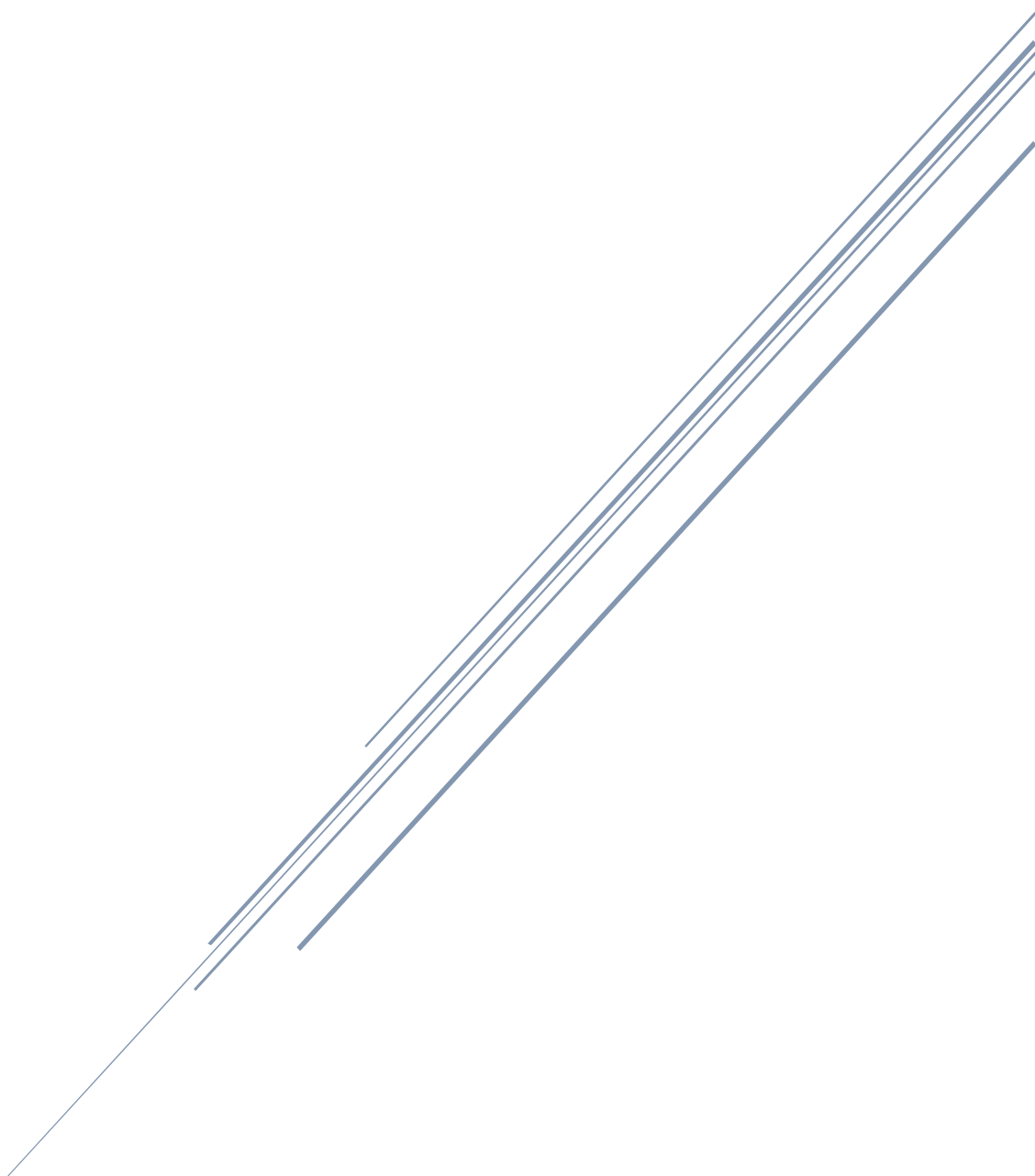


# GLPI



Esiee-it  
Nadir DJEDIDEN

## **SOMMAIRE :**

- 1. Présentation de GLPI P.
- 2. Nature des demandes P.
- 3. Cycle de vie de la gestion des demandes P.
- 4. Evaluation de la performance du service rendu P.

