

26/10/2022

# Réalisation professionnelle n°4

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

Introduction à la mission



**ASSURMER**

Lucas EVIEUX  
BTS SIO SISR A1

# **I. Introduction à la mission**

La société ASSURMER compte aujourd'hui 154 collaborateurs répartis sur 18 agences.

Afin d'améliorer la qualité du service de support rendu aux utilisateurs, le DSI souhaite mettre en place l'outil de gestion d'incidents : GLPI.

Pour répondre au projet d'étude, il est demandé de réaliser un rétroplanning, ainsi qu'une présentation de l'outil.

Pour l'installation de GLPI, il est nécessaire de réaliser une topologie avec un schéma logique, un plan d'adressage IP et une matrice des flux.

Il est nécessaire d'installer, de configurer et de tester l'outil GLPI sur une machine virtuelle.

À la suite de ces différentes étapes, la rédaction d'une procédure d'installation est à fournir à la DSI, ainsi qu'un fichier de configuration.

La DSI souhaite une procédure à destination des collaborateurs afin de leur faciliter la prise en main de l'outil et son utilisation.