

Parcours	Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux Solutions logicielles et applications métiers
Processus	P2 - Fourniture de services
Domaine d'activité	D2.2 - Gestion des incidents et des demandes d'assistance
Activité	A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents
Compétences	<input checked="" type="checkbox"/> C2.2.1.1 Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.1.2 Prendre le contrôle d'un système à distance <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.1.3 Rédiger un rapport d'incident et mémoriser l'incident et sa résolution dans une base de connaissances <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.1.4 Faire évoluer une procédure de résolution d'incident

Intitulé du projet ou de la mission

Période(s) Septembre 2013	Localisation <input type="checkbox"/> Organisation <input checked="" type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	Contexte <input checked="" type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	Situation <input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Acteurs et partenaires
Durée 3 jours				

Objectifs et enjeux

Un ticket de demande d'intervention a été émis. L'étudiant doit pouvoir le visualiser, le qualifier, y remédier puis clore l'incident.

Description de la situation de travail

Savoir utiliser GLPI pour élaborer un suivi des dysfonctionnements.

Supports (productions) associés	Origine			Nature			
	à disposition	créé	adapté	solution	logiciel	assistance formation	document

Résultats quantitatifs	Résultats qualitatifs

Validation le 27/09/2013

Cachet/Signature

À Saint Berthevin