

RETOUR D'EXPÉRIENCE · ITSM

GLPI Cloud + Entra ID : déploiement multi-sites à grande échelle

12 sites unifiés

Centralisation · Inventaire · ITIL · Entra ID · Intune

GLPI CLOUD

MICROSOFT ENTRA ID / INTUNE

ITIL



Made with **Gamma**

Avant : un support IT dispersé

12 sites. **Aucune plateforme centralisée** pour piloter les demandes IT.



E-mail

Demandes perdues



SMS

Zéro traçabilité



Téléphone

Pas de priorisation

Incidents impossibles à suivre

Sans outil centralisé, chaque ticket est une bouteille à la mer.

Parc informatique invisible

Aucune visibilité sur les équipements déployés sur les sites.

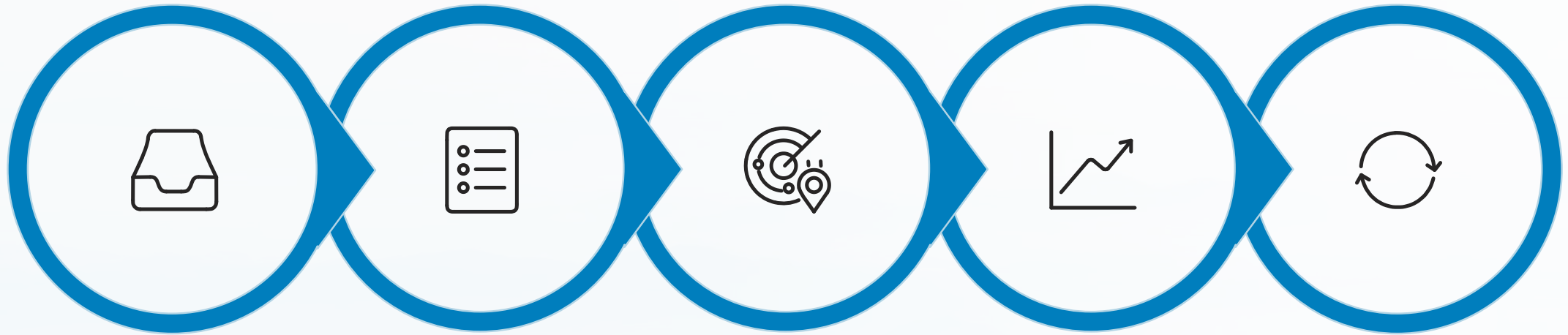
Charge de travail non mesurable

Impossible de quantifier l'effort réel des équipes IT.

Aucune donnée pour justifier les besoins

Pas de reporting pour argumenter les demandes de ressources.

