

Répondre aux incidents et aux demandes d’assistance et évolution

- 1. Mise en place d’un GLPI
- 2. Gestion des incidents du CHU
- 3. Réalisation de procédures sur le ticketing

1) Mise en place d’un GLPI

Gestion des utilisateurs et matrice des droits de l’entreprise TechSolutions Lille

TICKETS

	VOIR MES TICKETS	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	VOIR TICKETS DES GROUPES	VOIR TOUTS LES TICKETS	VOIR ASSIGNÉ	ASSIGNER	VOLER	ÊTRE EN CHARGE	MODIFIER LA PRIORITE	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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>									<input checked="" type="checkbox"/>
Tickets récurrents		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>									<input type="checkbox"/>

SUIVIS / TÂCHES

	VOIR LES PUBLICS	ÉDITER LES SUIVIS (AUTEUR)	AJOUTER SUIVI (DEMANDEUR)	PURGER	ÉDITER TOUTS	AJOUTER À TOUTS LES TICKETS	VOIR LES PRIVÉS	AJOUTER SUIVI (GROUPES ASSOCIÉS)	AJOUTER SUIVI (OBSERVATEUR)	AJOUTER À TOUTS LES ÉLÉMENTS	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Suivis	<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"/>
Tâches d'un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>				<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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ASSOCIATION

Voir les matériels de mes groupes

☐

Liaison avec les matériels pour la création de tickets

Mes éléments ☒ - Tous les éléments ☒

Matériels associables à un ticket

☒Ordinateur☒Moniteur☒Matériel réseau☒Périphérique☒Téléphone☒Imprimante☒Logiciel☒Salle serveur☒Bâle☒Châssis☒Base de données

VISIBILITÉ

	LECTURE	VOIR MON PLANNING PERSONNEL	VOIR LES PLANNING DES PERSONNES DE MES GROUPES	VOIR TOUTS LES PLANNINGS	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Statistiques	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>
Planning		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Sélectionner/désélectionner tout					<input type="checkbox"/>

PLANNING

	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	PURGER	GÉRER LES ÉVÉNEMENTS D'ARRIÈRE PLAN	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Événements externes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

PROBLÈMES

	VOIR (AUTEUR)	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	VOIR TOUTS	SÉLECTIONNER/DÉSÉLECTIONNER TOUT
Problèmes	<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"/>

CHANGEMENTS

	VOIR (AUTEUR)	LECTURE	METTRE À JOUR	CRÉER	SUPPRIMER	PURGER	LIRE LES NOTES	MISE À JOUR DES NOTES	VOIR TOUTS	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 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"/>

Sauvegarder

## Utilisateurs :

### Contexte de l'Entreprise : TechSolutions Lille techsolutions-lille.fr

Fondée en 2010, TechSolutions Lille est une entreprise innovante spécialisée dans les services informatiques pour les petites et moyennes entreprises de la région des Hauts-de-France. Située à Lille, la société a connu une croissance rapide grâce à son expertise en solutions logicielles, réseaux et sécurité informatique. Avec une équipe dédiée de professionnels, TechSolutions Lille s'engage à fournir un support technique de haute qualité et des solutions sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

### Organisation du Service HelpDesk

#### 0. Président Directeur Général (PDG)

- **Nom :** Durand
- **Prénom :** Alexandre
- **Login :** adurand
- **Mot de passe :** AlDur4nd#2024
- **Fonction :** PDG de TechSolutions Lille
- **Spécialité :** Direction générale
- **Explication :**
  - Alexandre Durand est le fondateur et PDG de TechSolutions Lille. Visionnaire et passionné par les technologies de l'information, il dirige l'entreprise avec l'objectif de fournir des solutions innovantes et un support client exceptionnel.

#### 1. Responsables par Spécialité

##### A. Spécialité Logiciel

##### 1. Directeur du Support Logiciel

- **Nom :** Lefebvre
- **Prénom :** Marc
- **Login :** mlefebvre
- **Mot de passe :** M@rcL3f3bvr3
- **Fonction :** Directeur du Support Logiciel
- **Spécialité :** Gestion du support logiciel
- **Explication :**
  - Marc Lefebvre supervise l'ensemble des opérations liées au support logiciel. Il est responsable de la stratégie, de la planification et de la gestion de l'équipe logicielle.

