

**TP ITIL V4 – EMC & LP**

## **Séance 1 – Etude de cas et conception du service :**

### **Exercice 1 : Analyse des parties prenantes**

Acteur (nom/fonction)	Rôle ITIL 4	Besoins principaux	Valeur attendue du service
Marc Dupont - Responsable IT / Technicien N2	Fournisseur de service	Outil centralisé de gestion des tickets, suivi des incidents, priorisation, visibilité sur les SLA	Meilleure organisation du support, réduction du stress, suivi plus efficace des demandes
Julie Martin - Technicienne N1	Fournisseur de service	Interface simple pour recevoir, traiter et escalader les tickets, catégories claires	Gain de temps, traitement plus rapide des incidents, meilleure qualité de support
Sophie Leroy - Directrice générale	Sponsor	Vision globale du support IT, indicateurs de performance, maîtrise du budget, continuité des services	Pilotage du budget IT, amélioration de la satisfaction des employés, réduction des interruptions
Pierre Moreau - Consultant Paris	Utilisateur	Accès fiable à l'ERP, au VPN, au Wi-Fi, à Microsoft 365 et aux applications métier	Pouvoir travailler sans interruption, être aidé rapidement en cas de panne
Amina Benali – Assistante Bordeaux	Utilisateur	Poste de travail fonctionnel, accès réseau stable, résolution rapide	Continuité de son activité, moins de perte de temps, support plus réactif

		des incidents du quotidien	
Les consultant de l'entreprise	Utilisateurs	Accès aux outils collaboratifs, logiciels métiers, comptes utilisateurs, assistance en cas de problème	Productivité accrue, demandes standardisées, support plus clair et plus rapide
La direction / Management de GreenTech	Client (MOA)	Définir les besoins du service, fixer les priorités, valider les niveaux de service	Un support IT structuré, mesurable, aligné sur les besoins métiers
Prestataires externes (ex. OVH, Microsoft 365, éditeurs d'applications)	Fournisseurs de service externes	Coordination avec l'équipe IT interne, remontée claire des incidents, suivi technique	Meilleure collaboration avec GreenTech, résolution plus rapide des problèmes complexes

#### Question :

La mise en place d'un centre de services IT permet à la DSI de GreenTech et aux utilisateurs de travailler ensemble pour améliorer les services. Les utilisateurs donnent leurs besoins et problèmes, la DSI s'en sert pour mieux répondre et anticiper. Cela crée une relation de partenaire plutôt que de simple fournisseur.

#### **Exercice 2 :** Application des 7 principes directeurs

<b>Principe directeur ITIL 4</b>	<b>Application concrète chez GreenTech Solutions</b>
<b>1. Se concentrer sur la valeur</b>	Mettre en place GLPI pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Le but est d'améliorer la satisfaction, de réduire les oublis de demandes et de résoudre les incidents plus rapidement.
<b>2. Commencer là où vous êtes</b>	GreenTech a déjà une DSI, des outils informatiques et des demandes de support. Il ne faut pas tout changer d'un coup : on garde l'existant et on l'organise mieux avec un centre de services et GLPI.
<b>3. Progresser par itérations avec des retours</b>	On peut commencer par gérer les tickets d'incident, puis ajouter ensuite les demandes de

	service, les SLA et les KPI. Cela permet de tester petit à petit et d'améliorer avec les retours des utilisateurs.
<b>4. Collaborer et promouvoir la visibilité</b>	Tous les acteurs doivent participer : utilisateurs, techniciens et direction. Avec GLPI, les tickets sont visibles, suivis et partagés, ce qui améliore la communication et le suivi.
<b>5. Penser et travailler de manière holistique</b>	Le support IT ne concerne pas seulement les techniciens. Il faut prendre en compte les utilisateurs, les applications, le réseau, la sécurité et les prestataires externes pour avoir une vision globale du service.
<b>6. Rester simple et pratique</b>	Il faut créer des catégories claires, des priorités simples et un catalogue de services facile à comprendre. Le but est d'avoir un système efficace sans le rendre trop compliqué.
<b>7. Optimiser et automatiser</b>	GLPI permet d'automatiser certaines tâches comme l'attribution des SLA, le classement des tickets ou le suivi des demandes. Cela fait gagner du temps à la DSI pour se concentrer sur les problèmes importants.

