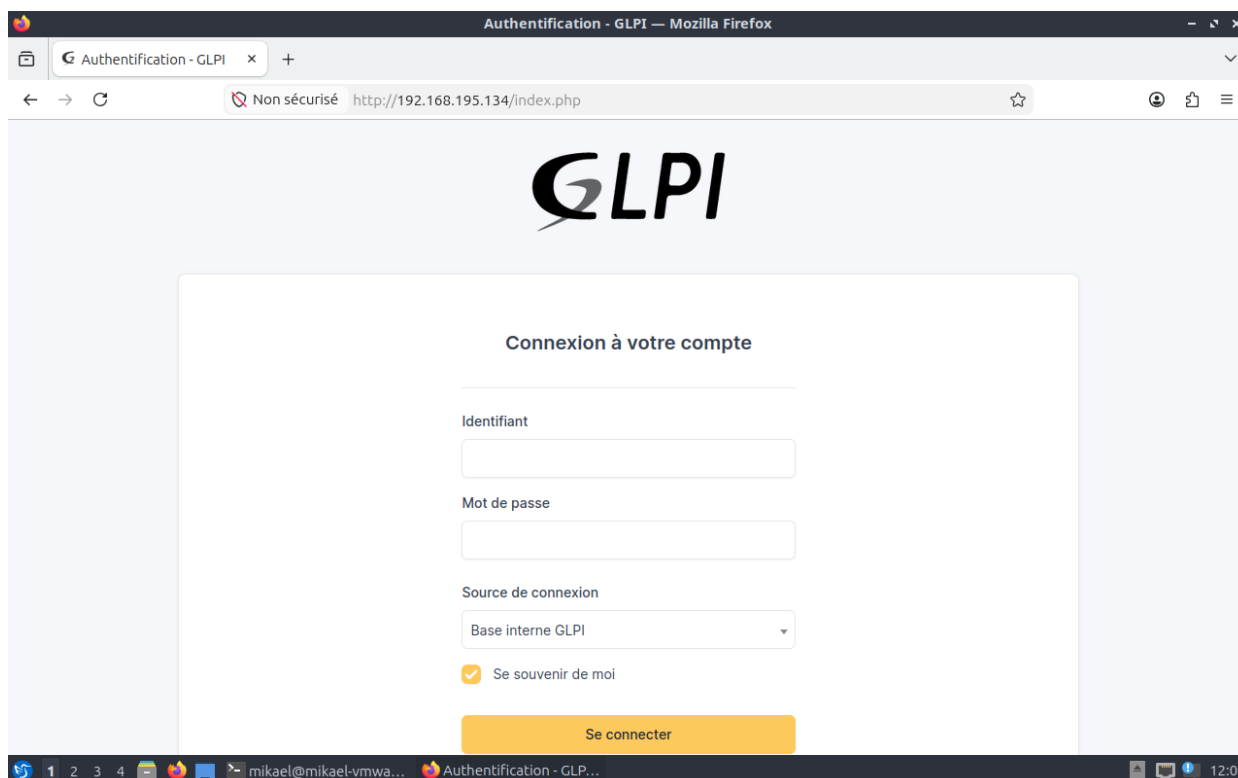


Image 5 : Page de Connexion GLPI



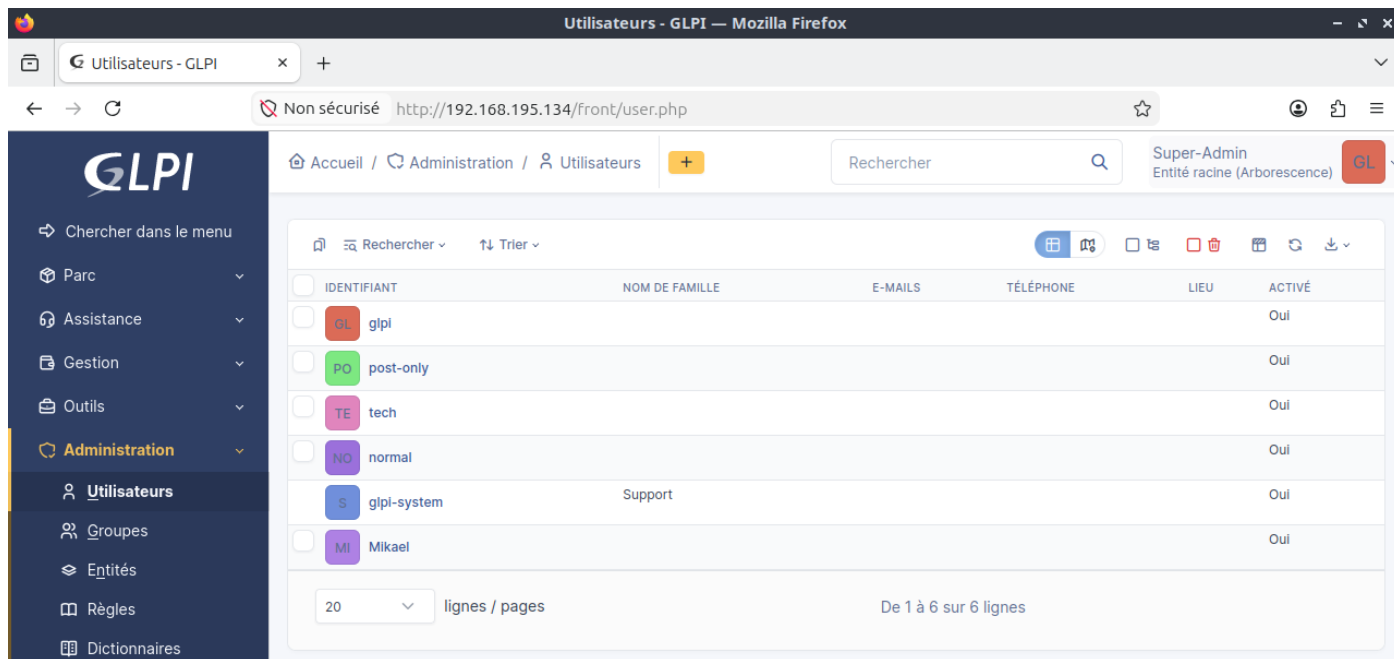
Configuration initiale

Lors de la première connexion, les identifiants administrateur par défaut ont été utilisés glpi/glpi. Par mesure de sécurité, le mot de passe a été modifié afin de limiter les risques d'accès non autorisé.

Création des utilisateurs

Par défaut des utilisateurs sont déjà créés dans GLPI, la création d'un utilisateur c'est un processus simple. Chaque utilisateur s'est vu attribuer un profil spécifique en fonction de son rôle.

Image 6 : Utilisateurs GLPI



The screenshot shows the GLPI user management interface in a Mozilla Firefox browser. The page title is "Utilisateurs - GLPI". The breadcrumb navigation is "Accueil / Administration / Utilisateurs". The user "Super-Admin" is logged in. The interface displays a table of users with the following columns: IDENTIFIANT, NOM DE FAMILLE, E-MAILS, TÉLÉPHONE, LIEU, and ACTIVÉ. The table contains six rows of user data.

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	E-MAILS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIVÉ
glpi					Oui
post-only					Oui
tech					Oui
normal					Oui
glpi-system	Support				Oui
Mikael					Oui

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "20 lignes / pages" and "De 1 à 6 sur 6 lignes".

Découvert des profils existantes

GLPI propose différents profils permettant de définir les droits d'accès et les actions autorisées : **Super-Admin** dispose de tous les droits, le profil **Technicien** permet la gestion des équipements et des tickets, le profil **Self-Service** est destiné aux utilisateurs finaux. Y a possibilité de créer nouveau profil. Cette gestion des profils permet de structurer l'accès à l'application selon les responsabilités de chacun.

