



cockpit
IT Service Manager

Administration - Créer son organisation et ses utilisateurs

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectif du document.....	3
II.Un portail / Deux interfaces.....	3
III.Un portail modulaire.....	4
Les organisations.....	6
I.Définition.....	6
II.Mono-organisation.....	6
III.Multi-organisations.....	6
IV.Menu de gestion.....	6
Les équipes et les opérateurs.....	8
I.Les équipes.....	8
A.Définition.....	8
B.Menu de gestion.....	8
II.Les profils opérateurs.....	9
A.Définition.....	9
B.Menu de gestion.....	9
III.Les opérateurs.....	9
A.Définition.....	9
B.Menu de gestion.....	10
Les départements et les utilisateurs finaux.....	11
I.Les départements.....	11
A.Définition.....	11
B.Menu de gestion.....	11
II.Les profils utilisateurs finaux.....	11
A.Définition.....	11
B.Menu de gestion.....	12
III.Les utilisateurs finaux.....	12
A.Définition.....	12
B.Menu de gestion.....	12

Introduction

I. Objectif du document

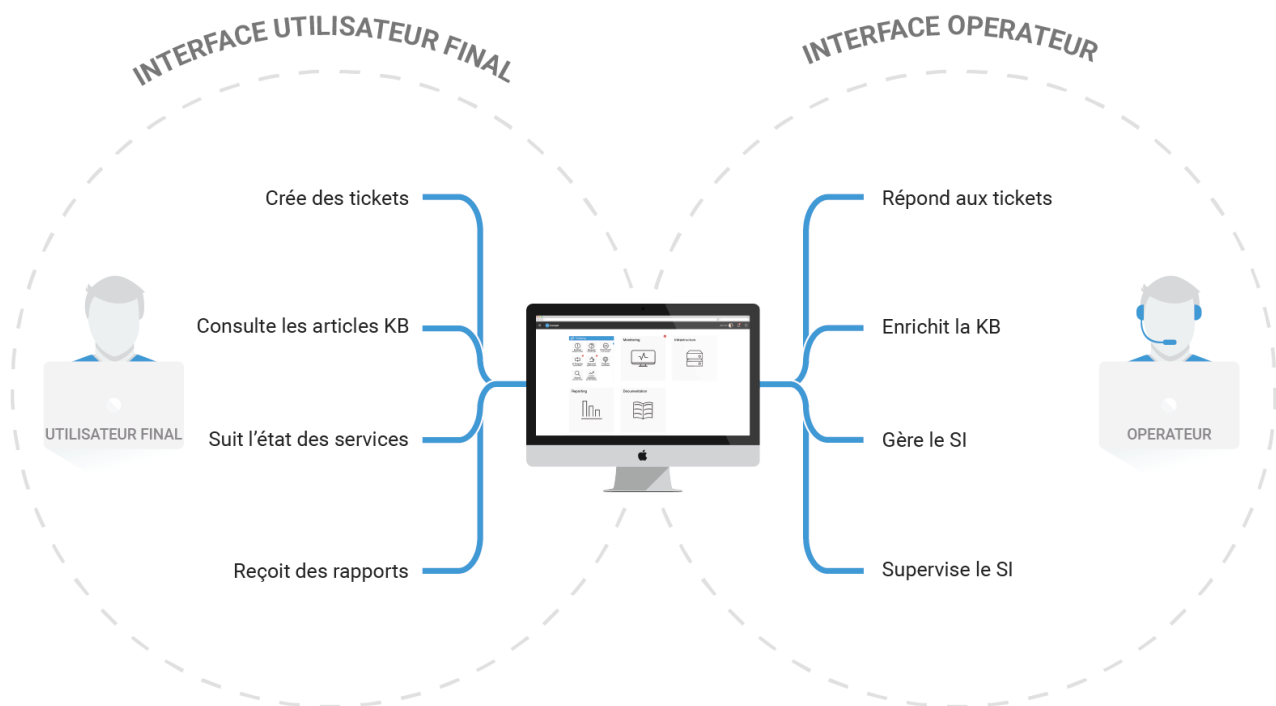
- Présenter la solution Cockpit IT Service Manager
- Configurer le portail en fonction de votre organisation
- Ajouter les équipes et les agents
- Ajouter les utilisateurs finaux

II. Un portail / Deux interfaces

Cockpit IT Service Manager est un portail de gestion de service informatique. Il permet de mettre en adéquation le service informatique avec les bonnes pratiques ITIL.