### **Exercice 3 :** Conception du catalogue de services

#### Service 1 :

Nom du service	Support incidents postes de travail
Description	Prise en charge et résolution des pannes hardware/software sur PC/Mac (écran bleu, mot de passe oublié, etc.).
Utilisateurs cibles	Tous employés (55 postes)
Disponibilité	Lundi au vendredi 8h-18h
SLA – Temps de prise en charge	30 min pour priorités hautes
SLA – Temps de résolution	8h pour priorités hautes ; 24h pour moyennes
KPI associé	Taux de résolution N1 >80%
Responsable	Julie Martin (N1)

#### Service 2 :

Nom du service	Gestion messagerie M365
Description	Support email, calendrier, partage (boîte pleine, non-réception).
Utilisateurs cibles	Tous employés (55 postes)
Disponibilité	24/7 (critique) ; support 8h-18h
SLA – Temps de prise en charge	15 min critique ; 2h moyenne
SLA – Temps de résolution	4h critique ; 24h moyenne
KPI associé	Temps moyen résolution <6h
Responsable	Marc Dupont

Service 3 :

Nom du service	Accès réseau VPN/Wi-Fi
Description	Configuration/maintenance VPN site-à-site, Wi-Fi agences.
Utilisateurs cibles	Consultants/agences (Paris/Bordeaux)
Disponibilité	Lundi au vendredi 8h-18h
SLA – Temps de prise en charge	15 min haute urgence
SLA – Temps de résolution	4h haute ; 48h basse
KPI associé	Taux disponibilité >99%
Responsable	Marc Dupont

Service 4 :

Nom du service	Accès applications métier
Description	Support ERP Dolibarr/CRM SuiteCRM (lenteur, accès).

Utilisateurs cibles	Consultants/finance
Disponibilité	Lundi au vendredi 8h-18h
SLA – Temps de prise en charge	2h moyenne
SLA – Temps de résolution	24h moyenne ; 8h haute
KPI associé	Respect SLA >95%
Responsable	Julie Martin

#### **Exercice 4 :** Matrice de priorité

Incident	Impact	Urgence	Priorité	Justification
<b>a) Le serveur ERP Dolibarr est inaccessible depuis tous les sites</b>	Élevé	Haute	P1 - Critique	<b>L'ERP est un service important et il est indisponible pour tout le monde.</b>
<b>b) Un consultant ne peut pas se connecter au WI-FI à Bordeaux</b>	Faible	Moyenne	P4 – Basse	<b>Le problème concerne une seule personne, donc l'impact est faible</b>
<b>c) L'imprimante du 2e étage au siège imprime des pages blanches</b>	Faible	Basse	P5 - Planifiée	<b>Ce n'est pas bloquant pour toute l'entreprise et cela peut être traité plus tard.</b>
<b>d) La liaison internet du siège est saturée aux heures de</b>	Élevé	Moyenne	P2 - Haute	<b>Beaucoup d'employés sont gênés, donc l'impact est élevé.</b>

pointe, ralentissant le travail de tous les employés				
e) Un consultant demande l'installation du logiciel Zoom sur son poste	Faible	Basse	P5 - Planifiée	C'est une demande de service, pas un incident critique.
f) Le certificat SSL du CRM SuiteCRM a expiré, les navigateurs affichent un avertissement de sécurité	Élevé	Haute	P1 - Critique	Il y a un risque de sécurité sur une application importante pour les utilisateurs

