

Présentation de l'outil de ticket

GLPI est un logiciel de gestion de parc informatique et d'helpdesk, open source et gratuit, conçu pour gérer l'ensemble des processus de gestion d'ITSM (IT Service Management).

Les différentes fonctionnalités de GLPI sont :

- Gestion d'inventaire : GLPI permet de recenser et de gérer un inventaire complet des composants informatiques (ordinateurs, logiciels, périphériques, réseau, etc.) et non informatiques.
- Helpdesk : L'outil offre une fonctionnalité de gestion des tickets pour le support IT, permettant une prise en charge efficace des incidents et des demandes des utilisateurs.
- Gestion des connaissances : Intégration d'une base de connaissances pour partager des informations et des solutions aux problèmes fréquents.
- Gestion des contrats, licences et documents : Suivi des contrats, des licences logicielles et de tout document associé au parc informatique.
- Réservations de ressources : Facilité pour les utilisateurs à réserver des équipements ou des salles via l'interface de GLPI.
- Rapports et statistiques : Outils avancés pour générer des rapports et des statistiques détaillées sur l'inventaire, les incidents, etc.

L'hôpital utilise GLPI pour gérer et inventorier les ordinateurs, les imprimantes, les équipements réseau et les logiciels :



Les techniciens ont créé des groupes en fonction du domaine pour faciliter la gestion des tickets.

