

CAHIER DES CHARGES
— IMPLÉMENTATION DE GLPI —
Société TECHGEST SA

Version 1.0 du 26/02/2024 — Pauline Dupont et Antoine Martin

[PARTIE I — INTRODUCTION](#)

[PARTIE II — CONTEXTE ET JUSTIFICATION DU PROJET](#)

[PARTIE III — OBJECTIFS DU PROJET](#)

[PARTIE IV — PORTÉE DU PROJET](#)

[PARTIE V — BESOINS ET EXIGENCES](#)

[PARTIE VI — SOLUTION PROPOSÉE \(GLPI\)](#)

[PARTIE VII — PLAN DE MISE EN ŒUVRE](#)

[PARTIE VIII — GOUVERNANCE DU PROJET](#)

[PARTIE IX — BUDGET ESTIMATIF](#)

[PARTIE X — ANALYSE DES RISQUES](#)

[PARTIE XI — ANNEXES](#)



TECHGEST SA
INFORMATIQUE

Partie I : Introduction

- **Historique :**

En 1999, dans le cœur vibrant de la région parisienne, Pauline Dupont et Antoine Martin ont uni leurs passions pour l'informatique en fondant TechGest SA. Initialement une boutique offrant des PC sur mesure, ses solutions personnalisées, alliant performance et fiabilité, ont rapidement capté l'attention d'une clientèle exigeante.

Au fil des années, TechGest SA a navigué à travers les évolutions rapides du domaine informatique, s'adaptant et évoluant d'une simple boutique à une entreprise de services informatiques reconnue. L'adoption précoce de technologies de pointe et l'élargissement de son offre de services, incluant la maintenance proactive, la gestion de parc informatique, et le support technique, ont marqué cette transformation.

- **Croissance :**

La croissance de TechGest SA s'est caractérisée par une expansion soutenue, tirée par une quête constante d'excellence et une capacité à anticiper les besoins du marché. L'entreprise a solidifié sa réputation, attirant des clients au-delà de la région parisienne et élargissant son influence dans le secteur des services informatiques.

Ces trois dernières années ont été témoins d'une accélération de cette expansion. Sous la direction visionnaire de ses fondateurs, TechGest SA a embrassé la digitalisation des entreprises, se positionnant comme un partenaire clé pour ses clients dans la gestion de leurs infrastructures informatiques.

- **Défis Actuels**

Avec le succès viennent de nouveaux défis. L'augmentation du parc informatique de TechGest SA et la diversification des demandes d'assistance ont révélé les limites des méthodes de gestion traditionnelles. La nécessité d'une solution plus structurée et efficace est devenue évidente.

- **Vers l'Avenir**

L'introduction de GLPI au sein de TechGest SA représente plus qu'une simple mise à jour technique ; c'est une révolution dans la manière dont l'entreprise approche la gestion de son parc informatique et le service client. Avec GLPI, TechGest SA se dote des outils nécessaires pour une gestion optimisée, garantissant une meilleure réactivité et une satisfaction client accrue.

Partie II : Contexte et Justification du Projet

- **Contexte**

Depuis sa fondation, TechGest SA a connu une évolution spectaculaire, passant d'une boutique de PC à un fournisseur de services informatiques de premier plan. Cette croissance, bien que positive, a introduit des complexités opérationnelles, en particulier dans la gestion d'un parc informatique en expansion et dans le traitement efficace des demandes d'assistance technique.

L'augmentation du nombre d'employés, accompagnée d'une diversification des besoins technologiques, a mis en évidence les limitations des processus manuels et des systèmes hétérogènes précédemment en place. Le volume croissant de demandes d'assistance technique, couplé à la gestion quotidienne du parc informatique, a commencé à dépasser les capacités de l'équipe IT, affectant la rapidité et la qualité du service client.

- **Justification du Projet**

L'adoption de GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) représente une réponse stratégique aux défis opérationnels rencontrés par TechGest SA. Cette solution open-source offre une gamme complète de fonctionnalités pour la gestion des actifs informatiques, le ticketing, et l'assistance technique, permettant ainsi :

- **Une Gestion Centralisée du Parc Informatique** : GLPI fournira à TechGest SA une plateforme unifiée pour gérer de manière exhaustive ses ressources informatiques, y compris le hardware, le software, et les périphériques réseau.