## **Séance 2 : Déploiement et configuration de GLPI**

### **Étape 1 : Déploiement de GLPI avec Docker Compose**

```

adminisio@glpi-docker-lpecm:~$ ls glpi-docker/
docker-compose.yml
adminisio@glpi-docker-lpecm:~$ cat glpi-docker/docker-compose.yml
services:
  mariadb:
    image: mariadb:10.11
    container_name: glpi-mariadb
    restart: unless-stopped
    environment:
      MARIADB_ROOT_PASSWORD: rootpassword
      MARIADB_DATABASE: glpidb
      MARIADB_USER: glpi_user
      MARIADB_PASSWORD: glpi_password
    volumes:
      - mariadb_data:/var/lib/mysql
    networks:
      - glpi-network

  glpi:
    image: diouxx/glpi:latest
    container_name: glpi-app
    restart: unless-stopped
    ports:
      - "8080:80"
    environment:
      TIMEZONE: Europe/Paris
    volumes:
      - glpi_data:/var/www/html/glpi
    depends_on:
      - mariadb
    networks:
      - glpi-network

volumes:
  mariadb_data:
  glpi_data:

networks:
  glpi-network:
    driver: bridge
adminisio@glpi-docker-lpecm:~$

```

Sur le screen ci-dessus nous pouvons voir l'arborescence qui nous a été conseiller et le fichier docker-compose.yml utile au déploiement de GLPI et MariaDB.

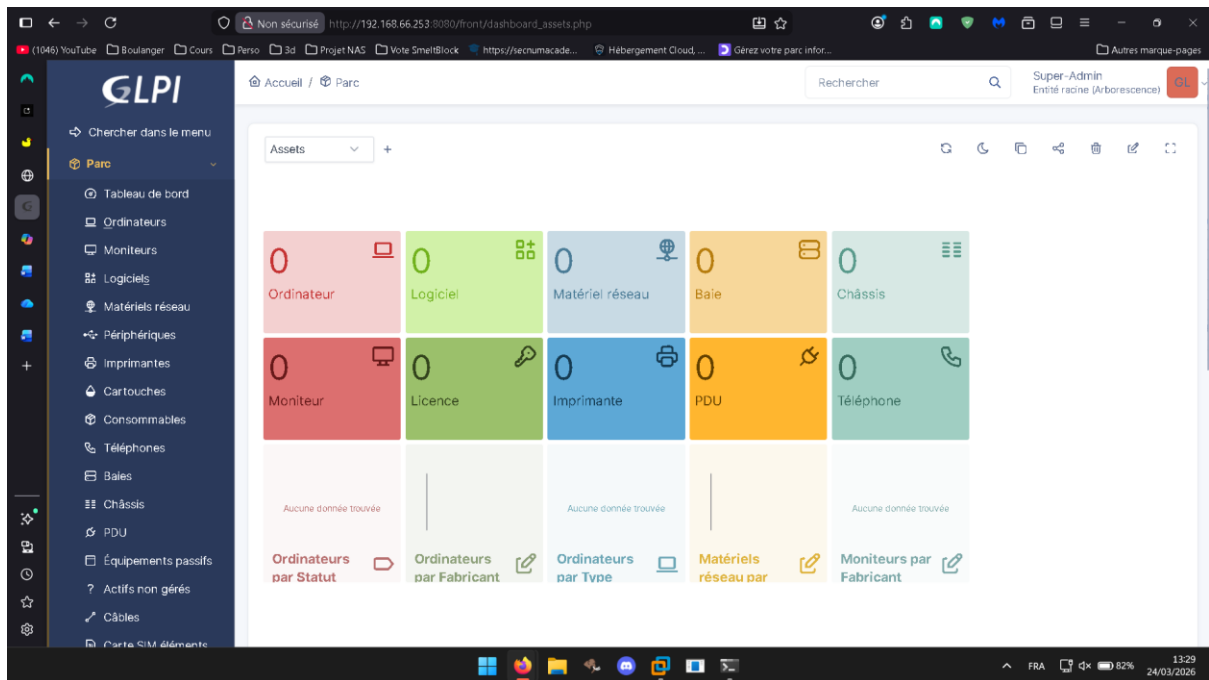
```

adminisio@glpi-docker-lpecm:~/glpi-docker$ docker compose up -d
[+] up 3/3
✔Network glpi-docker_glpi-network Created 0.0s
✔Container glpi-mariadb Started 0.3s
✔Container glpi-app Started 0.4s
adminisio@glpi-docker-lpecm:~/glpi-docker$ docker ps -a
CONTAINER ID   IMAGE          COMMAND                  CREATED        STATUS        PORTS
e23d2ff086d0   diouxx/glpi:latest "/opt/glpi-start.sh"   10 seconds ago Up 10 seconds 443/tcp, 0.0.0.0:8080->80/tcp, [::]:8080->80/tcp
7dae53611e3    mariadb:10.11 "docker-entrypoint.s..." 10 seconds ago Up 10 seconds 3306/tcp
b
adminisio@glpi-docker-lpecm:~/glpi-docker$

