

# **La pratique du vocabulaire ITIL avec GLPI**

# Table des matières

<b>I. Fonctions d'ITIL présentes dans GLPI</b>	<b>3</b>
<b>II. Où se trouve ITIL dans GLPI</b>	<b>4</b>
A. Créer et qualifier un ticket d'incident.....	4
B. Traitez et suivez votre ticket dans GLPI.....	6
C. Suivez les délais de résolution d'incident et respectez les SLA .....	9
<b>III. Auto-évaluation</b>	<b>10</b>
<b>Solutions des exercices</b>	<b>11</b>

## I. Fonctions d'ITIL présentes dans GLPI

**Environnement de travail :** Un PC / Une tablette / Un smartphone

### Contexte

Dans ce cours, vous verrez quel est le vocabulaire ITIL utilisé lors de la création de tickets sur le logiciel GLPI. Tout au long de la création du ticket, vous apprendrez du vocabulaire ITIL et vous vous familiariserez avec le logiciel GLPI. Vous pourrez ainsi le prendre plus rapidement en main lorsque vous serez en situation réelle (notamment en entreprise).

### Qu'est-ce qu'ITIL ?

C'est un référentiel décrivant un ensemble de processus de gestions de services technologiques. Lancé fin des années 1980, ITIL est devenu un standard international dans la « *Gestion des Services Informatiques* ». ITIL s'impose comme une étape essentielle pour garantir la qualité des services informatiques.

ITIL est un référentiel des meilleures pratiques informatiques utilisées pour résoudre les questions organisationnelles liées à la gestion du SI, la qualité des services informatiques et la réduction des risques et des coûts. C'est une approche par processus qui vise à améliorer la qualité des services des SI. Cela vient des utilisateurs, qui expriment leurs besoins en matière de niveaux de services, de performances, de disponibilité, de gestion de catastrophes et coûts, pour permettre aux DSI de piloter les services selon ces mêmes critères.

### Définition

#### Le standard ITIL

ITIL développé par l'OGC britannique et adopté par les grandes entreprises internationales tant dans le secteur public que privé, est un référentiel des meilleures pratiques de la gestion des services informatiques.

### ITIL et GLPI

Le module d'assistance aux services de GLPI répond aux normes spécifiées par ITIL v2, le cadre de meilleures pratiques le plus largement accepté pour les logiciels de gestion des services. Il combine la catégorisation, l'escalade, l'accord sur le niveau de service, l'impact, l'urgence, le calcul de la priorité, la normalisation du statut, la demande de validation à plusieurs niveaux, et la mise en place de workflows automatiques basés sur des politiques d'entreprise.

#### Les Processus ITIL utilisés par GLPI sont les suivants :

- Gestion de l'inventaire et des actifs
- Gestion des incidents,
- Gestion des problèmes,
- Gestion des changements,
- Automatisation des approbations,
- Gestion des fournisseurs,
- Gestion des contrats de service,
- Gestion des contrats de location,
- Gestion des prêts d'équipement,
- Contrôle des licences,

- Gestion des événements,
- Gestion de projets.

Sur GLPI, il est possible de choisir si vous souhaitez faire de la gestion d'incidents selon ITIL ou non. Le module de support GLPI est cohérent avec les meilleures pratiques pour les demandes de gestion des incidents et de gestion des services ITIL : il inclut donc des concepts tels que l'impact, l'urgence des tickets, les calculs matriciels de priorité et la normalisation réglementaire associée. Bien que l'outil soit conforme à ITIL, il n'y a aucune obligation de suivre ces pratiques : chacun est libre de mettre en place la gestion des incidents qui correspond le mieux à ses besoins.

La date d'ouverture (Ouvert le) et la maturité permettent d'identifier dans le temps l'incident ou la demande de services. Un SLA peut également être associé à un ticket. Dans ce cas, le SLA et le niveau d'escalade suivant sont affichés.

