



Préface

Le projet GLPI naît en 2003. Sous l'impulsion de ses chefs de projets (Bazille Lebeau puis Jean-Mathieu Doléans et Julien Dombre), il se développe rapidement. En 2007, découvrant ces nouveaux métiers passionnants, je commence à contribuer au projet, avant d'en devenir un des développeurs. Au fil des années, j'ai eu la chance de participer aux nombreux défis tant organisationnels qu'humains d'un tel projet.

Parti du besoin d'une collectivité, le projet a grandi pour devenir un outil très populaire dans les organismes publics, les associations et les entreprises privées dans le monde entier. Son histoire est représentative du logiciel libre communautaire : GLPI naît d'un besoin local de gestion de parc et d'inventaire, puis trouve naturellement communauté et développeurs passionnés. Sur leur temps libre, ils animent celle-ci, la développent et prennent en compte ses demandes. Au fil du temps et des évolutions, la couverture fonctionnelle de GLPI s'agrandit et il commence à trouver une audience plus vaste. Des entreprises investissent dans le développement du produit afin de l'adapter à leurs besoins. La prise en compte des bonnes pratiques ITIL rend GLPI plus populaire, drainant des sociétés de services.

Les utilisateurs ont, pour une partie d'entre eux, une relation affective avec l'outil. Il a souvent été installé pour un périmètre réduit, et a grandi au fur et à mesure dans l'organisme. Interrogez-les et ils vous donneront une foule d'idées pour l'améliorer. Les chefs de projet GLPI ne désirent pas monnayer leurs contributions. Comprenant les besoins d'accompagnement des utilisateurs, ils décident de mettre en place un partenariat. Celui-ci permet aux sociétés de services de fournir des prestations autour de la solution, en bénéficiant du soutien de l'équipe de développement. Elle demande aux partenaires en échange des fonds et ressources qui permettent de faire vivre la communauté et d'effectuer les développements nécessaires à la croissance de l'outil. Ce mécanisme est intéressant et rare dans le monde du libre, composé soit de produits édités par des sociétés, soit uniquement par des communautés. Teclib', depuis sa création, a choisi le plus haut niveau de partenariat GLPI.

Ce mécanisme a bien fonctionné jusqu'en 2015, date à laquelle la gestion du projet change de véhicule : de communautaire, elle devient gérée par une société, Teclib'. Ce changement a pour but d'accélérer et de professionnaliser le développement de l'outil, et sa percée à l'international. Les premières appréhensions suivant cette annonce passées, l'accueil est positif. L'équipe Teclib', dont GLPI est le compagnon quotidien depuis des années, est très attachée à son développement libre. Pas question de faire une version propriétaire et nous le faisons savoir ! Nous introduisons un mécanisme de distribution, afin de fournir à nos partenaires du support et des services au travers de souscriptions, et de nous donner les moyens de faire grossir notre équipe de développement et nos services professionnels. Nous développons dans le même temps le réseau d'intégrateurs qui vont proposer notre solution.

En parallèle, nous nous attelons à remodeler l'interface, à ajouter de nouvelles fonctionnalités, et à mettre en place un site de suggestion. Depuis cette date, nous continuons à travailler sur GLPI pour l'améliorer et le moderniser. La communauté joue un rôle essentiel car elle valide, propose et veille à la bonne marche de l'édifice !

Pour les chefs de projet GLPI chez Teclib', c'est une opportunité unique : se voir donner la possibilité de façonner l'outil suivant notre vision. C'est comme être employé d'une société, et en devenir le gérant. GLPI est au cœur de notre stratégie d'éditeur. Nos autres produits actuels ou futurs se basent dessus ou s'y interfacent.

Préface

Nos partenariats avec des intégrateurs sont des aventures humaines, au même titre que GLPI en est une. C'est dans ce cadre que nous travaillons de manière poussée et productive avec l'équipe de Synairgis pour l'intégration et le déploiement de GLPI. Leur expérience leur a donné envie d'écrire cet ouvrage afin de rendre accessible un contenu concret pour vous permettre d'encadrer l'usage de GLPI avec les bonnes pratiques du marché, en termes de processus et de procédures.

Nous espérons que vous apprécierez ce livre et qu'il vous aidera dans la mise en place de GLPI en conformité avec le référentiel ITIL. Il nous a d'ores et déjà permis, en interne, de débattre d'améliorations pour les versions suivantes de GLPI !

Bonne lecture.

Walid Nouh

R&D Manager

wnouh@teclib.com