

## **METHODE DE PRESENTATION D'UNE REALISATION PROFESSIONNELLE RELATIVE A LA GESTION DES INCIDENTS OU/ET DEMANDES – EPREUVE E4**

Après avoir rédigé succinctement sur la page web de cette réalisation ce que représente cette mission pour vous, il vous faudra présenter les documents associés suivants. La présentation du cycle de vie (logigramme) peut être introduite sur la page web, et non dans un document associé. Un **logigramme** est un outil qui permet de visualiser de façon séquentielle et logique les actions à mener et les décisions à prendre pour atteindre un objectif défini. Il permet de décrire complètement une activité. Le logigramme est souvent formé avec les éléments suivants:

	Premier étape et dernière étape
	Autres étapes
	Un choix, une décision répond toujours par Oui ou Non
	Document lié à une étape
	Lien entre 2 activités

### **Présentation de l'outil**

Il s'agit de présenter le logiciel (nom, type, licence, fonctionnalités...) et le schéma (topologie) expliquant sa place dans l'infrastructure. Il est alors intéressant de lister les ressources nécessaires à son déploiement ( compétence 1 du tableau de compétences).

### **Présentation de la demande**

Il s'agit de préciser la nature de la demande :

- Demande de service (nouvel équipement, nouveau logiciel...)
- Demande d'assistance (accompagnement dans la prise en main d'un nouveau service, demande d'informations sur un outil, demande d'explications concernant une difficulté...)
- Gestion des incidents : un incident se définit comme toute forme d'interruption des services informatiques d'une organisation, dont l'impact affecte entre un utilisateur et toute l'entreprise. La gestion d'un incident doit permettre la restauration des services en tenant compte des exigences propres à l'entreprise.

### **Présentation du cycle de vie de la gestion des demandes**

Une présentation sous forme schématique est conseillée, cela permet de décrire les différentes étapes du processus.

#### **Étape 1 : Enregistrement de la demande**

Il s'agit de présenter

- le mode d'enregistrement (par appel téléphonique, e-mail, SMS, formulaire Web publié sur le portail en libre-service ou par message sur le chat en direct...)
- la personne qui enregistre : l'utilisateur, une personne de l'équipe support, l'existence d'un validateur ou d'un observateur (supérieur hiérarchique pour une demande d'un nouvel équipement par exemple)...

### Étape 2 : Catégorisation de la demande.

Les demandes peuvent être catégorisées et sous-catégorisées en fonction de l'entreprise ou du domaine informatique concerné comme le poste de travail, l'imprimante, le wi fi, la téléphonie, le réseau...

### Étape 3 : Hiérarchisation de la demande.

La priorité de la demande peut être déterminée en fonction de son impact et de son urgence. L'impact indique l'étendue des conséquences que la non prise en compte de la demande causera à l'utilisateur ou à l'entreprise.

L'urgence indique le délai dans lequel la demande doit être prise en charge et réalisée. La notion de « criticité » est souvent utilisée dans le cadre d'un incident dont la prise en charge doit être rapide en raison d'un fort impact pour l'utilisateur (impossibilité de travailler par exemple), des organisations prévoient par exemple des catégories d'utilisateurs « VIP ».

Il faut aussi déterminer qui remplit ces critères ( si c'est l'utilisateur, comment a-t-il été formé ?)

### Étape 4 : Affectation de la demande.

La demande doit être affectée à un technicien disposant de l'expertise adéquate ( la notion de N est à utiliser si besoin, il faut alors déterminer les critères entrant en jeu dans l'escalade). Le respect du SLA s'il existe est indispensable à cette étape.

L'affectation va ensuite nécessiter : la réalisation d'un diagnostic (quelles méthodes ? quelles démarches ?) puis la décomposition en tâches (certains logiciels prévoient cette fonctionnalité). Il est impératif aujourd'hui de réfléchir à la mise en place d'outils d'IA permettant l'aide ( ou la résolution) de certains tickets ou demandes.

### Étape 5 : Résolution ou réalisation.

Une demande est considérée comme résolue ou réalisée lorsque le technicien a trouvé une solution temporaire ou permanente au problème, ou que le service est déployé ou l'assistance réalisée.

### Étape 6 : Fermeture de la demande.

Il est important de préciser si seul le technicien si l'utilisateur intervient dans cette étape (clôture, validation, avis...)

## **Les bonnes pratiques ( ou proposer des axes d'amélioration)**

Une fois qu'un incident a été fermé, il est de bonne règle de documenter toutes les conclusions relatives à cet incident.

Ces comptes-rendus, ou autres documents créés ( procédure par exemple) vont constituer une base de connaissances qui sera partagée au sein de l'équipe ( ou de l'utilisateur).

Il vous est demandé d'expliquer dans ce cadre les « bonnes pratiques » que votre entreprise met en œuvre, ou celles qui pourraient être mises en place, ou celles que vous mettez en place en AP.

La relation avec les utilisateurs est primordial et donc tous les outils de présentation, de sensibilisation et de communication seront essentiels.

## **Les indicateurs de performance clés pour évaluer la performance du service rendu par le service IT ( ou proposer des axes d'amélioration)**

On parle d'indicateurs de performance clés (KPI - *key performance indicator*), comme par exemple :

- Temps de résolution moyen : temps moyen mis pour répondre à une demande
- Taux de conformité SLA : pourcentage de demandes résolues en respectant le niveau de SLA.
- Nombre d'incidents récurrents : nombre d'incidents identiques enregistrés dans une période de temps spécifique.

- Taux de réouverture : pourcentage d'incidents résolus qui ont été réouverts.
- Backlog des demandes : nombre de demandes qui sont en suspens dans la file d'attente sans résolution.
- Taux de satisfaction de l'utilisateur final : nombre d'utilisateurs finaux ou de clients qui ont été satisfaits des services informatiques qui leur ont été livrés.

De nombreux logiciels prévoient ces fonctionnalités de KPI et un reporting très riche.

### **Les exemples de ticket**

Vous présenterez des exemples significatifs et différents de tickets que vous choisirez en fonction de leur complexité, de leur niveau technique, de l'intérêt dans votre professionnalisation...

---

## **L'épreuve E4**

Il est obligatoire de présenter une réalisation relative au « ticket », cela correspond à la compétence 2 du tableau de compétences. On vous demandera donc lors de l'oral de présenter cette réalisation, le schéma du cycle de vie ainsi qu'un ou plusieurs exemples de tickets seront indispensables.

Et voici des exemples de questions possibles, cette liste n'est pas exhaustive :

- pourquoi un outil dédié au support a-t-il été mis en place ?
- comment est créée le ticket ?
- le ticket est-il validé par l'équipe support ?
- peut on améliorer le cycle de vie du ticket ?
- une escalade est-elle mise en place ? si oui, comment fonctionne-t-elle ?
- un SLA est-il instauré?
- faut-il que le ticket soit fermé par l'utilisateur ?
- quel est le KPI le plus efficace pour évaluer le niveau du service support ?
- la communication entre l'équipe support et les utilisateurs est-elle de bonne qualité ?