

---

# GLPI et ITIL

---

## GLPI

- Gestionnaire libre de parc informatique
- Logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance (issue tracking system et ServiceDesk).
- Editée en PHP et distribuée sous licence GPL
- Permet de gérer l'ensemble des éléments matériels et logiciels d'un parc informatique
- Optimisation du travail du technicien

## La gestion des incidents

### Les pannes de matériel :

- Clavier, souris, disque dur,
- Poste de travail lent (« mon PC rame »),
- Renouvellement de poste de travail obsolète,
- Ordinateur qui redémarre lorsque je l'éteins,
- Imprimante défectueuse,
- Téléphone hors service,
- Demande d'un casque téléphonique pour avoir les mains libres ;

### Les ruptures de connexion au réseau de l'entreprise :

- Impossibilité d'accéder à une ressource,
- Pas de WiFi sur un PC portable,
- Réinitialisation d'une session,
- Création d'un compte utilisateur ;

### Les défaillances de messagerie :

- Restaurer un email perdu (supprimé à tort, ou positionné en quarantaine),
- Restaurer l'accès à ma messagerie (impossible d'accéder à mes mails) ;

### Les soucis bureautiques :

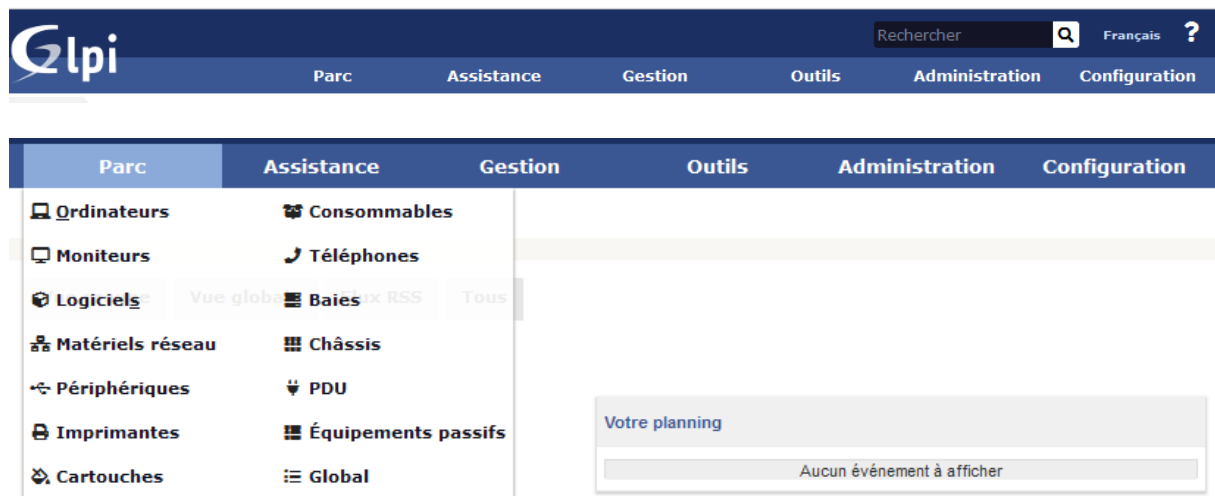
- Besoin de la dernière version d'Office pour pouvoir lire un document envoyé par un client,
- Restauration d'un fichier ou d'un dossier complet, suite à effacement accidentel ;

### Les anomalies d'applications métier :

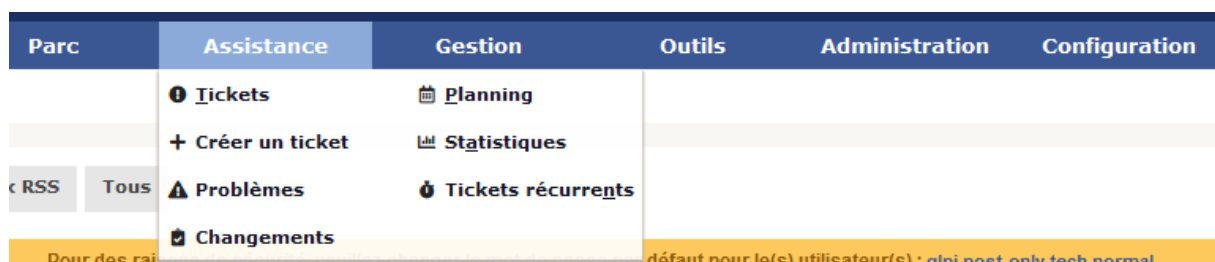
- Erreur de calcul du prix de vente,
- Erreur Internet : « La page que vous recherchez a été déplacée ou n'est pas disponible (erreur 404) »,
- Erreur d'affichage des soldes de RTT/congés payés.

## GLPI : Tour d'horizon

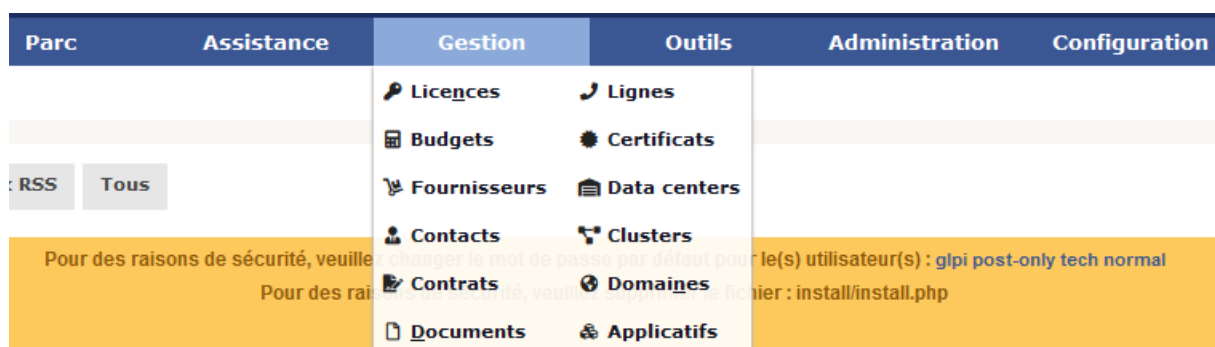
L'application est composée de 6 menus différents



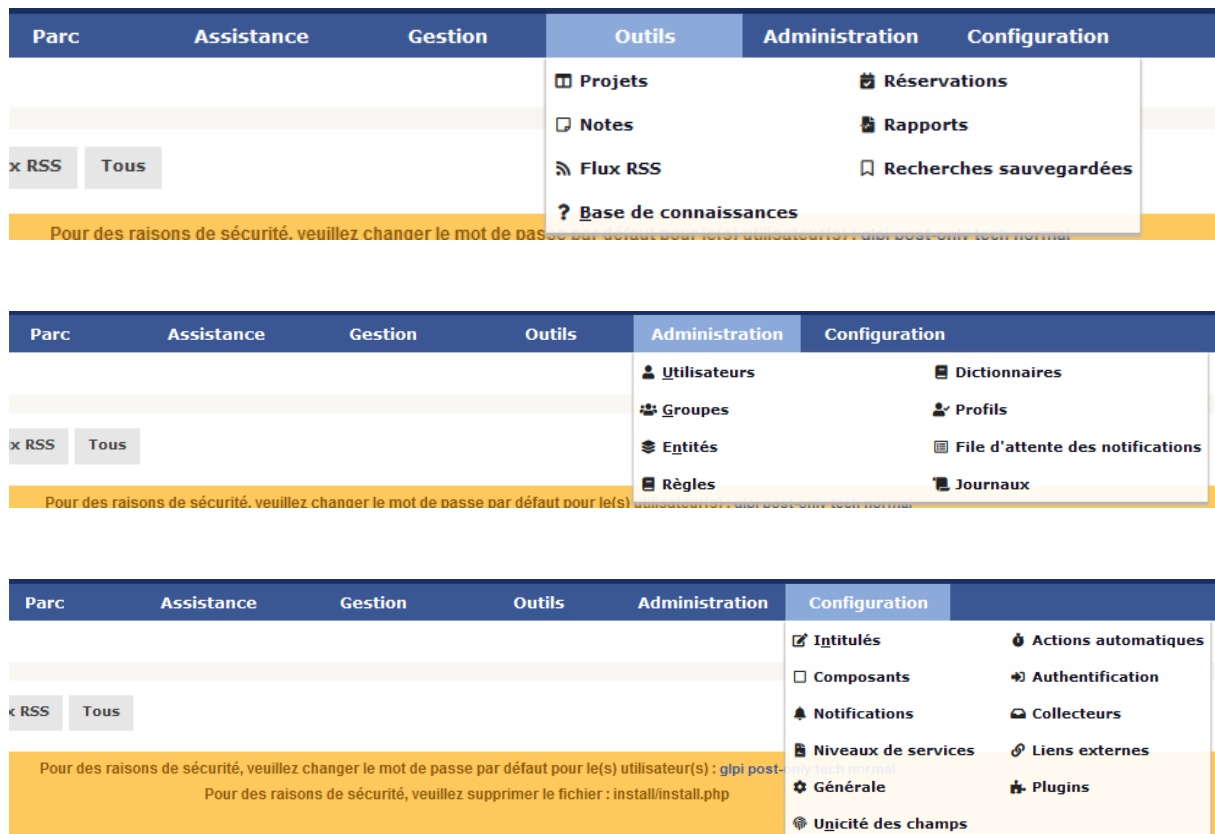
- Permet d'accéder aux différents éléments matériels inventoriés.



