

Création de SLA

Version de GLPI : 10.0.10

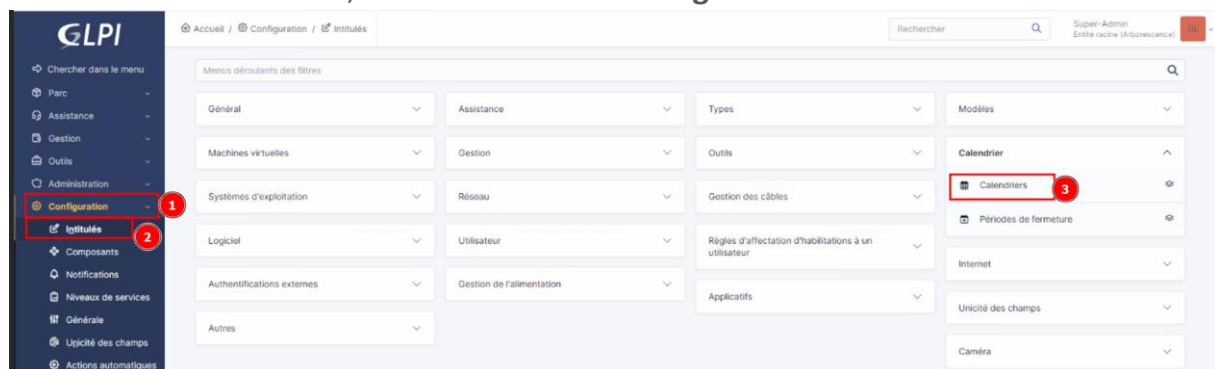
1 – Création d'un calendrier.....	1
2 – Création des SLA.....	3
3 – Création des règles pour SLA	5

Afin de suivre correctement cette procédure, assurez-vous d'être connecté avec le compte Super-Admin.

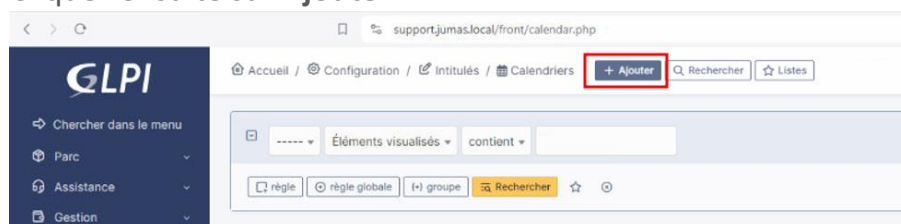
1 – Création d'un calendrier

Avant de définir nos SLA, nous allons créer un calendrier correspondant aux heures de travail de l'entreprise afin que les durées de SLA se basent sur ces horaires.

Pour créer un calendrier, rendez-vous dans **Configuration -> Intitulé -> Calendriers**



Cliquez ensuite sur **Ajouter**



Donnez maintenant un nom à votre calendrier et cliquez **Ajouter**

supportjumas.local/front/calendar.form.php

Accueil / Configuration / Intitulés / Calendriers

Nouvel élément - Calendrier

Nom: Calendrier support utilisateur

Commentaires:

+ Ajouter

Rendez-vous maintenant dans votre calendrier

supportjumas.local/front/calendar.php

Accueil / Configuration / Intitulés / Calendriers

Éléments visualisés: contient

Calendrier support utilisateur

2024-02-17 09:47

De 1 à 2 sur 2 lignes

Allez dans **Plages horaires** et ajoutez les jours et les horaires d'ouverture de l'entreprise

Calendrier - Calendrier support utilisateur

Ajouter une plage horaire

Jour: Dimanche

Début: 10:00

Fin: 11:00

Ajouter

Jour	Début	Fin
<input type="checkbox"/> Lundi	09:00:00	18:00:00
<input type="checkbox"/> Mardi	09:00:00	18:00:00
<input type="checkbox"/> Mercredi	09:00:00	18:00:00
<input type="checkbox"/> Jeudi	09:00:00	18:00:00
<input type="checkbox"/> Vendredi	09:00:00	18:00:00

