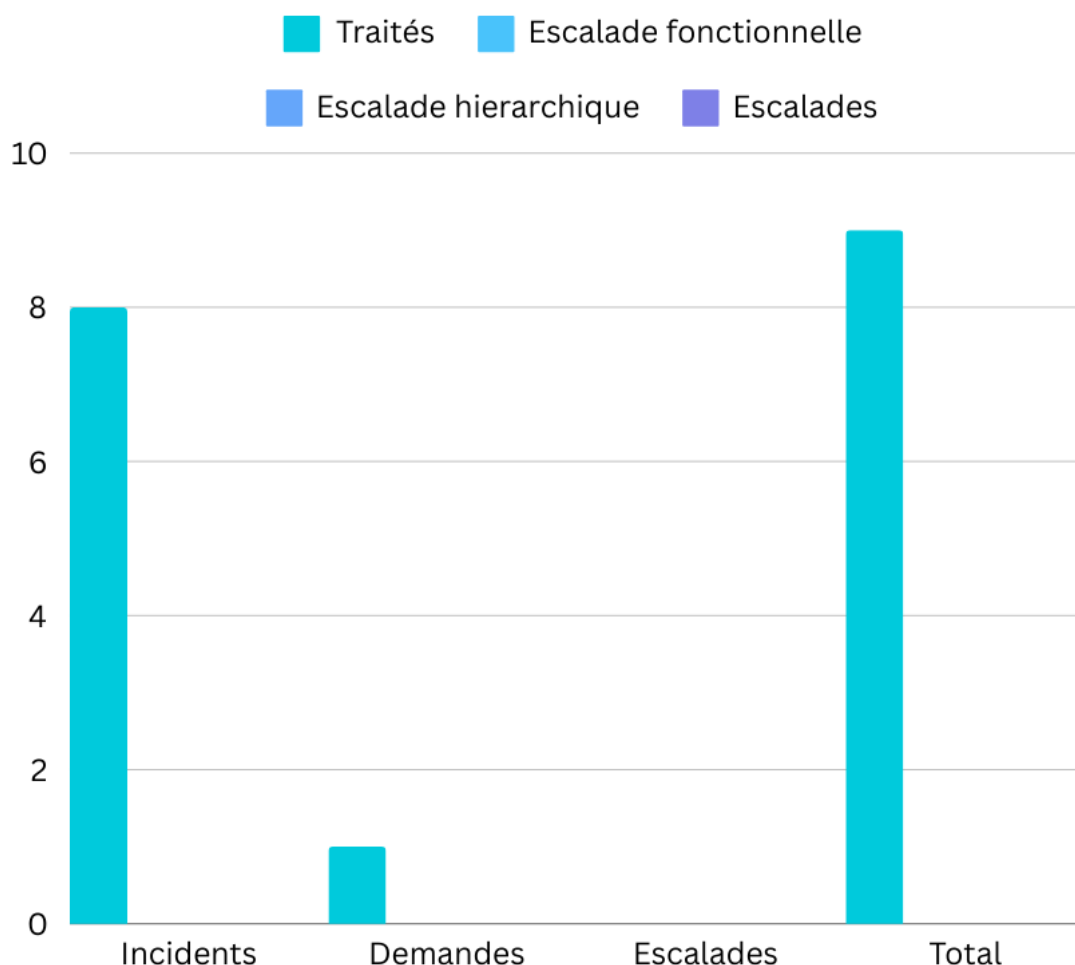


Suite au mail de Marina, un nouveau serveur GLPI a dû être installé de zéro. Nous avons choisi Debian 12 comme système d'exploitation pour sa fiabilité et sa stabilité.

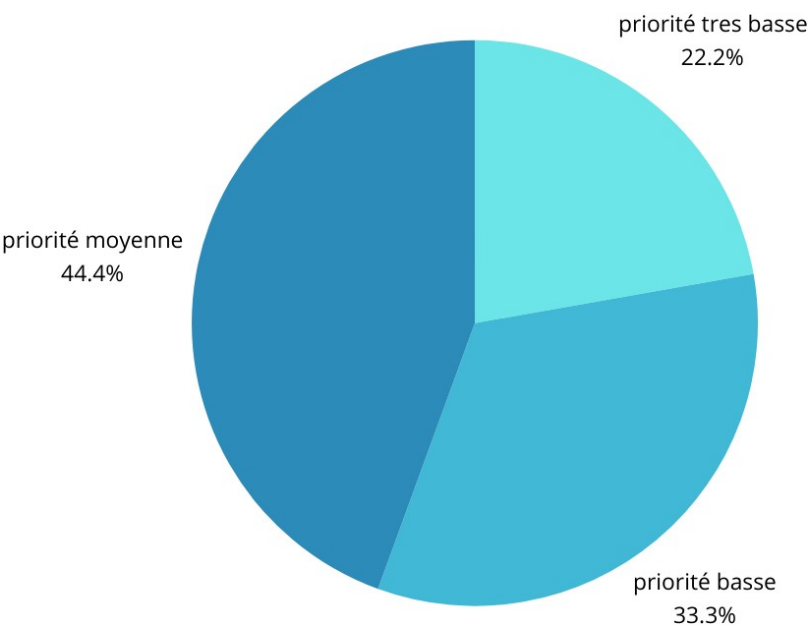
Après l'installation de l'OS et de GLPI, il a fallu saisir les différents tickets et les attribuer aux personnes appropriées (techniciens ou administrateurs). En s'appuyant sur les bonnes pratiques ITIL, chaque ticket a été classé par priorité, en fonction de son impact et de son urgence. Ce traitement a nécessité des contacts réguliers avec diverses personnes internes et externes à l'entreprise. L'administrateur peut donc intervenir sur des tâches très diverses, allant de la commande de nouveaux disques durs à la médiation entre collaborateurs de différents niveaux hiérarchiques.

Voici le bilan statistiques des tickets reçus aujourd'hui :

Nombre et traitement des tickets reçus :



Statistiques sur la priorisation des tickets :



Statistiques sur la résolution des tickets :

