

15/03/2023



ASSURMER

Réalisation professionnelle n°4

*La mise en place d'un outil
de gestion d'incident*

Conclusion, Glossaire et
Bibliographie

I. Conclusion

Afin d'améliorer la qualité du service support rendu aux utilisateurs, l'outil de gestion d'incident GLPI a été mis en place au sein de la société Assurmer.

Pour organiser le travail, un rétroplanning ainsi qu'une présentation de l'outil a été proposée. Une topologie présentant les ressources numériques nécessaires est exposée.

Il a été nécessaire d'installer, de configurer et de tester l'outil GLPI sur une machine virtuelle, ainsi que la rédaction de deux procédures (installation et utilisation).

II. Glossaire

A

AD : Active directory

C

CGU : Conditions Générales d'Utilisation

D

DHCP : Dynamic Host Configuration Protocol

DNS : Domain Name System

DSI : Direction des systèmes d'informations

G

GLPI : Gestionnaire Libre de Parc Informatique

GPO : Group Policy Objects

H

HTTP : Hyper Text Transfert Protocol

HTML :Hyper Text Markup Language

HA : Haute disponibilité

I

IP : Internet Protocol

ITIL : Information Technology Infrastructure Library

L

LADP : Lightweight Directory Access Protocol

LAMP : Linux Apache MySQL PHP

O

OS : Operating System

P

PHP : Hypertext Preprocessor

S

SSH : Secure Socket Shell

SFTP : SSH File Transfer Protocol

SQL : structured Query Language

SMTP : Simple Mail transfer Protocol

V

VLAN : Virtual Local Area Network

III. Bibliographie

Sites Web

Tablette :

- <https://m.boulangier.com/ref/1163761>