Le portail est accessible aux utilisateurs finaux et utilisateurs clés via le Service Desk. Il s'agit d'une interface simplifiée permettant de créer et de suivre des tickets, d'accéder à la base de connaissance, de consulter des statistiques ou des rapports et de suivre la météo des services. Le Service Desk est le point de contact unique entre les équipes qui gèrent le système d'informations et les utilisateurs. Il correspond à la fonction « Centre de Services » du référentiel ITIL.

Le portail est accessible aux opérateurs (agents, techniciens, experts, managers, etc.) via une interface plus complète leur permettant de traiter les tickets des utilisateurs, d'enrichir et de consulter la base de connaissance, de gérer et de superviser le système d'informations.



III. Un portail modulaire

Le portail Cockpit IT Service Manager est découpé en modules.

Tickets

Couvre les processus ITIL suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des demandes
- Gestion des changements
- Gestion du catalogue de services
- Gestion des niveaux de service (SLA – Temps de traitement des tickets)

Les incidents, les problèmes, les demandes, les changements prennent la forme de tickets.

Infrastructure & Bureautique

Recense l'ensemble des composants logiciels et matériels du système d'informations (CMDB).

Permet d'associer les composants à d'autres éléments (licences, contrats, fournisseurs, etc.).

Divisé en 2 sous modules : l'Infrastructure qui recense les composants communs (serveurs, équipements réseaux, etc.) et la Bureautique qui recense les composants individuels (poste de travail, téléphone, etc.).

Couvre le processus ITIL suivant :

- Gestion des configurations

Supervision

Supervise les services et l'infrastructure matérielle du système d'informations.

S'appuie sur le référentiel de l'Infrastructure (CMDB).

Couvre les processus ITIL suivants :

- Gestion des événements
- Gestion des niveaux de service (SLA – Taux de disponibilité des services)

Base de connaissance

Centralise les documents (articles, solutions, procédures, modes opératoires, etc.) que le service informatique met à disposition des utilisateurs et de ses propres équipes.

Permet de partager la connaissance avec l'ensemble des utilisateurs.

Couvre le processus ITIL suivant :

- Gestion de la connaissance

Mots de passe

Stocke les identifiants et mots de passe dans un coffre-fort, permet de partager l'information entre opérateurs.

S'appuie sur le référentiel de l'infrastructure (CMDB).

Tâches

Planifie les tâches récurrentes des opérateurs et de s'assurer qu'elles ont bien été exécutées.

Mesure la charge de travail récurrent.

Main courante

Trace les événements liés à l'exploitation du système d'informations (consignes provisoires, périodes de maintenance, etc.)

Rapports

Génère des états des services afin de suivre le service IT au quotidien.

Extrait des données consolidées afin de piloter le service IT et de mesurer la qualité du service délivré.

Les organisations

I. Définition

L'organisation est un composant central de Cockpit IT Service Manager, elle reflète le fonctionnement de votre société. Les autres éléments du portail (utilisateurs finaux, équipements, mots de passe, documents, etc.) sont rattachés à une organisation.

II. Mono-organisation

C'est le cas le plus courant, il concerne les sociétés avec un service IT gérant le système d'informations unique d'une société ou d'un petit groupe de sociétés.

III. Multi-organisations

On utilise plusieurs organisations lorsque le service IT gère une structure plus complexe avec plusieurs systèmes d'informations séparés. Généralement ce fonctionnement est choisi pour :

- Les groupes comptant plusieurs filiales avec des systèmes d'informations séparés. Dans ce cas on peut créer une organisation par entité.
- Les sociétés de services (hébergeur, SSII, etc.) qui délivrent un service à plusieurs clients. Dans ce cas on peut créer une organisation par client.

