

 <p data-bbox="544 241 852 282"><u>Présentation GLPI</u></p> <p data-bbox="544 517 879 642">La mise en place d'un outil de gestion d'incident</p>	<p data-bbox="1043 197 1390 327">HUYNH Michael BELAHA Sidahmed FRANCAIS Benjamin</p> <p data-bbox="1251 427 1390 465">1B-SISR</p>
---	---

ASSURMER

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Valideur
1.0	FRANCAIS Benjamin ; BELAHA Sidahmed ; HUYNH Michael	28/05/2024	32	Assurmer-IT	.pdf	HUYNH Michael

Sommaire :

Table des matières

Sommaire :	2
Présentation du cycle de vie de la gestion des demandes :	3
Etape 1 : Enregistrement de la demande :	3
Etape 2 : Catégorisation de la demande :	3
Etape 3 : Hiérarchisation de la demande :	4
Etape 4 : Affectation de la demande :	5
Etape 5 : Résolution de la demande ou de l'incident :	5
Workflow d'une requête :	6
Workflow d'un incident:	7
Etape 5 : Fermeture du ticket :	7
Points d'amélioration possibles :	8
Webographie :	9

Présentation du cycle de vie de la gestion des demandes :

Etape 1 : Enregistrement de la demande :

Tout d'abord, les tickets seront enregistrés directement sur GLPI. L'utilisateur pourra créer soit un ticket d'incident (Problème VPN, Problème Matériel ou Demande d'accès...) ou bien un ticket de requête (Accès à un dossier, demande de matériel, ajout à une mailing list...). Le ticket apparaitre ensuite sur GLPI et les techniciens pourront donc se charger du ticket.

Etape 2 : Catégorisation de la demande :

Les demandes seront catégorisées sous forme « d'arbre » par exemple, Si c'est un problème logiciel, il y aura les logiciels les plus utilisés qui pourront être catégorisé (Logiciel > SAP). Cette manière de catégoriser permet au support de savoir le logiciel sur lequel intervenir et se renseigner avant de passer au dépannage pour une meilleure efficacité. Des procédures de résolutions de problèmes pourront être alimentées dans une base de connaissance pour les problèmes les plus récurrents.

Etape 3 : Hiérarchisation de la demande :

La priorité de la demande sera déterminée en fonction de l'urgence et de son impact.

Les différentes priorités sont :

- **Urgente**
- Haute
- Moyenne
- Basse

Pour l'urgence, la demande sera caractérisée en fonction de l'impossibilité de travail. Par exemple, une personne qui doit être connecté en VPN, si elle a un problème de connexion. Elle sera automatiquement catégorisée par le chargé du ticket en « Urgente » alors qu'une personne avec un problème non-handicapant sera catégorisé en « basse » ou « moyenne ».

Pour l'impact, il sera caractérisé en fonction des conséquences sur l'entreprise. Par exemple pour les services. Si le service paie à un problème lors des clôtures. Le ticket sera directement catégorisé en « Urgente ». Alors qu'un ticket qui n'aura pas un gros impact sur l'entreprise ou qui aura un impact dans plusieurs semaines. Le ticket pourra donc être catégorisé en « Moyenne ».

La priorité sera déterminée uniquement par le support. Les utilisateurs n'auront aucun moyen de changer la priorité. Pour éviter quelconque abus qui pourrait bouleverser l'organisation du support.

Etape 4 : Affectation de la demande :

La demande sera affectée au service responsable grâce aux catégories. Dans le cas où un utilisateur demande des accès à des serveurs et que seul le service infrastructure possède les droits de faire les actions nécessaires. Mise à part cela, lorsque des tickets banaux arrivent dans le backlog, c'est l'équipe support qui a la charge de s'en occuper que ce soit un incident ou une requête.