- **Amélioration de la Gestion des Demandes d'Assistance** : Le système de ticketing intégré de GLPI permettra une gestion plus efficace des demandes d'assistance, depuis leur réception jusqu'à leur résolution, assurant un suivi précis et une meilleure communication avec les utilisateurs.

- **Optimisation des Processus IT** : L'automatisation des processus récurrents et la standardisation des procédures d'assistance grâce à GLPI libéreront des ressources précieuses au sein de l'équipe IT, permettant une allocation plus stratégique du personnel et une amélioration de la productivité.

- **Support à la Décision Basé sur des Données** : Les fonctionnalités avancées de reporting et de tableau de bord de GLPI offriront à TechGest SA des insights précieux sur l'utilisation des ressources IT, la fréquence des incidents, et les tendances des demandes d'assistance, facilitant ainsi la prise de décision stratégique.

En somme, le projet d'implémentation de GLPI chez TechGest SA n'est pas seulement une évolution technologique ; il s'agit d'une transformation opérationnelle visant à renforcer les fondations de l'entreprise pour une croissance future durable et à améliorer de manière significative l'expérience client.

Partie III : Objectifs du Projet

Le projet d'implémentation de GLPI chez TechGest SA est guidé par plusieurs objectifs stratégiques, classés en objectifs principaux et secondaires, visant à maximiser les bénéfices de cette transformation numérique.

- **Principaux Objectifs**

1. Optimisation de la Gestion des Ressources Informatiques :

- **Centralisation** : Créer un référentiel unique pour tous les actifs informatiques, permettant un suivi et une gestion simplifiés.

- **Maintenance et Mises à Jour** : Automatiser la planification des maintenances et des mises à jour, assurant ainsi que le parc informatique reste à la pointe de la technologie et sécurisé.

2. Amélioration de la Gestion des Incidents :

- **Réduction du Temps de Résolution** : Diminuer le délai moyen de résolution des incidents grâce à une gestion de ticketing efficace.

- **Suivi des Demandes** : Assurer une traçabilité complète des demandes d'assistance depuis leur ouverture jusqu'à leur clôture, améliorant la communication avec les utilisateurs finaux.

3. Rationalisation des Processus :

- **Automatisation** : Minimiser les interventions manuelles répétitives par l'automatisation des tâches courantes, libérant ainsi du temps pour des activités à valeur ajoutée.

- **Standardisation** : Établir des procédures standard pour le traitement des incidents et des demandes d'assistance, contribuant à l'uniformité et à la prévisibilité du service IT.

- **Objectifs Secondaires**

1. Amélioration de la Prise de Décision :

- **Analyse des Données** : Exploiter les données générées par GLPI pour informer les décisions stratégiques concernant les investissements IT et l'allocation des ressources.

- **Identification des Tendances** : Utiliser les rapports et tableaux de bord pour identifier les tendances des incidents et optimiser les efforts de prévention.

2. Conformité et Sécurité :

- **Conformité aux Normes** : Garantir que la gestion des actifs et les processus de support sont conformes aux normes de sécurité et de qualité en vigueur.

Partie III : Objectifs du Projet (Suite)

- **Renforcement de la Sécurité** : Améliorer la gestion des vulnérabilités et la réponse aux incidents de sécurité grâce à une visibilité accrue sur le parc informatique.

3. Réduction des Coûts :

- **Optimisation des Investissements** : Éviter les achats redondants ou inutiles par une meilleure visibilité sur les actifs existants et leurs utilisations.

- **Efficacité Opérationnelle** : Réduire les coûts opérationnels grâce à l'automatisation et à la standardisation des processus IT.

Partie IV : Portée du Projet

La portée de ce projet d'implémentation de GLPI chez TechGest SA est définie pour assurer une compréhension claire des travaux à réaliser, des livrables attendus, et des limites du projet. Cette clarification permet de s'assurer que les attentes de toutes les parties prenantes sont alignées et que le projet reste concentré sur ses objectifs.

- **Inclus dans la Portée**

- **Installation et Configuration de GLPI + FusionInventory** : Mise en place de l'infrastructure nécessaire, installation de GLPI sur le serveur dédié, et configuration initiale de l'application en fonction des besoins spécifiques de TechGest SA.

- **Formation des Équipes IT** : Organisation de sessions de formation pour les équipes IT de TechGest SA afin de les familiariser avec GLPI, couvrant à la fois l'utilisation quotidienne et la maintenance du système.