Image 7 : Profil utilisateur sur GLPI

The screenshot shows the GLPI user profile management interface. The browser address bar indicates the URL `http://192.168.195.134/front/profile.php`. The page title is "Non sécurisé". The breadcrumb navigation shows "Accueil / Administration / Profils". The user is logged in as "Super-Admin" (Entité racine (Arborescence)). The main content area displays a table of user profiles:

<input type="checkbox"/>	NOM	ID	PROFIL PAR DÉFAUT	DERNIÈRE MODIFICATION
<input type="checkbox"/>	Self-Service	1	Oui	
<input type="checkbox"/>	Observer	2	Non	
<input type="checkbox"/>	Admin	3	Non	
<input type="checkbox"/>	Super-Admin	4	Non	
<input type="checkbox"/>	Hotliner	5	Non	
<input type="checkbox"/>	Technician	6	Non	
<input type="checkbox"/>	Supervisor	7	Non	
<input type="checkbox"/>	Read-Only	8	Non	

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "20 lignes / pages" and "De 1 à 8 sur 8 lignes".

Création des entités

Une entité nommée "TechBusiness" a été créée afin de représenter une entreprise fictive. Cette entité permet d'organiser les ressources et les utilisateurs dans un contexte réaliste.

Image 8 : Création entité TechBusiness

The screenshot shows the GLPI entity management interface. The browser address bar indicates the URL `http://192.168.195.134/front/entity.php`. The page title is "Non sécurisé". The breadcrumb navigation shows "Accueil / Administration / Entités". The user is logged in as "Super-Admin" (Entité racine (Arborescence)). The main content area displays a table of entities:

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET
<input type="checkbox"/>	Entité racine
<input type="checkbox"/>	Entité racine > TechBusiness

At the bottom of the table, there is a pagination control showing "20 lignes / pages" and "De 1 à 2 sur 2 lignes".

Paramétrage de base

Plusieurs paramètres ont été configurés, notamment : la langue de l'interface, les paramètres régionaux, les informations générales de l'organisation.

Ces réglages permettent d'adapter l'outil à l'environnement de travail.

Gestion du parc informatique

GLPI permet la gestion centralisée des équipements informatiques au sein d'une organisation.

En ce TP, plusieurs équipements ont été ajoutés afin de simuler un parc informatique d'entreprise.

Dans un environnement professionnel, la remontée automatique des informations des machines (matériel, logiciels, système d'exploitation) peut être réalisée à l'aide d'outils complémentaires tels que FusionInventory.

Ce plugin permet d'effectuer un inventaire complet et automatisé des postes clients en interrogeant directement les machines du réseau.

Il facilite ainsi la mise à jour du parc informatique et réduit les erreurs liées à une saisie manuelle.

Dans ce TP, l'inventaire a été réalisé manuellement afin de mieux comprendre le fonctionnement de GLPI et la structure des données.

Ajout des machines

Plusieurs ordinateurs et serveurs ont été créés dans GLPI, notamment :

- des postes utilisateurs (PC-01, PC-02, PC-03)
- un serveur (SRV-GLPI)

Pour chaque équipement, différentes informations ont été renseignées, telles que le nom, le type, l'utilisateur associé et le système d'exploitation.

Image 9 : Formulaire ajoute des Machines

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Ordinateur' form in GLPI. The form is filled with the following data:

Field	Value
Nom	PC-03
Statut	Active
Lieu	-----
Type	Ordinateur
Technicien responsable	Mikael
Fabricant	Acer
Groupe responsable	
Modèle	Acer Aspire - XC-1785
Usager numéro	
Numéro de série	125000078478485
Usager	
Numéro d'inventaire	