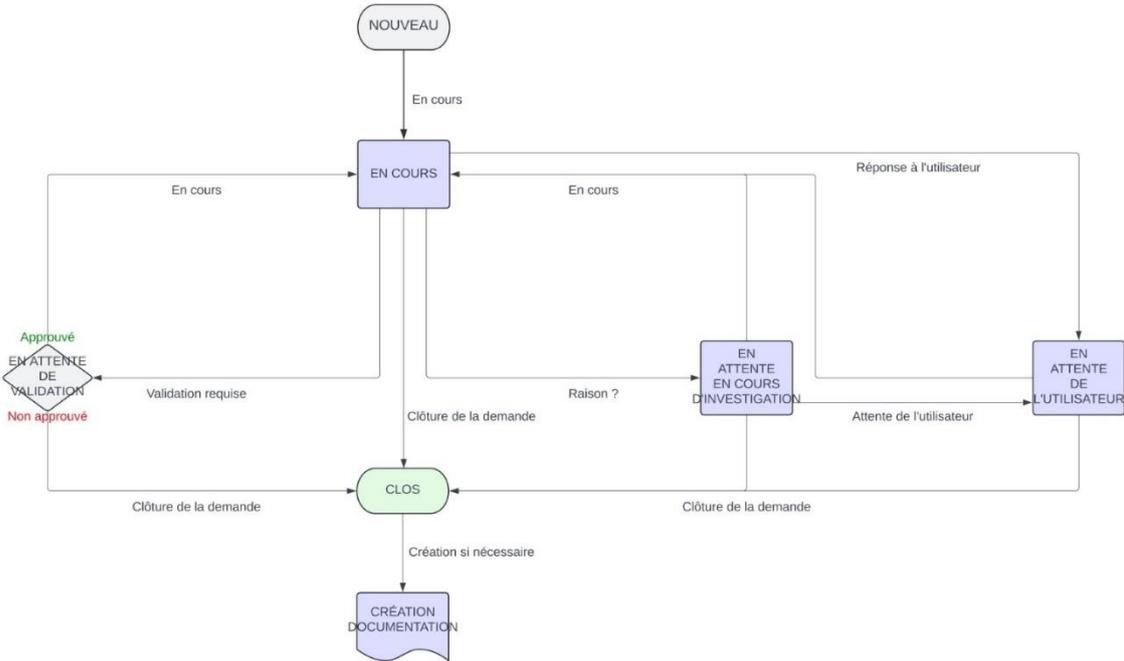
Etape 5 : Résolution de la demande ou de l'incident :

Une fois un ticket assigné, un workflow bien spécifique sera mis en place et devra être respecté. Il existe 4 statuts pour un ticket dans notre GLPI qui sont les suivants :

