

## Système de gestion d'incident via GLPI

Pour la gestion des incidents nous avons décidé de mettre en place GLPI version 9.5.3 sur le serveur ITCLOUD, c'est un système qui permet la gestion des tickets et l'inventaire du parc informatique. Les utilisateurs peuvent générer des tickets avec que suivre leur avancement ainsi que de communiquer avec le support technique depuis l'interface de GLPI. La gestion de l'inventaire se fait également depuis cette même interface, il est donc possible mettre les deux en relation très simplement.

Il faudra créer les utilisateurs manuellement afin de donner les identifiants et les mots de passe aux utilisateurs et au support. Il n'y aura besoin que de 2 groupes de compte utilisateurs : le support technique qui a accès aux tickets et à l'inventaire, et les utilisateurs standard qui n'auront accès qu'au tickets. Un compte de supervision sera également créé pour gérer le tout.

Une procédure d'usage de GLPI pour la gestion de tickets et du patrimoine informatique est en annexe pour les utilisateurs et le support technique.

The screenshot shows the GLPI Tickets interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Créer un ticket', 'Tickets' (which is highlighted in red), 'Réservations', and 'Faire une question'. Below the navigation bar, there is a search bar and a filter section with options like 'Rechercher', 'Groupe', and 'Trier par'. A table displays two tickets:

ID	Titre	Status	Dernière modification	Date d'insertion	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribut à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
2	Titre 2.L	Nouveau	2021-02-08 18:36	2021-02-12 23:00	Moyenne	un utl	un utl		
1	Titre 1.L	Nouveau	2021-02-08 15:24	2021-02-08 15:29	Moyenne	un utl	un utl		

At the bottom of the page, there is a footer with the text 'GLPI Copyright (C) 2013-2020 Tchibz and contributors'.

Référence :

GLPI 9.5.3 : <https://glpi-project.org/fr/glpi-9-5-3/>