Ajout des logiciels

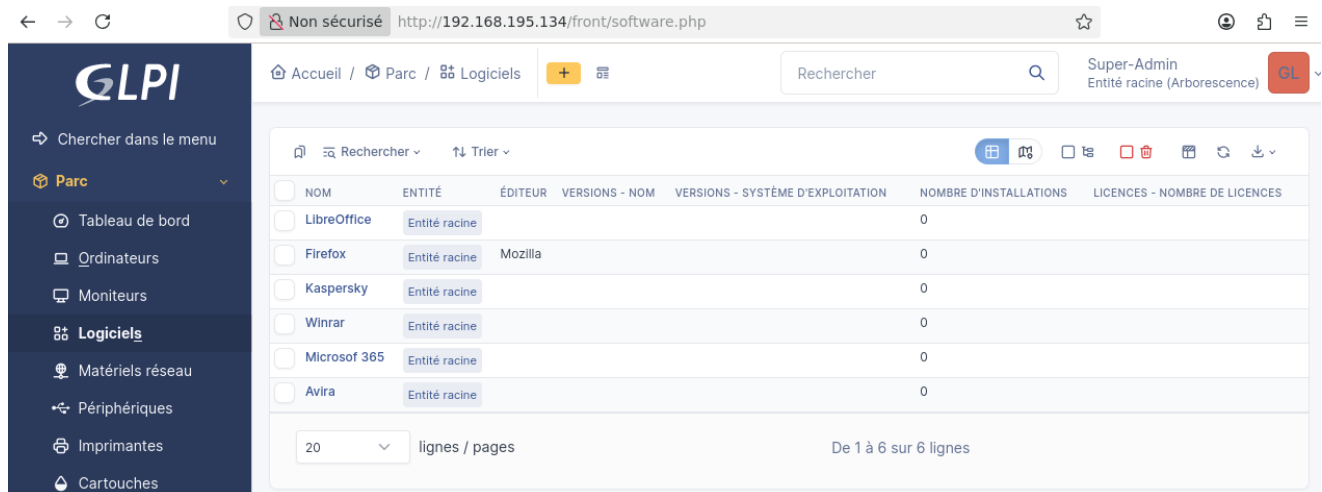
GLPI permet également de gérer les logiciels installés sur chaque machine.

Dans ce TP, plusieurs logiciels ont été associés aux équipements, notamment :

- un navigateur web, une suite bureautique, un logiciel de sécurité

Cette fonctionnalité permet de suivre les installations logicielles et de faciliter la gestion des licences.

Image 10 : Onglet Logiciels

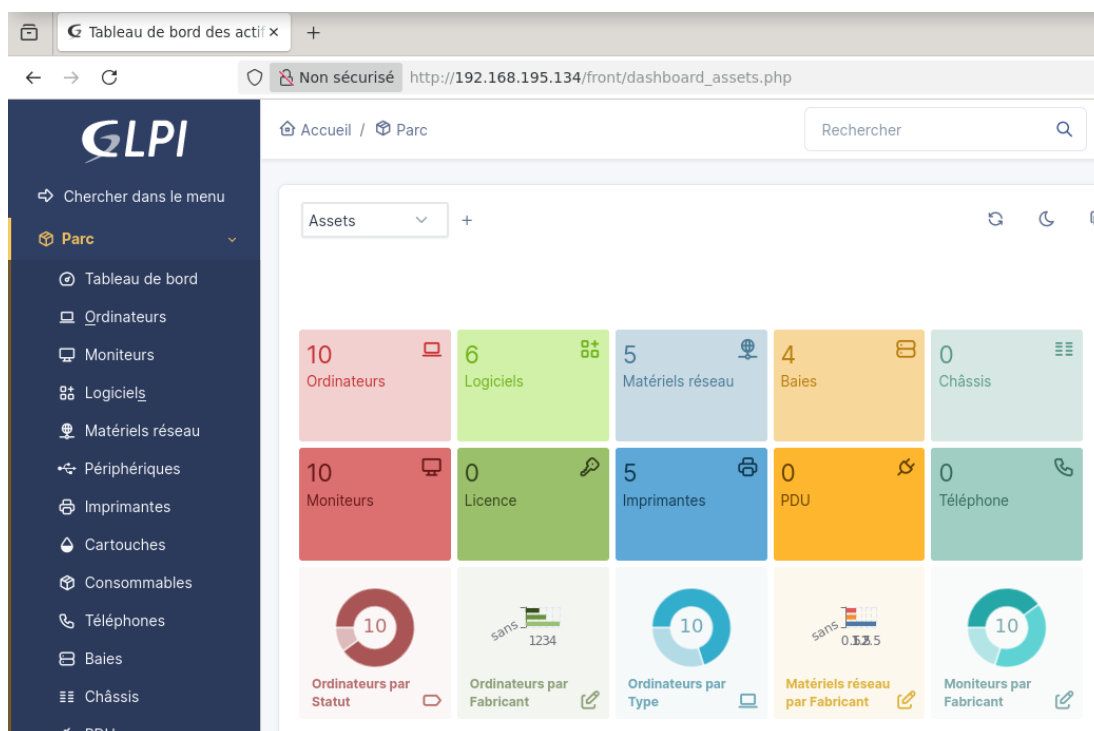


Organisation des équipements

Les équipements ont été organisés en fonction de leur utilisation et de leur emplacement. Chaque machine peut être associée à un utilisateur ou à un lieu, ce qui permet d'obtenir une vision globale du parc informatique.

