

Bloc 1 – TP2 – Gestion des incidents

TP à mener seul

Objectif

Mettre en œuvre un outil de gestion d'assistance aux utilisateurs, avec des tickets d'incident et de demande.

1. Rappels

Avant de commencer, rappeler ici les grandes notions du cours Bloc1 Assistance aux utilisateurs :

Satisfaction utilisateurs, réduction des coûts, amélioration de la productivité, mise en place de normes communes, amélioration de la qualité continue, gestion des compétences et de l'expérience

2. Configuration de GLPI

Pour organiser l'assistance et que tous les tickets ne soient pas traités au même niveau, il est important de définir des catégories qui seront utilisées dans la phase de qualification du ticket.

Aller dans la configuration des catégories des tickets et déclarer la hiérarchie de catégories ci-dessous :

- Demande de service :
 - déménagement ;
 - installation de logiciel ;
- Panne ;
- Problème d'utilisation :
 - application a ;
 - application b ;
 - système ;
- Renseignement.

Dans GLPI, la création du ticket peut être faite de plusieurs manières :

- par l'utilisateur avec le profil post-only ;
- par un technicien avec au moins le profil Technicien (fonctionnement en Centre d'appels par exemple) ;
- par la récupération automatique de mails dans une boîte aux lettres

Une analyse préalable des rôles de chacun est également nécessaire pour mettre en place une assistance aux utilisateurs :

- qui peut faire des demandes d'assistances et sur quels matériels ?
- qui sera technicien de niveau 1 pour répondre aux demandes d'assistance ?

- qui va superviser l'attribution de la résolution d'un incident ou d'une demande à un technicien de niveau 2 ?
- qui va clôturer le ticket ?

Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues.

3. Mon premier ticket

C'est votre première matinée, vous êtes assis derrière votre poste, et vous avez ouvert votre session GLPI en tant que Technicien. Tout à coup, le téléphone sonne. Au bout du fil, un utilisateur vous dit simplement « Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! ».

Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?

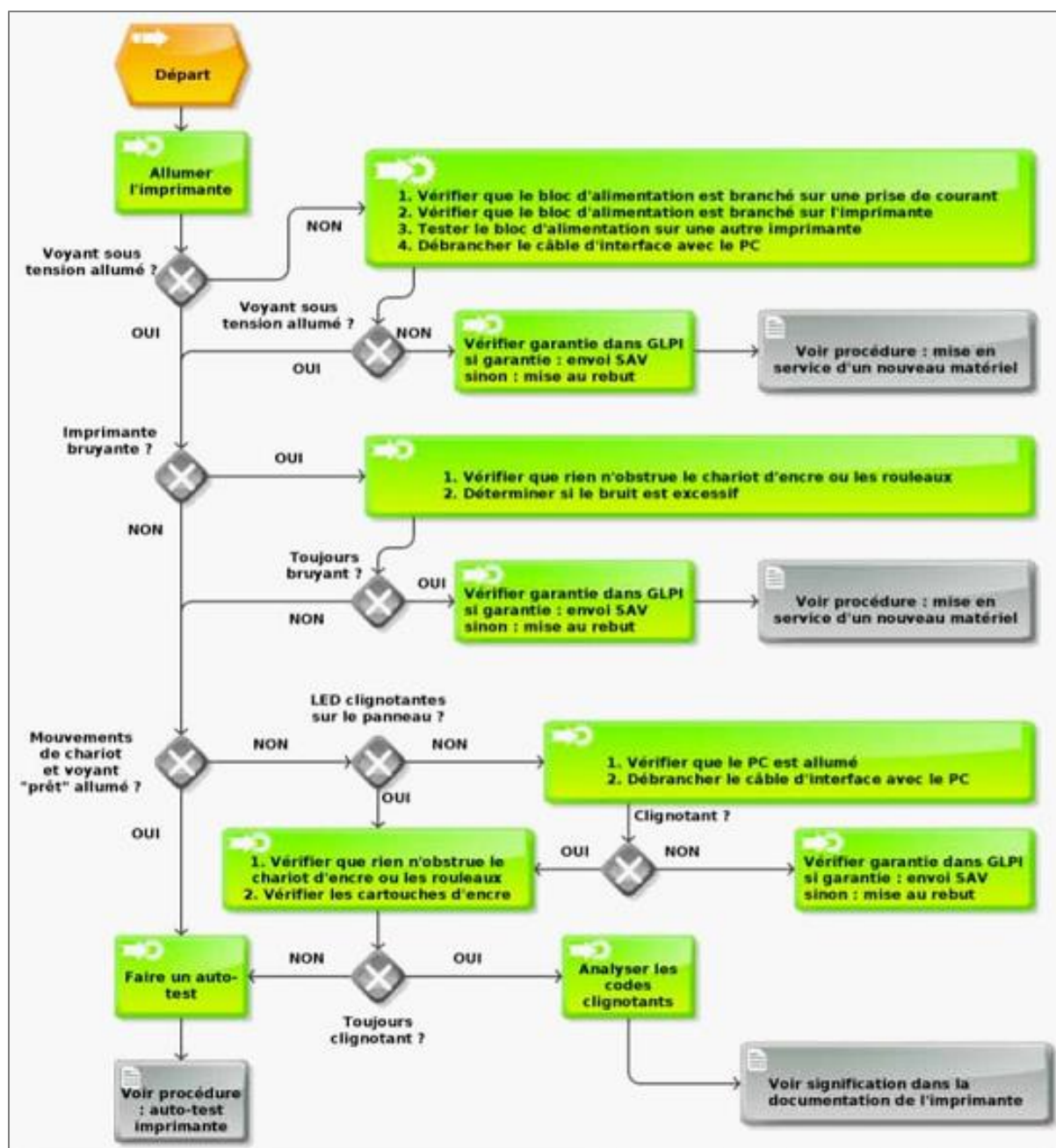
Analyser le problème pour déterminer jusqu'à quel niveau il va falloir monter pour régler l'incident

