Ticketing sur GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open-source de gestion des services informatiques, permettant de suivre, gérer et optimiser les ressources matérielles et logicielles d'une organisation.

Cette mission consiste à répondre aux **demandes** et **incidents** rencontrés par les **utilisateurs**. Ces demandes varient en fonction des situations.

Les **types** de demandes et incidents sont généralement **mineurs** mais demeurent importants pour les utilisateurs. Ils peuvent découler d'une **mauvaise utilisation** de leur part ou de **notre côté**.

Par exemple, lors du déploiement de la mise à jour de Firefox, nous avons rencontré un problème lié à la gestion des langues.

En effet, le **paquet Firefox** ne prend pas en charge toutes les langues dans un seul fichier, chaque langue nécessite son propre paquet.

```
4164  firefoxpkg)
4165      name="Firefox"
4166      type="pkg"
4167      downloadURL="https://download.mozilla.org/?product=firefox-pkg-latest-ssl&os=osx&lang=fr"
```

Cet incident, bien que mineur, a eu un **impact limité**, car la règle de mise à jour venait tout juste d'être activée. Après avoir stoppé la règle et corrigé le lien, celle-ci a pu être redémarrée sans aucun problème.