

# GLPI

Un sistema libero di gestione del parco  
macchine aziendale

Marco Gaiarin

LUG Pordenone

LinuxDay – 24/10/2009 – ITIS J.F.Kennedy - Pordenone

# Il problema

Quando in azienda il numero degli *asset* cresce, diventa complicato gestirli, in particolare:

- la gestione degli aspetti contabili;
- la gestione dei *collegamenti*;
- la gestione delle licenze;
- la gestione delle problematiche (e la loro soluzione).

# Il mio percorso

- Come tutti, credo, si inizia con adesivi attaccati alle macchine e fogli elettronici;
- scopro IRM (<http://irm.stackworks.net/>): sistema rigido, ma mi piace l'idea di avere una *asset management system* integrato con un *trouble ticketing system*;
- passo a GLPI (<http://www.glpi-project.org/spip.php?lang=en>): la codebase e la filosofia sono le stesse, è attivamente sviluppato e molto più funzionale.

# Caratteristiche di GLPI

- Classica applicazione web LAMP: multiutenza e massima accessibilità; usa AJAX;
- base dati pulita e organizzazione rigida ma ben strutturata; plugin;
- gestione asset, gestione chiamate, dati contabili, documenti, knowledgebase/FAQ, ...
- Gestione di relazioni e collegamenti tra tutte queste entità;
- Gestione ad entità multipla, anche gerarchica;
- Gestione fonti di autenticazione esterne.

# La filosofia di GLPI/1

Molte applicazioni di questo tipo utilizzano un approccio molto flessibile e strutturato, in cui gli asset vengono definiti con dei metadati, si fa abbondante (ab)uso di XML e tecnologie correlate.

Ma se si parte da zero o non si hanno le idee chiare, come scrivere i metadati?

In questi anni ho imparato che fidarsi ogni tanto fa bene...

# La filosofia di GLPI/2

Il bazaar in salsa francese:

- base dati rigida ma sufficiente completa;
- modo di operare (workflow) parimenti rigido, ma anche ben strutturato;
- nessuna rigidità sulla quantità e qualità dei dati;
- ti manca qualcosa? Scriviti un plugin...

Il progetto comunque ha delle stranezze (BTS chiuso?), è veramente *la grandeur*?

# Concetti di base

- Entità: permette di gestire una struttura gerarchica, limitando la visibilità degli asset al minimo necessario;
- Regole: con le regole è possibile impostare automaticamente entità e profili;
- Utenti, gruppi, ruoli e fonti di autenticazione: il programma cambia totalmente con il ruolo;
- Dropdown: mi permette di parametrizzare ogni aspetto.

# Asset

## Permette di gestire

- Computer
- Schermi
- Programmi e licenze
- Apparati di rete
- Stampanti
- Periferiche varie
- Telefoni
- Consumabili e in particolare cartucce



# Asset/2

Per ognuna di queste tipologie permette di gestire:

- Dati di base
- Connessioni, generiche e specifiche, e a entità, luoghi o persone
- Informazioni contabili
- Documenti, collegamenti e note
- Chiamate

# Assistenza

Il sistema di TTS non è proprio al top (manca ad esempio una funzione di merge), ma ad ogni modo fa il suo sporco lavoro.

Interfaccia dedicata per gli utenti, con la possibilità di gestire una FAQ/KB e un sistema di prenotazione.

Gestione della pianificazione (non la uso).

Gateway email bidirezionale e gestione documenti.

# Gestione contabile

- Rubrica contatti
- Rubrica aziende
- Gestione contratti
- Gestione documenti

# Conclusioni

- Prodotto che deve sicuramente maturare, ha qualche baco (anche grosso vedi autenticazione in multiutenza) ma funziona.
- La potenza è nella correlazione delle informazioni, da farsi a piacimento e a strati.
- Il sistema non è solo utile allo staff, ma a tutti.
- Come capita spesso nei bazaar... a breve il supporto a ITIL (<http://it.wikipedia.org/wiki/ITIL>).
- Di plugin c'è da prendersi una indigestione...
- Come abusarne: gestione elettromedicali.

# Altro

Devo provare CMDBuild:

<http://www.cmdbuild.org/>

Progetto nato ITIL-compliant fino dall'inizio, basato su Java/XML, ma soprattutto... base a Udine, sponsorizzato dal comune.

In aziende dove il settore IT è già ben strutturato e policy-driven, probabilmente può essere una scelta migliore...