
Gérer le patrimoine informatique

BTS SIO - B1/U4 Support et mise à disposition des services informatiques

Introduction	4
Définition du helpdesk	4
L'alimentation de la file de tickets	5
Par l'utilisateur dans l'interface	5
Ouverture de ticket anonyme	5
Par un technicien	5
Par un collecteur de mails	5
Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation	6
La simplicité d'utilisation pour le demandeur	6
La simplicité d'exploitation par les équipes d'assistance	6
La facilité de mise en œuvre et d'exploitation	7
Les notifications	8
Les modèles de notifications	8
Définition du contenu de l'envoi	8
Le déclenchement des notifications	8
Les SLA/SLT	9
Principe	9
Les calendriers/Les fermetures	9
Les périodes de fermeture	9
Les calendriers	10
Mise en place d'un SLA/SLT	10
Les SLT	10
La gestion des tickets	11
L'accès aux tickets	11
Traitement du ticket	11
Les tâches	11
Document	11
Les solutions	11
Les validations	11
Les coûts	12

Introduction

Définition du helpdesk

Le helpdesk (centre d'assistance en français) couvre avec un même terme plusieurs notions, il peut s'agir de :

- l'organisation en charge de l'assistance aux utilisateurs,
- de l'outil nécessaire au traitement de ces demandes d'assistance.

La fonction helpdesk de GLPI s'est très largement enrichie depuis les dernières versions. L'implémentation de ITIL V1 dès la version 0.80 puis l'implémentation des versions supérieures de ITIL dans les versions récentes de GLPI font de celui-ci l'un des outils de helpdesk les plus avancés qui existent.

La mise en place d'un outil de helpdesk est extrêmement structurante pour le fonctionnement de l'entreprise et ne peut se faire sans un minimum de concertation. Cette mise en place doit être prise en compte au plus haut niveau de la structure et ne peut être le simple fait d'un membre de l'équipe informatique.

L'alimentation de la file de tickets

Dans GLPI, il existe différents **modes d'alimentations** de la file de tickets :

- par le **demandeur**
- par le **technicien**
- par la **récupération de mails** dans une boîte aux lettres en vue de leur conversion en demandes d'assistance

Par l'utilisateur dans l'interface

Il s'agit ici de permettre au demandeur de rédiger lui-même sa demande d'assistance.

GLPI intègre parfaitement ce mode opératoire en proposant un formulaire de saisie des demandes. Ce formulaire est accessible à tous les utilisateurs authentifiés dès lors que le profil Self-Service leur est attribué.

Ouverture de ticket anonyme

Il s'agit ici d'offrir la possibilité de saisir une demande d'assistance sans avoir à s'authentifier au préalable. Cette méthode fait appel à un formulaire spécifique à l'adresse http://ip_serveur/glpi/front/helpdesk.html.

Le formulaire est simplifié et comporte par défaut moins de champs de saisie. La page [helpdesk.html](#) est un exemple d'utilisation des demandes en mode anonyme. Ce formulaire peut bien entendu être personnalisé en modifiant le code de la page.

Par un technicien

Dans ce mode d'alimentation, c'est un technicien qui renseigne les différents champs de saisie. Cette utilisation est liée aux profils de type interface standard.

Ce mode de fonctionnement correspond à une organisation avec centralisation des demandes. Le technicien reçoit les demandes le plus souvent par téléphone, et les saisit dans l'interface.

En tant que technicien vous devez pour cela avoir un profil du type Interface standard. Le profil prédéfini le plus adapté à cette fonction est le profil Admin. Il conviendra ensuite de créer un profil disposant des droits nécessaires uniquement.

Par un collecteur de mails

GLPI offre une dernière solution pour alimenter la file de tickets : l'utilisation de collecteurs de mails.

Le principe d'un collecteur de mails est d'interroger le contenu d'une boîte aux lettres de messagerie et de convertir chaque message en ticket. Il n'y a donc dans ce cas aucune saisie à effectuer. Le demandeur rédige donc sa demande dans son client de messagerie habituel et envoie son message à une adresse définie.

Il est possible de définir autant de collecteurs que vous le souhaitez. Il sera donc possible d'utiliser plusieurs boîtes aux lettres afin d'effectuer un premier tri dans les demandes. Il est dans ce cas possible d'organiser vos boîtes par entités, par catégories de demandes, etc. Ainsi pour une demande concernant les imprimantes : écrire à la boîte dépannage_imprimantes@masociete.com... Attention toutefois au fait que plus il y a de collecteurs créés, plus le temps d'import des courriels est long.