IV. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Organisations

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Nom	Apparaît dans les menus. Exemple : nom de la société, de l'entité ou du client.
Langue	Langue utilisée pour les actions exécutées en arrière-plan (email automatique, création automatique de ticket, etc.).
Paramètres – Image	Logo utilisé pour les en-têtes des rapports.
Paramètres – Fuseau horaire par défaut	Fuseau horaire de la société ou du client. Utilisé pour la planification (tâches, supervision, etc.).
Paramètres – URL du portail (Utilisateurs finaux)	Apparaît dans les notifications par email. À utiliser si plusieurs URL sont utilisées pour le même portail. Recommandation : Laisser par défaut.
Paramètres – Messagerie électronique	Expéditeur des notifications par email. À utiliser si plusieurs messageries de support sont utilisées pour le même portail. Recommandation : Laisser par défaut.
Modules	Activation de chaque module pour l'organisation

Modules – Tickets – Évaluation	Activation de l'évaluation de la satisfaction des utilisateurs lors de la clôture d'un ticket.
Modules – Tickets – Clôture automatique	Après la clôture d'un ticket, par un opérateur, il doit être archivé par l'utilisateur final (ou ré-ouvert). Permet d'archiver automatiquement les tickets après X jours. Valeurs possibles : entre 1 et 365 jours
Modules – Moteur de supervision	Exécute les contrôles de supervision de l'organisation. Doit avoir accès (réseau) aux équipements de l'organisation.
Modules – Moteur d'inventaire	Exécute les inventaires des équipements de l'organisation. Doit avoir accès (réseau) aux équipements de l'organisation.
Modules – Supervision – Acquiescement automatique	Acquitte les alertes en attente lorsqu'un contrôle en statut erreur passe en statut succès, en fonction de sa sévérité.
Équipes	Sélection des équipes accédant à l'organisation.