## **1. Présentation de GLPI**

GLPI est un logiciel open-source qui permet de suivre et gérer efficacement les ressources informatiques, les demandes de support, les incidents, les demandes d'assistance et les interventions.

La gestion des actifs est l'une des principales utilisations de GLPI. Il permet de répertorier et de suivre les actifs matériels et logiciels tels que les ordinateurs, les périphériques, les logiciels installés et les licences.

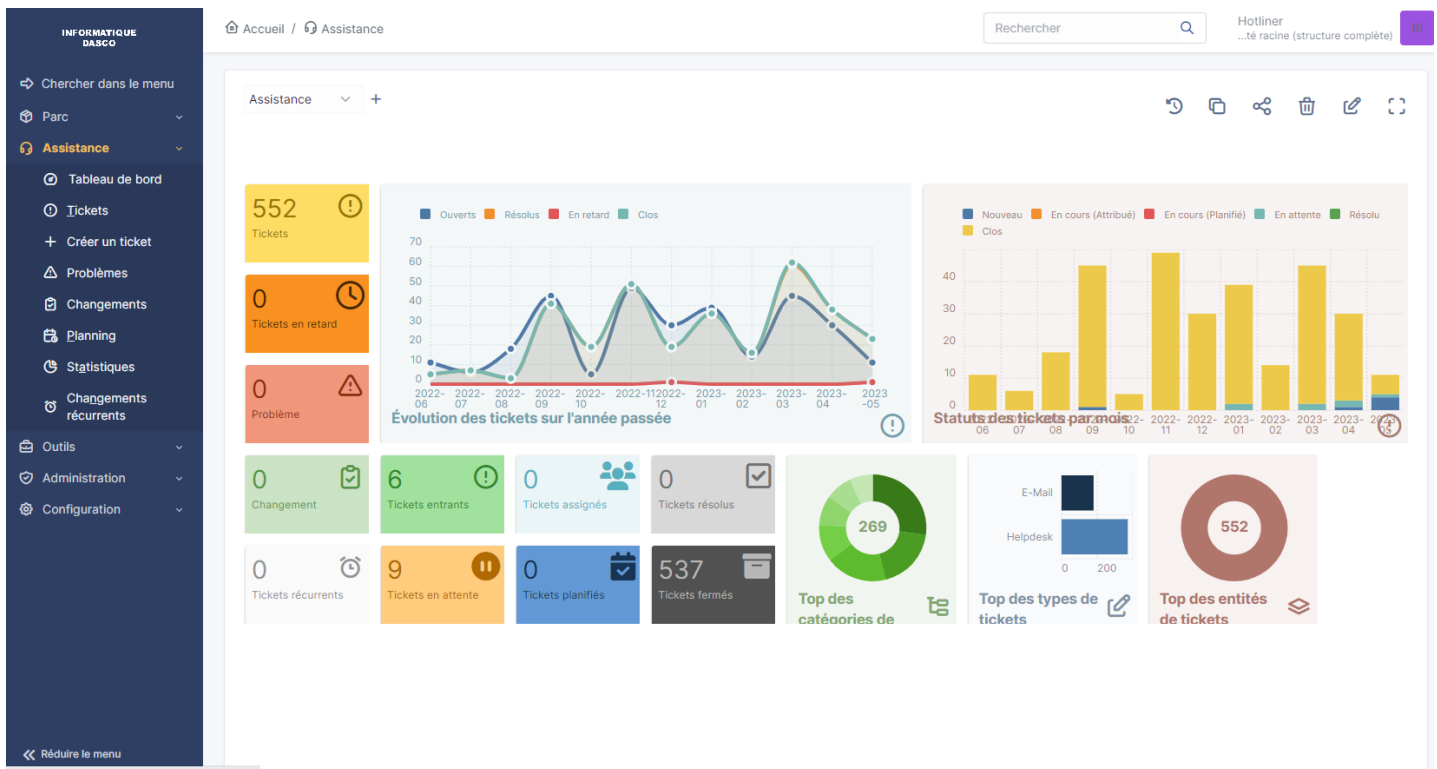
En résumé, GLPI centralise et facilite la gestion des activités liées aux services informatiques au sein des entreprises.

