# La gestion des incidents dans GLPI

# Demande, incident et problème ?

**Définition** : Demande

Sollicitation d’un utilisateur non liée à une interruption de service. L’exécution de la demande peut être

planifiée.

**Définition** : Incident

Interruption non planifiée d’un service, réduction de la qualité d’un service (le service normal n’est plus

fourni) ou défaillance d’un élément de configuration (CI) n’ayant pas encore impacté le service.

**Définition** : Problème

Cause d’un ou plusieurs incidents. Les problèmes sont traités à part des incidents.

# Qu’est-ce qu’un incident ?

Un incident survient dès qu’un service du système d’information est arrêté ou que la qualité du service diminué. Cela peut concerner un élément de configuration (CI) comme un matériel, un équipement du réseau ou un logiciel.

Quelques exemples d’incidents :

* La souris de mon ordinateur ne fonctionne plus ;
* une application métier se bloque ;
* je n’arrive plus à accéder à mes documents sur le serveur distant ;
* une transaction sur un serveur distant qui dure en moyenne 2 à 3 secondes ne donne pas de réponse au bout de 10 secondes ;
* mon imprimante n’a plus de toner.

Un incident est détecté soit par un utilisateur qui va contacter le Centre de services, soit par des outils de supervision.

Un incident est un événement isolé et la gestion de cet incident doit permettre permet de restaurer le fonctionnement normal du service, souvent par un contournement, pas toujours par une résolution définitive.

Lorsqu'un incident se répète, ou lorsque plusieurs incidents résultent de la même cause il est qualifié comme un problème. La gestion d’un problème consiste cette fois-ci à traiter la cause de l’incident pour que celui-ci ne se reproduise plus.

GLPI permet de gérer la gestion des incidents et la gestion des problèmes.

# Les missions du centre de service

Le centre de services (Service Desk) est chargé de toute les relations entre le SI et les utilisateurs du SI. Il est le point de contact unique (SPOC : Single Point of Contact) entre les utilisateurs et les services informatiques de l’organisation.

Le centre de service assure les missions suivantes :

* **Prendre en compte** les demandes et les incidents des utilisateurs et **garder une trace** de tous les échanges et suivi d’intervention dans un outil de gestion comme GLPI ;
* Assurer le bon **traitement des demandes et des incidents** en y apportant des réponses **conformément aux SLA** pour permettre le retour à un service opérationnel normal en accord avec les conventions de **niveau de service**. Pour cela, le centre de service **dépanne** les utilisateurs, en direct ou en différé, ou en **escaladant** la demande ou l’incident vers d’autres équipes plus qualifiées, c’est-à-dire en leur confiant la résolution de l’incident ;
* Informer les utilisateurs sur l’état et l’avancement de leur demande ou de leur incident.
* Coordonner les équipes support en affectant, planifiant et en suivant le traitement des demandes d’assistance, d’intervention et de services.
* Produire des métriques sur la qualité du service dans une démarche d’amélioration continue (nombre de tickets traités, satisfaction des utilisateurs, délais réels de résolution des incidents, etc.).

Le centre de service englobe les services qui étaient auparavant confiés au

* Centre d’appel (Call center) qui ne faisait que prendre en compte les demandes et les incidents ;
* Centre de support (Helpdesk ) qui ne faisait que le traitement des demandes et des incidents.

L’objectif de la gestion des niveaux de service est de contractualiser la fourniture des services avec l’utilisateur de l’organisation.

Le SLA (Service Level Agreement) ou accord de niveaux de service définit le niveau de qualité de service entre l’utilisateur (client du service) et la DSI sur le niveau de qualité de service offert. C’est :

* un accord sur le service proposé ;
* un accord sur les niveaux de services associés ;
* un accord sur le coût de la solution ;
* un engagement de résultats sur des objectifs à atteindre pour un ou plusieurs services.

Le SLA précise les droits et les devoirs de chaque partie, les responsabilités de chacun pour une période donnée. A l’échéance du contrat, celui-ci est renégocié.

Les niveaux de service précisent:

* la description du service, la durée du contrat ;
* les engagements sur les heures de fourniture ou de disponibilité du service, les délais de prise en charge des appels au Centre de service et les délais de résolution (délais de rétablissement du service).
* Les coûts associés à la production du service.
* Les indicateurs permettant de vérifier que les engagements sont tenus ;
* Les modalités de production des tableaux de bord (fréquence, communication) ;
* Les pénalités pour non-respect des engagements de la part du fournisseur du service. Si le prestataire est un service informatique interne, il n’y a pas nécessairement de pénalités.

Exemples de SLA :

* ouverture aux heures ouvrées de bureau ;
* rétablissement du service en moins de 4 heures ;
* etc…

# Les états d’un service

Pour caractériser un incident, il est nécessaire de définir la notion d’état d’un service :

* un service est **nominal** s’il fonctionne comme il a été conçu et architecturé.

**Exemple** : une plateforme de virtualisation est architecturée avec quatre serveurs en cluster et ces quatre serveurs sont opérationnels.

* Un service est **normal** (ou **standard**) quand il fonctionne en conformité avec l’accord de niveaux de services (SLA).

En reprenant l’exemple précédent, si un des serveurs de la plate-forme de virtualisation est arrêté à cause d’une panne ou pour des opérations de maintenance mais que les performances ne sont pas dégradées et que les utilisateurs ne s’en rendent pas compte, alors le service est normal.

