

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	A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance
Compétences	<input checked="" type="checkbox"/> C2.2.2.1 Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée ou solliciter l'entité compétente <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.2.2 Informer l'utilisateur de la situation de sa demande <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.2.3 Prendre le contrôle d'un poste utilisateur à distance <input type="checkbox"/> C2.2.2.4 Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances

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

Sur la base d'un ticket GLPI émis par un autre utilisateur, l'étudiant doit pouvoir procéder à l'escalade du ticket.

Description de la situation de travail

Utilisation de GLPI pour remédier aux problématiques d'assistance aux utilisateurs.

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