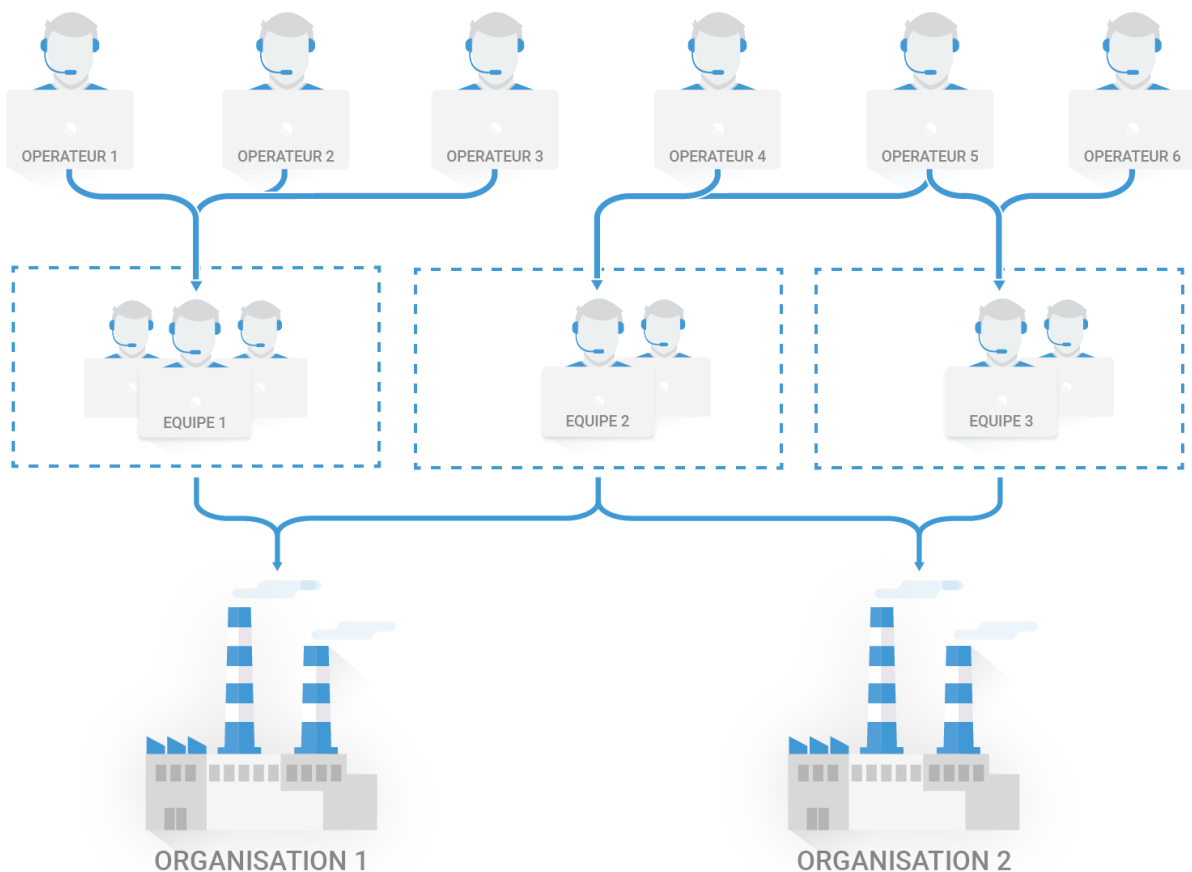
Les équipes et les opérateurs

I. Les équipes

A. Définition

Une équipe est un ensemble d'opérateurs. Lorsqu'un opérateur est membre d'une équipe, il accède à toutes les organisations liées à cette équipe et à toutes les données de cette équipe (documents, mots de passe, tâches, etc.).

Un opérateur peut appartenir à plusieurs équipes.



B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Équipes

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Nom	Apparaît dans les menus.

	Exemple : Support, Expert, Manager
Organisations	Sélection des organisations auxquelles l'équipe accède.
Opérateurs	Sélection des opérateurs appartenant à l'équipe. Un opérateur doit être membre en écriture d'au moins une équipe. Lorsque l'opérateur a un droit de lecture pour une équipe, il accède aux organisations de cette équipe qui sont communes avec les organisations des équipes pour lesquelles il a un droit d'écriture.
Droits entre équipes	Permet d'autoriser l'équipe à transférer des tickets vers une autre équipe. Les opérateurs peuvent accéder à tous les tickets des organisations auxquelles leurs équipes sont liées, y compris si les tickets sont traités par une autre équipe.

II. Les profils opérateurs

A. Définition

Le profil permet de définir les accès aux fonctionnalités de chaque module. Chaque opérateur est lié à un profil. Un profil peut être lié à plusieurs opérateurs.

B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Profils opérateurs

Fonctionnement général :

- Chaque onglet correspond à un module
- Chaque module peut être activé/désactivé
- Les fonctionnalités peuvent être activée/désactivée

Focus sur les options spécifiques	
Option	Informations
Paramètres – Préférences de notifications	Permet de bloquer/autoriser la gestion des notifications par l'opérateur.
Paramètres – Connexion API et téléphone mobile	Permet de bloquer/autoriser l'accès au portail via l'API. Il faut autoriser l'accès pour l'utilisation de l'application mobile.
Tickets – Mode privé	Permet de cloisonner l'opérateur afin qu'il n'accède pas à tous les tickets des organisations liées à ses équipes. Si l'option est active, il n'accède qu'aux tickets qui sont affectés à ses équipes.
Connaissance – Description des mises à jour	Permet de forcer l'opérateur à indiquer une information lorsqu'il met à jour un document.

III. Les opérateurs

A. Définition

Les opérateurs sont les principaux utilisateurs du portail. Ils sont les ressources du service IT qui traitent les tickets des utilisateurs, enrichissent la base de connaissance, supervisent et administrent l'infrastructure du système d'informations.

