

## **AP 5 : LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION D'INCIDENT**

### **Activités du référentiel – épreuve E4 – 2024.25**

- **GESTION DU PATRIMOINE INFORMATIQUE**
- **TRAVAIL EN MODE PROJET**
- **MISE A DISPOSITION DES UTILISATEURS D'UN SERVICE INFORMATIQUE**

### **MISSIONS**

Afin d'améliorer la qualité du service support rendu aux utilisateurs, le DSI vous demande de mettre en place l'outil GLPI.

Il vous est alors demandé :

- De présenter cet outil (version, fonctionnalités utilisées, licence)
- De réaliser une topologie présentant les ressources numériques nécessaires à son déploiement
- D'installer et de configurer cet outil sur machine
- De valider cela par une phase de test et de créer un ticket test
- De créer le logigramme ( workflow) représentant le cycle de vie du ticket
- De rédiger une procédure à destination de vos utilisateurs afin de leur faciliter la prise en main de cet outil et leur futur usage.

### **PLANNING DU PROJET**

- Remise des dossiers écrits et intégration des documents individuels au portefeuille de compétences le 29 mai
- Validation des compétences sur machine le 29 mai

### **REALISATIONS ET LIVRABLES**

- L'installation de GLPI devra être réalisée et testée sur chaque machine de chaque membre de l'équipe projet
- Vos travaux et présentations doivent respecter des règles d'exigence professionnelle tant dans la forme (orthographe, syntaxe, vocabulaire...) que dans les démarches (fiabilité des sources, rigueur des travaux, faisabilité et adaptabilité...)
- Les documents seront normalisés
- Les documents individuels associés à intégrer à votre portefeuille de compétences seront :
  - planning et répartition du travail
  - présentation de l'outil GLPI
  - topologie
  - procédure d'installation
  - fichier de configuration
  - schéma du cycle de vie du ticket et explications
  - tests et ticket test
  - procédure utilisateur