Notre GLPI a été déployée et mise en place avec succès par l'un de nos clients à Sarcelle. Grâce à cette solution, nous pouvons gérer le SAV provenant de sarcelle. Pour notre SAV nous utilisons dolibard. Dans ce document nous aborderont seulement glpi qui nous permet de gérer le SAV provenant de notre client sarcelles sans se mélanger avec nos SAV à nous qui eux sont créer sur dolibard.

Voici une topologie déterminant la place de glpi dans 'infrastructure :

## 2. Nature des demandes

L'entreprise Aratice utilise GLPI pour la gestion des incidents, les demandes d'assistance, les demandes de support et les interventions dans les domaines de l'audiovisuel et de l'informatique des clients de sarcelles.



### 3. Cycle de vie de la gestion des demandes

#### Etape 1 :

Le mode d'enregistrement des demandes se fait par message sur le chat, où c'est le client lui-même qui crée le ticket. Cela offre une grande flexibilité et facilite la communication entre les utilisateurs et l'équipe de support.

🔔 Ticket

^

Date d'ouverture

2022-04-22 11:37:16

📅

Type

Incident

▼

Catégorie

...nctionnement vpi

▼

i

+

Statut

● En attente

▼

Source de la demande

Helpdesk

▼

i

Urgence

Moyenne

▼

Impact

Moyen

▼

Priorité

● Moyenne

▼

Lieu

Ecole Val-Fleuri

▼

i

+

📍


Validation

Non soumis à validation

Acteurs 3


^

Demandeur


x  Grelier Renaud 🔔 2

↑


Observateur

x  Desdouets Karim 🔔 14

↑

x  Rohel Jessica 🔔 2

Attribué à

x  richard 🔔 5

↑

Éléments 0

^

Mes éléments

-----

▼

Ou recherche complète

-----

▼

+ Ajouter

Niveaux de services

▼

Ticket lié

▼

⏪

⏩

⋮

💾 Sauvegarder

## Etape 2 :

Voici un exemple de catégorisation de la demande, je ne connais pas toutes les catégories, mais nous avons la catégorie demande de support avec des sous catégories comme :

- Imprimante
- ordinateur
- etc...

Actions

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
343	Ordi vpi classe 17 à remplacer	<div></div> Nouveau	2023-05-16 15:45	2022-09-12 13:04	Haute	Chatelet François François	Gomez Kevin <div></div>	Demande Ordinateur	
542	Adaptateur displayport HS	<div></div> Nouveau	2023-05-16 15:32	2023-04-04 10:27	Haute	Cassaigne Simon <div></div>	Rohel Jessica <div></div>	Disfonctionnement	
577	Problème téléphone	<div></div> Nouveau	2023-05-16 14:50	2023-05-15 11:13	Haute	Chatelet François François	RODTCHENKI Vadim <div></div>	Aucune tonalité ligne Fixe	
575	demande d'imprimante ULIS TFFV Val fleuri	<div></div> Nouveau	2023-05-16 14:48	2023-05-15 09:20	Moyenne	Grelier Renaud <div></div>	Vaton Dominique <div></div>	Problème d'imprimante	
578	classe de Mr FIOT accès pour Mme Yasmina BOUKHARI pour le 16 mai et l	<div></div> Nouveau	2023-05-16 09:52	2023-05-16 09:44	Haute	Goudet Nathalie <div></div>	RODTCHENKI Vadim <div></div>	Mots de Passe	
568	Bonjour, Serait-il possible de doter d'une imprimante le centre de lo	<div></div> En attente	2023-05-12 10:00	2023-05-04 16:59	Moyenne	SERDOZ Ophélie <div></div>	Gomez Kevin <div></div>	Installation Imprimante	
532	salle informatique	<div></div> En attente	2023-05-09 16:45	2023-03-30 15:05	Moyenne	pasteur prim <div></div>	Gomez Kevin <div></div>	Changement des disques ( ssd )	
570	demande d'installation de logiciels	<div></div> Nouveau	2023-05-09 13:43	2023-05-09 08:14	Haute	Goudet Nathalie <div></div>	RODTCHENKI Vadim <div></div>	Installation logiciels	
548	Installer Maths Acces ce1 en salle 6 et 3 pour Mme OHACO et Mme GAUTIE	<div></div> En attente	2023-05-09 13:42	2023-04-05 17:45	Haute	Goudet Nathalie <div></div>	RODTCHENKI Vadim <div></div>	Installation logiciels	
474	Re: [GLPI #0000375] Clôture du ticket vpi	<div></div> En attente	2023-05-09 13:38	2023-01-26 16:11	Moyenne	Elia Isabelle <div></div>	richard <div></div>	calibrage VPI	
246	écran très flou	<div></div> En attente	2023-05-09 13:36	2022-04-22 11:37	Moyenne	Grelier Renaud <div></div>	richard <div></div>	dysfonctionnement vpi	
510	Antenne de formation à Val Fleuri	<div></div> En attente	2023-05-09 13:23	2023-03-17 15:35	Haute	Chatelet François François	Rohel Jessica <div></div>	Cable HDMI	
551	URGENT - école maternelle Curie	<div></div> En attente	2023-04-18 16:12	2023-04-07 13:24	Moyenne	Guerric Arnaud <div></div>	Vaton Dominique <div></div>	calibrage VPI	
471	romain rolland	<div></div> En attente	2023-04-04 09:57	2023-01-23 16:56	Moyenne	Brousseau Béatrice <div></div>	Gomez Kevin <div></div>	Demande Ordinateur	
230	Il manque une prise internet pour un ordinateur de la classe 4 de la m	<div></div> En attente	2022-12-01 14:15	2022-03-24 15:20	Haute	Ohayon Paul <div></div>	Desdouets Karim <div></div>	Electricité	