Cette gestion centralisée permet de faciliter la maintenance, le suivi et l'administration des ressources informatiques.

Image 11 : Vision assets présent



Gestion des tickets (Helpdesk)

GLPI intègre un système de gestion des incidents permettant de centraliser les demandes des utilisateurs sous forme de tickets. Ce système permet également de mesurer les délais de traitement et d'améliorer la qualité du support utilisateur.

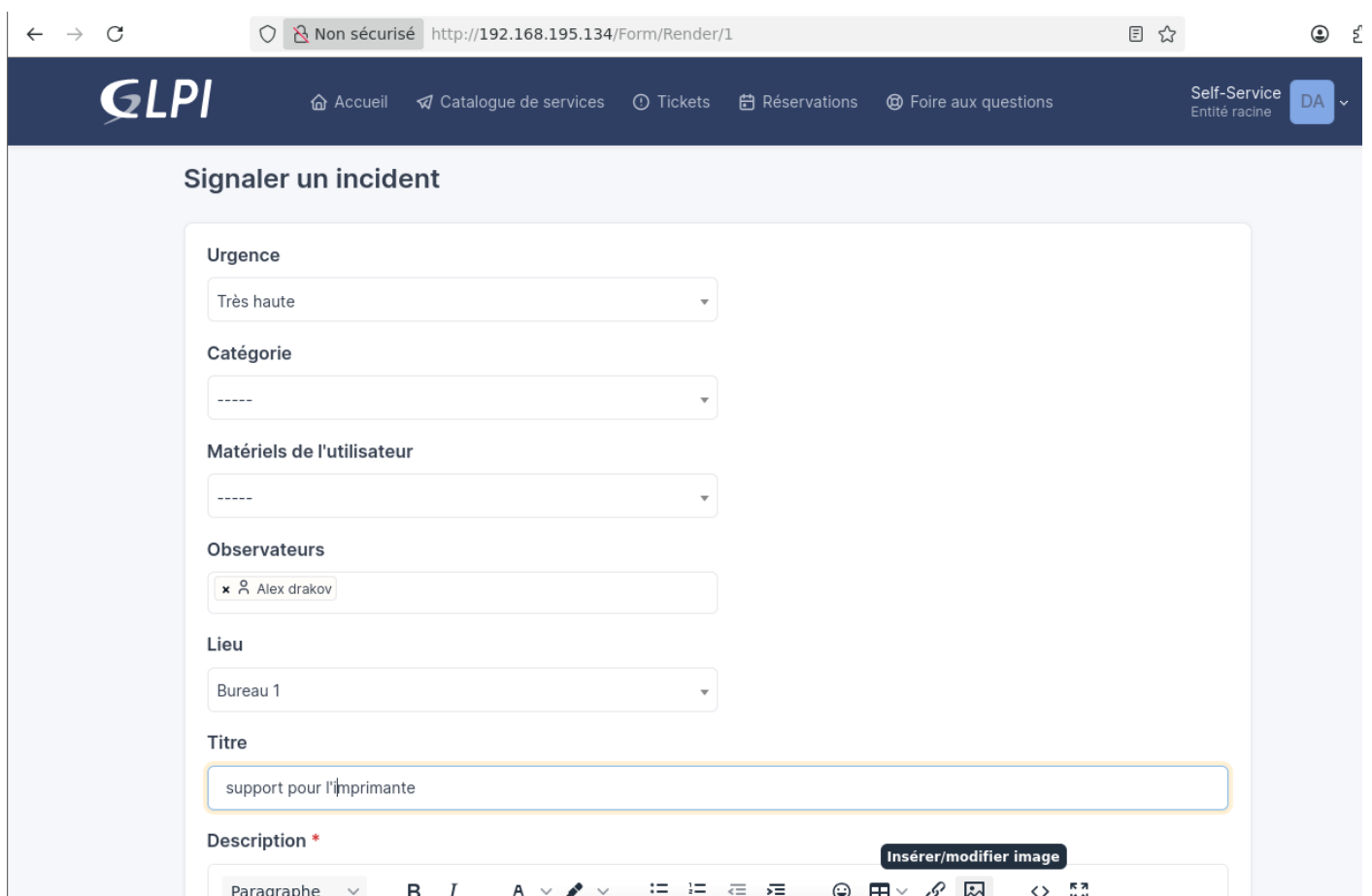
Création des tickets

Un utilisateur a simulé un incident en créant un ticket via l'interface GLPI.

Le ticket contenait les informations suivantes : un titre décrivant le problème, une description détaillée, un niveau d'urgence

Cette étape permet aux utilisateurs de signaler rapidement un problème au service informatique.

Image 12 : Formulaire Création Ticket d'assistance



The screenshot shows the GLPI 'Signaler un incident' form. The browser address bar indicates the URL is http://192.168.195.134/Form/Render/1. The GLPI logo is in the top left, and navigation links for Accueil, Catalogue de services, Tickets, Réservations, and Foire aux questions are in the top center. The user is logged in as 'Self-Service Entité racine' with a 'DA' dropdown menu in the top right.

The form fields are as follows:

- Urgence:** Très haute
- Catégorie:** -----
- Matériels de l'utilisateur:** -----
- Observateurs:** Alex drakov
- Lieu:** Bureau 1
- Titre:** support pour l'imprimante
- Description *:** A rich text editor with a toolbar containing options like Paragraph, Bold, Italic, Font color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Undo, Redo, and Insert/Modify image.

Traitement des incidents

Le ticket a ensuite été pris en charge par un technicien.

Celui-ci a pu :

- consulter les informations du ticket, modifier son statut, ajouter des commentaires de suivi

Cette gestion permet d'assurer un suivi précis des incidents.