Dans GLPI, administrer les SLA peut se faire à partir du menu « **Configuration** » > « **SLA** ».

Dans le ticket, les acteurs sont référencés, ce qui permet de leur notifier le cycle de vie du ticket.

## II. Où se trouve ITIL dans GLPI

### A. Créer et qualifier un ticket d'incident

Lorsqu'un utilisateur rencontre **un incident**, il doit créer un ticket afin qu'un technicien lui vienne en aide.

#### Définition

Selon ITIL, **un incident** correspond à une interruption du service informatique, qu'elle soit planifiée ou non. Celui-ci entraînera une baisse de la qualité du service. Toute défaillance, qu'elle ait un impact ou non sur le réseau, est considérée comme ayant un impact sur la qualité du service.

Vous trouverez la définition **d'incident** selon ITIL sur ce wiki : [glossaire ITIL<sup>1</sup>](#)

Lors de la création de **ce ticket**, l'utilisateur sera amené à renseigner le plus d'informations concernant son incident.

#### Définition

Selon ITIL, **un ticket** correspond à un **enregistrement d'incident**. Un incident détaillé servira à documenter le cycle de vie d'un incident.

Vous trouverez la définition **d'enregistrement d'incident** selon ITIL sur ce wiki : [glossaire ITIL<sup>2</sup>](#)

<sup>1</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

<sup>2</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

**Exemple**

The screenshot shows the 'Nouveau Ticket' (New Ticket) form in GLPI. The form is organized into several sections:

- Top Section:** Fields for 'Date d'ouverture' (Opening date), 'TTO' (Time to open), 'TTO interne' (Internal time to open), 'Type' (set to 'Incident'), 'TTR' (Time to resolve), 'TTR interne' (Internal time to resolve), and 'Catégorie' (Category).
- Acteur Section:** Fields for 'Demandeur' (Requester), 'Observateur' (Observer), and 'Attribué à' (Assigned to), each with a user selection dropdown and an 'i (En cours : 0)' indicator.
- Statut Section:** Fields for 'Statut' (set to 'Nouveau'), 'Urgence' (set to 'Moyenne'), 'Impact' (set to 'Moyen'), 'Priorité' (set to 'Moyenne'), and 'Durée totale' (Total duration).
- Source de la demande Section:** Fields for 'Source de la demande' (set to 'Helpdesk'), 'Demande de validation' (Validation request), and 'Lieu' (Location).
- Éléments associés Section:** Fields for 'Mes éléments' (My elements) and 'Ou recherche complète' (Or full search).
- Titre Section:** A large text area for the 'Titre' (Title) with a rich text editor toolbar.
- Description Section:** A large text area for the 'Description' with a red border.

Dans la création d'un ticket, on trouve du vocabulaire ITIL :

**L'urgence** : pour un incident ou un problème. L'urgence permet de mesurer le temps qui va s'écouler avant que le problème n'ait un impact significatif pour l'entreprise. Attention : un incident peut avoir une faible urgence et un impact fort. (Ex : *Un serveur en panne en journée de travail est très urgent parce qu'il interrompt immédiatement l'activité, alors qu'une maintenance programmée est moins critique.*)

Vous trouverez la définition **d'urgence** selon ITIL sur ce wiki : [glossaire ITIL<sup>1</sup>](https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary)

**L'impact** : il mesure l'effet d'un incident ou d'un problème sur les processus de l'entreprise. Plus les niveaux de services sont affectés, plus l'impact sera fort. L'impact et l'urgence permettent d'assigner une priorité. (Ex : *Un bug bloquant un seul employé a peu d'impact, alors qu'une panne de la plateforme de commerce en ligne affecte de nombreux clients et perturbe les revenus.*)

**La priorité** : la priorité permet de déterminer un délai acceptable pour réaliser une action en prenant en compte l'impact et l'urgence. Par exemple, les incidents de priorité 2 (Élevée) devraient être résolus en 12 h maximum. (Ex : *Un utilisateur dans une entreprise signale qu'il ne peut pas accéder à une application non critique, comme un outil interne de gestion des tâches. Cela n'empêche pas les autres utilisateurs de travailler et l'outil n'est pas essentiel à la productivité quotidienne. Cependant, l'utilisateur doit absolument effectuer une tâche spécifique en dehors de son travail habituel.*)

Impact : Faible (l'application n'est pas critique et l'impact sur les autres utilisateurs est négligeable).

