



PROJET **ASSURMER**

AUTEURS :

DE CARVALHO LOPES Bruno

DATE :

05/05/2024

2024

Date	Rédacteur
05/05/2024	Bruno De Carvalho Lopes

I. La phase de Test.....3

1. Compatibilité avec l'infrastructure existante.....3

2. Fonctionnalités.....3

3. Simulation d'envoi et de traitement de tickets.....3

I. La phase de Test

Après avoir déployé GLPI au sein de l'infrastructure d'Assurmer, une phase de test exhaustive a été menée pour évaluer la compatibilité et la fonctionnalité de l'outil dans notre environnement spécifique.

1. Compatibilité avec l'infrastructure existante

GLPI a été intégré de manière harmonieuse avec les autres composants de notre infrastructure informatique, démontrant ainsi sa capacité à fonctionner efficacement avec nos serveurs, bases de données et systèmes d'exploitation. Nous avons vérifié que GLPI interagissait correctement avec les systèmes existants sans provoquer de conflits ou de dysfonctionnements. De plus, nous avons réalisé des tests sur des machines virtuelles avec différentes configurations pour garantir que GLPI était compatible avec différents environnements et types de déploiement.

2. Fonctionnalités

Nous avons passé en revue les fonctionnalités de GLPI avec attention, notamment sa capacité à gérer efficacement les tickets, les actifs et la base de connaissances. Chaque fonctionnalité a été testée minutieusement pour garantir sa compatibilité avec nos besoins opérationnels spécifiques. Nous avons évalué la configuration de ces fonctionnalités ainsi que leur utilisation pratique afin de nous assurer qu'elles étaient facilement accessibles et compréhensibles pour les membres de notre équipe.

3. Simulation d'envoi et de traitement de tickets

Pour évaluer l'efficacité du processus de gestion des tickets, des tests ont été effectués en simulant l'envoi de différents types de tickets par les utilisateurs finaux. Nous avons vérifié que les tickets étaient correctement reçus par l'équipe de support, attribués aux bons agents et suivis jusqu'à leur résolution. Cette phase a permis de valider la réactivité du système et la qualité du suivi des incidents.

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

GLPI

4 Tickets

4 Tickets entrants

0 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets fermés

Caractéristiques - Statut

est

Nouveau

ET

Caractéristiques - Priorité

est

À définir

règle

règle globale

(+) groupe

Rechercher

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIERE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITE	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUE À - TECHNICIEN	CATEGORIE	TTR
13	Test3	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Malik Sacha			
12	Test2	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Raonte Miguel			
11	Test	Nouveau	2024-05-23 17:13	2024-05-22 19:27	À définir	Giche Patrik			
14	Office	Nouveau	2024-05-22 19:44	2024-05-22 19:44	À définir	Marques Paul		Support Informatique > Problèmes de Logiciel > Applications	

20

lignes / page

De 1 à 4 sur 4 lignes