Image 13 : Dashboard des tickets d'assistance

The screenshot shows the GLPI Tickets dashboard. At the top, there are several status filters: 3 Tickets (yellow), 1 Tickets entrants (green), 0 Tickets en attente (orange), 0 Tickets assignés (light blue), 0 Tickets planifiés (dark blue), 2 Tickets résolus (grey), and 0 Tickets fermés (dark grey). Below these filters is a table of tickets. The table has columns for ID, TITRE, ENTITÉ, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN, and CATÉGORIE. Two tickets are visible: ID 3, 'Ordinateur qui s'allume plus', and ID 2, 'Mon imprimante n'imprime plus'. Both are in 'Résolu' status. The dashboard also includes a search bar, a user profile for 'Super-Admin', and a sidebar menu with options like 'Tableau de bord', 'Créer un ticket', and 'Gestion'.

ID	TITRE	ENTITÉ	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
3	Ordinateur qui s'allume plus	Entité racine	Résolu	2026	2026	Haute	Alex drakov i		Materiel	
2	Mon imprimante n'imprime plus	Entité racine	Résolu	2026	2026	Haute	Alex drakov i			

Attribution des techniciens

GLPI permet d'attribuer un ticket à un technicien spécifique, facilitant ainsi la répartition des tâches au sein de l'équipe informatique.

Suivi et résolution

Une fois le problème identifié, une solution a été apportée et enregistrée dans le ticket. Le ticket a ensuite été marqué comme résolu, permettant de conserver un historique des interventions.

Ce système de gestion des tickets permet d'améliorer la communication entre les utilisateurs et le service informatique, tout en assurant une traçabilité des incidents.

Image 14 : Suivi et resolution d'un ticket

The screenshot shows the GLPI web interface for ticket management. The browser address bar indicates the URL: `http://192.168.195.134/front/ticket.form.php?id=2&forcetab=Ticket$2`. The page title is "Mon imprimante n'imprime plus (2)".

