


DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

PARCOURS	SISR <input checked="" type="checkbox"/>	SLAM <input type="checkbox"/>
Lieu de réalisation	THENEAS	
Période de réalisation	Du : 23/10/2023	Au : 25/07/2025
Modalité de réalisation	SEUL <input checked="" type="checkbox"/>	EN EQUIPE <input type="checkbox"/>

Intitulé de la mission	Gestion et traitement des tickets GLPI pour le service informatique
Description du contexte de la mission	Je suis technicien réseau au sein du service informatique, chargé de gérer les infrastructures réseau et de traiter les incidents et demandes via GLPI pour assurer la disponibilité et la performance du réseau de l'entreprise.

Contraintes & Résultat	Ressources fournies / contraintes techniques / Résultats attendu
	<p>Gérer les contraintes de temps et de ressources pour garantir des solutions rapides et efficaces, assurant ainsi la stabilité et la fiabilité du réseau.</p>

Modalités d'accès aux productions	Identifiants, mots de passe, URL d'un espace de stockage et présentation de l'organisation du stockage
	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure GLPI - URL : http://support.X.XI/

lpi

Parc Assistance Gestion Outils Plugins

Rechercher [Q] Français ? ★ Alexis Veloso

Accueil Assistance Tickets + 🔍

Entité racine (Arborescence) stagiaire ▼

[🗂️] ----- ▼ ...aractéristiques - Statut ▼ est ▼ Non résolu ▼

[🔖] règle [👤] groupe Rechercher ⭐ ↺ ↻

Affichage (nombre d'éléments) 15 [🌐] [🏠] Page courante en PDF paysage [📄] De 1 à 15 sur 110 > |

⚡ Actions

ID	Titre	Entité	Dernière modification	Statut	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Suivis - Nombre de suivis	Temps de résolution	Solution - Solution
12 321	calendrier	Entité racine > Theneas > Avm	18-06-2024 14:04	En cours (Attribué)	18-06-2024 14:04	Moyenne	Christine De La Tour			0		
12 320	TR: Saut de ligne dans fichier Excel	Entité racine > Europservev > Acefj	18-06-2024 10:38	Nouveau	18-06-2024 10:34	Moyenne	memoire@emmanuelco.org			0		
12 319	Autorisation sites	Entité racine > Theneas > Avm	17-06-2024 17:38	En cours (Attribué)	17-06-2024 15:10	Moyenne	Thomas Valvo	Frédéric Gascioli	Accompagnement / Utilisation	1		
12 318	Fidesco.fr / Accès serveur via Winscp	Entité racine > Europservev > Fidesco	17-06-2024 10:08	Nouveau	17-06-2024 10:04	Moyenne	Camille Le Campion			0		

Description détaillée de la situation professionnelle retenue et des productions réalisées
en mettant en évidence la démarche suivie, les méthodes et les techniques utilisées

Mon rôle avec GLPI est de gérer et de suivre les équipements réseau, de traiter les incidents et les demandes, et de maintenir une documentation précise. Voici comment je l'utilise :

1. Gestion des équipements :

J'enregistre et suis tous les équipements réseau, comme les routeurs et les commutateurs. Je garde les détails techniques et les historiques de maintenance à jour.

2. Suivi des incidents et des demandes :

Je reçois, traite et résous les tickets liés aux problèmes réseau. GLPI m'aide à suivre l'état de chaque ticket et à m'assurer que les problèmes sont résolus rapidement.

3. Documentation :

Je garde une documentation à jour sur les équipements et les interventions réalisées. Cela m'aide à diagnostiquer les problèmes récurrents et à planifier les maintenances.

4. Communication :

Je communique avec les utilisateurs et les membres de l'équipe via GLPI. Je donne des mises à jour régulières sur l'état des tickets pour que tout le monde soit informé.

Les étapes à suivre lorsque je reçois les tickets des utilisateurs :

- Je reçois et trie les tickets entrants.
- J'analyse chaque ticket pour comprendre la demande ou le problème.
- Je priorise les tickets en fonction de leur gravité et de leur impact sur les opérations.
- J'affecte les tickets aux techniciens compétents ou je traite les problèmes en fonction de ma capacité et de mes compétences.
- Je suis et mets à jour régulièrement les tickets pour assurer une résolution rapide et efficace.
- Je communique avec les utilisateurs finaux pour leur fournir des mises à jour sur l'état de leur ticket.

Un incident, c'est un problème qui perturbe le bon fonctionnement des services informatiques. En tant que technicien réseau, voici comment je gère un incident avec GLPI :

- **Détection** : Je détecte le problème grâce aux utilisateurs ou aux systèmes de surveillance.
- **Enregistrement** : J'enregistre le problème dans GLPI sous forme de ticket.
- **Analyse** : J'examine le problème pour en comprendre la cause.
- **Résolution** : Je prends les mesures nécessaires pour corriger le problème.
- **Communication** : Je tiens les utilisateurs informés des actions en cours et du délai de résolution.
- **Clôture** : Une fois le problème résolu, je ferme le ticket et note les actions prises.