Avantages et inconvénients des trois modes d'alimentation

Afin de comparer les différentes solutions, il convient de lister des critères de comparaison :

- **La simplicité d'utilisation pour le demandeur.**
- **La simplicité d'exploitation par les équipes d'assistance.**
- **La facilité de mise en œuvre et d'exploitation.**

La simplicité d'utilisation pour le demandeur

Au travers de ce critère, il faut également lire le niveau d'acceptation du changement dans les habitudes et les contraintes nouvelles imposées.

- Deux modes d'alimentation ressortent ici favoris : l'alimentation par collecteur mails et la saisie par un technicien suite à un appel téléphonique. Ces deux modes ne présentent que peu de difficultés pour le demandeur. Un léger effort de formulation de la demande devra tout de même être fait dans la demande par messagerie, mais cela reste souvent un outil maîtrisé.
- A contrario, le recours au formulaire de saisie en mode authentifié apporte de nombreuses contraintes à l'utilisateur :
 - Se connecter à l'outil, avec éventuellement la nécessité d'avoir encore un nouveau mot de passe. Le recours à une source d'authentification externe (voire de SSO) est une nécessité absolue dans le plan d'acceptation de la contrainte.
 - Formaliser la demande : L'obligation pour l'utilisateur de décrire son problème est souvent assez mal ressentie. De plus, selon la configuration du formulaire de demande, les champs de saisie obligatoires peuvent agacer les demandeurs qui souhaitent au plus vite cliquer sur le bouton Envoyer message.
 - Une dernière contrainte est d'avoir à disposition une connexion vers le serveur GLPI.

La simplicité d'exploitation par les équipes d'assistance

Ce critère est celui qui doit s'imposer car il préfigure une plus grande efficacité dans le traitement des demandes.

- L'utilisation de collecteurs de mails présente un niveau de complexité d'exploitation plus élevé que les autres modes d'alimentation : en effet, dans un message il n'existe aucun formalisme, ni aucune obligation pour le demandeur de formuler sa demande sous une forme permettant une automatisation de son exploitation. Ce mode d'alimentation impose donc un travail important de reformulation et beaucoup de temps gaspillé.
- Il est tout de même important de signaler que GLPI est capable à la réception d'un message d'associer le ticket généré à l'utilisateur possédant l'adresse mail émettrice du message.

L'alimentation par le formulaire de saisie en mode anonyme peut se rapprocher de ce niveau de complexité d'exploitation.

- L'utilisation du formulaire par le demandeur en mode authentifié est un compromis intéressant car il permet, en fonction des éléments saisis (dont le cadre est connu), d'effectuer un prétraitement, par exemple une attribution automatique du ticket en fonction de la catégorie de la demande. Le demandeur peut également lui-même associer sa demande à un élément de son propre inventaire.
- Enfin, la demande saisie par le technicien permet une reformulation directe et une prise en charge immédiate de la demande. Ce type de mode d'alimentation est celui qui génère le moins d'erreurs de prise en charge.

La facilité de mise en œuvre et d'exploitation

Il n'y a quasiment aucune contrainte dans l'utilisation de collecteurs de mails et dans celle des formulaires de saisie par l'utilisateur.

En revanche, la mise en place d'un accueil pour la saisie des demandes par un technicien impose une organisation très lourde à mettre en place et ne peut être envisagée que pour les très grosses structures. La disponibilité doit être permanente dans les plages définies.

Les notifications

Afin d'assurer le suivi des demandes d'assistance, GLPI doit être capable d'émettre des messages. On parle de notification à chaque fois qu'un message est émis. Ces notifications se paramètrent en fonction de nombreux événements. La configuration des notifications permet également à GLPI d'émettre des messages d'alerte liés à la gestion de parc (stock de cartouches, préavis de fins de contrats...).

GLPI intègre les fonctions de gestion des émissions de messages.

La mise en place des notifications nécessite :

- Configuration du serveur d'émission
- L'utilisation de modèles de notifications
- Configuration d'un serveur d'envoi

Les modèles de notifications

Un modèle de notification correspond à un message type. Chaque modèle peut être utilisé pour différentes occasions de notification appelées "événement". Par exemple, le modèle ticket pourra être utilisé lors de la création d'un ticket, mais également lors de l'ajout d'un suivi ou d'une tâche.