* Un service est **dégradé** s’il fonctionne avec un niveau de qualité en dessous de ce qui est mentionné dans l’accord de niveaux de services (SLA).

Par exemple si cette fois-ci deux des quatre serveurs sont arrêtés, les applications sont moins réactives et les utilisateurs s’aperçoivent de cette dégradation.

* Un service est arrêté et ne fonctionne donc plus.

**Incident** : un incident survient lorsqu’un service passe de l’état nominal ou normal à l’état dégradé ou arrêté.

# Hiérarchisation / Priorisation

Un incident doit être codifié pour déterminer la priorité que l’on va lui attribuer. Une notation est utilisée en général sur une échelle de 1 à 3 ou de 1 à 5 (1 : Élevé, 3 ou 5 : Faible).

Il faut distinguer l’impact de l’urgence d’un incident :

* L’impact est l’effet de l’incident sur l’utilisation du service comme par exemple la perte d’exploitation (serveurs indisponible), ou le nombre d’utilisateurs qui ne peuvent pas travailler, etc. Cela est défini par le technicien du support.
* L’urgence est le temps nécessaire pour rétablir le service avant que les effets de l’incident ne se fassent sentir. Par exemple, la non disponibilité de l’application de gestion de la paie n’a pas la même importance si cela arrive en début de mois ou en fin de mois quand il faut établir les bulletins de paie. Cela est défini par l’utilisateur.

La priorité de l’incident résulte de son impact et son urgence sur l’activité métier. Cette priorité permet d’identifier l’importance relative des incidents les uns par rapport aux autres. Voici un tableau montrant un exemple de calcul de la priorité en fonction de l’impact et de l’urgence.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Urgence/impact** | **Fort** | **Moyen** | **Faible** |
| **Fort** | P1 | P2 | P2 |
| **Moyen** | P2 | P2 | P3 |
| **Faible** | P3 | P3 | P3 |

À chaque niveau de priorité (P1, P2, P3), on affecte un délai de rétablissement (exemple : P1 = 2h, P2 = 8h, P3 = 24h).

Ces codifications d’un incident (impact, urgence, matrice d’attribution des niveaux de priorité et délais de rétablissement) doivent être explicitées dans le SLA avant la mise en exploitation du service.

# La procédure d'escalade

Quand un utilisateur constate un problème et contacte le centre de service, le processus de gestion des incidents peut activer une démarche d'escalade en fonction de la complexité de l'événement.

**Définition** : Escalade

En général, le support est organisé en trois niveaux. L’escalade consiste à transmettre un incident à un niveau supérieur de compétences.

Le premier niveau est placé sur le centre de services qui s’efforce de diagnostiquer l’événement et d’apporter une solution.

Si le centre de service ne peut résoudre l'incident, alors, par escalade, l’événement est transmis à un niveau 2 jusqu’au niveau 3 pour être pris en charge par des expertises plus pointues. Ces 2ème et 3ème niveau peuvent ne pas être situé dans le centre de services mais dans un autre service informatique ou chez un prestataire informatique spécialiste du domaine informatique concerné (système, réseau, application, développement).

# Le cycle de vie d’un ticket dans GLPI

Un ticket a un cycle de vie qui va de sa création jusqu’à sa clôture.

**Création d’un ticket :**

Un ticket est créé par l’utilisateur ou le centre de service que contacte l’utilisateur en renseignant un minimum d’information pour en permettre le traitement. Si le ticket est créé par un utilisateur qui a le profil Self-service, l’interface simplifiée ne propose pas certains champs de saisie.

* **date d’ouverture** : date de la demande ou de l’incident ;
* **type** : incident ou demande ;
* **catégorie** : choisir dans la liste configurée dans GLPI ;
* **demandeur** : précisez l’utilisateur à l’origine de la demande ou de l’incident ;
* **attribué à** : indiquez le technicien support de niveau 1 qui prend en charge la demande ou l’incident ;
* **observateur** : indiquer si une autre personne doit être informée de l’avancement de cette demande ou incident ;
* **statut** : Nouveau lors de la création d’une demande ou d’un incident ;
* **source de la demande** : où a été faite le ticket de demande ou l’incident ;
* **urgence** : en fonction de l’incidence sur le travail de l’utilisateur ;
* **impact** : en fonction de l’incidence sur l’activité de l’organisation ;
* **priorité** : en fonction de l’urgence et de l’impact ;
* **lieu** : lieu de la demande ou de l’incident ;
* **titre** : titre explicite de la demande ou de l’incident ;
* **description** : description aussi précise que possible de la demande ou de l’incident. Si necessaire un document peut être joint au ticket.

**Le cycle de vie du ticket :**

Le ticket se voit attribué un statut au fur et à mesure que la demande ou l’incident est traité :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etape du cycle de vie** | **Objectif** | **Statut** |
| Enregistrement | Création du ticket | Nouveau |
| Classification | Détermination du type, de la catégorie, de la gravité (urgence, impact, priorité) | Nouveau ou En attente si le technicien n’a pas les informations nécessaires |
| Traitement | Attribution du ticket à la personne compétente | En cours (attribué) ou En cours (planifié) si le traitement du ticket n’est pas effectué immédiatement |
| Solution | Une solution a été apportée | Résolu |
| Validation | L’utilisateur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente | Clos |
| Clôture | En absence de validation formelle de l’utilisateur, le technicien qui a résolu le ticket peut le clore | Clos |
|  |  |  |