15

 lignes / page

De 1 à 15 sur 15 lignes

## Etape 3 :

GLPI utilise l'historique des interventions pour traiter les données et offre ainsi une meilleure réactivité lors des prochaines interventions. Cette approche permet d'identifier plus rapidement les problèmes récurrents et d'y apporter des solutions efficaces.

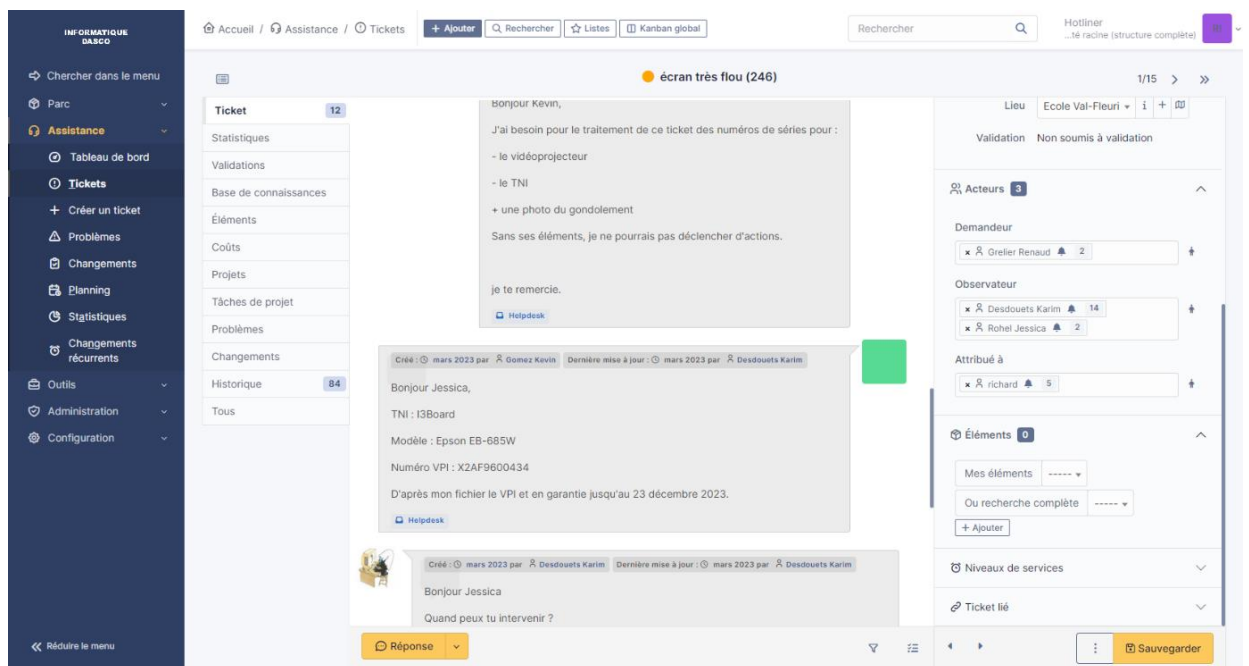
Nous nous basons sur la date de création des tickets pour assurer un traitement rapide. Nous nous efforçons de clôturer les tickets dès que l'intervention est terminée, afin de garantir la satisfaction des utilisateurs.