Les événements sont prédéfinis et actuellement non paramétrables dans l'interface. Pour chaque modèle de notification, il est possible de définir plusieurs traductions. Une traduction par défaut est déjà définie pour chaque modèle.

Définition du contenu de l'envoi

Les modèles sont maintenant définis, la dernière étape consiste à paramétrer les notifications.

Contrairement aux modèles qui sont globaux pour l'ensemble de GLPI, les notifications sont gérées par entité avec possibilité de les étendre aux sous-entités correspondantes. Pour définir une notification pour l'ensemble de GLPI, vous devrez donc la créer dans l'Entité Racine et mettre le paramètre Sous-entités à Oui. Vous pourrez ensuite traiter les cas particuliers propres à certaines entités.

Dans la configuration par défaut la configuration des envois est déjà paramétrée pour l'ensemble de l'arborescence.

Le déclenchement des notifications

Les notifications sont déclenchées :

Soit à l'occasion d'un événement dans l'interface comme la validation de l'ajout d'un élément (une nouvelle réservation par exemple). Dans ce cas, c'est une action d'un utilisateur qui déclenche la notification.

Soit à l'occasion du déclenchement d'une action automatique. Les actions automatiques surveillent un certain nombre de paramètres dans GLPI. Pour continuer avec l'exemple des réservations : l'émission d'une notification d'alerte sur les réservations afin d'informer les destinataires de l'imminence de la date de début de la réservation est surveillée par une action automatique. En effet aucune action sur l'interface ne va déclencher cette émission, il s'agit donc bien d'un processus interne et caché qui peut déclencher ce type de notification. Dans ce cas précis il s'agit de l'action automatique réservation qui gère les Alertes sur les réservations.

Les SLA/SLT

Principe

Les SLA (**Service Level Agreement**) ou accords de niveau de service sont une notion introduite par ITIL. **Cette notion définit les relations entre le service de helpdesk et les demandeurs considérés comme les clients.** Elle permet notamment de **définir des délais maximums de réponse à un ticket** et les **actions à mener** pour tenir ces délais.

Cette définition doit ensuite se traduire dans GLPI par :

La gestion des périodes pendant lesquelles les clauses du contrat sont exécutables (plages horaires, jours ouvrables, gestion des week-ends et des jours fériés).

Les actions à déclencher en fonction d'échéances relatives à la date butoir de traitement du ticket. Ces actions sont appelées escalades.

Avec la version 9.1 de GLPI, la notion de SLT (**Service Level Target**) ou **cible de niveau de service** a été implémentée. En fait, une SLT est un élément clé composant un SLA et un moyen de mesurer l'efficacité du fournisseur de service. Ainsi, il est possible de gérer le Temps de prise en charge et le Temps de résolution. Cette gestion doit, à terme, permettre d'inciter le fournisseur de service à qualifier son niveau de service au regard de telle catégorie d'incident ou de demande. Ceci implique en contrepartie que le "client" ne pourra pas ignorer le délai imparti à tel ou tel incident.

Les calendriers/Les fermetures

La première étape est de définir les périodes pendant lesquelles le temps disponible pour la résolution des tickets court.

Cette gestion se fait au travers du menu Configuration - Intitulés, section Calendriers. Dans cette section se trouvent deux tables : Calendriers et Périodes de fermeture. Ces deux notions sont gérées par entité avec la possibilité d'étendre la portée de l'élément défini dans les sous-arborescences correspondantes.

Les périodes de fermeture

Cette notion est la première à définir car elle est ensuite utilisée dans la définition des calendriers.

Une période de fermeture peut correspondre à une fermeture définie contractuellement (comme par exemple une fermeture annuelle pendant le mois d'août), ou bien à un jour férié (Noël, le 1er janvier).

Pour chacune de ces définitions, il faut distinguer deux types de fermetures :

Les fermetures définies ponctuellement et dont les dates varient d'une année à l'autre (Pâques, lundi de Pentecôte...).

Les fermetures dont les dates ne changent pas d'une année à l'autre (Noël, fête nationale, fermeture annuelle...). Dans ce cas, la définition de la fermeture sera dite récurrente et sera valable pour toutes les années.