- Permet de créer, suivre des tickets et établir des statistiques
- Ticket = incident



- Permet aux utilisateurs de gérer les contacts, les fournisseurs, les budgets, les contrats et les documents



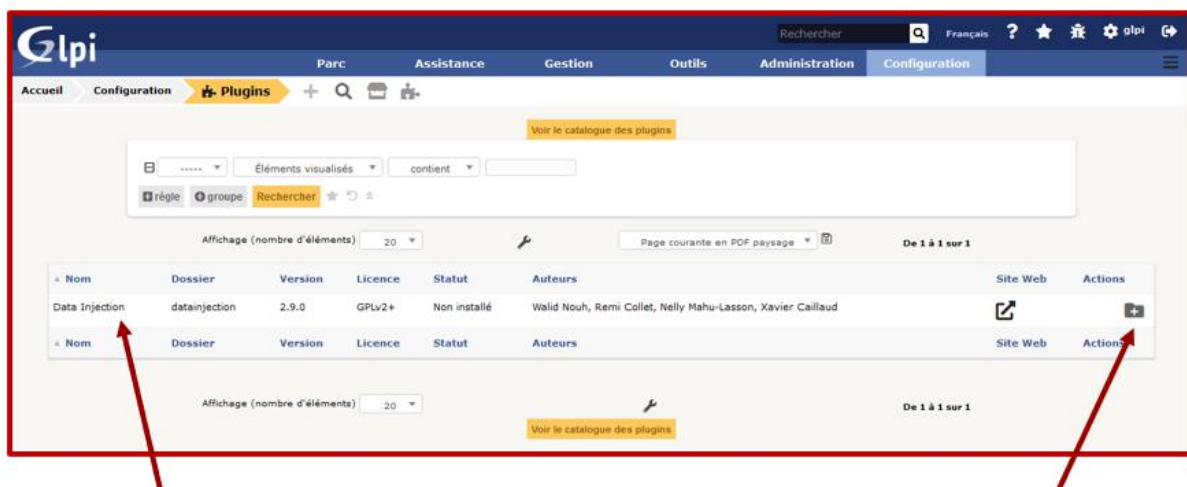
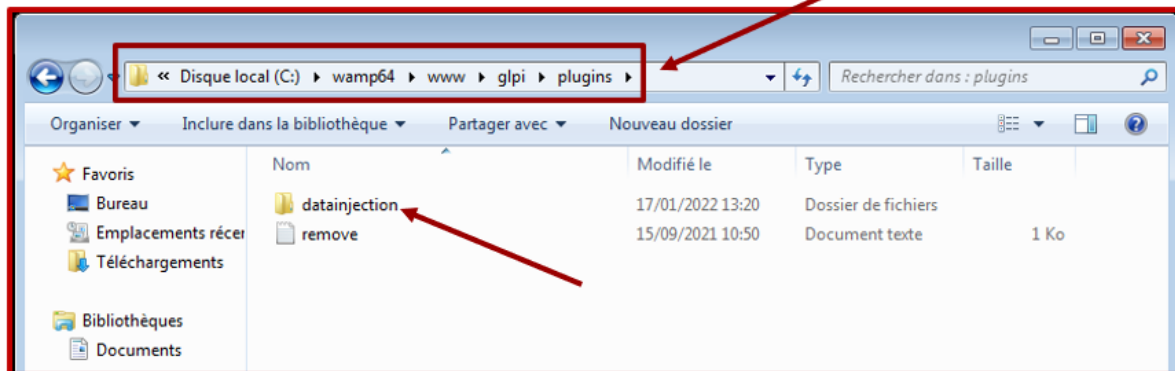
## Comment renseigner la base de données GLPI ?

- FusionInventory : logiciel libre (plugin) permettant de réaliser l'inventaire et la maintenance d'un parc informatique
- FusionInventory Agent : Logiciel à installer sur chaque machine afin de faire remonter automatiquement des informations vers GLPI.
- Data Injection : Injecte des données dans GLPI en se basant sur un fichier .csv qui aura préalablement été rempli.

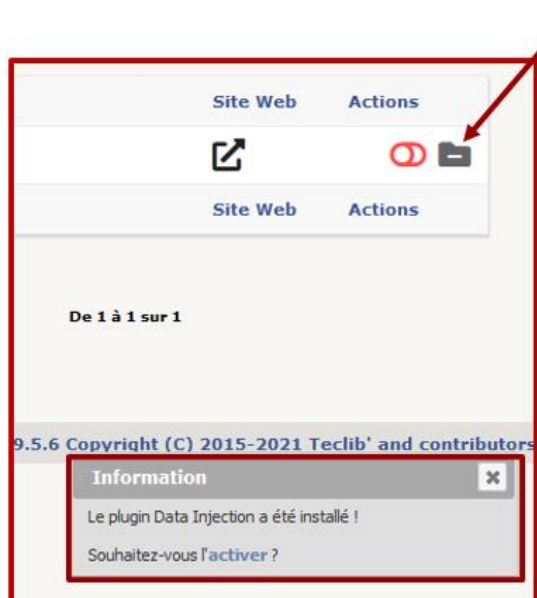
Qu'est-ce qu'un fichier .csv?

- Comma-Separated Values
- Désigne un fichier informatique de type tableur, dont les valeurs sont séparées par des virgules.
- il est lié à l'exportation ou l'importation de bases de données.

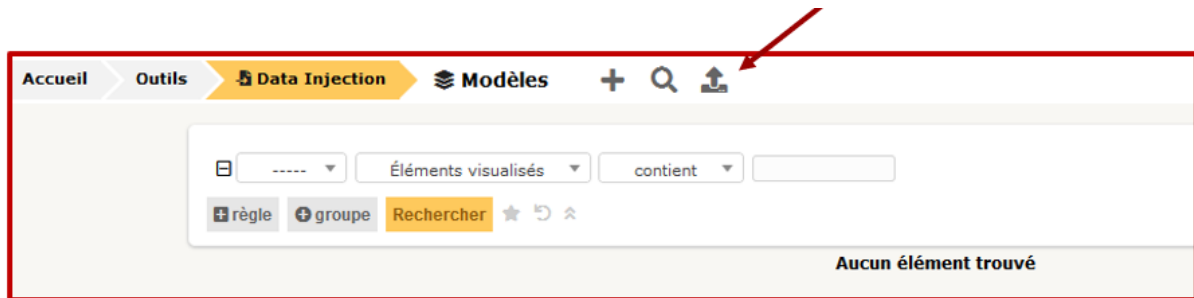
## Data injection



Installation



Activé



Accueil > Outils > Data Injection > Modèles + Q [Modèles icon]