- **Migration des Données Existantes** : Transfert sécurisé des données relatives au parc informatique et aux tickets d'assistance du système actuel vers GLPI, en veillant à la préservation de l'intégrité des données.

- **Personnalisation de GLPI** : Adaptation de l'interface et des fonctionnalités de GLPI pour répondre aux exigences spécifiques de TechGest SA, incluant le développement de rapports personnalisés et la configuration de tableaux de bord.

- **Intégration avec les Systèmes Existant** : Connexion de GLPI avec d'autres outils et systèmes utilisés par TechGest SA, tels que les solutions de messagerie, les systèmes CRM ou ERP, pour une gestion fluide des informations à travers l'entreprise.

- **Exclus de la Portée**

- **Développement de Modules Personnalisés Non Standards** : Toute demande de développement de fonctionnalités qui ne sont pas supportées nativement par GLPI et qui requièrent une programmation extensive sera considérée hors de portée pour ce projet initial.

- **Intégration avec des Systèmes Tiers Non Supportés Officiellement** : Bien que GLPI soit hautement intégrable, les efforts pour connecter des systèmes tiers non compatibles ou sans API accessible ne sont pas inclus dans cette implémentation.

- **Maintenance Continue et Support Après Projet** : La maintenance continue de GLPI et le support après la mise en production initiale ne sont pas inclus, mais pourront faire l'objet d'un contrat de support séparé.

La définition claire de ce qui est inclus et exclu permet de s'assurer que le projet reste focalisé sur ses objectifs principaux, tout en établissant des fondations pour des évolutions futures potentielles. La prochaine section détaillera les besoins et exigences spécifiques du projet, couvrant les aspects techniques, fonctionnels, et non fonctionnels.

Partie V : Besoins et Exigences

- **Besoins Techniques**

Infrastructure :

- *Serveur* : Serveur Linux avec Apache, MySQL, Apache2, MariaDB, Fusion Inventory et PHP (LAMP).
- *Réseau* : Connexion réseau sécurisée avec firewall configuré pour permettre un accès contrôlé à GLPI depuis le réseau interne de TechGest SA.

Sécurité :

- *Authentification* : Intégration avec le système d'authentification centralisé de TechGest SA pour un accès sécurisé basé sur les rôles des utilisateurs.
- *Passage HTTPS* : La mise en place du protocole HTTPS sur GLPI assure une connexion sécurisée, protégeant ainsi les données sensibles échangées entre l'utilisateur et le système de gestion des tickets.
- *Mot de passe* : Un mot de passe administrateur sécurisé est essentiel pour restreindre l'accès aux paramètres critiques, renforçant ainsi la protection des données sensibles et la sécurité globale du système.

- **Exigences Fonctionnelles**

Gestion des Actifs :

- Inventaire complet et détaillé des équipements informatiques, incluant les spécifications techniques, l'état, et l'historique des maintenances.
- Suivi des licences logicielles, avec alertes pour les renouvellements.

Système de Ticketing :

- Interface facile à utiliser pour la soumission et le suivi des tickets par les utilisateurs finaux.
- Workflow de gestion des tickets configurable pour correspondre aux processus de support IT de TechGest SA.

Rapports et Tableaux de Bord :

- Rapports personnalisables pour l'analyse de l'utilisation des actifs, l'efficacité du support IT, et la satisfaction des utilisateurs.
- Tableaux de bord pour le suivi en temps réel des indicateurs clés de performance.

- **Exigences Non Fonctionnelles**

Performance :

- Le système doit être capable de gérer simultanément les requêtes de l'ensemble du personnel sans dégradation notable des performances.

Scalabilité :

- GLPI doit pouvoir s'adapter facilement à l'augmentation du nombre d'utilisateurs et du volume de données sans nécessiter une refonte majeure.

Partie VI : Solution Proposée (GLPI)

Sécurité :

- Toutes les communications avec GLPI doivent être chiffrées. Les données sensibles doivent être stockées de manière sécurisée.

GLPI est une solution open-source de gestion de parc informatique et de ticketing qui répond parfaitement aux besoins et exigences de TechGest SA. Ses fonctionnalités étendues de gestion des actifs IT, combinées à un système de ticketing intégré, offrent une plateforme robuste pour optimiser les opérations IT.