Urgence : Élevée (l'utilisateur doit absolument accéder à l'outil pour accomplir une tâche importante).

1 <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

2 <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

3 <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

## B. Traitez et suivez votre ticket dans GLPI

GLPI permet de suivre le cycle de vie d'un ticket en proposant plusieurs statuts qui permettent de faire évoluer l'état du ticket (nouveau, en cours, en attente, résolu, clos).

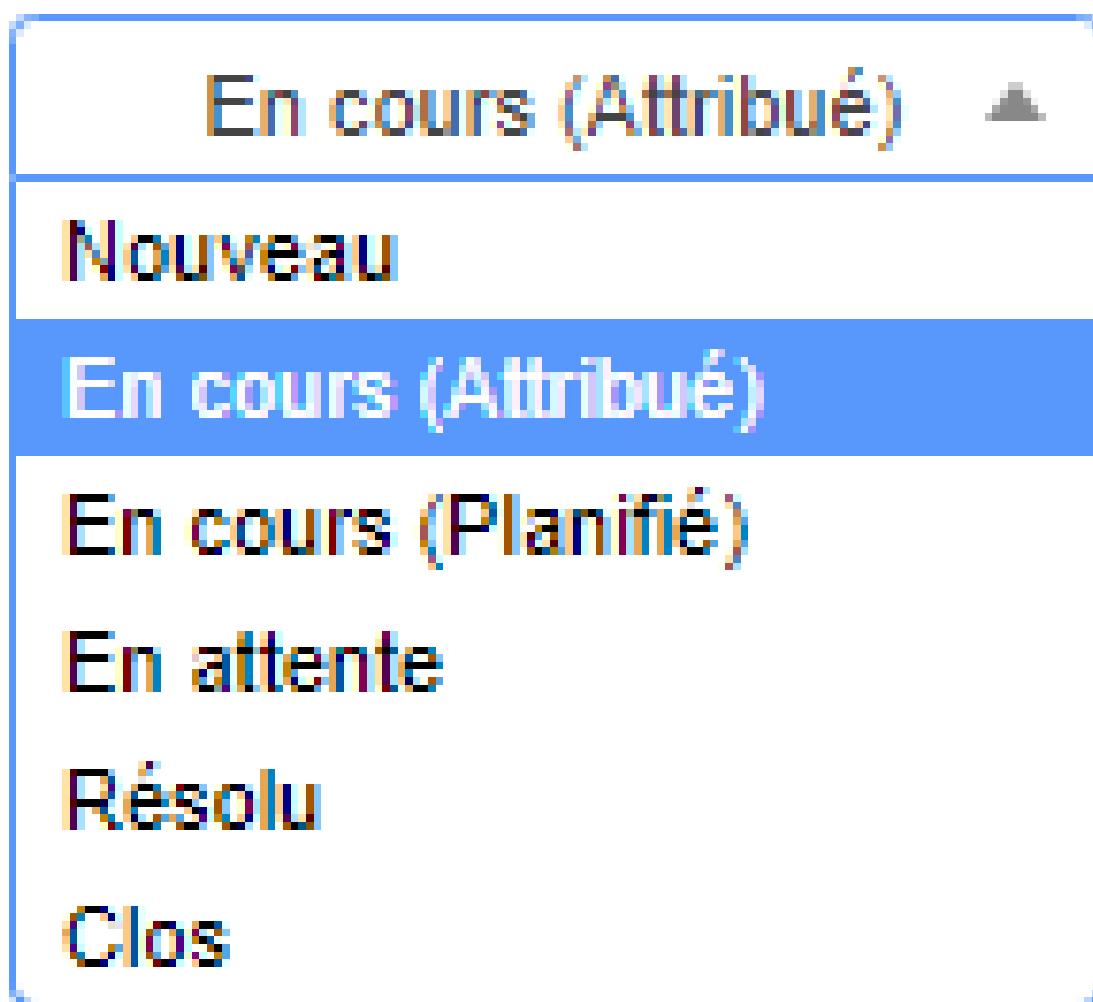
**Cycle de vie détaillé d'un incident** : selon ITIL les différentes phases d'un cycle de vie d'un incident doivent être les suivantes :

