



01/09/2017

SITUATION PROFESSIONNELLE 2

PROJET ASSISTANCE OCS/GLPI

CAHIER DES CHARGES

Définition du besoin

Définition de l'objet

Une cellule destinée à prendre en charge les demandes des visiteurs sera mise en place.

Par rotation, des personnels du service *Réseau & Système* seront affectés à une "ligne d'assistance" destinée à prendre par téléphone les doléances ou demandes de dépannage des visiteurs.

Cette cellule doit être équipée d'une solution lui permettant de prendre la demande avec le plus de précision.

Forme de l'objet et contraintes

On souhaite un outil complet assurant

- une gestion de parc dans laquelle seront consignées toutes les caractéristiques des équipements (processeur, mémoire, disque, logiciels installés lors de la délivrance du matériel), leur affectation aux personnels visiteurs.
- une gestion des tickets d'incident, de leur enregistrement à leur résolution, avec une information au demandeur de l'avancement de la prise en compte

La solution OCS/GLPI est imposée par la DSI mais l'environnement n'est pas imposé, les applications OCS/GLPI peuvent être hébergés soit sur des serveurs LINUX soit sur des serveurs WINDOWS.

Accessibilité/Sécurité/Fonctionnalité

Le serveur prend place dans un environnement virtuel.

L'authentification sur la plateforme GLPI doit être liée à l'annuaire de l'entreprise.

L'application OCS et l'application GLPI prennent place sur le même serveur. Ces applications sont des services WEB. Il est préférable qu'elles soient accessibles via un FQDN.

GLPI

Le technicien doit opérer un minimum de saisie et pouvoir retrouver toutes les informations nécessaires à un diagnostic rapide sans chercher dans de trop nombreux écrans.

On ne souhaite pas affecter de personnel à la production intégrale de l'outil, mais des adaptations peuvent être faites pour répondre à des attentes spécifiques. Il faut donc prévoir des techniciens spécialisés dans certaines catégories de problèmes (Imprimante, Windows, bureautique, rapport etc). A vous donc de définir des catégories d'incidents pertinentes, et de définir deux techniciens différents par catégorie.

Le suivi d'incident côté utilisateur peut se faire soit directement sur l'interface de l'application (GLPI) soit couplé avec une messagerie. L'utilisateur pourra alors consulter ses mails pour suivre l'avancé du traitement de l'incident.

Pour les visiteurs l'outil ne sera pas accessible directement dans un premier temps, mais il pourrait leur être ouvert par la suite si l'on se rend compte que la demande de travail n'est pas trop importante (ce qui évite d'avoir à immobiliser les techniciens derrière la ligne téléphonique). L'interface doit donc être simple d'utilisation, accessible et compréhensible à un non technicien, et capable de présenter l'évolution de la prise en charge de la demande. Vous devez donc créer des gabarits de tickets d'incidents avec tous les éléments nécessaires, mais simple d'utilisation.

Un calendrier partagé entre les techniciens hotline doit être mis en place, pour les techniciens traitant la même catégorie.

Les techniciens doivent recevoir par mail les incidents.

OCS

L'agent OCS doit être déployé de manière automatique sur l'ensemble du parc (POSTE WINDOWS).

La base de données OCS doit être en relation avec celle de GLPI.

La fonctionnalité de déploiement de paquet via OCS n'est pas demandée.

Une documentation doit être fournie, expliquant le fonctionnement d'OCS et GLPI. On ne souhaite pas de tutoriel d'installation, mais les différents paramétrages. Doit être présent en annexe les différentes procédures de mises en œuvre.