Renseigner le ticket avec le maximum de détails.

Quels sont les champs obligatoires ?

Les champs obligatoires sont le demandeur, le matériel et la description du problème.

Pour apporter une première réponse, vous lui dites que vous prenez en charge sa demande et que vous le tiendrez informé par email. Vous recherchez dans la base de connaissances si quelque chose concerne l'impression, et vous trouvez ceci :



Ce document vous sert de guide et vous demandez à l'utilisateur d'effectuer les manipulations prévues. La conclusion est que, quelles que soient les manipulations, les voyants de contrôle de l'imprimante sont rouges et clignotent vite.

Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème et faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé.

Il m'est impossible de me connecter au serveur GLPI, il me sera donc impossible de sortir des captures d'écran de mon profil.

Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson.

Imaginer la procédure « mise en service d'un nouveau matériel », sachant que la décision d'installation ne peut pas être prise à votre niveau.

Si le matériel doit être remplacé, il faut faire un inventaire pour y ajouter le matériel, cela peut être fait via des plugins externes pouvant être installés.

L'utilisateur répond à votre « suivi » en vous demandant une solution temporaire car il a besoin d'imprimer. **Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?**

En attendant, il peut toujours essayer d'imprimer le fichier pour le transformer en PDF via Microsoft Print to PDF. Ou sinon il peut stocker son fichier sur un périphérique externe telle une clé USB, puis aller en imprimerie pour obtenir son fichier en papier.

Le remplacement a été accordé. La nouvelle imprimante étant en stock, vous prenez rendez-vous avec l'utilisateur pour la mise en service.

Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain. Compter une heure de temps.

Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ?

On peut désormais clôturer le ticket, mais dans d'autres cas, il faudrait l'escalader en modifiant son attribution :

- à un autre technicien ;
- à un groupe de techniciens (ce qui permet de gérer les absences en affectant indistinctement à un groupe de personnes compétentes) ;
- à un tiers, lorsque le traitement ne dépend plus des techniciens en interne.

4. Scénario d'assistance aux utilisateurs

Connectez-vous à GLPI avec un profil post-only pour créer un ticket d'incident sur un problème.

Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?

Le message indique que le ticket a bien été sauvegardé puis renvoie sur la page générale.

Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?

Dans le menu de suivi d'un ticket GLPI, on trouve la date d'ouverture, d'échéance, les acteurs concernés, un contenu (titre + description), l'utilisateur qui a ouvert le ticket, un statut et également l'urgence du ticket.

Connectez-vous avec un profil Supervisor pour gérer ce ticket et définir une prise en charge par un autre Supervisor, avec une date d'échéance incluant une durée d'intervention de 1 heure.

Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ?

Les informations de coût paramétrables sur le ticket sont le coût horaire, le coût matériel ainsi que le coût fixe

Connectez-vous avec le profil Supervisor en charge de l'incident.

Ajouter des informations de suivi répondant au problème, redéfinir la date d'échéance, passer le statut à « En cours » et réattribuer le ticket à l'émetteur.

Avec le premier profil Supervisor, récupérer le ticket ajouter une tâche (durée, planification, coût). Visualiser cette tâche dans votre planning.

Cette tâche ayant été réalisée, clôturer le ticket.

5. Ateliers dépannage (*dernière séance*)

Vous allez à présent vous mettre en situation d'assistance.

Dans un premier temps, travaillez en binôme : l'un est client, l'autre opérateur.

Le client appelle l'opérateur pour lui décrire son problème (laissez place à votre imagination, vous pouvez utiliser les cas déjà évoqués en classe).

Tout doit être tracé dans un ticket GLPI, puis la solution capitalisée sur votre wiki.

Parfois le problème peut être résolu à distance. Parfois il nécessite une intervention sur place.

Parfois le problème nécessite l'escalade du ticket vers le niveau d'assistance supérieur (à organiser avec un autre binôme).

Lorsque le niveau supérieur répond, l'opérateur doit capitaliser la solution et informer son client.