- La détection,
- Le diagnostic,
- La réparation,
- La reprise,
- La restauration.

Le cycle de vie permet de planifier, de contrôler et de réduire l'impact des incidents.

Vous trouverez la définition **d'un cycle de vie détaillé d'un incident** selon ITIL sur ce wiki : glossaire ITIL<sup>1</sup>

### Exemple



<sup>1</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

En tant que technicien, lorsque vous devez résoudre un incident, vous pouvez rechercher une solution dans la base de connaissance de GLPI.

Pour y accéder, rendez-vous dans « **Outils** » > « **Base de connaissance** ».

La base de connaissance répertorie des solutions aux erreurs connues, elle permet aux techniciens de résoudre les incidents plus rapidement.

### Définition

Selon ITIL, **une erreur connue** est une erreur qui s'est déjà produite et dont la solution est connue et celle-ci doit donc être documentée. Ces erreurs connues doivent être documentées tout au long de leur cycle de vie.

Vous trouverez la définition **d'une erreur connue** selon ITIL sur ce wiki : [glossaire ITIL](https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary)<sup>1</sup>

Sur GLPI, pour chercher une erreur connue, utilisez la « **Base de connaissance** ». Vous pourrez effectuer une recherche reprenant les mots élémentaires vous permettant de trouver la solution à votre problème.

### Méthode

Dans le cadre d'un ticket concernant un problème d'imprimante :



The screenshot shows the GLPI interface for a ticket titled "problème d'imprimante". At the top, there's a navigation bar with "Tickets" and search icons. Below it, a status bar shows "problème d'imprimante". The main area has a sidebar on the left with a menu (Tickets, Incidents, etc.) and a central panel. The central panel shows the "Historique des actions" (Action History) for the ticket. It lists an action from 2021-10-19 12:00 by user "Glpi i" with the description "problème d'imprimante" and "Bonjour, je n'arrive pas à imprimer depuis mon ordinateur." The ticket number "Ticket# 1 description" is visible on the right.

Comme vous pouvez le constater, l'utilisateur n'arrive pas à imprimer. Pour répondre à son problème dans les plus brefs délais, vous pouvez vous rendre dans la base de connaissance et rechercher si le problème est connu et si une solution a été documentée.

