

01-Cahier des charges

GLPI va permettre de faire la remonté d'inventaire du parc informatique via l'agent Fusion Inventory qui sera déployé sur l'ensemble des postes.

En parallèle une gestion de ticket sera mise en place pour pouvoir répondre aux demandes internes mais aussi potentiellement aux demandes externes.

Cahier des charges :

GLPI doit pouvoir être connecté à notre serveur OpenLDAP pour l'authentification.

GLPI doit pouvoir fournir une interface web permettant de gérer les tickets

GLPI doit pouvoir gérer plusieurs types de demande de ticket :

- Création d'un ticket depuis l'interface
- Création d'un ticket depuis 1 ou plusieurs adresses mail en fonction du type de demande

GLPI doit pouvoir cloisonner les types de demande par groupe d'utilisateur

Exemple de type de demande :

- Support Service Informatique Interne
- Supprt Applicatif GO
- Support Applicatif SIG
- Support autres à définir

GLPI doit pouvoir adapter le processus de gestion de vie du ticket en fonction du type de demande

GLPI doit pouvoir remonter de stats de suivi des tickets de façon manuelle voir automatique

Revision #1

Created 8 February 2024 08:18:13 by Jérôme

Updated 3 March 2026 08:05:53 by Jérôme