B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Opérateurs

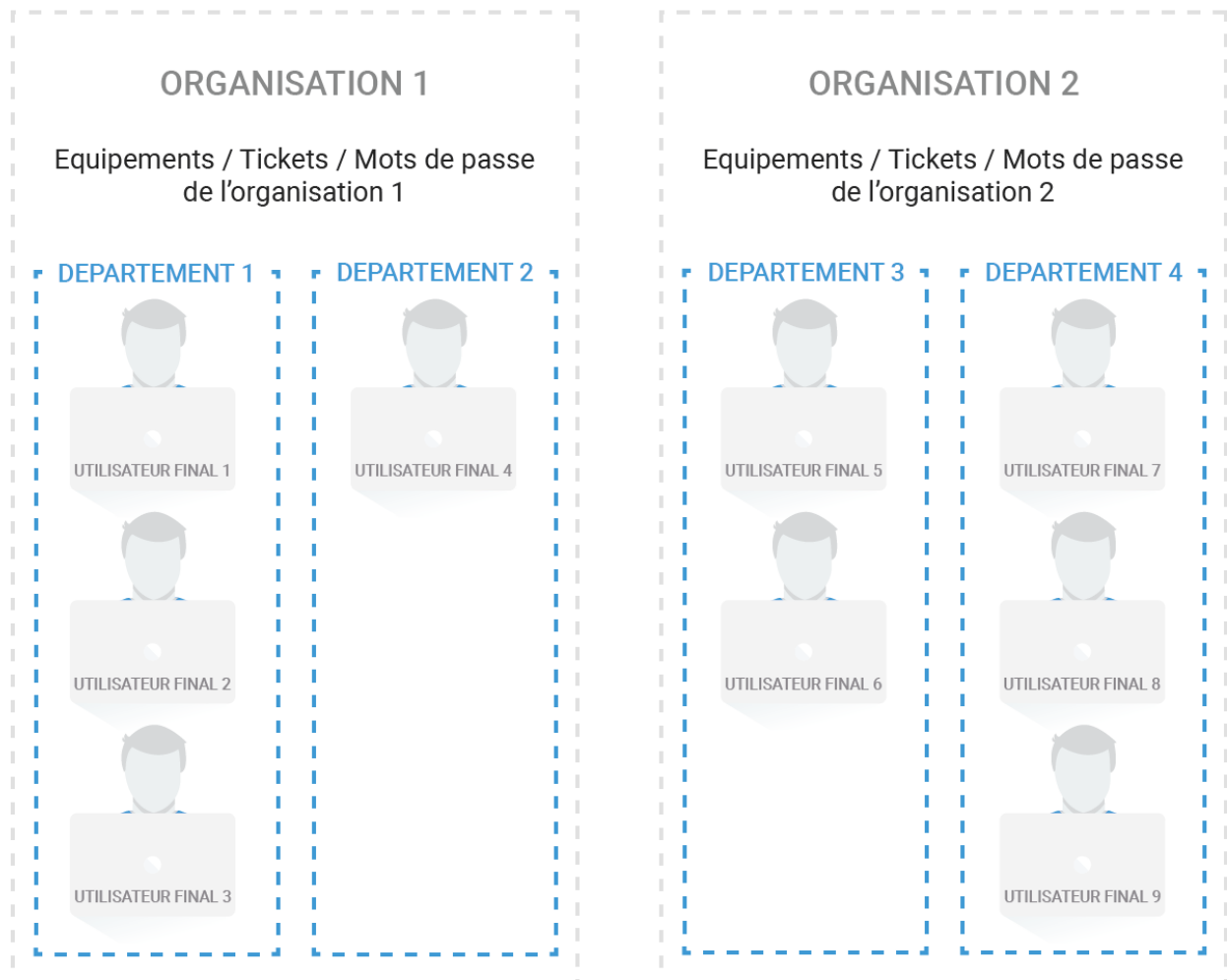
Paramètres principaux	
Champs	Informations
Email	Utilisé pour les notifications par email. Plusieurs adresses peuvent être utilisées, séparées par une virgule.
Téléphone portable	Utilisé pour les notifications par SMS.
Identifiant	Unique par portail.
Authentification	En cas d'authentification via un serveur LDAP, l'identifiant Cockpit IT Service Manager doit être identique à celui du serveur LDAP. Le mot de passe LDAP n'est pas stocké dans le portail.
Statut	Inactif : l'opérateur ne peut se connecter au portail, l'historique de ses opérations est conservé. Verrouillé : l'opérateur a bloqué son compte en indiquant un mauvais mot de passe à plusieurs reprises.
Référence externe	Permet de saisir la référence unique de l'utilisateur dans un outil tiers. Peut-être utilisé pour lier l'utilisateur Cockpit IT Service Manager à un utilisateur LDAP.
Équipe	Un opérateur doit être membre en écriture d'au moins une équipe. Lorsque l'opérateur a un droit de lecture pour une équipe, il accède aux organisations de cette équipe qui sont communes avec les organisations des équipes pour lesquelles il a un droit d'écriture.
Service Desk	Permet à l'opérateur de disposer d'un accès au Service Desk et d'utiliser ce service comme un utilisateur final (soumettre des demandes, déclarer des incidents, etc.).
Notifications	Permet d'activer/désactiver les notifications du centre de notifications et les notifications par email. La mise à jour des préférences de notifications par les utilisateurs peut être bloquée au niveau du profil.