## Etape 4 :

Selon la demande et la catégorie de la demande elle est affecté à un technicien disposant de l'expertise adéquate.

## Etape 5 :

- 1- Réception du ticket : L'équipe de support reçoit le ticket créé par le client dans GLPI. Le ticket contient les détails de la demande ou du problème signalé.
- 2- Analyse et assignation : L'équipe de support analyse le ticket pour comprendre la nature de la demande ou du problème. En fonction de la catégorie, de la priorité et d'autres critères définis, le ticket est assigné à un membre de l'équipe de support approprié.
- 3- Diagnostic et investigation : Le membre de l'équipe de support effectue un diagnostic plus approfondi du problème. Il peut communiquer avec le client pour obtenir des informations supplémentaires ou effectuer des vérifications sur le système ou l'équipement concerné.



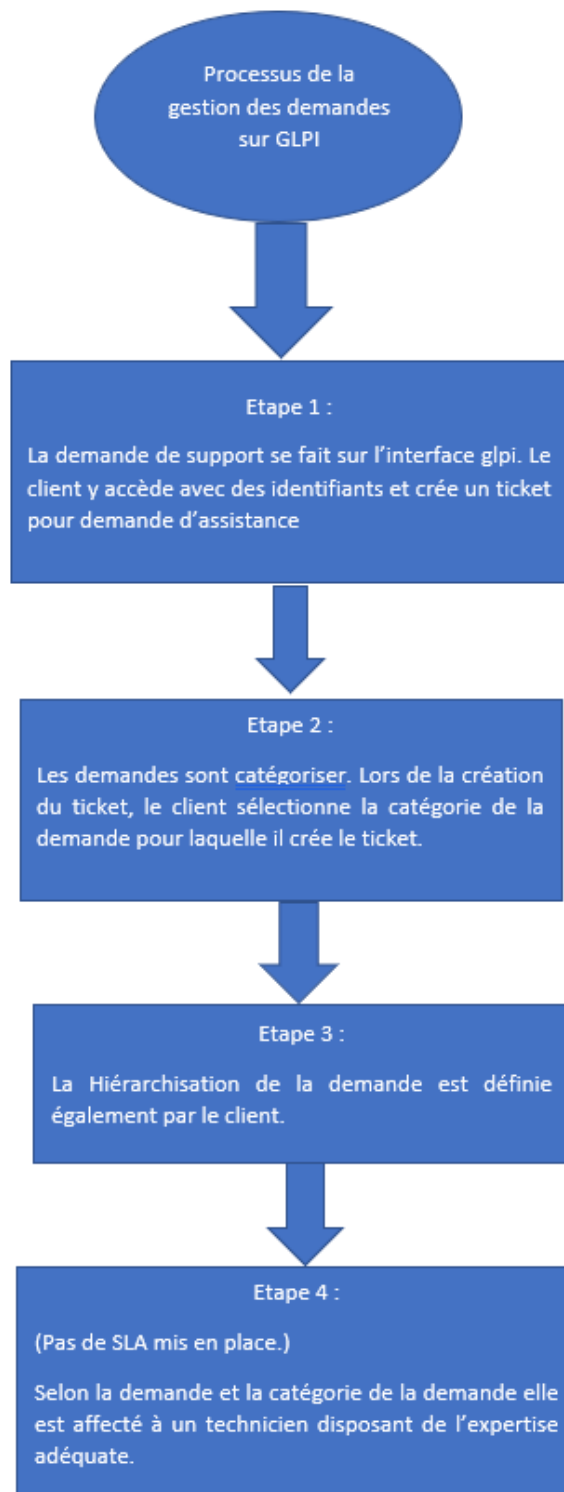
- 4- Résolution : Une fois que le problème est identifié, le membre de l'équipe de support travaille à sa résolution. Cela peut impliquer des actions telles que la correction d'une configuration, le redémarrage d'un système, l'application d'un correctif ou la réalisation d'autres étapes nécessaires pour résoudre le problème.
- 5- Test et vérification : Après avoir effectué les actions de résolution, le membre de l'équipe de support teste la solution pour s'assurer que le problème est résolu. Cela peut impliquer des tests fonctionnels, des vérifications de performance ou d'autres mesures de validation.