Vous pouvez également ajouter des **Périodes de fermeture** comme des jours fériés

Calendrier - Calendrier support utilisateur

Ajouter une période de fermeture

Nom: 8 mai

Début: 2024-05-08

Fin: 2024-05-08

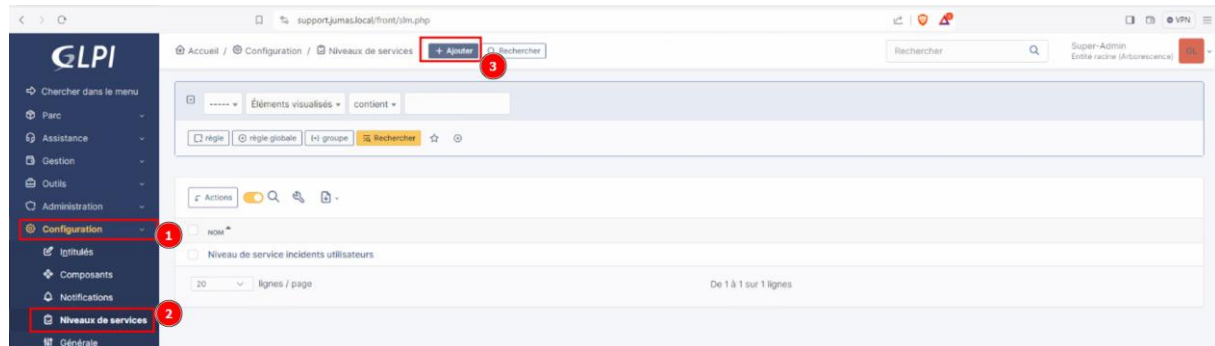
Récurrent: Oui

Ajouter

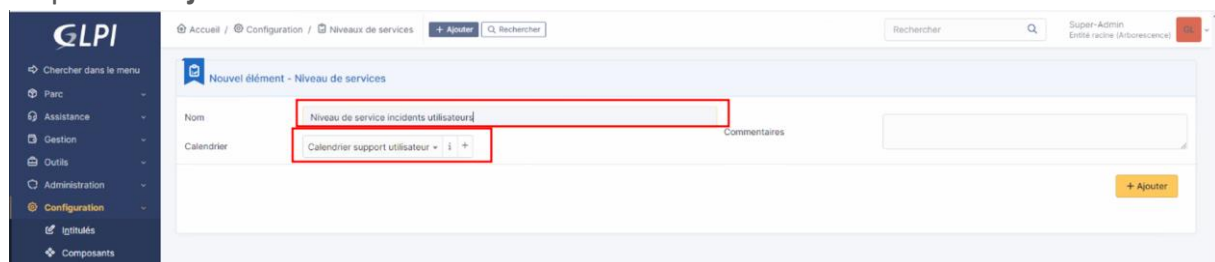
2 – Création des SLA

Maintenant que notre calendrier est créé, nous allons pouvoir créer nos SLA.

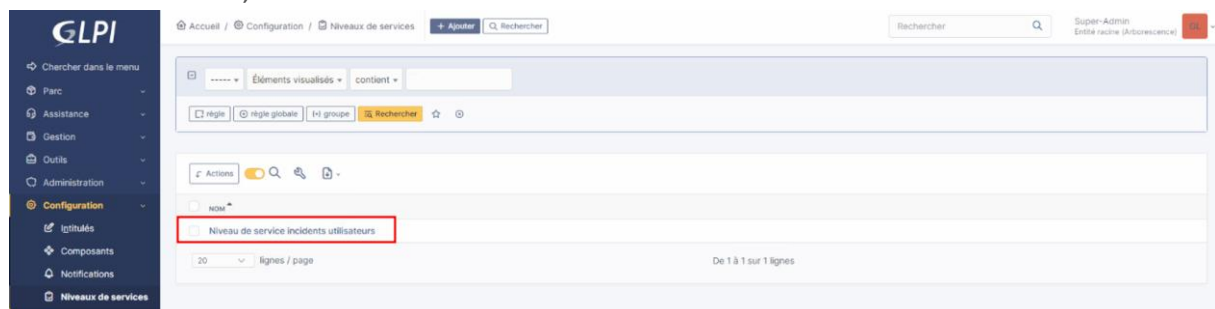
Rendez-vous dans **Configuration -> Niveaux de services** et cliquez sur **Ajouter**



