

Gérer le patrimoine informatique

Objectif du TD : **Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique.**

**La mission du TD**

Votre responsable technique, Mme Castant, vous confie la mission de vérifier la conformité des bonnes pratiques du référentiel ITIL avec le logiciel de gestion des incidents GLPI.

• Dossier au format pdf : bloc1-TD16-prenom-nom.pdf

• Un compte-rendu d’audit (questions) permettant de mesurer les écarts entre le processus actuellement en place et les préconisations ITIL.

Sommaire

Question 1) …………………………………………………………….………………………………………………………………………….2

Question 2) …………………………………………………………….………………………………………………………………………….2

Question 3) …………………………………………………………….………………………………………………………………………….3

Question 4) …………………………………………………………….………………………………………………………………………….3

Question 5) …………………………………………………………….………………………………………………………………………….3

**1. Proposer une règle de nommage ou plan de nommage des éléments d’inventaire afin de respecter les attendus en termes de nommage**

Afin de respecter les attendus en termes de nommage et donc d’organiser les équipements informatiques voici les solutions que je vous propose :

|  |  |
| --- | --- |
| Switch | F302-3-SW01  F302 = Non de la salle suivie  3 = étage 3  SW01 = Switch numéro 1 |
| PCF | F302-2-PCFO1  F302= Non de la salle suivie  2= étage 2  PC01 =c fixe numéro |
| PCP | F302-2-PCPO7  F302= Non de la salle suivie  2 = étage 2  PC07 = Pc portable numéro 7 |
| AP (accès wifi) | F304-1-AP01  F304 = Non de la salle  1= étage 1  AP01 = AP numéro 1 |
| Routeur | F316-3-RT02  F316= Non de la salle  3 = étage 3  RT02 = Routeur numéro 2 |
| Imprimante | F345-8-IMP09  F345= Non de la salle  8= étage 8  IMP09 = Imprimante numéro 8 |

**2. Gestion des incidents Pourquoi les critères suivants sont-ils utiles et doivent faire l’objet d’une attention particulière dans le cadre de cet audit, donner des exemples précis :**

**L’impact** est bloquant, gênant pour l’entreprise, il est souvent inattendu.

**L’urgence :** L’urgence doit être mesurer et se résoudre dès que possible.

**Date d’ouverture / fermeture** : Savoir la date de la création du ticket est très importante, il faut veiller qu’un ticket ne soit pas ouvert depuis longtemps.

**Source de la demande (le canal utilisé pour ouvrir les tickets) :**

**Utilisateur à l’origine de la demande :** L’utilisateur doit être identifier, sinon son problème ne pourra pas être résolu, donc la demande du client ne pourra pas être abouti.

**Les notifications :** Les notification sont importante, car cela permet l’information sur l’évolution des demandes des tickets des clients.

**3. Quelle(s) fonctionnalité(s) sur GLPI permettrait de répondre aux besoins des utilisateurs quand à la possibilité d’être informé du suivi de leurs demandes. Quelles sont les possibilités techniques possibles ?**

Voici ces fonctionnalités :

-GLPI permet aux utilisateurs de choisir entre incident ou demande lors de la création du ticket.

-Créer des formulaires personnalisés et faciles d’accès pour les utilisateurs qui souhaitent créer un ou plusieurs tickets.

**4. A l’aide des préconisations ITIL données en annexe, dresser un tableau des problèmes et dysfonctionnements constatés lors de cet audit permettant de mesurer les écarts entre le processus de gestion actuel et les recommandations ITIL.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Les objectif** | **Dysfonctionnements et Problèmes** |
| - Maintenir la satisfaction de tous les utilisateurs  - Gérer les incidents le plus vite possible | - Il a plusieurs techniciens qui répondent au même ticket  - Engager plusieurs administrateurs pour répondre plus vite aux demandes |

**5. Toujours à l’aide du tableau listant les dysfonctionnements constatés, faire une proposition des solutions selon les recommandations et bonnes pratiques ITIL permettant de réduire cet écart et corriger les dysfonctionnements.**

Pour réduire cet écart et corriger les dysfonctionnements la gestion des incidents est très importante, car cela permettra de corriger les dysfonctionnements le vite possible, et cela permettra d’augmenter la satisfactions des clients..

Gérer efficacement les incidents peut permettre une réduction des coûts causés par ces derniers.

La gestion des incidents est un processus de gestion du cycle de vie de tous les incidents. Elle s’assure que l'exploitation normale des services soit rétablie le plus rapidement possible et que l’impact sur le business soit réduit au minimum.