**Etape 6 :**

La clôture des tickets est effectuée par le technicien responsable de l'intervention. Cela permet d'assurer une validation appropriée et de s'assurer que toutes les demandes ont été satisfaites avant de les fermer.



### Schéma du processus :

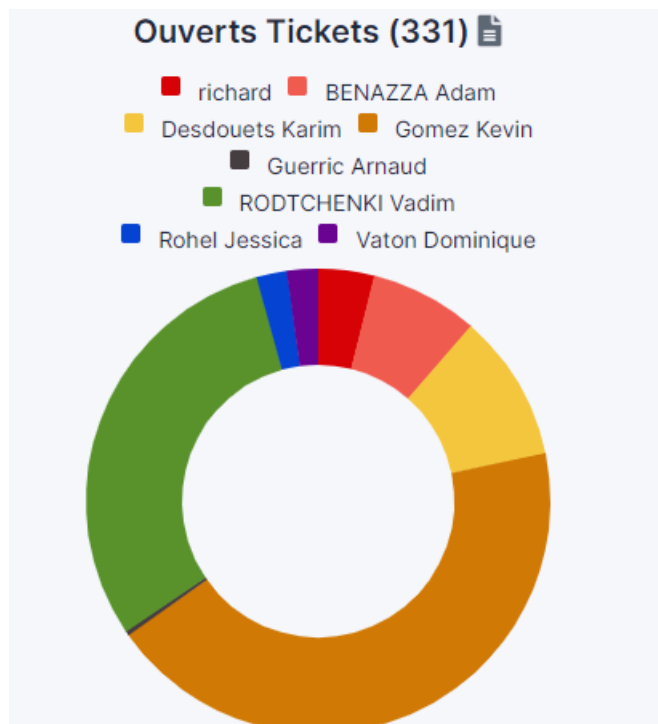




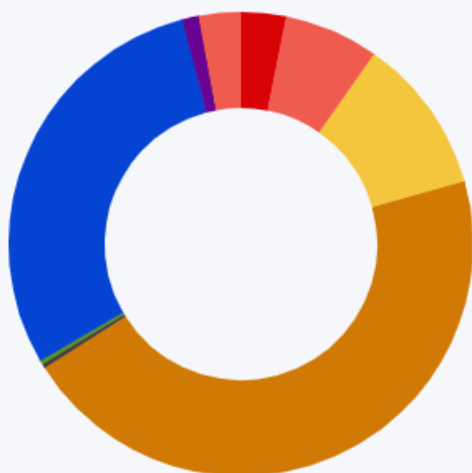
#### 4. Evaluation de la performance du service rendu

##### Indicateurs de performance clé (KPI) :

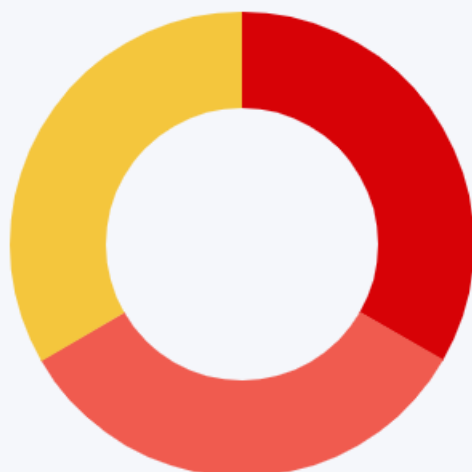
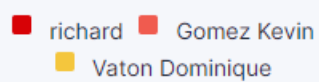
- Temps de résolution moyen : 1 semaine en se basant sur l'historique de création du ticket
- Taux de conformité SLA : pas de SLA mise en place
- Taux d'incidents récurrents :
- taux de réouverture : pas de taux de réouverture
- Back log des demandes : je n'ai pas ce taux
- Taux de satisfaction : pas de taux de satisfaction