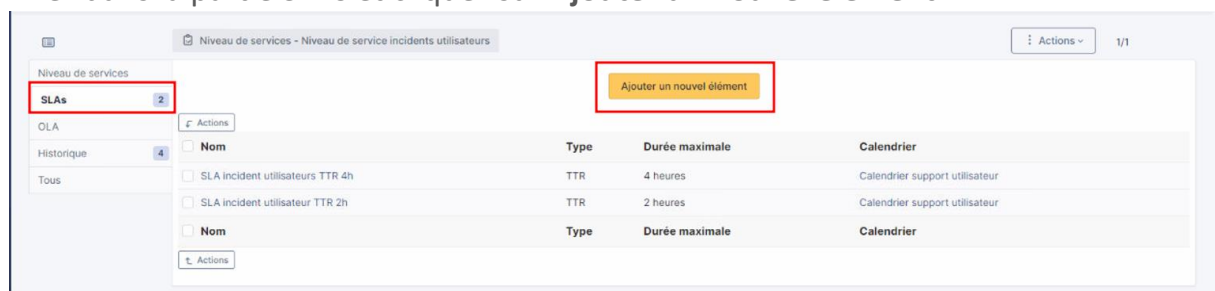
Définissez un nom et sélectionnez bien le calendrier que vous venez de créer puis cliquez sur **Ajouter**



Une fois cela fait, rendez-vous dans votre niveau de service



Allez dans la partie **SLAs** et cliquez sur **Ajouter un nouvel élément**



Quelques définitions :

- TTO : Correspond au temps de traitement du ticket
- TTR : Correspond au temps de réponse du ticket

