



Gestion des demandes de service

Nom	Gestion des demandes de service
Discipline	Exploitation des services
Propriétaire du processus	xxx
Version	1.0

Sommaire

1 Terminologie utilisée dans le document.....	3
2 Vue stratégique.....	4
2.1 Propos du processus.....	4
2.2 Périmètre.....	4
2.3 Gains attendus.....	4
2.3.1 Pour les bénéficiaires.....	4
2.3.2 Pour la DSI.....	4
3 Vue tactique.....	5
3.1 Objectifs ITIL® du processus.....	5
3.2 Objectifs concrets.....	5
3.3 Résultats produits.....	5
3.3.1 Pour l'objectif 1 : maintenir la satisfaction des bénéficiaires et des clients par un traitement efficient et professionnel de toutes les demandes de service	5
3.3.2 Pour l'objectif 2 : fournir un canal aux bénéficiaires pour demander et recevoir des services standard pour lesquels une procédure de traitement existe (intégrant une matrice RACI).....	5
3.3.3 Pour l'objectif 3 : répondre à toute demande d'information ou d'assistance des bénéficiaires en fournissant de l'information sur les services informatiques	6
3.4 Evénements déclencheurs.....	6
3.4.1 En provenance des bénéficiaires.....	6
3.4.2 En provenance du processus de gestion des incidents	6
3.4.3 En provenance du processus de gestion des actifs de service et des configurations	6
3.5 Informations et documents utilisés dans le cadre de ce processus.....	6
3.5.1 Informations et documents créés et maintenus par le processus.....	6
3.5.2 Informations et documents consultés.....	6
3.5.3 Ressources et moyens supportant le processus.....	7
3.6 Compétences et qualités requises.....	8
3.6.1 bénéficiaire	8
3.6.2 Numéro 1.....	8
3.6.3 Support niveau 2 interne.....	8
3.6.4 Support mainteneur externe.....	8
4 Détail des activités.....	9
4.1 Objectif « Fournir un canal aux bénéficiaires pour demander et recevoir des services standard pour lesquels une procédure de traitement existe » et « Répondre à toute demande d'information ou d'assistance des bénéficiaires en fournissant de l'information sur les services informatiques ».....	9
5 Rôles et organisation.....	26
5.1 Matrice de responsabilités RACI.....	26
5.1.1 Responsabilités du rôle de Numéro 1.....	27
5.1.2 Responsabilités du rôle de pôle de compétence.....	28
5.1.3 Responsabilités du rôle de sous-traitant.....	29
5.1.4 Responsabilités du rôle de responsable hiérarchique/fonctionnel.....	29
5.1.5 Responsabilités du rôle de gestionnaire des demandes de service.....	30
5.2 Attribution des rôles.....	30

1 Terminologie utilisée dans le document

Se référer au glossaire (à définir).

Définir notamment les termes du modèle RACI.

La DSI est constituée des entités suivantes :

- SUT : Service Utilisateurs : comprend l'équipe Niveau 1 et des équipes expertes sur la bureautique et tous les matériels fournis aux utilisateurs (téléphone, etc.)
- SSR : Service Systèmes et Réseaux comprenant des équipes expertes sur ces domaines
- SAM : Service Applications et Maintenance applicative comprenant les chefs de projets applicatifs, les développeurs applicatifs
- SOE : Service Offres Externes gérant l'offre de services informatiques aux collectivités partenaires (mairies, écoles, etc.)
- GRM : Gestion des Relations Métiers constituée d'une personne faisant office de gestionnaire des relations business (processus ITIL).