Les départements et les utilisateurs finaux

I. Les départements

A. Définition

Un département est un groupe d'utilisateurs finaux. Il est rattaché à une organisation, et peut représenter un site physique (siège social, usine, etc.), un service (comptabilité, achats, etc.), une Business Unit, etc.



B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Départements

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Nom	Nom du département apparaissant dans les listes

II. Les profils utilisateurs finaux

A. Définition

Le profil permet de définir les accès aux fonctionnalités de chaque module. Chaque utilisateur final est lié à un profil. Un profil peut être lié à plusieurs utilisateurs finaux.

B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Profils des utilisateurs finaux

Fonctionnement général :

- Chaque onglet correspond à un module
- Chaque module peut être activé/désactivé
- Les fonctionnalités peuvent être activées/désactivées

Focus sur les options spécifiques	
Option	Informations
Paramètres – Préférences de notifications	Permet de bloquer/autoriser la gestion des notifications par l'utilisateur final.
Paramètres – Connexion API et téléphone mobile	Permet de bloquer/autoriser l'accès au portail via l'API. Il faut autoriser l'accès pour l'utilisation de l'application mobile.
Réouverture des tickets	Option active : L'utilisateur final peut rouvrir le ticket après la clôture par un opérateur s'il n'est pas satisfait ou l'archiver. Après un délai défini par organisation, le ticket est automatiquement archivé. Option inactive : Le ticket est archivé lorsque l'opérateur clôture le ticket.
Informations concernant l'opérateur qui traite le ticket	Option active : L'utilisateur final voit le nom et les coordonnées de l'opérateur qui traite chaque ticket. Option inactive : L'utilisateur final n'accède ni au nom ni aux coordonnées des opérateurs qui traitent les tickets.
Tickets créés par les utilisateurs finaux du même département	Permet à l'utilisateur final de voir ou de modifier les tickets des autres utilisateurs finaux de son département. Permet à l'utilisateur final de créer des tickets au nom des autres utilisateurs finaux de son département.
Tickets créés par les utilisateurs finaux de tous les départements	Permet à l'utilisateur final de voir ou de modifier les tickets des autres utilisateurs finaux de son organisation. Permet à l'utilisateur final de créer des tickets au nom des autres utilisateurs finaux de son organisation.

III. Les utilisateurs finaux

A. Définition

Les utilisateurs finaux se connectent à Cockpit IT Service Manager via le Service Desk afin de créer des tickets, d'accéder à la base de connaissance, de consulter les rapports ou la météo des services, etc.

Les utilisateurs finaux sont regroupés par département. Ils ne peuvent être associés qu'à un seul département (et à une seule organisation).

B. Menu de gestion

Menu : Administration > Application > Utilisateurs finaux

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Email	Utilisé pour les notifications par email. Plusieurs adresses peuvent être utilisées, séparées par une virgule.
Identifiant	Unique par portail.
Authentification	En cas d'authentification via un serveur LDAP, l'identifiant Cockpit IT Service Manager doit être identique à celui du serveur LDAP. Le mot de passe LDAP n'est pas stocké dans le portail.
Statut	Inactif : l'utilisateur final ne peut se connecter au portail, l'historique de ses opérations est conservé. Verrouillé : l'utilisateur a bloqué son compte en indiquant un mauvais mot de passe à plusieurs reprises.
Référence externe	Permet de saisir la référence unique de l'utilisateur final dans un outil tiers. Peut-être utilisé pour lier l'utilisateur Cockpit IT Service Manager à un utilisateur LDAP.
Notifications	Permet d'activer/désactiver les notifications du centre de notifications et les notifications par email. La mise à jour des préférences de notifications par les utilisateurs peut être bloquée au niveau du profil.

Fin du document