```

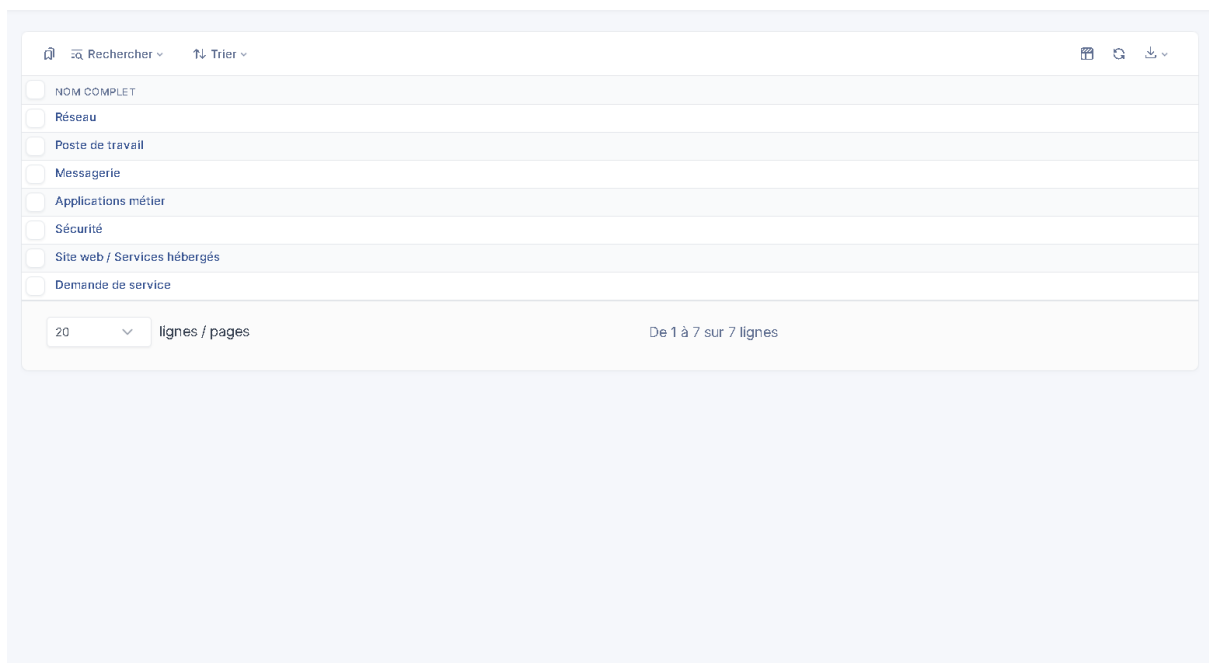
Cette capture montre que les conteneurs GLPI et MariaDB sont démarrés correctement avec Docker Compose.

## Étape 2 : Installation de GLPI via le navigateur



Cette capture montre que GLPI est accessible depuis le navigateur et que l'outil est opérationnel.

## Étape 3 : Configuration ITIL de GLPI



Cette capture présente les catégories ITIL créées dans GLPI afin de classer les incidents et les demandes de service.