Modèle

Modèle

Nom Import\_ordinateurs

Visibilité Privé

Entité Entité racine i Sous-entités Non

Commentaires

Type de données à importer Ordinateur

Création des lignes Oui

Mise à jour des lignes Oui

Options avancées

Ajouter des intitulés Oui

Mise à jour des champs existants Non

Essayer de réaliser les connexions réseau Non

Format des dates j-mm-aaaa

Format des nombres décimaux 1 234.56

Critère d'unicité d'un port Numéro de port

+ Ajouter

Choisir un nom pour le modèle

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Nom	Ordinateur	Nom	<input checked="" type="checkbox"/>
Fabricant	Ordinateur	Fabricant	<input type="checkbox"/>
Modele	Ordinateur	Modèle	<input type="checkbox"/>
Numero de serie	Ordinateur	Numéro de série	<input type="checkbox"/>
Responsable technique	Ordinateur	Responsable technique	<input type="checkbox"/>
Statut	Ordinateur	Statut	<input type="checkbox"/>
Type	Ordinateur	Type	<input type="checkbox"/>
Usager	Ordinateur	Usager	<input type="checkbox"/>
Nom OS	Système d'exploitation de l'élément	Nom	
Version OS	Système d'exploitation de l'élément	Version	
Edition	Système d'exploitation de l'élément	Édition	
Architecture	Système d'exploitation de l'élément	Architecture	
Date d'achat	Informations financières et administratives	Date d'achat	
Date de mise en service	Informations financières et administratives	Date de mise en service	
Date debut garantie	Informations financières et administratives	Date de début de garantie	
Duree garantie (en mois)	Informations financières et administratives	Durée de garantie	

**Sauvegarder**

Accueil > Outils > **Data Injection** > Importation du fi... + 🔍 📁

**Utiliser un modèle existant**

Modèle: -----

**Entité racine**

Import\_ordinateurs

**Voir un aperçu du fichier**

En-tête du fichier	Tables	Champs	Champs de liaison
Prenom	Utilisateur	Prénom	<input type="checkbox"/>
Nom de famille	Utilisateur	Nom de famille	<input type="checkbox"/>
Login	Utilisateur	Identifiant	<input checked="" type="checkbox"/>
Mot de passe	Utilisateur	Mot de passe	<input type="checkbox"/>
Adresse mail	Utilisateur	Adresses de messagerie	<input type="checkbox"/>
Groupe	Utilisateur	Groupe	<input type="checkbox"/>
Telephone	Utilisateur	Téléphone	<input type="checkbox"/>
Actif (Oui = 1 - Non = 0)	Utilisateur	Actif	<input type="checkbox"/>
Profil par défaut (self-service)	Utilisateur	Profil par défaut	<input type="checkbox"/>

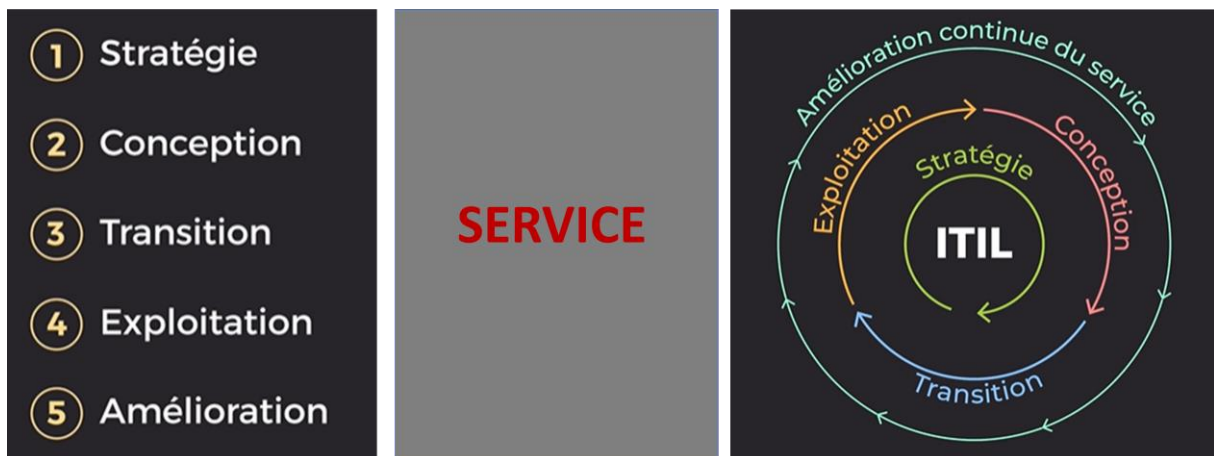
**Sauvegarder**

### Qu'est ce que ITIL ?

- Information Technology Infrastructure Library,
- "Bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information"
- Ensemble de livres présentant pratiques, procédures et méthodes utilisées dans la gestion des services informatiques



- Recueil des "meilleures pratiques" et sert de ligne directrice pour l'implantation d'une gestion des services dans l'environnement informatique
- Bibliothèque appartenant au domaine public et indépendante des fabricants de TI (logiciel et matériel)



### Exemples ?

#### Des processus existent pour document différentes tâches

- Processus pour gérer les incidents arrivant au service helpdesk
- Processus pour gérer les coûts
- Processus pour tester et valider un service avant de le déployer

#### 4 principes :

- TI étroitement liée aux "Métiers" et que l'un ne va pas sans l'autre
- structure basée sur des processus à adapter à chaque organisation
- services TI définis pour être conformes aux attentes des utilisateurs et des clients, donc au "Métier", et sont basés sur un ensemble de processus

- pratique les plus efficaces pour utiliser les ressources humaines et les technologies nécessaires pour exécuter les processus et pour livrer les services attendus.

### Les objectifs

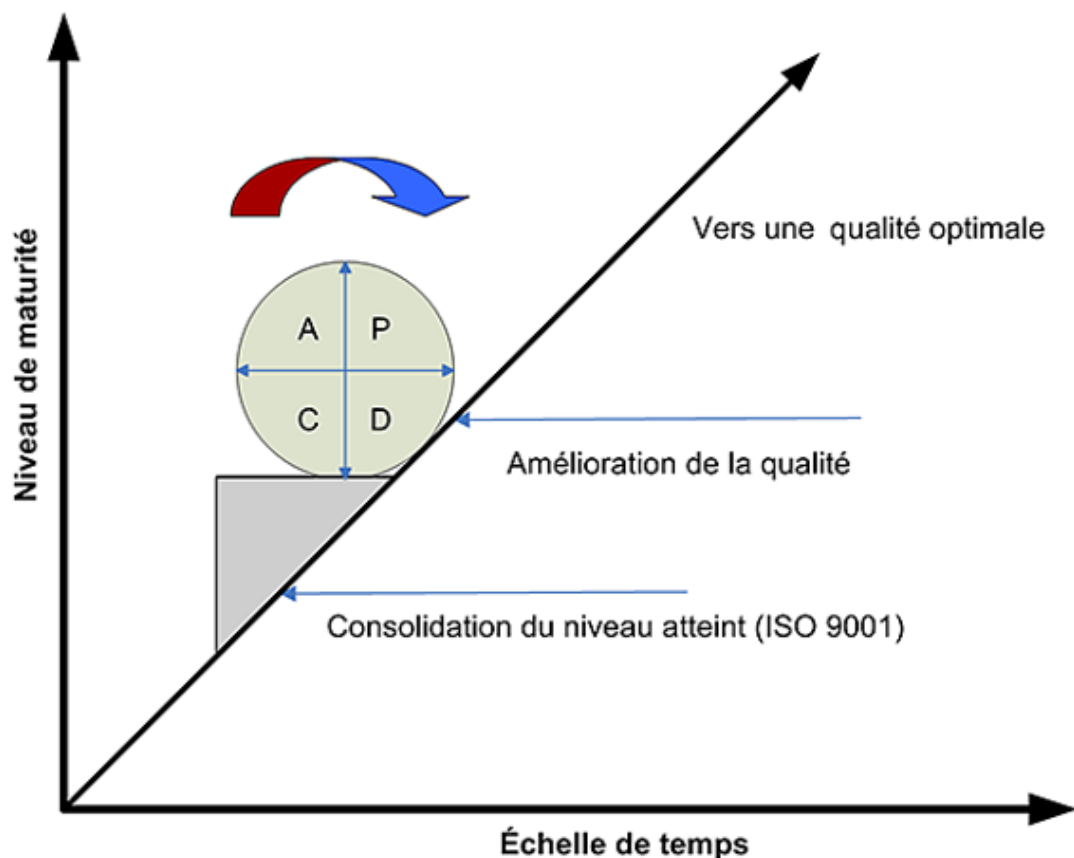
- Aligner les services TI aux besoins du « métier » des clients.
- Améliorer la qualité des services TI fournis.
- Améliorer l'efficacité et viser l'efficience de l'organisation TI.
- Réduire les coûts de livraison des services TI à plus long terme.

