



# Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes

*Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE*

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

**Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes** Cyril MALTOT, Jean-Marcel COTE

 [Telecharger Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion de ...pdf](#)

 [Lire en Ligne Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion ...pdf](#)

# **Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes**

*Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE*

**Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes**

Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE

## **Téléchargez et lisez en ligne Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes Cyrillic MALTOT, Jean-Marcel COTE**

---

416 pages

Présentation de l'éditeur

Préface de Walid NOUH - Responsable R&D - Sté Teclib' Ce livre s'adresse à des directeurs informatiques, conseillers processus, intégrateurs ou plus généralement à toute personne intervenant ou se formant à la mise en place de processus. La robustesse, l'ergonomie, la facilité de déploiement de GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) et sa nature Open source en font une solution de plus en plus prisée pour atteindre cet objectif. Afin d'aider le lecteur à améliorer et standardiser ses méthodes de travail, les auteurs fournissent tout au long de ces pages un guide complet, directement inspiré du référentiel ITIL, visant trois processus clés : gestion des requêtes de service, gestion des incidents et gestion des problèmes. Ainsi, le livre fournit un ensemble complet constitué des processus, des activités détaillées (et présentées sous forme de graphiques ou logigrammes annotés de façon simple, selon les bonnes pratiques en matière), des procédures et des instructions de travail et de paramétrage de l'outil GLPI. Ce contenu quasi prêt à l'emploi est illustré de façon très concrète à travers une direction informatique fictive et très réaliste. Le lecteur dispose ainsi des éléments de base pour adapter ce contenu éprouvé à la réalité de son organisation. Les instructions de travail fournies sont écrites pour la version 0.90.5 de GLPI. Elles sont toutefois utilisables pour la version immédiatement supérieure 9.1, rendue disponible au moment de la fin de la rédaction du livre. Des éléments complémentaires sont en téléchargement sur le site [www.editions-eni.fr](http://www.editions-eni.fr). Les chapitres du livre : Préface - Avant-propos - La gestion des requêtes de services (GDR) - La gestion des incidents (GDI) - La gestion des problèmes (GDP) - Conclusion Biographie de l'auteur

Cyrille MALTOT est co-fondateur et Président du cabinet de conseil SYNAIRGIS, basé à Montréal au Québec et à Montpellier, en France. Cyrille exerce dans le domaine des Technologies de l'Information (TI) depuis près de 18 ans en Europe et au Québec. Titulaire d'un Master pro en Ingénierie et gestion des systèmes d'information de l'université de Toulouse, il est spécialiste du déploiement des processus et des outils logiciels de gestion d'exploitation de l'infrastructure TIC, selon les bonnes pratiques du marché. Jean-Marcel COTE est Conseiller au sein du cabinet conseil SYNAIRGIS, basé à Montréal au Québec. Il cumule plus de dix années d'expériences professionnelles dans le domaine des Technologies de l'information (TI). Il est principalement intervenu sur des mandats d'analyse des processus d'affaires et de standardisation des opérations en alignant la livraison des services informatiques avec les objectifs d'affaires. Cyrille, comme Jean-Marcel, sont spécialistes des approches éco-TIC ou Green It dans la gestion de ces infrastructures, dans une approche de développement durable. Chacun d'eux détient les certifications ITIL et BCS Green-IT. Le cabinet conseil SYNAIRGIS offre, au Québec (Canada) et en France, des solutions intégrées pour la gestion responsable des infrastructures informatiques, technologiques et de bâtiment, dans une approche de développement durable appliqué.

Download and Read Online Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes Cyrillic MALTOT, Jean-Marcel COTE #679Q45T0K38

Lire Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE pour ebook en ligne  
Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE  
Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres  
Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE à lire en ligne.  
Online Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE ebook  
Téléchargement PDF  
Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE DocKit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE  
Mobipocket  
Kit de déploiement de processus pour GLPI - Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes par Cyrille MALTOT, Jean-Marcel COTE EPub

**679Q45T0K38679Q45T0K38679Q45T0K38**