

1- Contexte du projet

Dans le cadre de la mise en place d'une solution d'assistance et le support pour son système d'informations, la société OID lance un projet pour la réalisation de la première phase, à savoir, la mise en place d'une solution permettant aux salariés de la structure de faire des demandes d'assistance et/ou de support en ligne via un site internet dédié.

Ce site doit permettre, dans un premier temps, de :

- Traiter des demandes concernant les services réseau et système
- Traiter des demandes concernant les applications.

2. Présentation du client :

la société concernée est l' **OID** 'Organisation internationale du Développement
la société compte **490 postes** et **490 utilisateurs**

Le **système d'information** de l'entreprise est constitué de :

- Applications métiers,
- Bases de données de l'entreprise,
- Contrôle d'accès,
- Dispositifs de sécurité,
- Infrastructure réseau,
- Postes de travail informatique,
- Accès aux réseaux Internet, intranet ou extranet,
- Serveurs d'application,

3- exigences

les contraintes techniques sont d' :

- assurer le bon fonctionnement des postes après résolution du ticket

les attentes du client sont les suivantes :

- la résolution du problème , dans des délais corrects / cours sans trop de frais
- permettre aux salariés de pouvoir faire des demandes d'assistances et/ou de support en ligne via un site internet dédié.
- améliorer la productivité de l'entreprise
- empêcher la détérioration des services, image de l'entreprise etc

les contrainte de performance rencontrées :

- Le temps de résolution d'incident : ne pas dépasser un certain temps de résolution en fonction de l'urgence de l'incident
- la fréquence d'apparition de l'incident : combien de fois l'incident se répète -> résoudre le **problème** si les moyens le permettent et si c'est plus avantageux

4- utilisateurs de la plateforme

la plateforme comptabilise **490 utilisateurs** divisés en quatre **catégories** :

- 220 utilisateurs d'ordinateurs fixes

- 210 utilisateurs d'ordinateurs portables en déplacement
- 50 utilisateurs d'ordinateurs ultraportables fréquemment en déplacement
- 10 utilisateurs d'ordinateurs métiers : ordinateur important permettant d'effectuer des tâches importantes

les besoin des utilisateurs comprennent :

- la résolution des incidents afin de pouvoir se remettre au travail au plus vite
- l'amélioration de l'espace de travail (ex: mises à jour, etc)

5 - Description des solutions de gestion de tickets similaires (solutions concurrent)

Les solutions existant déjà sur le marché sont :

- Clarilog , GLPI, freshdesk

les fonctionnalité proposées par ces solutions respectives :

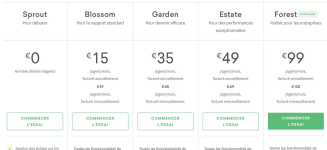
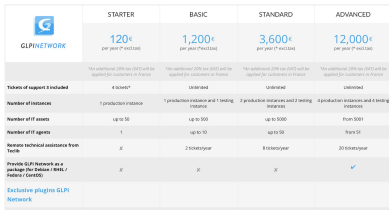
- GLPI : parc , assistance , configuration , outils , d'administration , gestions
- Clarilog : inventaire réseau, gestion de parc informatique, audit de postes nomades ou isolé , help me , service desk , mobile desk , Service desk , mobile desk , power control, remote installer , inventaire CAB
- freshdesk : gestion tickets ,collaboration , automatisation, widget d'aide , reporting & analytics, sécurité, nouvelles fonctionnalités .

les informations collectées par ces solutions respectives:

- Clarilog : solution , numéro client , societe , nom, prenom , email, telephone, message
- Freshdesk: nom de domaine Freshdesk , adresse mail , prénom, nom , société, téléphone.
- GLPI : nom prenom, societe, pays, courriel, téléphone, type de demande, question supplémentaires , piece jointe, consentement

Tableau comparatif de 2 ou 3 de ces solutions

	Clarilog	Freshdesk	GLPI
fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none"> - inventaire réseau - gestion de parc informatique - audit de postes nomades ou isolé - help me - service desk - mobile desk - Service desk - mobile desk - power control 	<ul style="list-style-type: none"> - gestion tickets - collaboration - automatisation - sécurité - widget d'aide - reporting & analytics 	<ul style="list-style-type: none"> - parc - assistance , - configuration - outils - d'administration - gestions