L'intérêt de définir les fermetures par entité est d'avoir les événements communs à tous définis au niveau de l'Entité Racine et étendus aux sous-entités, et d'autres événements définis par branches d'arborescence. Ainsi par

exemple, la date du 14 juillet sera définie au niveau de l'entité France et étendue à la sous-arborescence. De même, la date du 3 octobre sera propre à l'Allemagne et celle du 12 octobre à l'Espagne.

Les calendriers

Les calendriers permettent de définir les périodes pendant lesquelles le contrat de service est actif. Cette définition se fait par entité avec la possibilité d'étendre la disponibilité de ce calendrier aux sous-entités.

Mise en place d'un SLA/SLT

Un SLA est créé à un niveau donné de l'arborescence et peut être rendu disponible pour les sous-entités. Il s'appuie sur un calendrier qui doit être disponible au niveau de définition du SLA (soit le calendrier se trouve dans la même arborescence que le SLA, soit il a été créé à un niveau plus élevé de l'arborescence et rendu disponible pour les sous-entités).

Les SLT

Vous venez de créer un SLA en définissant son cadre d'exécution (le calendrier). Les SLT représentent l'aspect contractuel du SLA : engagement sur un temps de prise en charge, engagement sur un délai de résolution.

Afin de définir ce "contrat", il vous faut spécifier ces engagements que GLPI surveillera pour appliquer les actions qui auront été définies en amont.

La gestion des tickets

L'accès aux tickets

Quel que soit le mode d'alimentation de la file, les tickets sont tous disponibles sous la même forme. Vous pouvez accéder aux tickets à partir de plusieurs points d'entrée.

Traitement du ticket

Avant d'arriver à la résolution du ticket, il peut y avoir un certain nombre d'étapes.

Si, dans Valeur(s) par défaut du menu Configuration générale, vous avez activé la timeline des tickets, alors vous aurez accès au suivi des différentes étapes qui vont permettre de résoudre le ticket.

Cette **timeline se décline en quatre étapes** :

- **Suivi** : un suivi est la transcription dans le ticket d'une action en vue de la résolution de ce ticket. Il peut s'agir d'un échange avec le demandeur, de la commande d'une pièce de remplacement, de tests techniques, de sollicitations extérieures...
- **Tâche** : ce suivi peut déboucher sur une tâche. Nous présenterons cette étape dans les prochains paragraphes.
- **Document** : dans la création du ticket, il est possible d'associer un document à la demande, par exemple une impression écran. De la même façon, la résolution du ticket peut engendrer la nécessité d'associer un document.
- **Solution** : étape ultime de la résolution du ticket. Celle-ci vous sera également présentée dans les prochains paragraphes.

Cette forme de capitalisation peut sembler chronophage dans les premiers temps. Il s'agit en fait d'une première phase qui consiste à accumuler des informations sous une forme structurée qui s'avèrent par la suite primordiales pour gagner du temps dans la résolution de tickets similaires. Chaque intervenant doit être convaincu de l'utilité de cette démarche.

Les tâches

Les tâches sont des **actions concourant à la résolution du ticket**. Ces actions sont définies en termes de contenu et peuvent être quantifiées en durée. Elles peuvent également faire l'objet d'une planification.

Document

Les documents sont autant de **traces concernant la résolution du ticket**. Ces documents peuvent être liés à une rubrique afin que ceux-ci soient rangés de façon structurée et permettre ainsi une recherche ultérieure facilitée.

Les solutions

Cette notion implémentée dans GLPI découle directement de l'application des recommandations ITIL. **Le technicien ne clôt plus le ticket lorsqu'il estime avoir répondu à la question du demandeur, il soumet une solution au demandeur qui la valide.**

Les validations

GLPI offre la possibilité de demander une validation des tickets à un utilisateur de GLPI ayant cette fonction définie dans l'un de ses profils.

Les coûts

Chaque tâche peut faire l'objet d'une valorisation en temps.

L'item Coûts permet de reprendre les différentes durées valorisées dans les tâches ou la durée globale saisie dans la fenêtre de création du ticket.

GLPI propose de valoriser financièrement le ticket en appliquant un coût horaire à ce cumul de durées et en y ajoutant éventuellement un coût fixe (comme un forfait de déplacement par exemple) et un coût matériel pour prendre en compte les fournitures nécessaires à la résolution du ticket.

Ce coût peut également être rapproché d'un budget. Ce dernier est créé dans le menu Gestion - Budget. Cela peut permettre ainsi de suivre un budget associé au coût de fonctionnement.