Amélioration continue du support IT



Centraliser

Inventorier

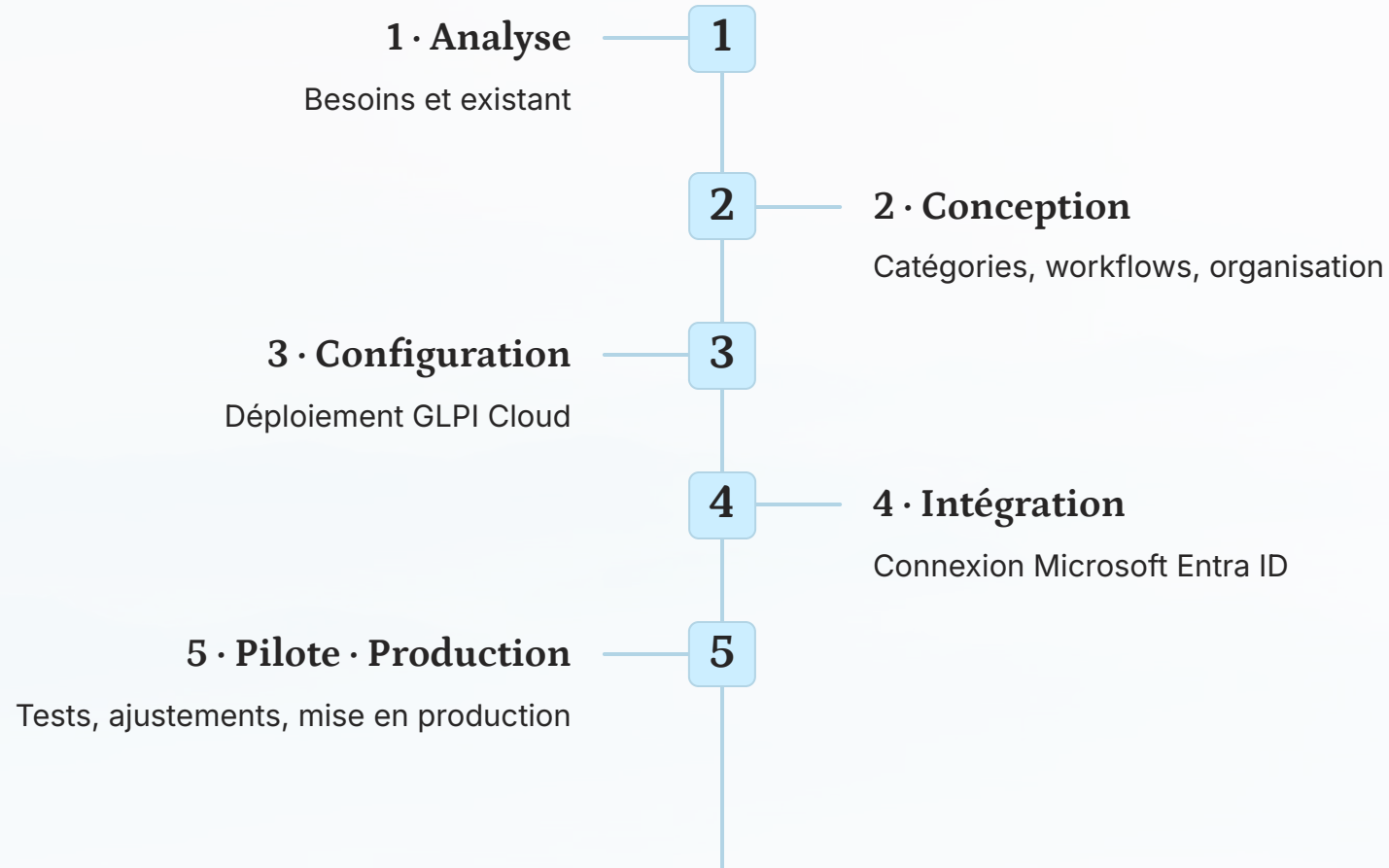
Suivre

Mesurer

Améliorer

Visibilité totale sur le support IT de 12 sites en Haute-Savoie.

Une réalisation de A à Z



📄 From scratch · Pilote · Production

Structurer le support avec une logique ITIL

Une organisation inspirée des **bonnes pratiques ITIL**, adaptée aux cabinets comptables.



Qualification

Catégories structurées pour identifier le type de demande en un coup d'œil



Priorisation

Niveaux de priorité clairs pour traiter chaque incident selon sa criticité



Statistiques

Données fiables pour analyser l'activité et détecter les problèmes récurrents



Amélioration continue

Base solide pour faire évoluer le parc et les processus dans le temps

Avant vs Après

✗ Avant

- E-mails, SMS, téléphone
- Informations dispersées
- Aucun inventaire centralisé
- Visibilité nulle
- Historique inexploitable
- Priorisation impossible
- Zéro statistique fiable

✓ Après

- GLPI Cloud centralisé
- Tickets structurés
- Inventaire du parc actif
- Vision globale sur 12 sites
- Historique complet
- Priorisation définie
- Statistiques exploitables

