

# GLPI - Présentation de la gestion des incidents

GLPI permet de gérer l'assistance aux utilisateurs en gérant les incidents.

Cet atelier s'adresse plus particulièrement aux étudiants de l'option **SLAM**. En effet une présentation de l'assistance aux utilisateurs a été faite dans le module **SISR1 - Maintenance des accès utilisateurs**.

## Documentation en français :

document pdf :

- <https://forge.indepnet.net/attachments/download/1152/glpidoc-0.83.1.pdf>

Sites Web :

- <http://www.glpi-project.org/DOC/FR/>
- [www.glpi-project.org/wiki/](http://www.glpi-project.org/wiki/)

Un outil d'assistance à l'utilisateur permet notamment de fournir une aide à distance et de centraliser et stocker l'ensemble des données.

Des **tickets incidents**, liés à un des éléments de l'inventaire, peuvent être émis par les utilisateurs de GLPI.

Selon le **profil** de l'utilisateur, Il est possible de spécifier **sur quels matériels** il peut faire des demandes (soit uniquement le matériel lié à son compte, soit tous les matériels).

Par défaut, n'importe quel utilisateur peut émettre un ticket sur un élément que l'administrateur lui a affecté.

Dans le cadre de cette **activité**, vous utiliserez des **comptes** en utilisant des options par défaut , mais il est évident qu'en environnement de production des comptes utilisateurs avec des profils spécifiques doivent être créés.

## Retour Activité A9

- [A9 - La gestion des incidents avec GLPI](#)

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

[/doku.php/si7/configuration/glpi\\_gestionincident\\_01](#)

Last update: 2015/11/05 00:19

