

GESTION DES DEMANDES DE SERVICE



Nom	Maintenance informatique des collègues Gestion des demandes de service
Discipline	Exploitation des services
Propriétaire du processus	?
Version	

SOMMAIRE

1. TERMINOLOGIE UTILISEE DANS LE DOCUMENT	4
2. VUE STRATEGIQUE	5
2.1. PROPOS DU PROCESSUS	5
2.2. PERIMETRE	5
2.2.1. PERIMETRE	5
2.2.2. HORS PERIMETRE	5
2.3. GAINS ATTENDUS	5
2.3.1. POUR LES COLLEGES	5
2.3.2. POUR LE DEPARTEMENT	5
2.3.3. POUR LE RECTORAT	5
2.4. ANALYSE SWOT DU PROCESSUS (RISQUES ET CHANCES)	6
3. VUE TACTIQUE	7
3.1. OBJECTIFS ITIL® DU PROCESSUS	7
3.2. OBJECTIFS CONCRETS	7
3.3. RESULTATS PRODUITS	7
3.3.1. POUR L'OBJECTIF 1 : MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS ET DES CLIENTS PAR UN TRAITEMENT EFFICIENT ET PROFESSIONNEL DE TOUTES LES DEMANDES DE SERVICE	7
3.3.2. POUR L'OBJECTIF 2 : FOURNIR UN CANAL AUX UTILISATEURS POUR DEMANDER ET RECEVOIR DES SERVICES STANDARD POUR LESQUELS UNE PROCEDURE DE TRAITEMENT EXISTE (INTEGRANT UNE MATRICE RACI)	7
3.3.3. POUR L'OBJECTIF 3 : REPONDRE A TOUTE DEMANDE D'INFORMATION OU D'ASSISTANCE DES UTILISATEURS EN FOURNISSANT DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES INFORMATIQUES	7
3.4. EVENEMENTS DECLENCHEURS	8
3.4.1. EN PROVENANCE DES UTILISATEURS DU COLLEGE	8
3.4.2. EN PROVENANCE DES PROCESSUS DE GESTION DES INCIDENTS ET DE GESTION DES PROBLEMES	8
3.4.3. EN PROVENANCE DES PROCESSUS DE GESTION DES CHANGEMENTS ET DE GESTION DES MISES EN PRODUCTION ET DES DEPLOIEMENTS	8
3.4.4. EN PROVENANCE DU PROCESSUS DE GESTION DES ACTIFS DE SERVICE ET DES CONFIGURATIONS	8
3.4.5. EN PROVENANCE DE LA GESTION DU PLAN D'EXPLOITATION	8
3.5. INFORMATIONS ET DOCUMENTS UTILISES DANS LE CADRE DE CE PROCESSUS	8
3.5.1. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CREEES ET MAINTENUS PAR LE PROCESSUS	8
3.5.2. INFORMATIONS ET DOCUMENTS CONSULTES	8
3.5.3. RESSOURCES ET MOYENS SUPPORTANT LE PROCESSUS	9
3.6. COMPETENCES ET QUALITES REQUISES	9
3.6.1. UTILISATEUR COLLEGE	9
3.6.2. REFERENT COLIMON	9
3.6.3. POINT DE CONTACT	9
3.6.4. SUPPORT CENTRAL	9
3.6.5. SUPPORT DE PROXIMITE	9
3.6.6. SUPPORT NIVEAU 3 INTERNE	9
3.6.7. SUPPORT RECTORAT	9
3.6.8. SUPPORT MAINTENEUR EXTERNE	10
3.7. RISQUES OPERATIONNELS SUR LE FONCTIONNEMENT DU PROCESSUS	10
3.7.1. RISQUE DE NE PAS TRACER TOUTES LES DEMANDES DE SERVICE	10
3.7.2. RISQUE D'ENGORGEMENT DES RESSOURCES DU DEPARTEMENT TRAITANT LES DEMANDES DE SERVICE SUR LES BIENS INFORMATIQUES SOUS SUPPORT DEPARTEMENT	10
3.7.3. RISQUE D'ENGORGEMENT DES RESSOURCES DU DEPARTEMENT TRAÇANT LES DEMANDES DE SERVICE SUR LE PERIMETRE DES APPLICATIONS ADMINISTRATIVES DU RECTORAT	10

3.8. MECANISMES DE REGULATION DU PROCESSUS	11
3.9. CONTROLES INTERNES	11
3.10. INDICATEURS-CLE DE PERFORMANCE DU PROCESSUS	12
3.10.1. AVOIR UN CANAL BIEN IDENTIFIE	12
3.10.2. TRAITER LES DEMANDES DE SERVICE DE MANIERE EFFICACE ET DANS LES DELAIS EN S'ALIGNANT SUR LES CIBLES DE NIVEAU DE SERVICE CONVENUS POUR CHAQUE TYPE DE DEMANDE	12
3.10.3. MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS ET REFERENTS COLIMON AVEC LES SERVICES INFORMATIQUES	12
4. AMELIORATION CONTINUE	13
4.1. MECANISME DE REVISION DU PROCESSUS	13
5. DETAIL DES ACTIVITES	14
5.1. DIAGRAMME CONTEXTUEL DU PROCESSUS	14
5.2. OBJECTIF « MAINTENIR LA SATISFACTION DES UTILISATEURS, DES REFERENTS COLIMON ET DES COLLEGES PAR UN TRAITEMENT EFFICIENT ET PROFESSIONNEL DE TOUTES LES DEMANDES DE SERVICE »	14
5.3. OBJECTIFS « FOURNIR UN CANAL AUX UTILISATEURS POUR DEMANDER ET RECEVOIR DES SERVICES STANDARD POUR LESQUELS UNE PROCEDURE DE TRAITEMENT EXISTE » ET « REpondre A TOUTE DEMANDE D'INFORMATION OU D'ASSISTANCE DES UTILISATEURS EN FOURNISSANT DE L'INFORMATION SUR LES SERVICES INFORMATIQUES »	14
5.3.1. FLUX « GERER LES DEMANDES DE SERVICE »	15
6. ROLES ET ORGANISATION	27
6.1. MATRICE DE RESPONSABILITES RACI	27
6.1.1. GERER LES DEMANDES DE SERVICE	27
6.2. ATTRIBUTION DES ROLES	28
6.3. DIMENSIONNEMENT DE L'ORGANISATION ET CHARGE DE TRAVAIL	29
6.3.1. HYPOTHESES RETENUES	29
6.3.2. VOLUMETRIE EN ENTREE	29
6.3.3. VOLUMETRIE DES FLUX	30
6.3.4. CHARGE DE TRAVAIL PAR ROLE	31