### Qu'est ce qu'une bonne pratique ?

- Cela implique une transition d'une culture orientée technologie » vers une culture orientée autour des métiers et des services.
- ITIL a été développé à partir de concepts généraux applicable a de multiple contextes d'affaire ou organisationnels.
- Reconnue par l'industrie comme un modèle de référence.
- Succès avéré qui a déjà été implémenté dans des organisations et qui a apporté une valeur pour le service fourni.

**ITIL se concentre sur la valeur du service informatique fourni et  
NON sur les outils utilisés sur ce service.**

### Le principe de la Roue de Deming





4 activités consécutives dans un cycle de fonctionnement (généralement 1 an) :

- *P pour Plan (Planifier) : décider des objectifs, du calendrier, des responsabilités et des ressources, en prenant pour bases ce qui a été défini lors du "ACT".*
- *D pour DO (Faire) en respectant les objectifs et le calendrier.*
- *C pour Check (Contrôler) en vérifiant les résultats obtenus lors du "Do".*
- *A pour Act (Définir les axes d'amélioration) validés lors du prochain cycle, dans le "Plan".*

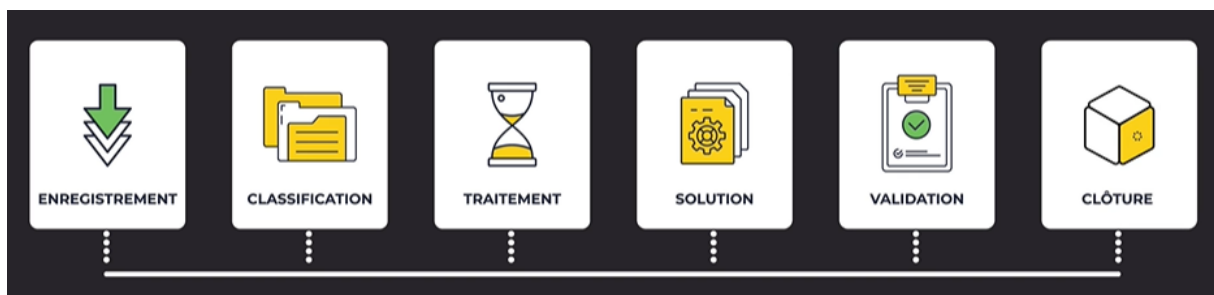
**Avantage :**

- Centré utilisateurs
- Qualité de services
- Coûts réduits
- Adaptabilité

**Création d'un ticket d'incident par un technicien**

**Exemple :**

- M.Blier du service commercial appelle le technicien pour lui faire part d'un problème d'impression.
- Au cours de la conversation, le technicien comprend que l'utilisateur vient de changer la cartouche de son imprimante et à l'impression est observé un décalage au niveau des lignes.
- Le technicien a résolu le problème grâce à une prise en main à distance du PC en effectuant un réalignement des têtes d'impression.
- L'intervention est terminée, le technicien doit créer le ticket d'incident.



Accueil > Administration > **Utilisateurs** + Q

Ajouter utilisateur...

Éléments visualisés: 20 | Contenu: | Règle: | Règle globale: | Groupe: | Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20 | Page courante en PDF paysage | De 1 à 5 sur 5

Actions

Identifiant	Nom de famille	Adresses de messagerie	Téléphone	Lieu	Actif
glpi					Oui
normal					Oui
post-only					Oui
S1	BLIER				Oui
tech					Oui

Affichage (nombre d'éléments): 20 | De 1 à 5 sur 5

Accueil > Configuration > **Intitulés** + Q

Intitulés: Assistance - Catégories ITIL

Éléments visualisés: 20 | Contenu: | Règle: | Règle globale: | Groupe: | Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 20 | Page courante en PDF paysage | De 1 à 3 sur 3

Actions

Nom complet
Panne logiciel
Panne matérielle
Panne réseau

Affichage (nombre d'éléments): 20 | De 1 à 3 sur 3

Accueil Assistance Tickets + 🔍

**Ticket**

Nouveau Ticket

Date d'ouverture: 2022-01-25 10:15:00

TTO

TTO interne

Type: Incident

Acteur

Demandeur: BLIER Bertrand (En cours : 0)

Observateur

Attribué à: tech

Statut: Nouveau

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Durée totale

Titre

Source de la demande: Helpdesk

Demande de validation

Lieu

Éléments associés

Mes éléments

Ou recherche complète

Général

Ajouter

**Temps de prise en charge** (pointing to TTO)

**Temps de prise en charge interne** (pointing to TTO interne)

**Temps de résolution** (pointing to TTR)

**Temps de résolution interne** (pointing to TTR interne)

Accueil Assistance Tickets + 🔍

...ractéristiques - Statut est Non résolu

régle règle globale groupe Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 2 sur 2

Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Problème d'impression	En cours (Attribué)	2022-01-24 21:03	2022-01-25 10:15	Basse	BLIER Bertrand	tech	Panne matérielle	
1	Dysfonctionnement clavier	Nouveau	2022-01-14 15:11	2022-01-14 15:11	Haute	post-only			

Affichage (nombre d'éléments) 20 De 1 à 2 sur 2

Accueil Assistance Tickets + 🔍

**Problème d'impression**

Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 0

**Ticket - ID 2**

Date d'ouverture: 2022-01-25 10:15:00

Par: tech

Dernière modification: 2022-01-24 21:03 par tech

TTO

TTO interne

Type: Incident

Statut: En cours (Attribué)

Urgence: Basse

Impact: Bas

Priorité: Basse

Acteur

Demandeur: BLIER Bertrand

Observateur: tech

Attribué à: tech

Titre: Problème d'impression

Formats

**Statut passé de "nouveau" à "en cours attribué"** (pointing to Statut)

Problème d'impression

Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 2

Ticket

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Historique des actions :

Durée totale : 30 minutes  
Tâches effectuées : 100.00 %  
Filtrer l'historique : [icônes]

Demande de validation => normal  
Le problème a été résolu grâce à un réalignement des têtes.

2022-01-24 21:22 Tech i

2022-01-24 21:14 Tech i

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante sur le poste.  
Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes puis test d'impression.  
30 minutes

2022-01-25 10:15 BLIER Bertrand i

Problème d'impression  
Ticket# 2 description  
Problème au moment de l'impression de documents, les lignes sont décalées.

Problème d'impression

Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 2

Ticket

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Historique des actions :

Durée totale : 30 minutes  
Tâches effectuées : 100.00 %  
Filtrer l'historique : [icônes]

Demande de validation => normal  
Le problème a été résolu grâce à un réalignement des têtes.

2022-01-24 21:22 Tech i

2022-01-24 21:14 Tech i

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante sur le poste.  
Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes puis test d'impression.  
30 minutes

2022-01-25 10:15 BLIER Bertrand i

Problème d'impression  
Ticket# 2 description  
Problème au moment de l'impression de documents, les lignes sont décalées.

**Problème d'impression** Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 2

Ajouter :

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

**Historique des actions :**

validation => normal  
a été résolu grâce à un réaligement des têtes.

2022-01-24 21:22 Tech i

2022-01-24 21:14 Tech i

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante sur le poste.  
Déclenchement d'une opération de réaligement des têtes puis test d'impression. 30 minutes

2022-01-25 10:15 BLIER Bertrand i

**Problème d'impression** Ticket# 2 description  
Problème au moment de l'impression de documents, les lignes sont décalées.