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

Rechercher Trier par Identifiant

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	E-MAILS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIVÉ
AB amina.benali	Benali				Oui
SL glpi					Oui
S glpi-system	Support				Oui
JJ julie.martin	Julie Martin				Oui
MD marc.dupont	Dupont				Oui
PM pierre.moreau	Moreau				Oui
SL sophie.leroy	Leroy				Oui

20 lignes / pages De 1 à 7 sur 7 lignes

Cette capture montre la création des différents utilisateurs nécessaires à la simulation du centre de services.

Accueil / Administration / Utilisateurs + Ajouter

Rechercher

Super-Admin  
Entité racine (Arborescence)

Rechercher Trier

IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	PROFILS (ENTITÉ)	LIEU	ACTIVÉ
SL glpi		Super-Admin - Entité racine (R)		Oui
S glpi-system	Support			Oui
MD marc.dupont	Dupont	Super-Admin - Entité racine		Oui
JJ julie.martin	Julie Martin	Technician - Entité racine		Oui
SL sophie.leroy	Leroy	Self-Service - Entité racine		Oui
PM pierre.moreau	Moreau	Self-Service - Entité racine		Oui
AB amina.benali	Benali	Self-Service - Entité racine		Oui

20 lignes / pages De 1 à 7 sur 7 lignes

Cette capture illustre l'attribution des profils GLPI selon les rôles définis dans le scénario.

Règles utilisées pour Ajouter / Mettre à jour

20 lignes / pages

De 1 à 5 sur 5 lignes

Actions

RÈGLES MÉTIER POUR LES TICKETS

<input type="checkbox"/>	NOM	DESCRIPTION	RÈGLE UTILISÉE POUR	CRITÈRES	ACTIONS	ACTIVÉ	POSITION	
<input type="checkbox"/>	Assignment SLA Critique		Ajouter / Mettre à jour	Priorité est Majeure	SLAs TTR Assigner SLA Critique (P1) SLAs TTO Assigner SLA Critique (P1)	<span style="color: green;">●</span>	3	⋮
<input type="checkbox"/>	Assignment SLA Haute		Ajouter / Mettre à jour	Priorité est Haute	SLAs TTR Assigner SLA Haute (P2) SLAs TTO Assigner SLA Haute (P2)	<span style="color: green;">●</span>	4	⋮
<input type="checkbox"/>	Assignment SLA Moyenne		Ajouter / Mettre à jour	Priorité est Moyenne	SLAs TTR Assigner SLA Moyenne (P3) SLAs TTO Assigner SLA Moyenne (P3)	<span style="color: green;">●</span>	5	⋮
<input type="checkbox"/>	Assignment SLA Basse		Ajouter / Mettre à jour	Priorité est Basse	SLAs TTR Assigner SLA Basse (P4) SLAs TTO Assigner SLA Basse (P4)	<span style="color: green;">●</span>	6	⋮
<input type="checkbox"/>	Assignment SLA Planifiée		Ajouter / Mettre à jour	Priorité est Très basse	SLAs TTR Assigner SLA Planifiée (P5) SLAs TTO Assigner SLA Planifiée (P5)	<span style="color: green;">●</span>	7	⋮

Entrées à afficher : 20

Réinitialiser les règles

Tester le moteur de règles

Rechercher Trier

<input type="checkbox"/>	NOM
<input type="checkbox"/>	SLA Critique (P1)
<input type="checkbox"/>	SLA Haute (P2)
<input type="checkbox"/>	SLA Moyenne (P3)
<input type="checkbox"/>	SLA Basse (P4)
<input type="checkbox"/>	SLA Planifiée (P5)