The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation menus for "Find menu", "Assets", "Assistance", "Tickets", "Create ticket", "Service catalog", "Problems", "Changes", "Planning", "Statistics", "Recurrent tickets", "Recurrent changes", "Management", and "Tools".
- Top Navigation:** Shows "Home / Assistance / Tickets", a search bar, and the current user "Technician Entité racine (tree structure) TE".
- Central Ticket View:** Displays a conversation history for "Ticket 2". Messages include:
 - Created: 12 minutes ago by Alex drakov. Last update: 3 minutes ago by tech. Content: "Mon imprimante n'imprime plus".
 - Created: 5 minutes ago by tech. Content: "Approval request → Mikael".
 - Created: 3 minutes ago by tech. Content: "Changement cartouche".
- Right Panel:** Shows ticket details:
 - Entity: Entité racine
 - Opening date: [input field]
 - Resolution date: [input field]
 - Type: Incident
 - Category: [input field]
 - Status: Solved

Mise en situation (cas pratique)

Afin de démontrer l'utilisation concrète de GLPI, dans cette simulation, un utilisateur rencontre un problème technique nécessitant l'intervention du service informatique.

L'utilisateur dispose d'un poste de travail enregistré dans GLPI et peut créer des demandes via le système de tickets.

Simulation d'un incident

Un incident a été simulé : l'utilisateur ne parvient plus à imprimer depuis son poste de travail.

Un ticket a donc été créé avec une description du problème, permettant de notifier le service informatique.

Le ticket a été pris en charge par un technicien, qui a effectué un diagnostic du problème.

Après analyse, le problème a été identifié et corrigé. Une solution a été ajoutée dans le ticket, puis celui-ci a été marqué comme résolu.

Cette mise en situation met en évidence l'intérêt de GLPI dans la gestion des incidents.

L'outil permet de structurer les demandes, d'assurer leur suivi et de conserver un historique des interventions.

Cette simulation illustre le fonctionnement d'un service informatique dans un environnement professionnel.

Image 15 : Historique des interventions

The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for a ticket titled "Ordinateur qui s'allume plus (3)".

- Header:** Shows the GLPI logo, navigation links (Home / Assistance / Tickets), a search bar, and the current user (Technician Entité racine (tree structure) TE).
- Left Sidebar:** Contains navigation options such as "Find menu", "Assets", "Assistance", "Tickets", "Create ticket", "Service catalog", "Problems", "Changes", "Planning", "Statistics", "Recurrent tickets", "Recurrent changes", "Management", "Tools", "Administration", and "Setup".
- Central Area:** Displays the ticket history with three messages:
 - Message 1 (DA):** Created 5 minutes ago by Alex drakov. Last update: Just now by tech. Content: "Ordinateur qui s'allume plus" and "Mon ordi ne s'allume plus".
 - Message 2 (TE):** Created 1 minutes ago by tech. Content: "Changer le psu ordinateur de que possible".
 - Message 3 (TE):** Created Just now by tech. Content: "Changement du bloc d'alimentation, test ok".
- Right Panel (Ticket Details):** Shows fields for Entity (Entité racine), Opening date, Resolution date, Type (Incident), Category (Matériel), Status (Solved), and Request source (Helpdesk). A "Save" button is located at the bottom right.

Sécurité et bonnes pratiques

La mise en place d'un outil comme GLPI nécessite l'application de bonnes pratiques en matière de sécurité et d'administration.

Gestion des droits

GLPI permet de définir des profils utilisateurs avec des droits spécifiques.

Dans ce TP, plusieurs profils ont été utilisés :

- Super-Admin : accès complet
- Technicien : gestion des équipements et des tickets
- Utilisateur : création de demandes

Cette gestion des droits permet de limiter les accès et de sécuriser l'utilisation de l'application.

