

Comparatif des outils de gestion de services informatiques : GLPI vs OTRS

1. Présentation des outils

GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est une solution open source de gestion des services informatiques offrant une gamme complète de fonctionnalités : gestion des incidents, des demandes, des changements, de la base de connaissances, et du parc informatique via des plugins comme FusionInventory.

OTRS

OTRS (Open Ticket Request System) est une solution de gestion de tickets très utilisée dans le domaine du support client et de l'ITSM (IT Service Management). Elle est particulièrement adaptée pour les centres de services et offre de nombreuses options de personnalisation, d'automatisation et de gestion des SLA.

2. Modes opératoires

A. GLPI

Utilisation depuis un poste client :

- Se connecter via un navigateur web à l'interface GLPI.
- Créer un ticket d'incident ou une demande d'assistance.
- Suivre l'état du ticket (en cours, résolu, fermé).
- Consulter la base de connaissances.
- En tant qu'administrateur, gérer les utilisateurs, les profils, et les règles de tickets.

Fonctionnalités principales :

- Gestion des incidents et demandes
- Base de connaissances
- Suivi de parc informatique (via FusionInventory)
- Planification des interventions
- Rapports et statistiques
- Multi-profil et gestion fine des droits

B. OTRS

Utilisation depuis un poste client :

- Se connecter via un navigateur web à l'interface OTRS.
- Soumettre un nouveau ticket ou réponse.
- Suivre l'évolution de la demande via notifications.
- Accéder à la base de connaissances (si activée).
- Administrer les files de tickets, les groupes, les SLA, et les automatisations.

Fonctionnalités principales :

- Gestion avancée des tickets
- Gestion des SLA (Service Level Agreements)
- Automatisation des flux de travail
- Notifications et alertes par e-mail
- Gestion des utilisateurs, rôles et permissions
- Multilingue et multi-canal (e-mail, web, téléphone)

3. Tableau comparatif

Critères	GLPI	OTRS
Licence	Open Source	Open Source (édition communautaire)
Interface web	Oui	Oui
Gestion des tickets	Oui	Oui (avancée)
Base de connaissances	Oui	Oui
Automatisation	Limitée	Avancée
SLA	Basique via plugins	Intégré nativement
Multilingue	Oui	Oui
Suivi du parc	Oui (via FusionInventory)	Non
Complexité d'installation	Moyenne	Élevée
Adapté pour	Support IT + gestion de parc	Support IT, centres de services

4. Recommandation

GLPI est particulièrement adapté aux structures qui souhaitent à la fois gérer les demandes informatiques et superviser leur parc matériel. Il est idéal pour les environnements éducatifs, collectivités, et PME ayant des besoins globaux en gestion IT.

OTRS, de son côté, s'adresse plutôt aux centres de services ou aux organisations ayant un fort besoin de gestion des processus, des SLA, et d'une automatisation poussée. Il est plus exigeant à configurer mais offre une puissance supérieure pour les grands volumes de tickets et les environnements multilingues ou multi-canaux.

En conclusion, pour une gestion complète IT avec parc matériel, privilégier GLPI. Pour un système de support plus industrialisé et structuré, OTRS est recommandé.