



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
CHAPITRE 1 INTRODUCTION À LA GESTION DES INCIDENTS	9
CHAPITRE 2 CRÉATION ET QUALIFICATION D'UN TICKET D'INCIDENT	17
CHAPITRE 3 RÉOLUTION ET ESCALADE DES INCIDENTS	25
CHAPITRE 4 DOCUMENTATION ET SUIVI DES ACTIONS	33
CHAPITRE 5 INVENTAIRE ET GESTION DES MATÉRIELS INFORMATIQUES	41
CHAPITRE 6 MAINTENANCE PRÉVENTIVE DES ÉQUIPEMENTS	51
CHAPITRE 7 MISE À JOUR DES SYSTÈMES DE GESTION DE PARC	61
CHAPITRE 8 RELATION AVEC LES UTILISATEURS LORS DES INCIDENTS	69
CHAPITRE 9 UTILISATION D'OUTILS DE GESTION D'ASSISTANCE	79
CHAPITRE 10 ANALYSE DE L'IMPACT ET DE L'URGENCE DES DEMANDES	87
CHAPITRE 11 RECETTE ET VALIDATION AVEC L'UTILISATEUR	95
CHAPITRE 12 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE ET DE COMMUNICATION	105
CONCLUSION	115