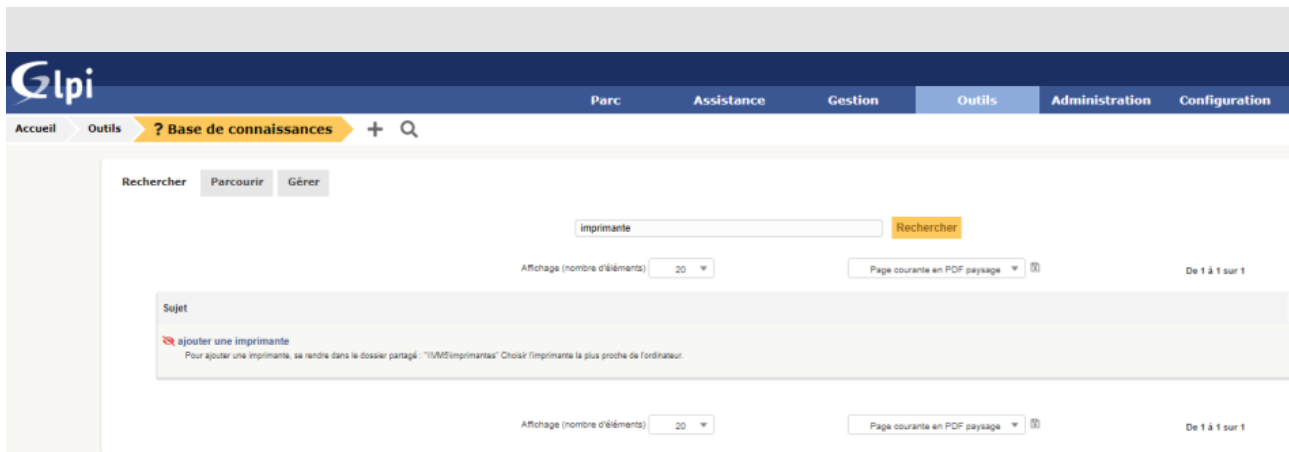
Dans la barre de recherche, vous pouvez taper le mot-clé « **imprimante** ».

imprimante

Rechercher

Un sujet concernant les imprimantes apparaît. Vous pouvez donc le consulter pour déterminer s'il peut vous être utile pour résoudre l'incident de l'utilisateur.

<sup>1</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>



Si le même incident apparaît plusieurs fois, il peut s'agir d'un problème plus important que prévu nécessitant par exemple le changement de l'imprimante. Si le changement de l'imprimante n'est pas possible dans l'immédiat, alors il faudra appliquer une solution de contournement.

### Définition

Selon ITIL, une solution de contournement est utilisée lorsque la résolution complète du problème n'est pas possible dans l'immédiat. Cette solution a pour but de réduire et d'éliminer l'impact de l'incident, sans pour autant le résoudre de façon totale.

Vous trouverez la définition **d'une solution de contournement** selon ITIL sur ce wiki : [glossaire ITIL](https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>



## C. Suivez les délais de résolution d'incident et respectez les SLA

### Méthode

Pour administrer les SLA, il faut vous rendre dans le menu « **Configuration** » > « **Niveaux de services** ».



### Définition

Un **SLA (Service Level Agreement ou Accord de Niveau de Service)** est un contrat négocié entre le service informatique et les utilisateurs qui permet de définir le niveau de service attendu, ainsi que le délai maximum de résolution d'un incident ou d'une demande. (J+1, H+4).

Pour qu'un SLA soit configuré convenablement, il faut déterminer un certain niveau qui déclenche des **actions automatiques** permettant la résolution du ticket dans les meilleurs délais. Les techniciens devront déterminer si les actions doivent se déclencher avant ou après la date d'échéance du SLA (par exemple, s'il ne reste qu'un jour avant la date d'échéance du ticket, il sera transmis aux techniciens de niveau 2).

Bien-sûr, des critères peuvent être implémentés avant la date d'échéance du SLA. Par exemple, un rappel peut être envoyé un jour avant la date d'échéance au technicien de niveau 1.

Plusieurs types de SLA peuvent être mis en place. Il sera par exemple possible d'affecter à chaque SLA des critères précis.

