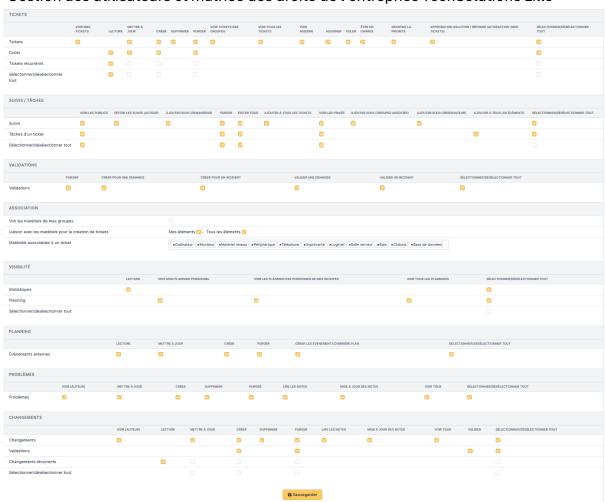
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et évolution

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

Mise en place d'un GLPI
Gestion des utilisateurs et matrice des droits de l'entreprise TechSolutions Lille



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 : A!Dur4nd#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

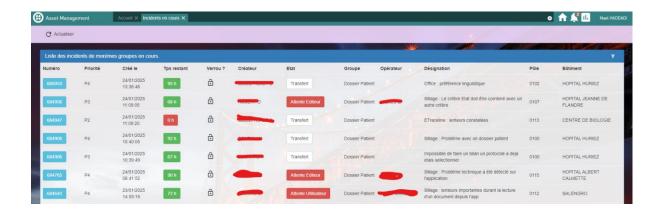
- 1. Directeur du Support Logiciel
 - Nom : Lefebvre
 - Prénom : Marc
 - Login : mlefebvre
 - Mot de passe : M@rcL3f3bvr3
 - o Fonction : Directeur du Support Logiciel
 - Spécialité : Gestion du support logiciel
 - Explication :
 - Marc Lefebvre supervise l'ensemble des opérations liées au support logiciel.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

2. Responsable Adjointe du Support Logiciel

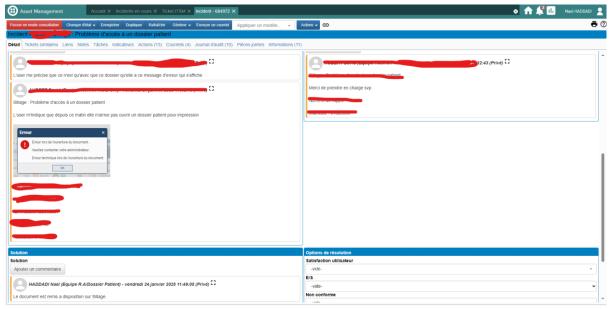
- Nom : Morel
- Prénom : Isabelle
- Login: imorel
- Mot de passe : Is@b3ll3Mor3l
- Fonction : Responsable Adjointe du Support Logiciel
- o Spécialité : Coordination du support logiciel

TC4-TC7

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



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



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.