##### 2. Responsable Adjointe du Support Logiciel

- **Nom :** Morel
- **Prénom :** Isabelle
- **Login :** imorel
- **Mot de passe :** Is@b3ll3Mor3l
- **Fonction :** Responsable Adjointe du Support Logiciel
- **Spécialité :** Coordination du support logiciel

TC4-TC7

1

## 2) Gestion des incidents au CHU Screen de la liste des incidents

Asset Management											
Accueil X Incidents en cours X											
Actualiser											
Liste des incidents de mon/vos groupes en cours.											
Número	Priorité	Créé le	Tps restant	Verrou ?	Créateur	Etat	Groupe	Opérateur	Désignation	Pôle	Bâtiment
684903	P4	24/01/2025 13:38:48	95 h		XXXXXXXXXX	Transfert	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Office : préférence linguistique	0102	HOPITAL HURIEZ
684996	P3	24/01/2025 11:09:05	68 h		XXXXXXXXXX	Attente Editeur	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Sillage : Le critère Etat doit être combiné avec un autre critère	0107	HOPITAL JEANNE DE FLANDRE
684947	P2	24/01/2025 11:09:20	0 h		XXXXXXXXXX	Transfert	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	ETraceline : lenteurs constatées	0113	CENTRE DE BIOLOGIE
684908	P4	24/01/2025 10:40:05	92 h		XXXXXXXXXX	Transfert	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Sillage : Problème avec un dossier patient	0100	HOPITAL HURIEZ
684906	P3	24/01/2025 10:39:49	67 h		XXXXXXXXXX	Transfert	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Impossible de faire un bilan un protocole a déjà etas sélectionner	0100	HOPITAL HURIEZ
684765	P4	24/01/2025 08:41:52	90 h		XXXXXXXXXX	Attente Editeur	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Sillage : Problème technique a été détecté sur l'application	0115	HOPITAL ALBERT CALMETTE
684643	P4	23/01/2025 14:59:19	72 h		XXXXXXXXXX	Attente Utilisateur	Dossier Patient	XXXXXXXXXX	Sillage : lenteurs importantes durant la lecture d'un document depuis l'app	0112	SALENGRO

## Screen d'un incident que j'ai résolu au CHU

The screenshot displays a web-based ticketing system interface. At the top, a navigation bar includes 'Asset Management' and tabs for 'Accueil', 'Incidents en cours', 'Ticket ITSM', and 'Incident - 684972'. The main header shows the ticket title 'Problème d'accès à un dossier patient' and various action buttons like 'Passer en mode consultation', 'Changer d'état', 'Enregistrer', 'Dupliquer', 'Rafraîchir', 'Générer', and 'Envoyer un courriel'. Below the header, a sub-header lists navigation options: 'Tickets similaires', 'Liens', 'Notes', 'Tâches', 'Indicateurs', 'Actions (13)', 'Courriels (4)', 'Journal d'audit (10)', 'Pièces jointes', and 'Informations (11)'. The main content area is divided into two columns. The left column shows a conversation history with two messages. The first message states: 'L'utilisateur précise que ce n'est qu'avec ce dossier qu'elle a ce message d'erreur qui s'affiche'. The second message states: 'Sillage : Problème d'accès à un dossier patient. L'utilisateur m'indique que depuis ce matin elle n'arrive pas ouvrir un dossier patient pour impression'. An error dialog box is overlaid on the second message, displaying the text: 'Erreur', 'Erreur lors de l'ouverture du document.', 'Veuillez contacter votre administrateur.', and 'Erreur technique lors de l'ouverture du document.'. The right column shows a response from 'HADDADI Naël (Equipe R.A./Dossier Patient)' dated 'vendredi 24 janvier 2025 11:49:05 (Privé)'. The response text is: 'Merci de prendre en charge svp'. Below the conversation, a 'Solution' section contains a button 'Ajouter un commentaire'. The 'Options de résolution' section includes a 'Satisfaction utilisateur' dropdown menu, an 'E/S' dropdown menu, and a 'Non conforme' button.

### 3) Réalisation de procédures pour le ticketing

Pour certains tickets ou j'ai trouvé une solution complexe, mes collègues m'ont demandé de réaliser des documents de procédure pour résoudre les incidents du même type.