**Problème d'impression** Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 2

Ajouter :

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 7

Tous

**Historique des actions :**

validation => normal  
a été résolu grâce à un réaligement des têtes.

2022-01-24 21:22 Tech i

2022-01-24 21:14 Tech i

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante sur le poste.  
Déclenchement d'une opération de réaligement des têtes puis test d'impression. 30 minutes

2022-01-25 10:15 BLIER Bertrand i

**Problème d'impression** Ticket# 2 description  
Problème au moment de l'impression de documents, les lignes sont décalées.

**Problème d'impression** Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 2

Ajouter : Suivi Tâche Document Validation Solution

Durée totale : 30 minutes  
Tâches effectuées : 100.00 %

**Nouvel élément - Solution**

Gabarit de solution : ..... Rechercher une solution

Type de solution : .....  
Enregistrer et ajouter à la base de connaissances : Non

Formats : B I A A

Description :  
Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante par l'intermédiaire du poste.  
Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes, de leur nettoyage.  
Test d'impression conduant.

+ Ajouter

**Problème d'impression** Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 3

**Approbation de la solution**

Commentaires (facultatif en cas d'acceptation)

Refuser la solution Approuver la solution

**Historique des actions :**

2022-01-31 14:32 Tech i  
Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante par l'intermédiaire du poste.  
Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes, de leur nettoyage.  
Test d'impression conduant.

2022-01-24 21:22 Tech i  
Demande de validation => normal  
Le problème a été résolu grâce à un réalignement des têtes.

Information  
Élément ajouté : 1

**Problème d'impression** Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 3

**Ticket - ID 2**

Date d'ouverture : 2022-01-25 10:15:00 Par : tech

Dernière modification : 2022-01-31 14:32 par tech

TTO :   
TTO interne :   
Date de résolution : 2022-01-31 14:32:22

Type : Incident  
Statut : Résolu  
Urgence : Basse  
Impact : Bas  
Priorité : Basse

Catégorie : Panne matérielle  
Source de la demande : Phone  
Validation : En attente de validation  
Lieu : .....

Acteur : Demandeur + Observateur + Attribué à

BLIER Bertrand i tech i

**Le statut du ticket est passé à résolu**

Accueil Assistance **Tickets** + 🔍

..... Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale groupe **Rechercher** ☆

Affichage (nombre d'éléments) 20 Page courante en PDF paysage De 1 à 2 sur 2

Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	TTR
2	Problème d'impression	Résolu	2022-01-31 14:32	2022-01-25 10:15	Basse	BLIER Bertrand i	tech i	Panne matérielle	
1	Dysfonctionnement clavier	Nouveau	2022-01-14 15:11	2022-01-14 15:11	Haute	post-only i			

Actions

C'est également le cas dans la file des tickets

Gpfi Parc Assistance Gestion Outils Administration Configuration

Accueil

Vue personnelle Vue groupe Vue globale Flux RSS Tous

Vos tickets à clore

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 2	BLIER Bertrand i	Général	Problème d'impression (0 - 1)

Votre planning

Aucun événement à afficher

Notes personnelles

Notes publiques

Problème d'impression Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 3

Ticket

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 10

Tous

Approbation de la solution

Commentaires (Facultatif en cas d'acceptation)

Refuser la solution

Approuver la solution

Historique des actions :

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante par l'intermédiaire du poste. Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes, de leur nettoyage. Test d'impression conduant.

2022-01-31 14:32 Tech i

2022-01-24 21:22 Tech i

2022-01-24 21:14

Demande de validation => normal  
Le problème a été résolu grâce à un réalignement des têtes.

**Problème d'impression**

Actions 1/2 >>

Traitement du ticket 4

Ticket

Statistiques

Validations 1

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 12

Tous

**Historique des actions :**

**Solution approuvée**

Solution approuvée Helpdesk

2022-01-31 14:50 Tech i

2022-01-31 14:32 Tech i

2022-01-24 21:22 Tech i

Prise en main à distance afin d'accéder à la configuration de l'imprimante par l'intermédiaire du poste.  
Déclenchement d'une opération de réalignement des têtes, de leur nettoyage.  
Test d'impression conduant.

Accepté le 2022-01-31 14:50 par techi

Demande de validation => normal  
Le problème a été résolu grâce à un réalignement des têtes.

Durée totale : 30 minutes  
Tâches effectuées : 100.00 %  
Filtrer l'historique :



Étape du processus	Objectif	Statut
<b>Enregistrement</b>	Création du ticket	« <b>Nouveau</b> »
<b>Classification</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande...</li> <li>• Détermination de la catégorie : service impacté, composant d'architecture touché</li> <li>• Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité)</li> </ul>	« <b>Nouveau</b> »  <b>Ou « En attente »</b> si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket
<b>Traitement</b>	Attribution du ticket à la personne compétente	« <b>En cours (attribué)</b> »  <b>Ou « En cours (planifié) »</b> si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement
<b>Solution</b>	Le technicien estime avoir répondu à l'attente de demandeur	<b>Résolu</b>
<b>Validation</b>	Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente	<b>Clos</b>
<b>Clôture</b>	En absence de validation formelle du demandeur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore	<b>Clos</b>

## Compétences en communication

### Rôle du technicien informatique

- Réparer des ordinateurs
- Mais aussi échanger/communiquer avec des personnes !

### Rapport communication/dépannage

#### Position client :

- Était-ce une urgence pour vous ?
- Avez-vous apprécié que votre interlocuteur /réparateur soit compréhensif et réceptif.

- Vous avez vécu une expérience négative avec un réparateur. Le rappelez vous pour une autre réparation ?
- De bonnes compétences en communication améliorent les compétences en dépannage d'un technicien.
- Plus de bonne techniques de communication → plus efficace lorsque vous travailler avec des clients !
- Pour dépanner un ordinateur → obtenir les détails des problèmes auprès du client (+détendu) et moins stresser)

### Bonnes techniques de communication

- Commencer par se présenter → crédibilité du client.
- Vos soupirs ou commentaires → déplaisants.
- Contrôler réactions et émotion d'appel de client à l'autre.
- Un nouveau client signifie un nouveau départ.
- Qu'elle que soit votre frustration, ne la laisser jamais déborder sur l'appel suivant.

### Détermination du problème informatique du client

### Comportement professionnel envers le client

Parfois plus facile d'expliquer ce que vous ne devez pas faire, donc évitez :

Utilisation de la netiquette appropriée

*Netiquette est la contraction de NET du mot Network et étiquette.  
La netiquette est « l'ensemble des conventions de bienséance régissant le comportement des internautes dans le réseau, notamment lors des échanges dans les forums, par courrier électronique et dans les réseaux sociaux.*

En plus de la netiquette des courriers électroniques et des textes, les règles générales suivantes s'appliquent à toutes vos interactions en ligne avec des clients et des collègues :

### Implémentation de techniques de gestion du temps et du stress

- Ergonomie de la station de travail ⇒ disposition de votre bureau efficace

### Respect des accords de niveau de service

Accords de niveau de service ou Service Level Agreement (SLA) ⇒ contrat définissant les exigences en matière de niveau d'assistance et de service, entre une organisation et le fournisseur de services.

Exemples de quelques clauses souvent présentes dans un SLA :

- temps de réponse garantis (souvent basés sur le type d'appel et le niveau de l'accord de service) ;
- équipement et logiciel pris en charge ;
- lieu où le service est fourni ;
- maintenance préventive ;
- diagnostics ou audit ;
- disponibilité des pièces (pièces équivalentes) ;
- coût et pénalités ;
- heures de disponibilité des services (par exemple 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ; du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, heure de la côte est américaine ; etc.).

**Respect des stratégies d'entreprise**

Règles relatives aux appels des clients :

- durée maximale de l'appel (par exemple : 15 minutes) ;
- durée maximale de l'appel dans la file d'attente (par exemple : trois minutes) ;
- nombres d'appels par jour (par exemple : 30 minimum) ;
- règles de transfert des appels à d'autres techniciens (exemple : uniquement lorsque c'est absolument nécessaire et jamais sans l'autorisation du technicien concerné) ;
- règles relatives à ce que vous pouvez promettre ou non au client (cf. SLA).