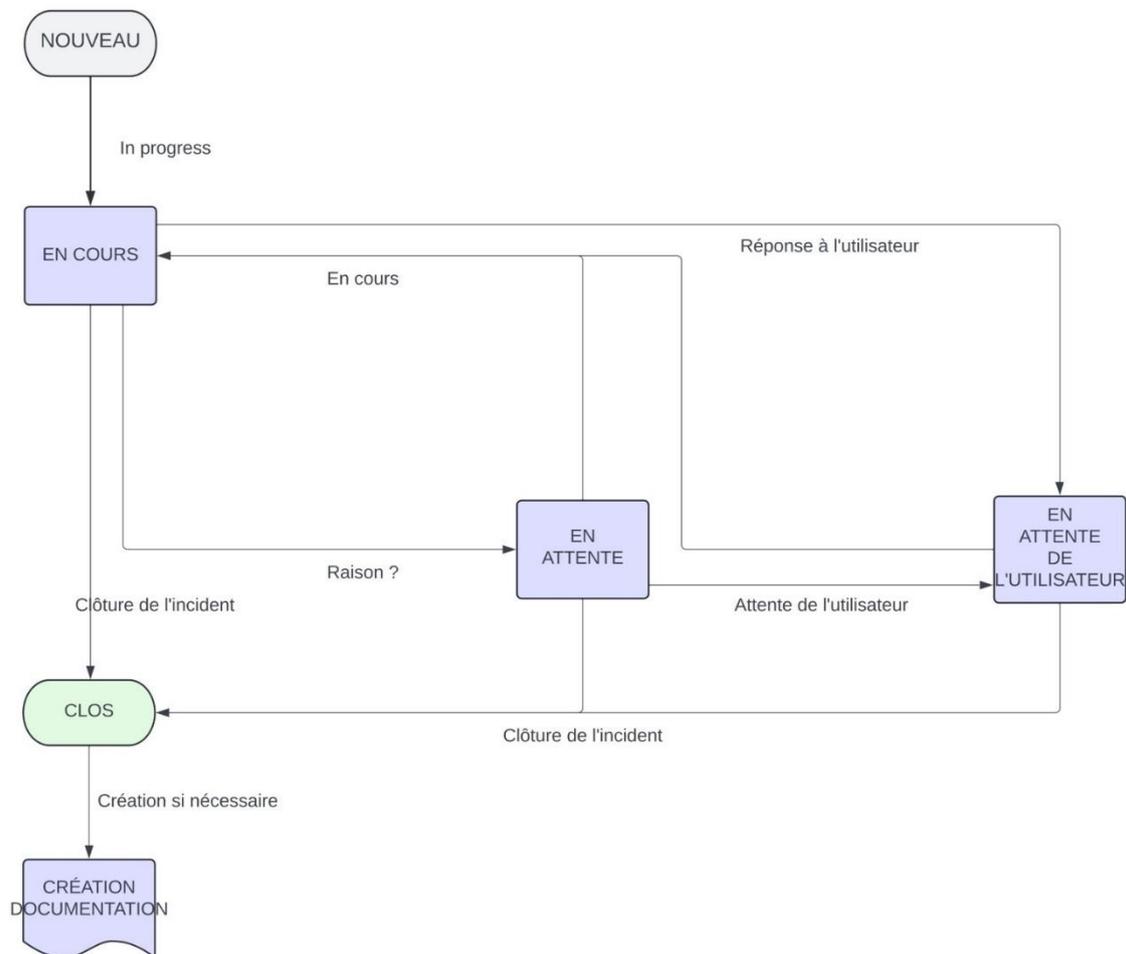
- Nouveau
- En cours
- En attente
- Clos

Dès qu'un ticket de requête est assigné, son statut passe de Nouveau à En cours indiquant ainsi que le ticket est en cours de traitement. Le technicien peut décider de mettre le ticket en attente pour diverse raison qu'il indiquera dans le ticket. Que ce soit pour en attente d'une validation, de l'utilisateur ou bien en cours d'investigation.

Workflow d'une requête :



Workflow d'un incident:



Etape 5 : Fermeture du ticket :

Puis une fois le ticket clos, la création d'une documentation est indispensable si la demande ou le problème n'a jamais été vu auparavant. Un ticket n'est fermé que si le problème ou la requête a bien été traité. En cas de blocage de l'équipe support par rapport à une problématique, ils pourront escalader afin d'affecter ce ticket à l'équipe d'administration.

Points d'amélioration possibles :

Nous voulons mettre en place un système SLA afin de pouvoir structurer davantage la prise en charge des tickets et d'avoir une meilleure consistance par rapport à l'efficacité du support. En effet, imposer un minutage spécifique pour le support est un élément important.

Nous voulons également créer un deuxième serveur AD qui serait la copie du premier. En effet, ces deux serveurs seraient des répliqués qui fonctionneraient ensemble afin qu'en cas de problème sur l'un, tout le flux est redirigé vers le deuxième afin de garantir une disponibilité du service.

Nous voulons aussi créer deux autres types de ticket qui seraient un ticket d'OffBoarding et d'OnBoarding. En effet, ces tickets permettraient quelques temps avant l'arrivée ou le départ d'un salarié. Que l'équipe IT soit prévenu afin de préparer au mieux cela. Voici les workflows que nous avons imaginé pour cela :



Webographie :

GLPI et licence : <https://glpi-project.org/fr/a-propos-de-la-licence-de-glpi/>

GPL :https://docs.blender.org/manual/fr/dev/getting_started/about/license.html