Nous allons par exemple créer une première SLA TTR de 4h

Niveau de services - Niveau de service incidents utilisateurs

Nouvel élément - SLAs

Niveau de services

SLAs 2

OLA

Historique 4

Tous

Nom SLA incident utilisateurs TTR 4h

SLM Niveau de service incidents utilisateurs

Type TTR

Durée maximale 4 Heures

+ Ajouter

Recommencez l'opération afin de créer une SLA TTR de 2h

Niveau de services - Niveau de service incidents utilisateurs

Nouvel élément - SLAs

Niveau de services

SLAs 2

OLA

Historique 4

Tous

Nom SLA incident utilisateurs TTR 2h

SLM Niveau de service incidents utilisateurs

Type TTR

Durée maximale 2 Heures

+ Ajouter

Vous devriez maintenant voir vos SLAs

Niveau de services - Niveau de service incidents utilisateurs

Ajouter un nouvel élément

Niveau de services

SLAs 2

OLA

Historique 4

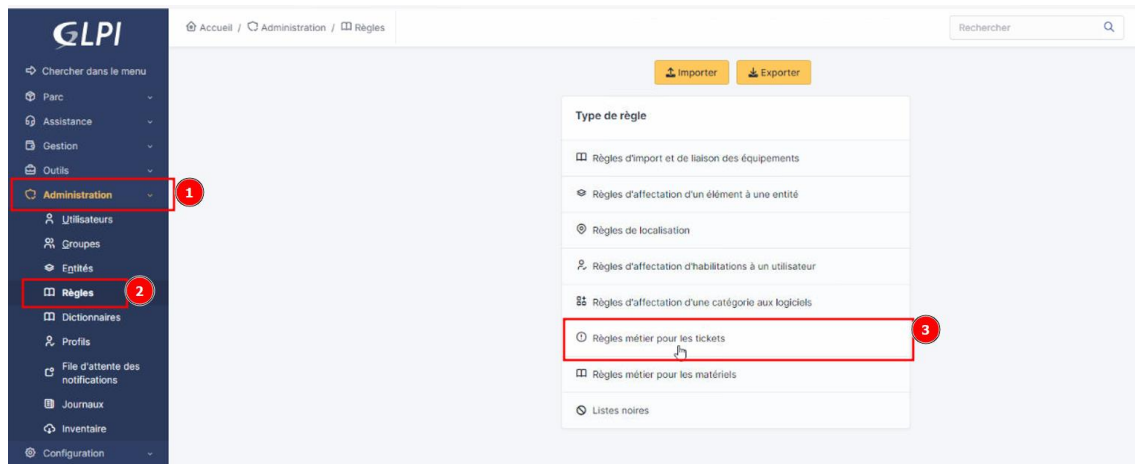
Tous

Nom	Type	Durée maximale	Calendrier
SLA incident utilisateurs TTR 4h	TTR	4 heures	Calendrier support utilisateur
SLA incident utilisateur TTR 2h	TTR	2 heures	Calendrier support utilisateur

Maintenant que cela est fait, nous allons créer des règles afin que ces SLA s'ajoutent automatiquement sur les tickets selon leur niveau d'incidence.

3 – Création des règles pour SLA

Rendez-vous dans **Administration -> Règles -> Règles métier pour les tickets**



Cliquez maintenant sur **Ajouter**



Donnez maintenant un nom à votre règle

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Règle' form. The 'Nom' field is filled with 'priorité basse'. The 'Opérateur logique' is set to 'et'. The 'Règle utilisée pour' field is filled with 'Ajouter / Mettre à jour'. The 'Actif' checkbox is checked, and the 'Description' field is empty. The '+ Ajouter' button is highlighted with a red box.

Rendez-vous ensuite dans votre règle

Le moteur traite toutes les règles.
Le moteur passe le résultat d'une règle à la suivante.
Les règles sont conditionnelles. Elles peuvent être utilisées par plusieurs actions.

Règles utilisées pour Ajouter / Mettre à jour

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 4 sur 4

Actions

Règles métier pour les tickets

Nom	Description	Règle utilisée pour	Critères	Actions	Actif
<input type="checkbox"/> Ticket location from item		Ajouter	Lieu du ticket « n'existe pas » Oui Lieu du ticket « existe » Oui	Lieu « Copier depuis l'élément » Oui	●
<input type="checkbox"/> Ticket location from user		Ajouter	Lieu du ticket « n'existe pas » Oui Lieu du demandeur « existe » Oui	Lieu « Copier depuis l'utilisateur » Oui	●
<input type="checkbox"/> priorité basse		Ajouter / Mettre à jour	Priorité « est » Basse	SLAs TTR « Assigner » SLA incident utilisateurs TTR 4h	●
<input type="checkbox"/> priorité haute		Ajouter	SLAs TTR « est » N/A	SLAs TTR « Assigner » SLA incident utilisateur TTR 2h	●

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 4 sur 4

Réinitialiser les règles Tester le moteur de règles

Nous allons maintenant ajouter un critère, autrement dit la règle se réalisera si ce critère est vrai

« < » Règle - priorité basse Actions 5/13 > »

Règle

Critères 1

Actions 1

Historique 5

Tous

Nouvel élément - Critère

Critère

Critères - Priorité

est

Basse

+ Ajouter

Nous allons ensuite ajouter une action, autrement dit ce que fera la règle si le critère est vrai. Il vous faudra sélectionner la SLA que vous avez créé

« < » Règle - priorité basse Actions 5/13 > »

Règle

Critères 1

Actions 1

Historique 5

Tous

Il est possible d'affecter le résultat d'une expression régulière en utilisant la chaîne #0

Action

Assigner

SLA incident utilisateurs TTR 4h

SLAs TTR

Supprimer définitivement Sauvegarder

Une fois cela fait votre SLA est opérationnelle ! Si vous essayez de créer un ticket avec une incidence basse alors le ticket se verra attribuer cette SLA.

Vous pouvez d'ailleurs créer plusieurs SLA pour chaque niveau d'incidence (élevé, moyen, bas etc.)

Fin de la procédure