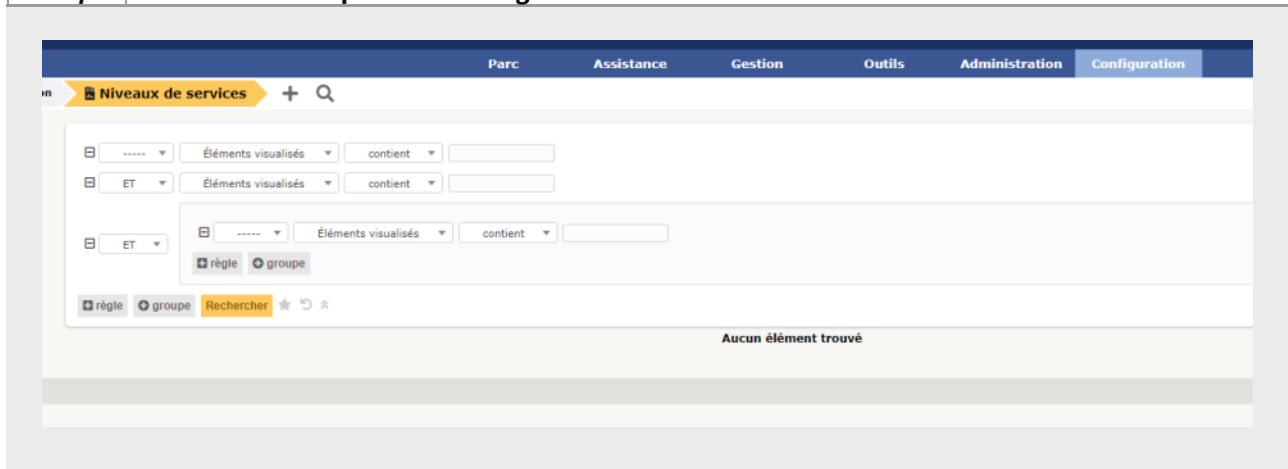
Pour mettre le SLA en place, il est primordial qu'une entente entre les niveaux de services soit conclue.

### Définition

Selon ITIL, **une entente sur les niveaux de services (SLA)** correspond à une entente entre le service informatique et les usagers. Ces accords permettent de documenter les cibles des différents niveaux de services et spécifient les responsabilités de tous les rôles du service informatique ainsi que celui du client.

Vous trouverez la définition **d'une entente sur les niveaux de services (SLA)** selon ITIL sur ce wiki : glossaire ITIL<sup>1</sup>

**Exemple** Voici l'interface permettant de gérer les niveaux de services



### III. Auto-évaluation

#### Exercice 1 : Quiz

[solution n°1 p.13]

##### Question 1

Le logiciel GLPI oblige à respecter les recommandations ITIL :

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

##### Question 2

Selon ITIL, le cycle de vie d'un incident doit suivre le cheminement suivant :

- ☐ La détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration.
- ☐ Le diagnostic, la détection, la réparation, la restauration et la reprise.

##### Question 3

L'urgence, l'impact et la priorité sont identiques :

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

##### Question 4

ITIL a été lancé dans les années 2000 :

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

##### Question 5

<sup>1</sup> <https://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/Glossary>

Le processus ITIL de la gestion de changement est utilisé dans GLPI :

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

## **Solutions des exercices**




### Exercice p. 10 Solution n°1

#### Question 1

---


Le logiciel GLPI oblige à respecter les recommandations ITIL :

- ☐ Vrai
- ☒ Faux
-  GLPI est basé sur ITIL mais ne vous oblige pas à appliquer les recommandations ITIL.

#### Question 2

---


Selon ITIL, le cycle de vie d'un incident doit suivre le cheminement suivant :

- ☒ La détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration.
- ☐ Le diagnostic, la détection, la réparation, la restauration et la reprise.
-  Le cheminement du cycle de vie est : la détection, le diagnostic, la réparation, la reprise et la restauration.

#### Question 3

---


L'urgence, l'impact et la priorité sont identiques :

- ☐ Vrai
- ☒ Faux
-  Ils ont tous une signification différente.

#### Question 4

---


ITIL a été lancé dans les années 2000 :

- ☐ Vrai
- ☒ Faux
-  Il a été lancé dans les années 80.

#### Question 5

---

Le processus ITIL de la gestion de changement est utilisé dans GLPI :

- ☒ Vrai
- ☐ Faux
-  Il fait partie des processus utilisés.