Pourquoi GLPI :

Pour Tech Gest SA, une entreprise de moyenne taille, GLPI est préférable à un mélange ServiceNow/Centreon par exemple, principalement pour son coût plus abordable, sa flexibilité, et son support communautaire.

GLPI, étant open-source cela évite les coûts élevés de licences associés à ServiceNow, qui débute à 100 \$ par utilisateur/mois. GLPI offre une personnalisation approfondie pour répondre aux besoins spécifiques et un contrôle complet sur l'écosystème IT. Son support communautaire actif fournit des mises à jour régulières et un partage de connaissances, bénéfique pour les entreprises souhaitant maximiser leur outil ITSM sans coûts supplémentaires.

De plus, dans le cadre des besoins actuels, il est préférable d'avoir une solution centralisée, proposant de la supervision et du ticketing, puisqu'une supervision poussée comme Centreon ne serait pas nécessaire.

Personnalisation et Intégration :

- GLPI sera personnalisé pour s'aligner avec les workflows spécifiques de TechGest SA. Ceci inclut des ajustements de l'interface utilisateur pour une expérience optimale et le développement de rapports spécifiques.

- L'intégration avec les systèmes existants, tels que le CRM et l'ERP, sera réalisée via les API de GLPI, permettant un échange fluide de données entre les systèmes.

Partie VII : Plan de Mise en Œuvre

Le déploiement de GLPI sera réalisé en quatre phases principales, chacune avec des objectifs clairs et des livrables spécifiques.

Phase 1 : Analyse et Planification

- *Objectifs* : Définition précise des besoins, sélection de l'infrastructure, et planification détaillée du projet.
- *Livrables* : Document de spécifications techniques, plan de projet détaillé.

Phase 2 : Installation et Configuration

- *Objectifs* : Mise en place de l'infrastructure, installation de GLPI, et configuration initiale basée sur les spécifications.
- *Livrables* : Environnement GLPI opérationnel, documentation de configuration.

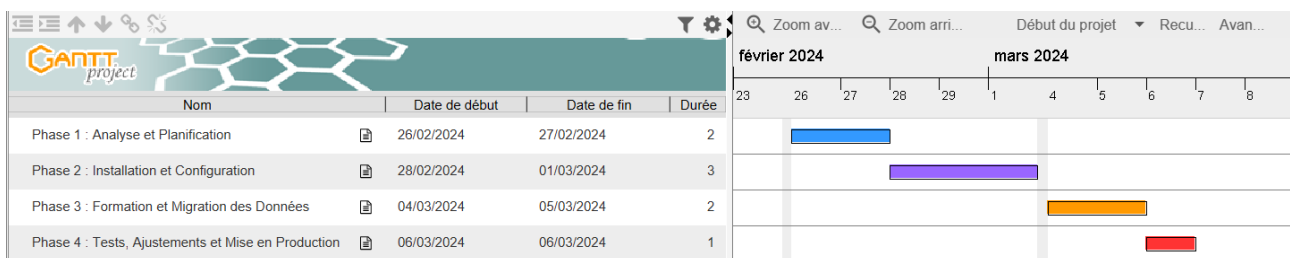
Phase 3 : Formation et Migration des Données

- *Objectifs* : Former les équipes IT à l'utilisation et à la maintenance de GLPI, migrer les données existantes vers le nouveau système.
- *Livrables* : Personnel formé, données migrées et vérifiées pour intégrité.

Phase 4 : Tests, Ajustements, et Mise en Production

- *Objectifs* : Réaliser une série de tests pour valider la configuration, ajuster selon les retours, et déployer GLPI en production.
- *Livrables* : Rapport de tests, GLPI pleinement opérationnel.

Pour illustrer le planning du projet, voici un diagramme de Gantt simplifié, représentant les phases et leur chevauchement prévu :



Partie VIII : Gouvernance du Projet

La réussite de l'implémentation de GLPI au sein de TechGest SA repose sur une structure de gouvernance de projet clairement définie, assurant une coordination efficace entre toutes les parties prenantes, une prise de décision rapide et une communication transparente.

- **Structure de l'Équipe de Projet**

- ***Chef de Projet*** : Jeanne Lavoie, avec une expérience significative dans la gestion de projets IT complexes, sera responsable de la coordination générale du projet, de la communication entre les parties prenantes et du respect des délais et du budget.