Les résultats concrets

12

Sites couverts

Support centralisé sur l'ensemble du groupe



Inventaire

Visibilité totale sur le parc · **+350 équipements**



Statistiques

Activité mesurable · **27 tickets/mois**



Entra ID

+300 utilisateurs gérés



Historique

Traçabilité complète des incidents et interventions

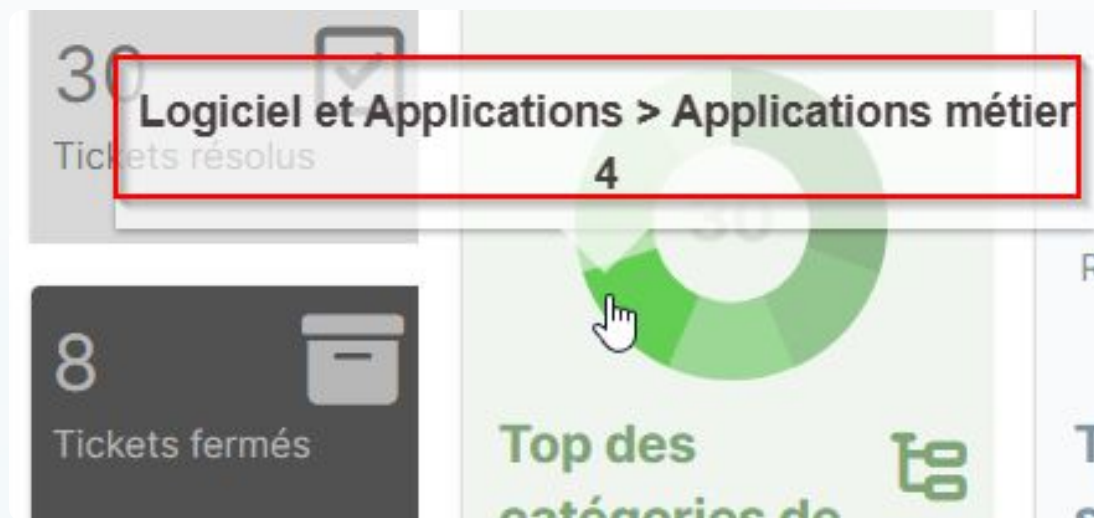
1

Plateforme unifiée

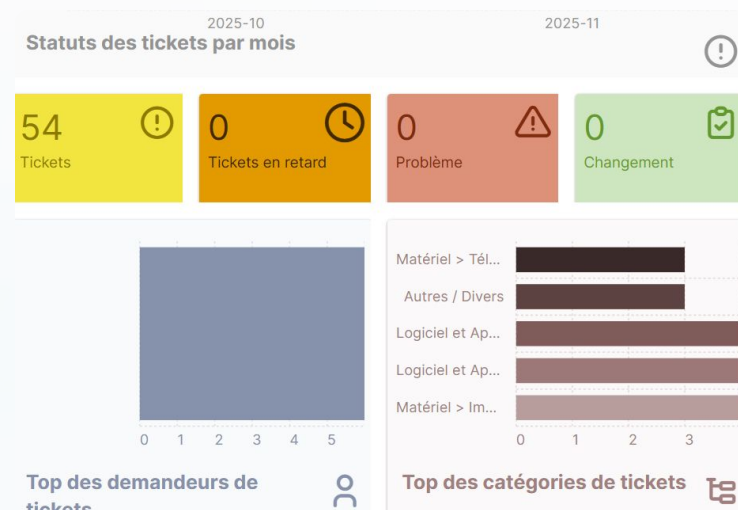
Un seul point d'entrée pour toutes les demandes IT

Le reporting GLPI

Tableaux de bord en temps réel · pilotage de l'activité · optimisation des équipes IT.



Volumes de tickets par catégorie



Statut des tickets

Un projet ITSM mené de A à Z

De l'analyse du besoin à la mise en production : conception, configuration GLPI, intégration Entra ID, pilote et structuration des processus. Un impact direct sur la qualité du support IT du groupe.