Règles relatives aux employés du centre d'appels

- Arrivez à votre station de travail suffisamment tôt pour vous préparer, en général 15 à 20 minutes avant le premier appel.
- Ne dépassez pas le nombre et la durée des pauses autorisées.
- Ne faites pas de pause ou ne partez pas déjeuner si un appel est présent sur le tableau.
- Ne faites pas de pause ou ne partez pas déjeuner en même temps que d'autres techniciens (décalez les pauses des différents techniciens).
- Ne laissez pas un appel en cours pour faire une pause, partir déjeuner ou vous rendre à un rendez-vous personnel.
- Vérifiez qu'un autre technicien est disponible si vous devez partir.
- Contactez le client si vous allez être en retard à un rendez-vous.
- Si aucun autre technicien n'est disponible, demandez au client si vous pouvez le rappeler plus tard, si possible le matin.
- Ne faites preuve d'aucun favoritisme envers certains clients.
- Ne prenez pas les appels d'un autre technicien sans autorisation.
- Ne parlez pas négativement des compétences d'un autre technicien.

Satisfaction des clients

- Définissez et respectez un déroulement chronologique raisonnable pour l'appel ou le rendez-vous, et communiquez-le au client.
- Communiquez les attentes de services au client, et ce, le plus tôt possible.
- Indiquez l'état de la réparation au client, y compris les explications des éventuels retards.
- Proposez différentes options de réparation ou de remplacement au client, le cas échéant.

- Fournissez au client la documentation nécessaire sur tous les services proposés.
- Effectuez le suivi de la satisfaction du client, à une date ultérieure.

## **Explication des aspects éthiques et légaux de l'utilisation de l'informatique**

### Usages éthiques

Respecter informations ou données du client. Par exemple :

- les courriers électroniques ;
- les listes de numéros de téléphone ;
- les données ou enregistrements présents sur l'ordinateur ;
- les informations, données ou fichiers imprimés laissés sur un bureau.

### Règles légales

Plusieurs activités relatives aux ordinateurs sont non seulement contraires à l'éthique, mais aussi absolument illégales.

- Ne modifiez pas les configurations matérielles ou logicielles du système sans l'autorisation du client.
- N'accédez pas sans autorisation aux comptes, fichiers privés ou courriers électroniques d'un client ou de ses collègues.
- Respectez le copyright et les licences logicielles.
- N'utilisez pas les ressources informatiques de l'entreprise d'un client à des fins commerciales.
- Ne mettez pas les ressources informatiques d'un client à disposition d'utilisateurs non autorisés.
- Respectez la confidentialité des informations sensibles d'un client.
- N'utilisez pas sciemment les ressources de l'entreprise d'un client pour des activités illégales.

## **Description de l'environnement d'un centre d'appels et des responsabilités des techniciens**

### Description de l'environnement d'un centre d'appel

Logiciel de centre d'assistance + stratégies relatives à la priorité des appels

Description des responsabilités d'un technicien de niveau 1

- Analyses de niveau 1, des répartiteurs ou des filtres d'incidents
- Liste des contrôles et différences entre pb client/technicien

Description des responsabilités d'un technicien de niveau 2

- reçoit l'ordre de travail transmis avec la description du problème
- rappelle ensuite le client pour poser des questions supplémentaires et résoudre le problème.

### Description des responsabilités d'un technicien de niveau 2

Actions réalisables :

- utiliser des logiciels de diagnostic
- mettre à jour des pilotes et des logiciels
- accéder au système d'exploitation

- vérifier le BIOS
- ouvrir l'ordinateur (déplacement !)

### TEST – QCM

Q1 : Vous êtes technicien support informatique dans une Entreprise et vous recevez un appel d'un utilisateur qui vient de supprimer par erreur un fichier qui se trouve sur un serveur bureautique. Selon le référentiel ITIL, s'agit-il :

- ☐ d'un incident ?
- ☐ d'un problème ?
- ☐ d'un changement ?

Q2 : Le directeur administratif et financier vous informe qu'il rencontre des soucis d'envoi et de réception d'emails, comme la veille où vous l'avez déjà dépanné. Il n'est pas le seul à rencontrer cette situation. Que faites-vous ?

- ☐ Vous dites à l'utilisateur qu'il s'agit d'une erreur de manipulation de sa part
- ☐ Vous créez dans GLPI un ticket d'incident
- ☐ Vous créez dans GLPI un ticket de problème
- ☐ Vous créez dans GLPI un ticket de changement pour lancer une étude qui aboutira sûrement à une modification de la messagerie

Q3 : Une nouvelle version du logiciel comptable est en préparation : elle intégrera la dématérialisation des factures qui seront envoyées par mail en pièce jointe au format pdf. L'équipe en charge du projet de création de cette nouvelle version vous informe de la date de mise en production dans 2 mois. Utilisez-vous GLPI ?

- ☐ Non, mais je remercie de m'avoir informé de ce projet
- ☐ Oui, je crée un ticket de problème en proactif, car il arrive souvent que les nouvelles versions provoquent des dysfonctionnements
- ☐ Oui, je crée un ticket de changement pour permettre son suivi et m'assurer que les tests seront corrects avant déploiement en production
- ☐ Non, on pourrait croire qu'il s'agit d'un changement, mais un changement ne concerne que les modifications des infrastructures IT

Q4 : Parmi les situations suivantes, lesquelles font l'objet d'un service SI au sens ITIL ?

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

- ☐ Un employé consulte ses mails grâce à la messagerie électronique
- ☐ Un fournisseur présent au siège social accède à un site Internet en WiFi
- ☐ Une responsable RH imprime les bulletins de salaire de tous les employés de l'entreprise
- ☐ Un comptable a un souci sur une macro Excel qu'il a programmée pour mieux gérer sa liasse fiscale
- ☐ Un commercial exporte du logiciel de CRM la liste des 10 meilleurs clients générant le plus de chiffre d'affaires

Q5 : La contractualisation entre une direction métier et la DSI d'un service SI doit intégrer dans la convention de service (ou dans le contrat de service) :

- ☐ la description du service ainsi que celle de l'architecture applicative de tous les services fournis par la DSI
- ☐ la description du service, les engagements sur tous les accords de service (SLA, OLA, UC)
- ☐ la description du service, les engagements sur les accords de service SLA

Q6 : Un utilisateur très énervé au téléphone vous indique que c'est inadmissible de ne pouvoir accéder à un site web : il exige de manière agressive le rétablissement immédiat de son accès au site Internet. Comment gérez-vous cette situation ?

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

- ☐ Face au ton agressif de l'utilisateur, vous lui demandez de rappeler plus tard : il va sûrement se calmer, ce qui vous permettra de comprendre sa problématique et de créer plus tard un ticket d'incident
- ☐ Vous demandez calmement à l'utilisateur des précisions (son contexte d'utilisation par rapport à son métier, en quoi il est bloqué...) et vous créez un ticket d'incident, malgré son attitude
- ☐ Vous lui dites que l'incident concerne probablement le DNS, que le nom de domaine de l'URL est invalide avec très certainement une erreur 404 à la clé, et vous créez un ticket d'incident
- ☐ Vous créez un ticket d'incident en indiquant à l'utilisateur que vous comprenez son impatience car il ne peut travailler, et que les équipes du support se mobilisent pour restaurer l'accès le plus rapidement possible

Q7 : Qu'apporte de plus un centre de services par rapport à un call center ou un help desk ?  
Identifiez les affirmations qui sont vraies :

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

- ☐ Le centre de services prend en compte toutes les demandes
- ☐ Le call center résout très rapidement les incidents
- ☐ Le help desk prend en charge les demandes de changement
- ☐ Le centre de services informe les utilisateurs de la résolution de leur incident

Q8 : Parmi ces risques lesquels sont concernés lorsqu'une DSI ne se structure pas en centre de services ?

