

# Collecter, suivre et orienter des demandes

Compétence acquise -> Lors de la gérance de la Hotline et de l'utilisation de G@CI ( qui est notre GLPI) et le traitement des tickets

The image displays two screenshots of the G@CI (GLPI) interface, illustrating the process of collecting, following, and orienting requests (tickets).

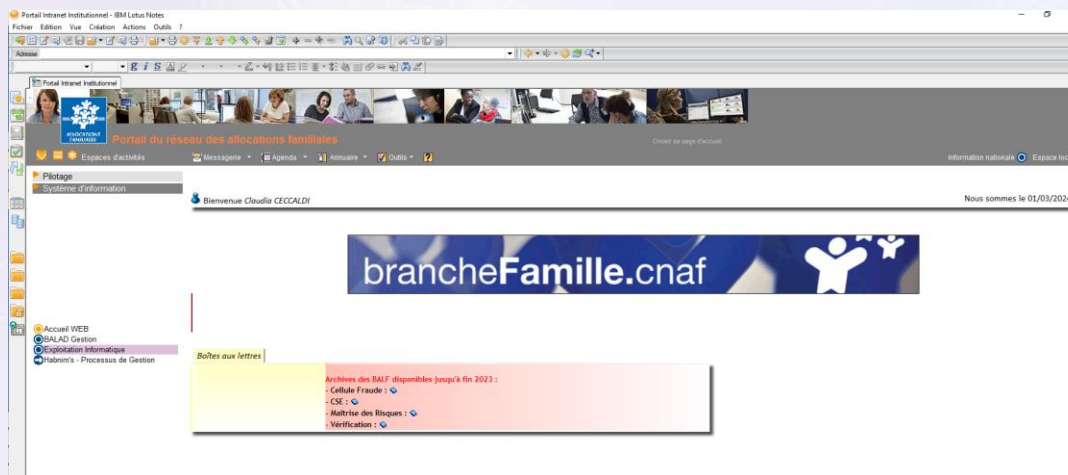
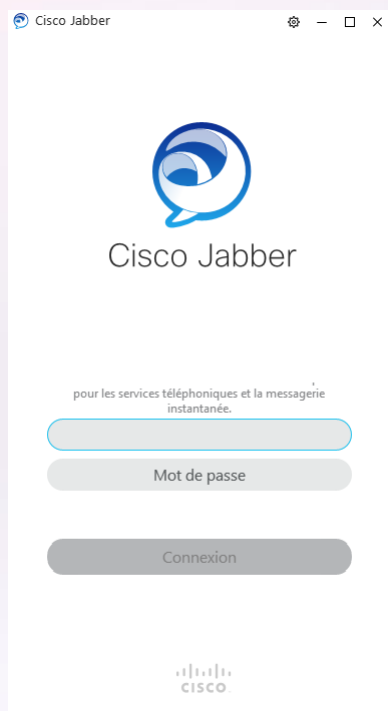
**Left Screenshot (Sidebar):** Shows the G@CI logo and a sidebar menu. The 'Assistance' section is expanded, and 'Tickets' is highlighted. Other menu items include 'Parc', 'Créer un ticket', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Formulaires', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'.

**Right Screenshot (Main View):** Shows the 'Tickets' page. The top navigation bar includes 'Accueil / Assistance / Tickets', a '+ Ajouter' button, a search bar, and filters for 'Listes', 'Gabarits', 'Kanban global', and 'Tickets attendant votre validation'. The main content area displays a table of tickets with columns: ID, TITRE, ENTITÉ, PRIORITÉ, TYPE, DATE, STATUT, DEMANDEUR, ATTRIBUÉ À, and DERNIÈRE MODIFICATION. A large greyed-out area is present in the center of the table, likely indicating a loading or error state. The bottom of the page shows pagination information: 'De 1 à 15 sur 170 lignes'.

# Traiter des demandes concernant les applications

Compétence acquise -> En gérant la hotline, en traitant les tickets et en intervenant sur les applications propres à l'entreprise

Telles que ...



Sans oublier toutes les interventions concernant les outils faisant partis de Microsoft 365 et Teams