- ***Équipe Technique*** : Composée de cinq membres, dont deux administrateurs système spécialisés dans les environnements Linux et trois développeurs pour la personnalisation de GLPI. Cette équipe sera dirigée par Marc Dubois, ingénieur senior.

- ***Équipe de Formation*** : Dirigée par Claire Bernard, spécialiste en formation IT, cette équipe sera chargée de préparer et de dispenser les formations nécessaires aux utilisateurs finaux et à l'équipe IT pour l'utilisation et la gestion de GLPI.

- ***Comité de Pilotage*** : Incluant Pauline Dupont, Antoine Martin, et les responsables des principaux départements utilisateur de TechGest SA. Ce comité aura pour rôle de fournir des orientations stratégiques, de résoudre les problèmes majeurs et de valider les étapes clés du projet.

- **Responsabilités Clés**

- ***Chef de Projet*** : Garantir la livraison du projet dans les délais et le budget impartis, coordonner les différentes équipes, et assurer une communication efficace avec le comité de pilotage.

- ***Équipe Technique*** : Installer et configurer GLPI selon les spécifications, développer les personnalisations requises, et assurer l'intégration avec les systèmes existants.

- ***Équipe de Formation*** : Développer le matériel de formation et organiser des sessions pour les différents groupes d'utilisateurs, s'assurant que tous les employés soient compétents dans l'utilisation de GLPI.

- ***Comité de Pilotage*** : Prendre les décisions stratégiques nécessaires, superviser l'avancement du projet et résoudre les problèmes qui dépassent le cadre de gestion quotidienne du chef de projet.

Partie IX : Budget Estimatif

Le budget du projet est décomposé en plusieurs postes principaux, incluant les coûts d'infrastructure, de personnel, de formation et d'autres dépenses associées. Les estimations suivantes ont été établies en collaboration avec les fournisseurs et sur la base d'analyses de marché :

- **Infrastructure (serveur, réseau) : 12 000 €**

- **Licences Logicielles (si applicable) : GLPI étant une solution open-source, aucun coût de licence direct n'est prévu. Des coûts peuvent cependant être associés à des plugins ou des fonctionnalités supplémentaires spécifiques, estimés à 2 000 €.**

- **Personnel (salaires et charges pour la durée du projet) : 75 000 €**

- **Formation : 8 000 €**

- **Dépenses Diverses (matériel de formation, déplacements, etc.) : 5 000 €**

Budget Total Estimatif : 102 000 €

Ce budget prend en compte une marge de sécurité pour pallier d'éventuels imprévus. Toutes les dépenses seront suivies de près par le chef de projet et régulièrement réévaluées avec le comité de pilotage.

Partie X : Analyse des Risques

L'analyse des risques a identifié plusieurs domaines potentiels de préoccupation, avec des stratégies d'atténuation correspondantes pour minimiser leur impact sur le projet.

- **Risques Techniques (compatibilité, défaillances matérielles)** : Atténuation par une phase de planification détaillée, des tests rigoureux et le choix d'équipements éprouvés. Une redondance est envisagée.

- **Risques Opérationnels (résistance au changement, adoption lente)** : Minimisés par des campagnes de communication interne, une formation approfondie et la participation des utilisateurs finaux dès les premières phases du projet.

- **Risques Financiers (dépassement du budget)** : Contrôle strict des dépenses, réévaluations régulières du budget avec le comité de pilotage, et provision pour imprévus.

Partie XI : Annexes

Documentation Technique de GLPI

- *Site Officiel de GLPI* : <https://glpi-project.org/>

- *Documentation Technique* : <https://glpi-project.org/documentation/>

Glossaire des Termes IT Utilisés :

GLPI : Gestionnaire Libre de Parc Informatique. Un outil open-source de gestion de parc informatique et de système de ticketing.

API : Interface de Programmation d'Application. Un ensemble de routines, de protocoles et d'outils pour construire des logiciels et applications.

LAMP : Linux, Apache, MySQL, PHP. Un modèle de développement de logiciels open source et une plateforme de serveur web.

SGBD : Système de Gestion de Base de Données. Un logiciel système servant à stocker, à manipuler ou gérer, et à extraire les données dans une base de données.

Ticketing : Système de gestion des demandes d'assistance. Utilisé pour gérer et suivre la résolution des problèmes IT rapportés par les utilisateurs.