*Attention, plusieurs réponses sont possibles.*

- ☐ Les incidents identiques se répètent indéfiniment
- ☐ Les projets informatiques ne peuvent pas respecter les engagements en termes de qualité, coûts et délais
- ☐ Les équipes de la DSI sont interrompues en permanence pour résoudre les incidents
- ☐ À chaque évolution du SI (infrastructure et applications métier), des incidents surviennent juste après le déploiement en production

Q9 : Vous venez de créer un ticket d'incident dans GLPI car un utilisateur ne peut pas imprimer le compte rendu d'une réunion. Quelle étape du cycle de vie du ticket enchaînez-vous directement ?

- ☐ La description de la solution permettant de résoudre l'incident
- ☐ La classification de l'incident dans l'objectif d'en évaluer sa priorité
- ☐ La clôture de l'incident car vous avez envoyé un technicien sur place
- ☐ Le traitement de l'incident en vue d'effectuer le diagnostic et l'analyse permettant la restauration du service

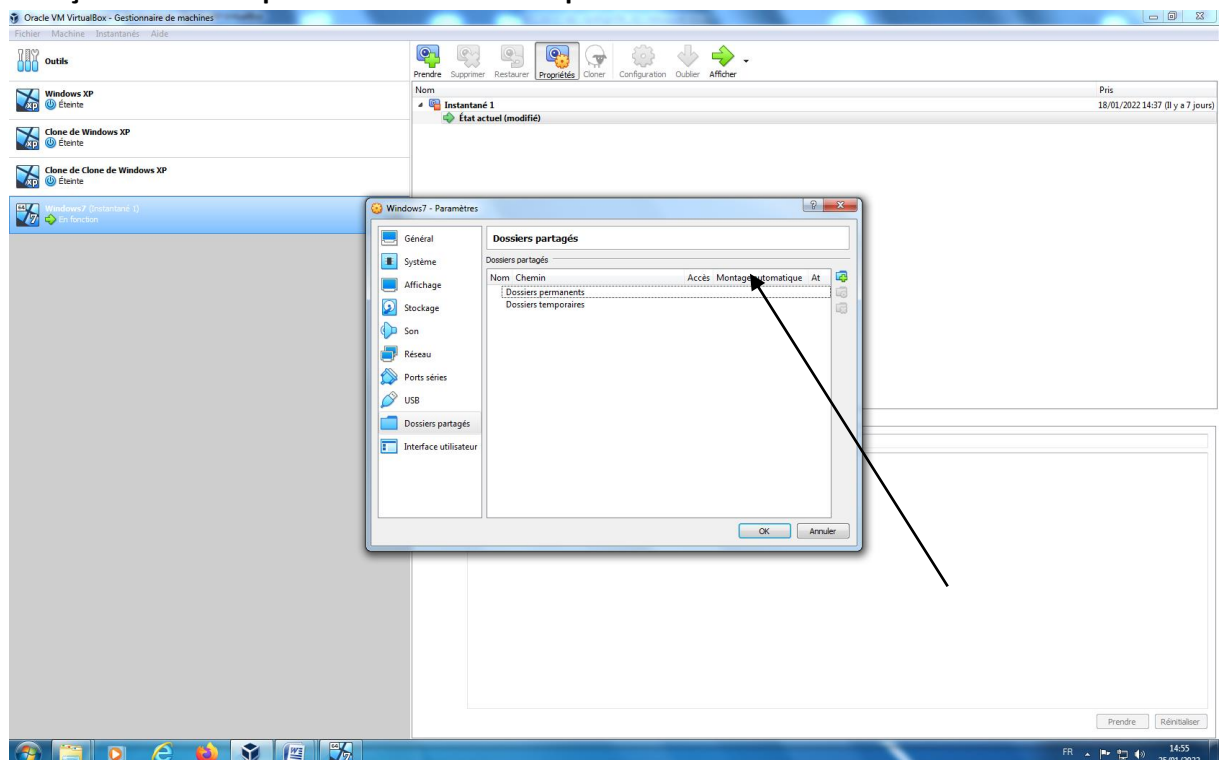
Q10 : Vous venez de résoudre un incident, comme par exemple le déblocage d'un utilisateur qui avait un clavier d'ordinateur qui ne fonctionnait plus. Vous avez décrit la solution (remplacement du clavier), ce qui a porté le statut du ticket dans GLPI à « résolu ». Que faites-vous maintenant ?

- Vous ne faites plus aucune action dans GLPI, puisque l'incident est résolu
- L'incident étant maintenant résolu, vous clôturez le ticket dans GLPI
- Vous diminuez la priorité du ticket dans GLPI : il n'y a plus d'urgence, car l'utilisateur peut maintenant travailler normalement
- Vous validez avec l'utilisateur que son incident est effectivement bien résolu et l'indiquez dans GLPI

## GLPI : La gestion des incidents

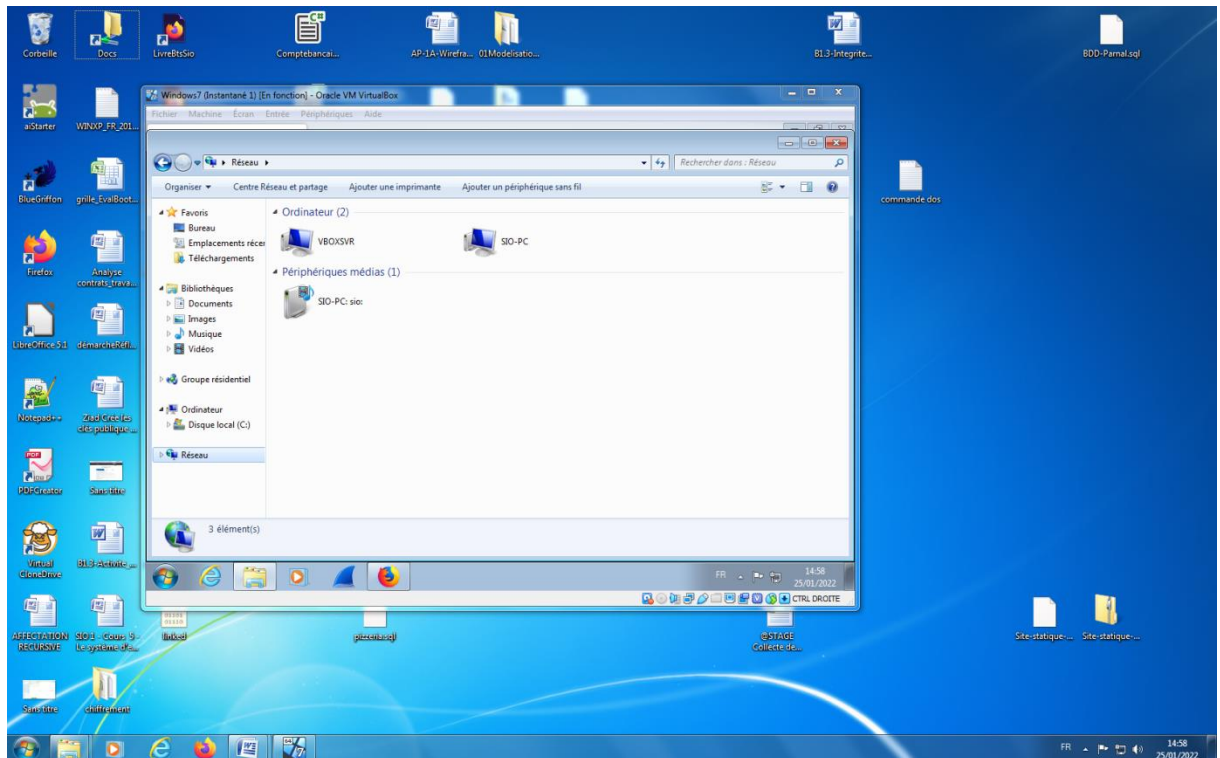
### Les pannes de matériel :

- **Comment installer Uwamp sur une machine virtuelle**
- **Pour commencer il vous faut crée un dossier partagée pour faire transité les dossiers nécessaire a l'installation de votre machine hôte a votre machine virtuel**
- **Pour ça c'est très simple rendez vous dans les paramètres de votre VM :**