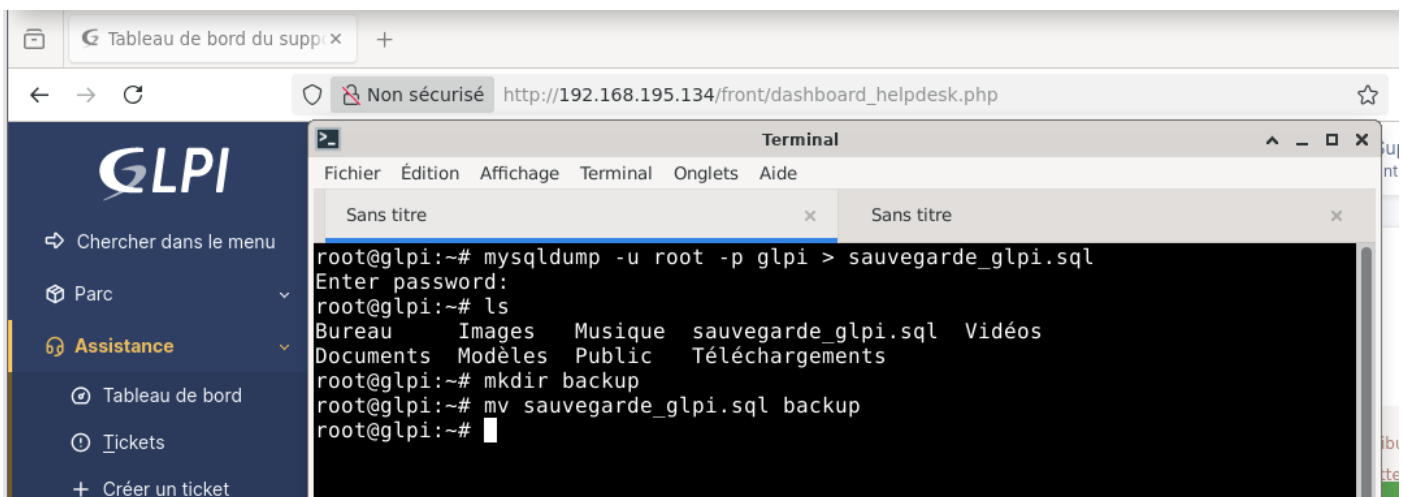
Sauvegarde des données

Afin de prévenir toute perte d'informations, une sauvegarde de la base de données a été réalisée à l'aide de la commande suivante :

```
mysqldump -u root -p glpi > sauvegarde_glpi.sql
```

Cette sauvegarde permet de restaurer le système en cas de problème.

Image 16 : Sauvegarde Base de données



Sécurisation de l'accès

Plusieurs mesures peuvent être mises en place pour sécuriser l'accès à GLPI :

- modification des identifiants par défaut, limitation de l'accès au réseau local
- possibilité d'ajouter un accès sécurisé en HTTPS

L'application de ces bonnes pratiques est essentielle pour garantir la sécurité et la fiabilité du système d'information.

Conclusion

Ce travail pratique m'a permis de découvrir et de mettre en œuvre une solution de gestion de parc informatique et de support utilisateur à travers l'utilisation de GLPI.

Au cours de ce TP, j'ai pu installer et configurer un serveur GLPI dans un environnement virtualisé, en mettant en place les différents composants nécessaires à son fonctionnement, notamment le serveur web, la base de données et les dépendances logicielles.

J'ai également appris à configurer l'application, en créant des utilisateurs, en définissant des profils et en organisant un parc informatique composé d'équipements et de logiciels. La mise en place du système de gestion des tickets m'a permis de comprendre le fonctionnement du support informatique et le traitement des incidents dans un contexte professionnel.

Ce TP m'a aussi permis de développer des compétences en administration système, notamment dans la gestion des services, la résolution de problèmes techniques et l'application de bonnes pratiques de sécurité, telles que la gestion des droits et la sauvegarde des données.

Malgré certaines difficultés rencontrées lors de l'installation, notamment liées à la configuration du serveur web et à la compatibilité des versions, j'ai su analyser les problèmes et mettre en place des solutions adaptées.

Enfin, ce projet m'a permis de mieux comprendre l'intérêt d'un outil comme GLPI dans la gestion d'un système d'information, et son rôle essentiel dans l'organisation et l'optimisation du support informatique en entreprise.