Workflow : Flux de travail. Désigne la séquence d'opérations ou de tâches (processus) à effectuer dans un environnement de travail.

Partie XI : Annexes (Suite)

• **Plan de Formation GLPI**

Un plan de formation détaillé destiné à l'équipe IT et aux utilisateurs finaux de TechGest SA, visant à maximiser la compétence et l'efficacité dans l'utilisation de GLPI. Ce plan inclura les modules suivants :

- **Introduction à GLPI** : Vue d'ensemble de GLPI, ses capacités et comment il sera utilisé chez TechGest SA.
- **Utilisation Quotidienne de GLPI** : Formation pratique sur la gestion des tickets, l'utilisation de l'inventaire, et l'accès aux rapports.
- **Administration de GLPI** : Pour l'équipe IT, couvrant l'installation, la configuration, la personnalisation, et la maintenance de GLPI.
- **Bonnes pratiques de Sécurité** : Formation sur la sécurisation de l'instance GLPI, la gestion des accès utilisateurs, et la conformité avec les politiques de sécurité de TechGest SA.

Ces sessions seront dispensées à la fois en présentiel et via des webinaires, avec des supports de formation disponibles sur l'intranet de TechGest SA.

• **Checklist de Migration de Données**

Une checklist pour guider l'équipe projet à travers le processus de migration des données vers GLPI, s'assurant que toutes les étapes clés sont couvertes :

- Préparation des données existantes pour la migration (nettoyage, standardisation).
- Test de migration sur un environnement de développement pour valider le processus.
- Sauvegarde complète avant toute manipulation des données en production.
- Migration effective et vérification de l'intégrité des données migrées.
- Formation des utilisateurs sur la nouvelle disposition des données et les modifications d'accès.

Cette checklist sera élaborée en détail et partagée avec l'équipe technique avant le début de la phase de migration.

• **Ressources et Références Supplémentaires**

- **Forum GLPI** : Un espace pour la communauté GLPI où l'équipe de TechGest SA peut poser des questions, partager des expériences et trouver des solutions à des problèmes spécifiques.

- [Forum GLPI] : (<https://forum.glpi-project.org/>)

- **Plugins GLPI** : Répertoire des plugins officiels et communautaires pouvant étendre les fonctionnalités de GLPI pour répondre à des besoins spécifiques de TechGest SA.

- [Plugins GLPI] : (<https://plugins.glpi-project.org/>)

Partie XI

Annexes (Suite) :

- [FusionInventory] : Pour plus de détails sur la mise en place et l'utilisation de FusionInventory avec GLPI, consultez la documentation officielle :
(https://documentation.fusioninventory.org/FusionInventory_for_GLPI/installation/)

- **Guide de Sécurité GLPI** : Document fournissant des recommandations sur la sécurisation de l'installation de GLPI.

- Disponible sur le site de documentation GLPI.

Ces ressources supplémentaires servent à renforcer l'expertise interne de TechGest SA sur GLPI et à assurer une mise en œuvre réussie du système, en adéquation avec les besoins et objectifs du projet.

- **Modèle de Politique de Gestion des Actifs IT**

Une politique de gestion des actifs IT est essentielle pour garantir une utilisation efficace et sécurisée des ressources informatiques au sein de TechGest SA. Cette politique servira de fondement pour l'administration du parc informatique via GLPI et inclura des directives sur :

- **Acquisition et Enregistrement des Actifs** : Processus pour l'acquisition de nouveaux équipements et logiciels, y compris l'enregistrement dans GLPI dès leur réception.

- **Maintenance et Mises à Jour** : Calendrier des maintenances périodiques, procédures de mise à jour des logiciels et des systèmes, et enregistrement de ces activités dans GLPI.

- **Gestion des Licences** : Procédures pour le suivi des licences logicielles, y compris les renouvellements et les audits de conformité.

- **Retrait et Disposition** : Processus pour le retrait sécurisé des actifs IT en fin de vie, incluant l'effacement des données et le recyclage ou la disposition conforme aux politiques environnementales.

- **Sécurité des Actifs IT** : Mesures de sécurité pour protéger les actifs IT contre les accès non autorisés, les pertes ou les dommages, incluant des directives pour la classification des données et le cryptage des dispositifs de stockage.