	<ul style="list-style-type: none"> - remote installer - inventaire CAB 		
ressources	<ul style="list-style-type: none"> - ROI - Démonstration en ligne - version d'essai - documentation - webinars 	<ul style="list-style-type: none"> - support à distance - témoignage client - bibliothèques de ressources - webinaires - vidéos - outils gratuits - académie - blog 	<ul style="list-style-type: none"> - documentation (installation et mise à jour de GLPI.) - roadmap - GLPI demo
tarifs	<ul style="list-style-type: none"> - version d'essai gratuite - tarifs pas précisés 	<ul style="list-style-type: none"> - version d'essai gratuite  <p>prix par mois</p>	<ul style="list-style-type: none"> - version d'essai gratuite  <p>prix par an</p>

6- analyse des besoins :

les différents scenarii d'utilisation de la solution sont :

- **en cas de pannes de matériel :**
 - panne d'un poste de travail, imprimante.
 - serveur hors service.
 - remontée d'alerte automatique (saturation espace disque d'un serveur).
- **en cas d'incidents réseau :**
 - plus de communication vers internet pour tous les salariés d'entreprise.
 - plus de connexion au système d'information pour le bâtiment/site.
 - remontée d'alerte automatique (seuil atteint de la bande passante).
- **en cas de défaillances de logiciels :**
 - applications indisponibles.
 - fonction applicative non disponible (ex: calcul de paie de tous les salariés).
 - erreur de programme (bug) lors de la passation d'une commande.
 - page d'un site web inaccessible.
 - diminution de la performance d'une application.
 - sauvegarde de fichier impossible.
- **Pour des demandes diverses:**
 - demande de conseil d'utilisation.

- perte de droits d'accès, oubli d'un mot de passe au retour de congés.
- demande d'information, de documentation utilisateur , d'assistance ou de conseil.

Fonctionnalités attendues :

on attend de la solution :

l'apport de solutions de contournement ou définitives.

la classification des ticket par :

- Type (Événement, Alerte, Incident, Demande ou Question)
- Source (Générée par le système, l'utilisateur ou l'agent)
- Priorité (Priorité assignée par le système, le processus business ou l'activité relative au ticket)
- Gravité (Évaluation de l'urgence, du degré d'impact sur l'entreprise et l'urgence du problème).

le routage des tickets de support :

- Routage vers les équipes de support internes (redirection au sein de l'helpdesk ou du support informatique vers les ressources spécialisées)
- Routage vers les partenaires de support externes (ex : prestataires de support et des fournisseurs de composants externes)

mise en place d'Indicateurs de gestion des tickets et SLA:

- SLA de **temps de réponse** – Le temps écoulé depuis la création et/ou l'attribution d'un ticket à une file d'attente jusqu'à ce qu'il soit accepté par un individu et que la résolution active commence.
- SLA de **temps de résolution** – Le temps total écoulé depuis la création du ticket jusqu'au moment où il est placé en statut résolu, ce qui indique que le problème a été traité
- suivi d'indicateurs (satisfaction utilisateur, résolution des premier appel , nombre de ticket en attente)pour évaluer la performance

Informations récoltées :

- **Informations récoltées pour la personne qui rencontre le problème :**
 - le nom , prénom de la personne
 - l'email de la personne concernée
 - le service dans lequel travaille la personne
 - la description précise du problème
 - l'impact du problème pour la personne concernée
 - la date et l'heure à laquelle a eu lieu l'incident
- **Informations récoltées pour la personne qui crée le ticket:**
 - la date d'ouverture (date et heure)
 - le statut de l'incident (nouveau problème ou non)
 - le nom du demandeur
 - la personne à qui sera attribué le ticket
 - la catégorie de l'incident (ex : réseau)
 - l'urgence de l'incident : délai maximum avant la résolution de l'incident

- l'impact de l'incident sur l'entreprise
- le renseignement du titre de l'incident
- la description précise de l'incident