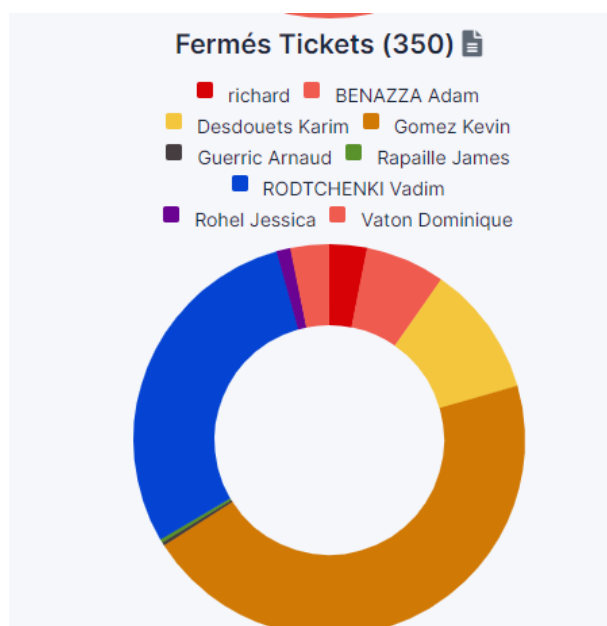


### Résolus Tickets (348) 📄



### En retard Tickets (3) 📄





	Nombre de tickets ouverts	Nombre de tickets résolus	Nombre de tickets en retard	Nombre de tickets fermés	Nombre d'enquêtes de satisfaction ouvertes	Nombre de réponses aux enquêtes de satisfaction	Satisfaction moyenne	Delai moyen de prise en compte	Délai moyen de résolution	Délai moyen de fermeture	Durée réelle moyenne de traitement du ticket	Durée réelle de traitement du ticket
	0	0	0	0	0	0	&nbsp;	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde	0 seconde
richard	13	11	1	11	0	0	&nbsp;	22 heures 40 minutes	2106 heures 24 minutes	2106 heures 24 minutes	0 seconde	0 seconde
BENAZZA Adam	25	23	0	23	0	0	&nbsp;	21 heures 48 minutes	91 heures 9 minutes	91 heures 9 minutes	0 seconde	0 seconde
Desdouets Karim	34	38	0	38	0	0	&nbsp;	74 heures 15 minutes	988 heures 7 minutes	988 heures 7 minutes	0 seconde	0 seconde
Gomez Kevin	144	158	1	159	0	0	&nbsp;	62 heures 41 minutes	810 heures 23 minutes	813 heures 15 minutes	0 seconde	0 seconde
Guerric Arnaud	1	1	0	1	0	0	&nbsp;	24 minutes	4 heures 37 minutes	4 heures 37 minutes	0 seconde	0 seconde
Rapaille James	0	1	0	1	0	0	&nbsp;	10 heures 6 minutes	54 heures 13 minutes	54 heures 13 minutes	0 seconde	0 seconde
RODTCHENKI Vadim	100	102	0	102	0	0	&nbsp;	79 heures 12 minutes	659 heures 14 minutes	659 heures 14 minutes	0 seconde	0 seconde
Rohel Jessica	7	4	0	4	0	0	&nbsp;	56 heures 36 minutes	2751 heures 35 minutes	2751 heures 35 minutes	0 seconde	0 seconde
Vaton Dominique	7	10	1	11	0	0	&nbsp;	31 heures 26 minutes	2795 heures 9 minutes	2541 heures 3 minutes	0 seconde	0 seconde

Aratice a mis en place glpi il y a à peine 3 mois. Donc je n'ai pas de réelles statistiques concernant le taux de résolution. Mais d'après les statistiques collectées, nous pouvons voir que les demandes de support sont les moins nombreuses et donc sont résolu assez vite.

Par contre les statistiques depuis ce dernier mois sont très satisfaisant, puisque le nouveau technicien support a réussi à clôturé 40 tickets sur 88 en 1 semaines et a ainsi pu clôturé des ticket datant de plus d'un ans.