Partie XI

Annexes (Suite) :

- **Guide de Bonnes Pratiques pour l'Utilisation de GLPI**

L'adoption de bonnes pratiques est cruciale pour maximiser l'efficacité de l'utilisation de GLPI au sein de TechGest SA. Ce guide vise à établir un ensemble de recommandations pour assurer une gestion optimale du parc informatique et du système de ticketing.

1. Configuration Initiale de GLPI :

- **Paramétrage des Rôles et Permissions** : Définir clairement les rôles des utilisateurs au sein de GLPI et attribuer les permissions adéquates pour sécuriser l'accès aux informations sensibles.

- **Personnalisation de l'Interface** : Adapter l'interface de GLPI pour refléter les processus de travail spécifiques de TechGest SA, facilitant ainsi son adoption par les utilisateurs.

2. Gestion Quotidienne :

- **Enregistrement Consistant des Données** : S'assurer que toutes les entrées de données (nouveaux actifs, tickets, etc.) sont réalisées de manière cohérente et complète pour maintenir la qualité des informations dans GLPI.

- **Utilisation des Fonctionnalités de Rapport** : Exploiter les outils de rapport et de tableau de bord de GLPI pour le suivi des performances, l'analyse des tendances et la prise de décision basée sur les données.

3. Maintenance et Mises à Jour :

- **Planification des Mises à Jour de GLPI** : Suivre régulièrement les nouvelles versions de GLPI et planifier les mises à jour en dehors des heures de travail pour minimiser l'impact sur les opérations.

- **Sauvegardes Régulières** : Mettre en place un calendrier de sauvegardes régulières de l'instance GLPI pour prévenir la perte de données.

Partie XI

Annexes (Suite) :

4. Formation et Support :

- **Programme de Formation Continue** : Organiser des sessions de formation régulières pour les nouveaux utilisateurs et des ateliers de perfectionnement pour les utilisateurs existants afin de maximiser l'utilisation des fonctionnalités de GLPI.
- **Création d'une Base de Connaissances** : Développer une base de connaissances accessible depuis GLPI pour fournir des réponses rapides aux questions courantes et faciliter le partage des solutions au sein de l'équipe.

5. Sécurité :

- **Audit de Sécurité Régulier** : Effectuer des audits de sécurité périodiques de l'instance GLPI pour identifier et corriger les vulnérabilités potentielles.
- **Formation à la Sensibilisation Sécuritaire** : Sensibiliser régulièrement le personnel à l'importance de la sécurité informatique et à la protection des données au sein de GLPI.

• **Gestion des Tickets User**

1 – Connexion à GLPI

- **Accès** : Ouvrir le navigateur et se connecter à l'interface GLPI de Tech Gest SA en utilisant les identifiants fournis.
- **Dashboard** : Une fois connecté, accéder au tableau de bord pour avoir une vue d'ensemble des tickets.

2 – Réception et analyse du ticket

- **Notification** : Les tickets peuvent être assignés automatiquement par GLPI ou manuellement par un superviseur.
- **Analyse** : Lire attentivement le ticket pour comprendre la demande ou le problème de l'utilisateur.

3 – Catégorisation et Priorisation

- **Catégorie** : Classer le ticket dans la bonne catégorie (ex. : matériel, logiciel).
- **Priorité** : Assigner une priorité au ticket en fonction de l'urgence et de l'impact sur l'utilisateur.

Partie XI

Annexes (Suite) :

4 – Traitement du Ticket

- **Recherche** : Utiliser la base de connaissances de GLPI pour trouver des solutions similaires ou connues.
- **Résolution** : Appliquer la solution adaptée. Si le problème dépasse les compétences de niveau 1, escalader le ticket au niveau supérieur.

5 – Communication avec l'utilisateur

- **Mise à Jour** : Informer régulièrement l'utilisateur de l'avancement du traitement de son ticket via GLPI.
- **Clôture** : Une fois le problème résolu, fermer le ticket et demander un retour de l'utilisateur.

6 – Documentation

- **Rapport** : Documenter la solution appliquée dans le ticket pour enrichir la base de connaissances.
- **Analyse** : Prendre le temps d'analyser le traitement du ticket pour identifier des améliorations possibles.

7 – Révision et Amélioration Continues

- **Feedback** : Recueillir le feedback de l'utilisateur pour améliorer la qualité du service.
- **Formation** : Participer à des sessions de formation continue pour améliorer les compétences.