

AP - 5

Mise à disposition d'un logiciel de ticketing (GLPI)

Date : 26/04/2022

Version : 1.0

Créateur : Monnier Adrien

Sommaire

- Contexte
- Présentation de GLPI (version 9.4.6)
- Présentation de XAMPP (version 7.4.4.1)

Contexte

- Après la récupération du matériel informatique par les collaborateurs. La mise en place d'un logiciel de ticketing nous a été demandée.

Présentation de GLPI (version 9.4.6)

- GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques et de gestion des services d'assistance qui aide les entreprises à gérer leur système d'information. Cette solution libre est éditée en PHP et distribuée sous la licence GPL. Le code source étant sous une licence GPL, il est donc open source. GLPI continue à s'améliorer grâce à la collaboration des utilisateurs et des professionnels qui installent, utilisent, testent, soumettent des mises à jour et participent à la documentation, aux traductions et aux demandant de nouvelles fonctionnalités. Cela permet l'évolution du logiciel.
- La fonctionnalité de gestion d'assistance ou helpdesk fournit aux utilisateurs un service leur permettant de signaler des incidents ou de créer des demandes basées sur un actif ou non, ceci par la création d'un ticket d'assistance.

Présentation de GLPI (version 9.4.6)

- GPL ou Général Public Licence est une des licences les plus utilisées fixant les conditions légales de distribution d'un logiciel libre du projet GNU. Richard Stallman, président et fondateur de la Free Software Foundation, en est l'auteur. Sa dernière version est la “GNU GPL version 3” publiée le 29 juin 2007 avec le concours juridique d'Eben Moglen. Cette licence a depuis été adoptée en tant que document définissant le mode d'utilisation, donc d'usage et de diffusion par de nombreux auteurs de logiciels libres.

Présentation de XAMPP (version 7.4.4.1)

- XAMPP est un ensemble de logiciels permettant de mettre en place un serveur Web local et un serveur de messagerie électronique. Il s'agit d'une distribution de logiciels libres offrant une bonne souplesse d'utilisation, réputée pour son installation simple et rapide. Ainsi, il est à la portée d'un grand nombre de personnes.
- Il est distribué avec différentes bibliothèques logicielles qui élargissent la palette des services de façon notable : OpenSSL, Expat (analyseur syntaxique de fichiers XML), PNG, SQLite, zlib... ainsi que différents modules Perl et Tomcat. Nombre de ces extensions étant inutiles aux débutants, une version allégée “version lite” est en conséquence aussi proposée.
- Officiellement, XAMPP permet de configurer un serveur de test local avant la mise en œuvre d'un site Web, et son usage n'est pas recommandé pour un serveur dit de production.