20 lignes / pages

De 1 à 5 sur 5 lignes

Rechercher Trier

NOM	TYPE	HEURE
<input type="checkbox"/> SLA Critique (P1)	TTO	15 minutes
<input type="checkbox"/> SLA Critique (P1)	TTR	4 heures
<input type="checkbox"/> SLA Haute (P2)	TTR	8 heures
<input type="checkbox"/> SLA Haute (P2)	TTO	30 minutes
<input type="checkbox"/> SLA Moyenne (P3)	TTO	2 heures
<input type="checkbox"/> SLA Moyenne (P3)	TTR	24 heures
<input type="checkbox"/> SLA Basse (P4)	TTO	4 heures
<input type="checkbox"/> SLA Basse (P4)	TTR	48 heures
<input type="checkbox"/> SLA Planifiée (P5)	TTO	24 heures
<input type="checkbox"/> SLA Planifiée (P5)	TTR	5 jours

20 lignes / pages De 1 à 10 sur 10 lignes

Cette capture montre la configuration des SLA dans GLPI afin d'appliquer des délais de traitement selon le niveau de priorité des tickets.

Nous avons eu des problèmes lors de la création des SLA dû à une erreur de compréhension dans la création des niveaux de services, ce qui a rendu compliquer la création des règles car nous avons cru que c'est les niveaux de services qu'on allait assigner mais non donc nous avons renommé toutes les SLA pour pouvoir les repérer.

Rechercher Trier

<input type="checkbox"/> NOM COMPLET
<input type="checkbox"/> Réseau
<input type="checkbox"/> Poste de travail
<input type="checkbox"/> Messagerie
<input type="checkbox"/> Applications métier
<input type="checkbox"/> Sécurité
<input type="checkbox"/> Site web / Services hébergés
<input type="checkbox"/> Demande de service

20 lignes / pages De 1 à 7 sur 7 lignes

### 3.5

Nom de service	Catégorie GLPI	Responsable	Utilisateurs cibles
Support incidents postes de travail	Poste de travail	Julie Martin	Tous employés
Gestion messagerie M365	Messagerie	Marc Dupont	Tous employés
Accès réseau VPN/WIFI	Réseau	Marc Dupont	Consultants / agences
Accès applications métier	Applications métier	Julie Martin	Consultants / agences

#### Etape 4 : Création de tickets de test

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR	SLAS - SLAS TTR	SLAS - SLAS TTO
7	Wi-Fi indisponible à l'agence de Bordeaux	Nouveau	2026-03-28 12:40	2026-03-28 12:40	Haute	Benali Amina		Réseau	2026-03-28 20:40	SLA Haute (P2)	SLA Haute (P2)
5	Installation de l'application Zoom sur le poste #PC-PAR-005	Nouveau	2026-03-28 12:02	2026-03-28 12:02	Basse	Moreau Pierre		Poste de travail	2026-03-30 13:02	SLA Basse (P4)	SLA Basse (P4)
3	Création d'un compte Microsoft 365 pour un nouveau consultant	Nouveau	2026-03-28 11:58	2026-03-28 11:58	Basse	Leroy Sophie		Demande de service	2026-03-30 12:58	SLA Basse (P4)	SLA Basse (P4)
2	Écran bleu sur le PC portable #PC-LYN-012	Nouveau	2026-03-28 11:57	2026-03-28 11:57	Moyenne	Benali Amina		Poste de travail	2026-03-29 12:57	SLA Moyenne (P3)	SLA Moyenne (P3)
1	Impossible d'accéder à l'ERP Dolibarr	Nouveau	2026-03-28 11:55	2026-03-28 11:55	Haute	Moreau Pierre		Applications métier	2026-03-28 19:55	SLA Haute (P2)	SLA Haute (P2)

u

Nous avons un problème quand nous mettons une priorité très haute cela se bloque en haute

## Séance 3 : Simulation et amélioration continue

### Synthèse Lenny :

Durant ce TP, nous avons quitté la gestion "artisanale" de GreenTech pour adopter une démarche structurée. Le principe "Commencer là où vous êtes" a été central : nous avons analysé l'existant (le NAS, Dolibarr, la messagerie) pour les intégrer dans un catalogue de services cohérent. En configurant des règles métiers pour l'assignation automatique des SLA (de P1 à P5), nous avons mis en œuvre le principe "Optimiser et

automatiser", garantissant que chaque ticket est traité selon son urgence réelle et non selon l'ordre d'arrivée.

