

## Mise en place d'un GLPI

Compétences mises en œuvre : Gérer le patrimoine informatique, répondre aux incidents et aux demandes d'assistances et d'évolution, Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tableau de bord

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil

Rechercher

Tableau de bord

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

Central

+

0 Logiciel

0 Ordinateur

0 Matériel réseau

0 Téléphone

0 Licence

0 Moniteur

0 Bale

0 Imprimante

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Aucune donnée trouvée

Statuts des tickets par mois

0 Ticket

0 Tickets en retard

Aucune donnée trouvée

Ordinateurs par Fabricant

Moniteurs par Modèle

Matériels réseau par

5 Utilisateurs

0 Groupe

0 Fournisseur

0 Document

1 Entité

8 Profils

0 Base de connaissances

0 Projet

TICKETS

VOIR MES TICKETS

LECTURE

METTRE À JOUR

CRÉER

SUPPRIMER

PURGER

VOIR TOUTES LES TICKETS

VOIR TOUTES LES TICKETS

VOIR MONSIEUR

ASSIGNER

VALIDER

ET RE-EN-ENVOYER

MODIFIER LA PRIORITÉ

APPREHENSION SOLUTION - REPONSE SATISFACTION AINSI

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Tickets

Cette

Tickets récurrents

Sélectionner/De sélectionner tout

SUIVI / TÂCHES

VOIR LES PROFILES

SELECTIONNER LES GROUPES ASSIGNEES

AUTOUR D'UN GÉNÉRALISME

PURGER

SELECTIONNER TOUT

AUTOUR À TOUTES LES TICKETS

VOIR LES PROFILES

AUTOUR D'UN GÉNÉRALISME ASSIGNEES

AUTOUR D'UN GÉNÉRALISME ASSIGNEES

AUTOUR À TOUTES LES ÉLÉMENTS

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Suivi

Tâches d'un ticket

Sélectionner/De sélectionner tout

VALIDATIONS

PURGER

CRÉER POUR UNE DEMANDE

CRÉER POUR UN INCIDENT

VALIDER UNE DEMANDE

VALIDER UN INCIDENT

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Validation

ASSOCIATION

VOIR LES MATÉRIELS DE MES GROUPES

Mon éléments

Lié avec les matériels pour la création de tickets

Matériels associables à un ticket

VISIBILITÉ

LECTURE

VOIR MONSIEUR PERSONNEL

VOIR LES PLANNING DES PERSONNELS DE MES GROUPES

VOIR TOUTES LES PLANNING

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Statistiques

Planning

Sélectionner/De sélectionner tout

PLANNING

LECTURE

METTRE À JOUR

CRÉER

PURGER

CRÉER LES ÉVÉNEMENTS D'ARRIVÉE PLUS

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Événements entrants

PROBLÈMES

VOIR LAURENCE

METTRE À JOUR

CRÉER

SUPPRIMER

PURGER

LIÉ LES NOTES

MISE À JOUR DES NOTES

VOIR TOUT

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Problèmes

CHANGEMENTS

VOIR LAURENCE

LECTURE

METTRE À JOUR

CRÉER

SUPPRIMER

PURGER

LIÉ LES NOTES

MISE À JOUR DES NOTES

VOIR TOUT

VALIDER

SELECTIONNER/DESELECTIONNER TOUT

Changements

Validation

Changements récurrents

Sélectionner/De sélectionner tout

Enregistrer

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 :** AlDurandK2024
- **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