**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