



# LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION D'INCIDENT

LE CLAINCHE  
Killian

Date :  
20/05/2024

## Sommaire

I.	Phase de test.....	3
A)	Compatibilité avec l'infrastructure existante .....	3
B)	Fonctionnalités.....	3
C)	Simulation d'envoi et de traitement d'un ticket .....	3

## I. Phase de test

### A) Compatibilité avec l'infrastructure existante

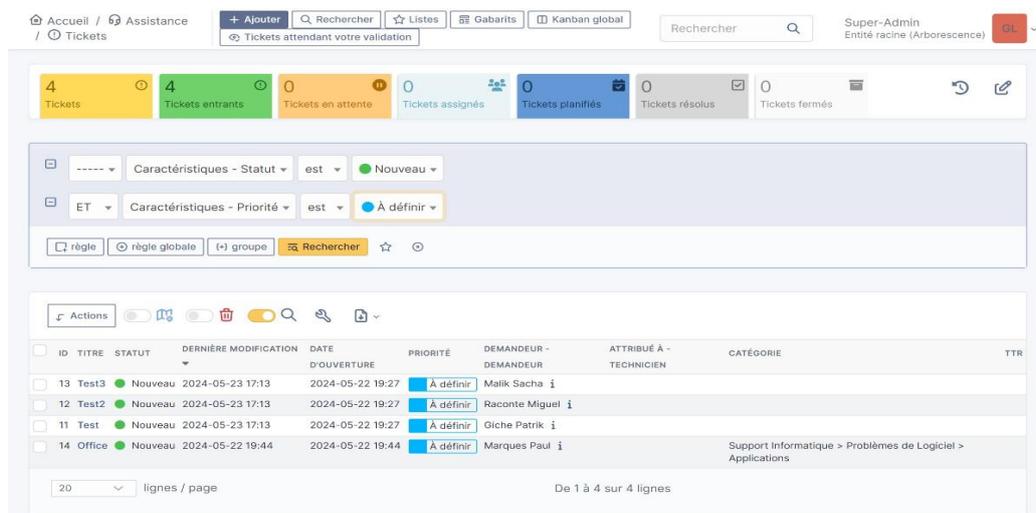
GLPI a été intégré de manière harmonieuse avec les autres composants de notre infrastructure informatique, démontrant ainsi sa capacité à fonctionner efficacement avec nos serveurs, bases de données et systèmes d'exploitation. Nous avons vérifié que GLPI interagissait correctement avec les systèmes existants sans provoquer de conflits ou de dysfonctionnements. De plus, nous avons réalisé des tests sur des machines virtuelles avec différentes configurations pour garantir que GLPI était compatible avec différents environnements et types de déploiement.

### B) Fonctionnalités

Nous avons passé en revue les fonctionnalités de GLPI avec attention, notamment sa capacité à gérer efficacement les tickets, les actifs et la base de connaissances. Chaque fonctionnalité a été testée minutieusement pour garantir sa compatibilité avec nos besoins opérationnels spécifiques. Nous avons évalué la configuration de ces fonctionnalités ainsi que leur utilisation pratique afin de nous assurer qu'elles étaient facilement accessibles et compréhensibles pour les membres de notre équipe.

### C) Simulation d'envoi et de traitement d'un ticket

Pour évaluer l'efficacité du processus de gestion des tickets, des tests ont été effectués en simulant l'envoi de différents types de tickets par les utilisateurs finaux. Nous avons vérifié que les tickets étaient correctement reçus par l'équipe de support, attribués aux bons agents et suivis jusqu'à leur résolution. Cette phase a permis de valider la réactivité du système et la qualité du suivi des incidents.



ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
13	Test3	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Malik Sacha			
12	Test2	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Raconte Miguel			
11	Test	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Giche Patrik			
14	Office	Nouveau	2024-05-22 19:44	2024-05-22 19:44	À définir	Marques Paul		Support Informatique > Problèmes de Logiciel > Applications	