

- **Durand Alexandre :**
  - o Président Directeur Général :
    - *Observateur*, il peut tout observer mais il ne doit rien modifier
- **Lefebvre Marc :**
  - o Directeur du Support Logiciel :
    - *Observateur*, il gère les équipes et un rôle Directeur Support Logiciel pour gérer les tickets et les changements, valider les demandes de changement et la consultation des éléments matériels liés aux tickets
    - *Groupe logiciel et responsable du groupe*
- **Morel Isabelle :**
  - o Responsable Adjointe du Support Logiciel :
    - *Technician*, car elle gère les équipes en soutiens, avec un rôle Responsable Adjoint pour gérer les plannings
    - *Groupe logiciel*
- **Simon David :**
  - o Directeur du Support Réseau :
    - *Observateur*, il gère les équipes et un rôle Directeur Support Réseau pour gérer les tickets et les changements, valider les demandes de changement et la consultation des éléments matériels liés aux tickets
    - *Groupe réseau et responsable du groupe*
- **Fontaine Camille :**
  - o Responsable Adjointe du Support Réseau :
    - *Technician*, car elle gère les équipes en soutiens, avec un rôle Responsable Adjoint pour gérer les plannings
    - *Groupe réseau*
- **Blanc Laurent :**
  - o Directeur de la Sécurité Informatique :
    - *Observateur*, il gère les équipes et un rôle Directeur Support Sécurité Informatique pour gérer les tickets et les changements, valider les demandes de changement et la consultation des éléments matériels liés aux tickets
    - *Groupe sécurité et responsable du groupe*
- **Guerin Sarah :**
  - o Responsable Adjointe de la Sécurité Informatique :
    - *Technician*, car elle gère les équipes en soutiens, avec un rôle Responsable Adjoint pour gérer les plannings
    - *Groupe sécurité*
- **Martin Pierre :**
  - o Responsable du HelpDesk :
    - *Super-Admin*, car il gère l'intégralité du système
- **Dubois Sophie :**
  - o Technicien Niveau 1 Logiciel :
    - *Technician*, car elle s'occupe seulement de résoudre des tickets
    - *Groupe logiciel*
- **Leroy Julien :**
  - o Technicien Niveau 1 Réseau :
    - *Technician*, car il s'occupe seulement de résoudre des tickets
    - *Groupe réseau*
- **Moreau Clara :**
  - o Technicien Niveau 2 Logiciel :

- *Technician*, car elle s'occupe seulement de résoudre des tickets
- *Groupe Logiciel*
- **Bernard Thomas :**
  - Technicien Niveau 2 Sécurité :
    - *Technician*, car il s'occupe seulement de résoudre des tickets
    - *Groupe sécurité*
- **Fournier Nicolas :**
  - Technicien Niveau 3 Réseau :
    - *Technician*, car il s'occupe seulement de résoudre des tickets avec un rôle Niveau 3 pour valider les actions pour les incidents critiques et l'accès aux matériels nécessaires pour résoudre les incidents
    - *Groupe réseau*
- **Rousseau Laura :**
  - Technicien Niveau 3 Systèmes :
    - *Technician*, car elle s'occupe seulement de résoudre des tickets avec un rôle Niveau 3 pour valider les actions pour les incidents critiques et l'accès aux matériels nécessaires pour résoudre les incidents
    - *Groupe réseau*
- **Petit Antoine :**
  - Analyste de Sécurité :
    - *Observer*, car il se concentre sur la surveillance des incidents de sécurité et effectue des audits pour renforcer les politiques de sécurité
    - *Groupe sécurité*
- **Girard Emma :**
  - Coordinatrice du Support :
    - *Supervisor*, car elle coordonne les résolutions des tickets

Pour les rôles Directeurs Support :

TICKETS															
	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITÉ	APPROBATION SOLUTION / RÉPONSE SATISFACTION (MES TICKETS)	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Tickets	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Coûts		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
Tickets récurrents		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>

  

VALIDATIONS						
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Validations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

ASSOCIATION	
Voir les matériels de mes groupes	<input checked="" type="checkbox"/>
Liaison avec les matériels pour la création de tickets	Mes éléments <input type="checkbox"/> - Tous les éléments <input checked="" type="checkbox"/>
Éléments associables aux tickets, changements et problèmes	<input type="checkbox"/>

Pour les rôles Responsables Adjoint :

VISIBILITÉ

LECTURE

VOIR MON PLANNING PERSONNEL

VOIR LES PLANNING DES PERSONNES DE MES GROUPES

VOIR TOUS LES PLANNINGS

SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT

Statistiques

☐

☐

Planning

☒

☒

☐

☐

Sélectionner/désélectionner tout

☐

PLANNING

LECTURE

METTRE À JOUR

CRÉER

PURGER

GÉRER LES ÉVÉNEMENTS D'ARRIÈRE PLAN

SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT

Évènements externes

☒

☒

☒

☐

☐

☐

Pour les rôles Niveau 3 :

VALIDATIONS						
	PURGER	CRÉER POUR UNE DEMANDE	CRÉER POUR UN INCIDENT	VALIDER UNE DEMANDE	VALIDER UN INCIDENT	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Validations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

CHANGEMENTS											
	VOIR (AUTEUR)	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	VOIR TOUS	VALIDER	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Changements	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
Validations				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Changements récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>

Les groupes :

<input type="checkbox"/> NOM COMPLET ▲	ENTITÉ
<input type="checkbox"/> Logiciel	Entité racine
<input type="checkbox"/> Réseau	Entité racine
<input type="checkbox"/> Sécurité	Entité racine