



**ASSUR Mer**  
**Atelier Professionnel**

## **Projet : Le Centre D'assistance**

### **MISSION 5 : MISE EN PLACE D'UN CENTRE D'ASSISTANCE**

Afin de gérer au mieux le patrimoine informatique d'Assur-mer et de pouvoir répondre aux incidents et aux demandes d'assistance des utilisateurs. (Assistance qui pourra se faire avec l'outil de prise de contrôle à distance que vous avez choisi : voir **Mission 4**)

Votre DSI vous charge principalement d'étudier les principales fonctionnalités de gestion d'inventaire et de support aux utilisateurs que propose la solution GLPI.

Vous ferez également :

- L'étude des différents types de logiciel. (Libre ou propriétaire)
- Ainsi qu'une recherche concernant le cycle de vie d'un ticket d'incident.

### **REALISATIONS ET LIVRABLES**

Vous remettrez les documents associés suivants :

Document 1 : Etude des différents types de logiciel (propriétaire, libre)

Document 2 : Etude des principales fonctionnalités de GLPI.

Document 3 : Etude du cycle de vie d'un ticket d'incident.

NB : Patrimoine (postes de travail, serveurs, imprimantes, matériel d'interconnexion, logiciels, licences utilisées, etc.)

### **Planning de travail**

Lundi 21/02: Remise des Travaux et présentation orale et démonstration.