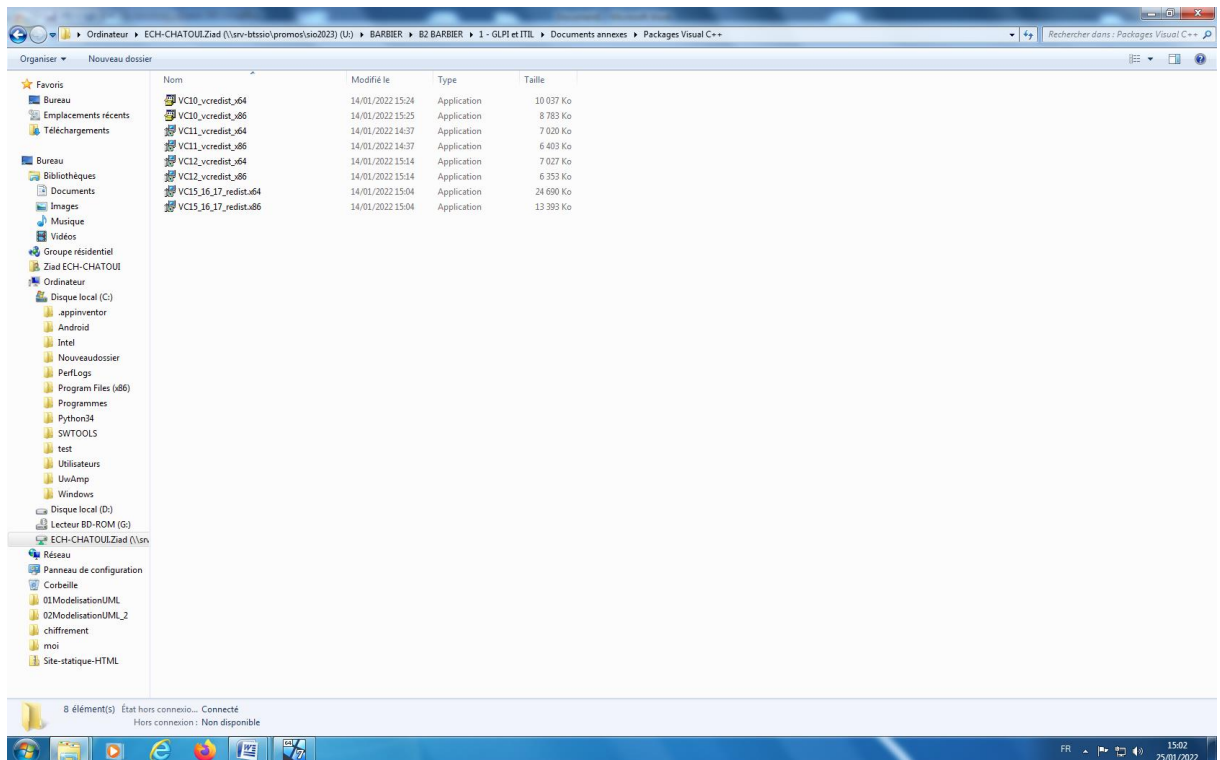



- **Aller sur « dossiers partagé » ajoutez en un en cliquant sur les petits dossiers sélectionnée les dossiers qui vous conviens**
- **En suite rendez vous sur votre VM dans l'explorateur de fichiers allé sur « réseaux »**





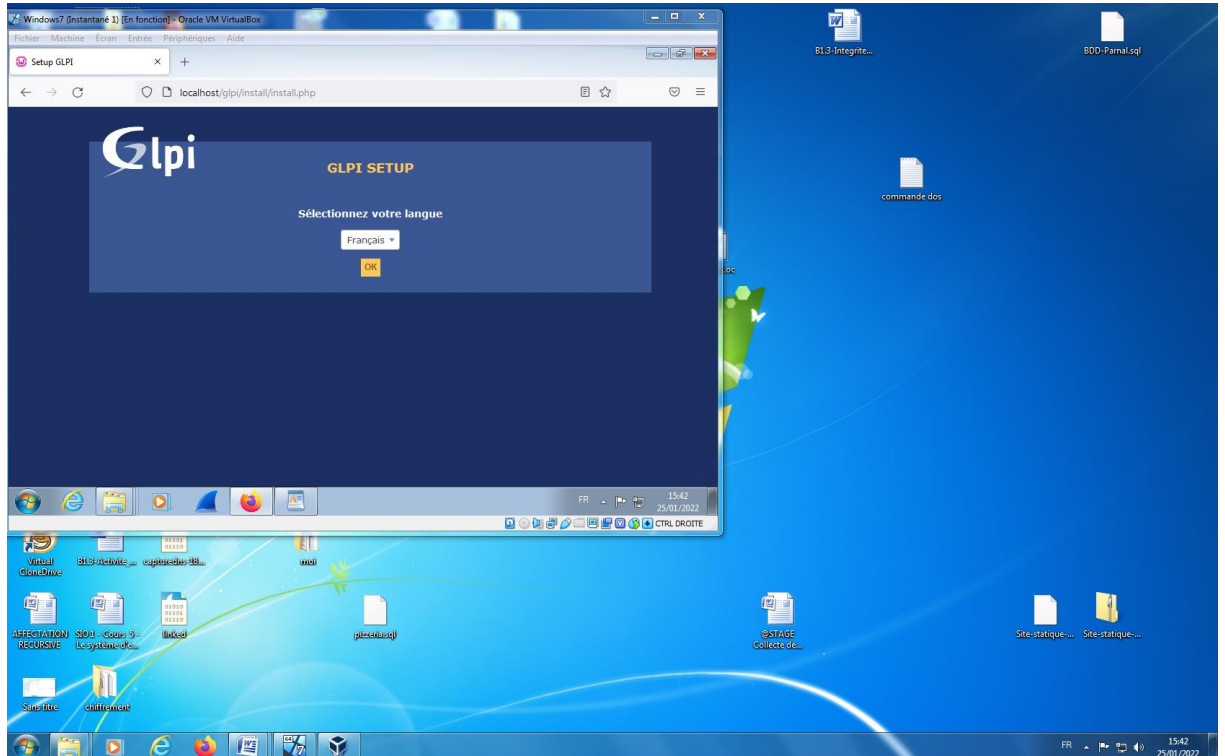
- Sélectionnez « VBOXSVR » votre dossiers partagé se trouve à l'intérieur
- Pour installer Uwamp il vous faut d'abord installer les bibliothèques Microsoft nécessaire



- (Nous avons installé les x64 uniquement)
  - Lancez l'installation de Uwamp a la fin de l'installation Uwamp vous demande si il doit changer de navigateur par défaut
  - Cliquez oui et sélectionné Firefox
- 
- Installez GLPI il vous suffit de vous rendre sur le site de GLPI en installant sur leurs site vous récupérerez une archive (pensez à installer 7zip)
  - Dezip le fichier vous vous retrouvez avec un fichier .tar dezip le aussi
  - Après ça vous aurez accès aux dossiers de GLPI
- 
- Glissez le dossier GLPI dans Uwamp x64\www\
- 
- Lancez firefox tapez « localhost\glpi » dans la barre de recherche
  - Vous avez désormais accès a GLPI :
  - Pour installer GLPI veillez bien a se que Uwamp soit allumé (vérifié ça en cliquant sur les icones caché) si Uwamp n'est pas allumé cliquez droit sur l'icône caché et cliqué sur « démarrée les services »
- 
- 
  - L'icône est verte quand tout est bon

- Lancez firefox tapez « localhost\glpi » dans la barre de recherche

- Vous avez désormais accès à GLPI :



- Cliquez sur « ok »
- Acceptez les conditions



- Une fois ici si vous possédez déjà une ancienne version de GLPI cliquez sur « Mettre à jour »
- Si comme moi vous n'avez pas d'ancienne version cliquez sur « Installer »



**GLPI**

**GLPI SETUP**

**Étape 1**

**Configuration de la connexion à la base de données**

**Paramètres de connexion à la base de données**

Serveur SQL (MariaDB ou MySQL)

Utilisateur SQL

Mot de passe SQL

**Continuer**

- 
- Dans serveur SQL tapez = localhost
- utilisateur =
- Mot de passe =