L'outil GLPI, déployé via Docker Compose, change radicalement la co-création de valeur. Contrairement aux emails personnels de Marc et Julie qui ne permettaient aucune traçabilité, GLPI centralise tout. Chaque incident (comme la panne du VPN ou de l'ERP) devient un ticket avec un historique, un technicien responsable et un statut clair. Cela permet d'éliminer les oublis et les doubles traitements, tout en offrant à la direction des KPI précis (temps moyen de résolution, taux de respect des engagements) pour piloter l'activité IT.

Le TP nous a fait traverser toutes les étapes du cycle de vie d'un service IT :

- Conception : Création du catalogue (Poste de travail, Réseau, Applications) et de la matrice de priorité.
- Transition : Installation technique des conteneurs MariaDB et GLPI.
- Exploitation : Simulation de jeux de rôles avec prise en charge et résolution de tickets types.
- Amélioration (CSI) : Analyse des statistiques pour proposer des actions correctives, comme la mise en place d'une base de connaissances (FAQ) pour réduire les sollicitations récurrentes.

Si nous devons déployer cette solution dans une entreprise réelle, le défi majeur serait la conduite du changement. Il est souvent difficile de forcer les utilisateurs à passer par un portail plutôt que de téléphoner directement. La qualité des données initiales (inventaire des 60 postes) et la formation des techniciens sur l'interface sont également des points critiques. Un mauvais paramétrage des SLA pourrait aussi créer de la frustration si les attentes des utilisateurs ne sont pas en phase avec les ressources de la DSI.

En conclusion, ce TP démontre que la professionnalisation d'un support informatique ne repose pas uniquement sur l'outil technique, mais sur l'adoption d'un framework comme ITIL 4. GLPI n'est que le moteur permettant d'appliquer ces bonnes pratiques, transformant un centre de coûts "réactif" en un véritable partenaire de confiance capable de mesurer sa performance et d'améliorer ses services en continu.

### Synthèse enzo

Au cours de ce TP, plusieurs principes d'ITIL4 ont été mis en pratique. Le principe " se concentrer sur la valeur " a été appliqué en définissant des services répondant aux besoins concrets des utilisateurs, comme le support des postes de travail, la messagerie, le réseau et les applications métier. Le principe " commencer là où vous

êtes “ a été respecté en partant du fonctionnement initial de GreenTech, basé sur les courriels et le téléphone, pour proposer une solution plus structurée avec GLPI. Le principe “ progresser par itérations avec des retours “ a été visible dans les différentes étapes du TP : analyse, paramétrage, création des services, puis simulation. Enfin, “ collaborer et promouvoir la visibilité “ a été mis en œuvre grâce à la centralisation des tickets dans un outil unique.

GLPI facilite la gestion des services IT car il remplace un suivi informel par courriel ou téléphone par une gestion centralisée et tracée. Chaque demande devient un ticket, avec une catégorie, un responsable, un status et un historique. Cela permet de mieux suivre les incidents, de répartir le travail entre les techniciens et de vérifier le respect des SLA et des KPI.

Le TP a couvert plusieurs étapes du cycle de vie d'un service : la demande avec les tickets utilisateurs, la conception avec la définition du catalogue de service et des SLA, la transition avec l'installation et le paramétrage de GLPI, l'exploitation avec la simulation du traitement des tickets, et l'amélioration grâce au suivi des indicateurs.

Dans une vraie entreprise, le déploiement de GLPI pourrait rencontrer plusieurs difficultés : l'acceptation du changement par les utilisateurs, le bon paramétrage de l'outil, la qualité des données et de l'adoption durable du nouvel outil par tous les acteurs du support.

En conclusion, ce TP a montré que GLPI est un outil pertinent pour professionnaliser la gestion des services IT et appliquer concrètement les principes d'ITIL 4.