



# LOGICIELS DE TICKETING

S P I C E W O R K S   *&*   G L P I



# Spiceworks

**Est un logiciel gratuit conçu pour permettre aux professionnels de l'informatique de gérer leur infrastructure informatique de façon efficace. Il propose une gamme d'outils pour l'inventaire du réseau, la création de tickets et la surveillance du réseau. Au niveau des données, elles sont hébergées dans le cloud.**

## Ses fonctionnalités :

- Assistance
- Help Desk
- Création de tickets
- Surveillance du réseau
- Agent Shell Tray
- Tableau d'activité
- Creation d'archive consultable

## Ses avantages :

- Mise en place rapide
- Bonne ergonomie et facilité de navigation
- Ajout d'utilisateurs et attribution de leur fonction plutôt facile
- Système de billetterie basé sur le cloud pratique et efficace, facilitant l'enregistrement des tickets
- Présence de traceur qui permet l'enregistrement de tout
- Possibilité du mode sombre

- 
- ✓ Simplicité
  - ✓ Ergonomique
  - ✓ Efficacité
  - ✓ Surveillance





(Gestionnaire Libre de Parc Informatique) c'est un logiciel open source conçu pour la gestion des services informatiques et des ressources.

# GLPI

## Avantages :

- Il peut être géré localement
- permet de gérer les contrats ,licences ,fournitures
- Absence de publicités contrairement à Spiceworks
- Possibilité de créer un ticket anonyme qui permet de ne pas s'identifier au préalable mais cette fonctionnalité doit être autorisée
- possibilité de gérer les autorisations suivant les utilisateurs avec la possibilité d'intégrer un serveur LDAP tel qu'un active Directory
- inventaires avec le plugin FusionInventory
- enquête de satisfaction via les tickets

## Fonctionnalités :

- Gestion des actifs
- Gestion des incidents
- Gestion des demandes de service
- Base de connaissances
- Gestion des changements
- Suivi des contrats et fournisseurs
- Reporting et statistiques
- Gestion des projets
- Interface personnalisable
- Multi-utilisateurs et permissions





Tableau comparatif	Spiceworks	GLPI
Objectif principal	Gestion des infrastructures et des actifs IT	Gestion du parc informatique et helpdesk
Fonctionnalités clés	Suivi des performances, gestion des actifs, analyse des dépendances	Gestion des actifs, gestion des tickets, cycle de vie des équipements
Performances	Optimisé pour petites et moyennes entreprises	Efficace pour la gestion d'un grand nombre d'actifs
Communauté et support	Communauté en croissance, support présent	Large communauté active, nombreux plugins
Facilité d'utilisation	conçue pour la facilité d'emploi et l'ergonomie, adapté à tous les profils	conviviale, interface adaptée pour les utilisateurs IT
Coût	Gratuit et le sera toujours, support, mise à jour et amélioration gratuite	Open-source avec support commercial disponible

## Workspice/GLPI



vs



# Comparaison

