

DeODiS

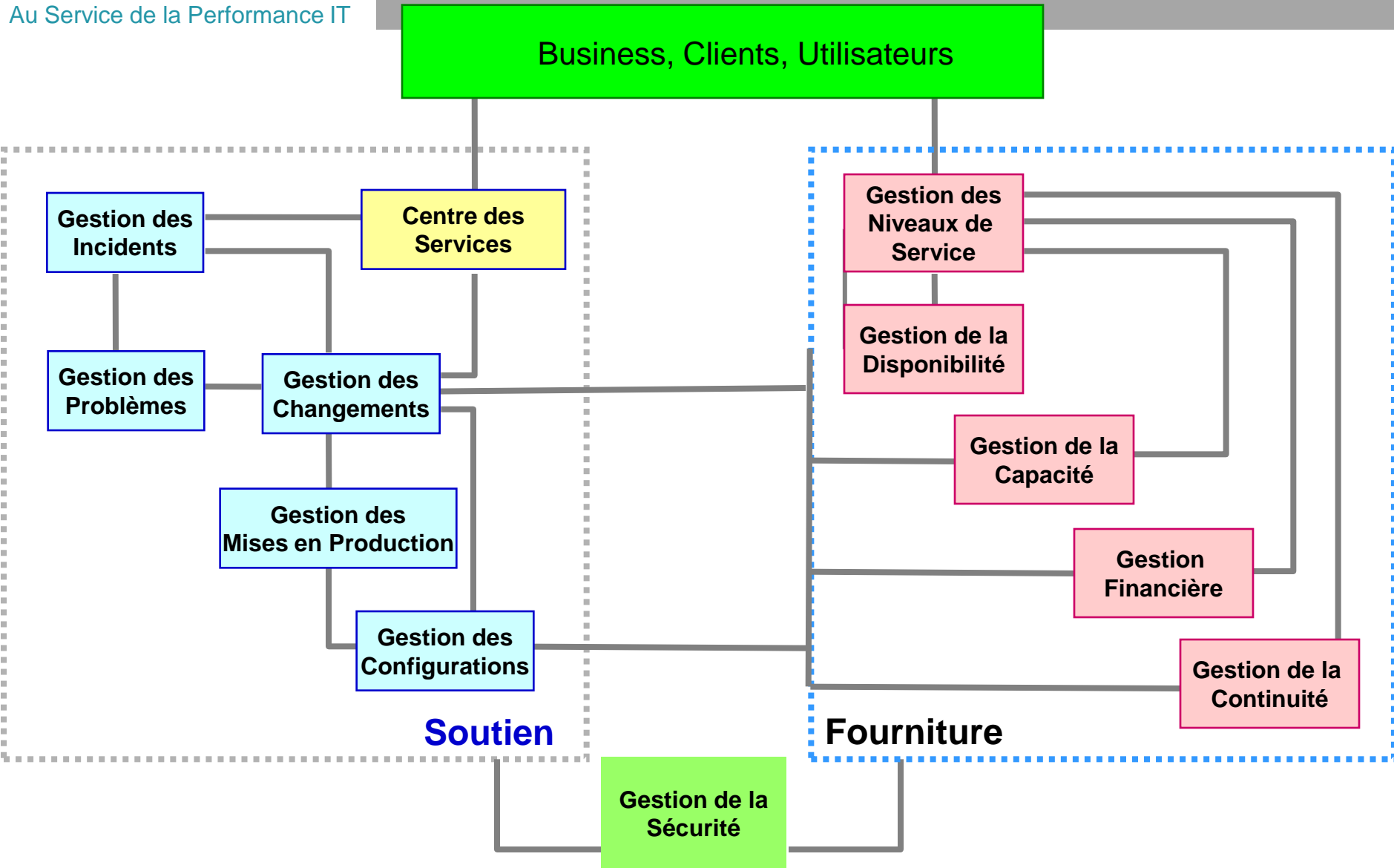
Au Service de la Performance IT

**Retour d'expérience
sur la gestion
des Incidents
et des Problèmes
autour du SI**



Les priorités des DSI : (source enquête IDC auprès de plus de 150 DSI dans le monde)

- Améliorer la performance des services
- Aligner l'IT sur les métiers pour faire face aux changements
- Réduire les temps de résolution
- Réduire les coûts

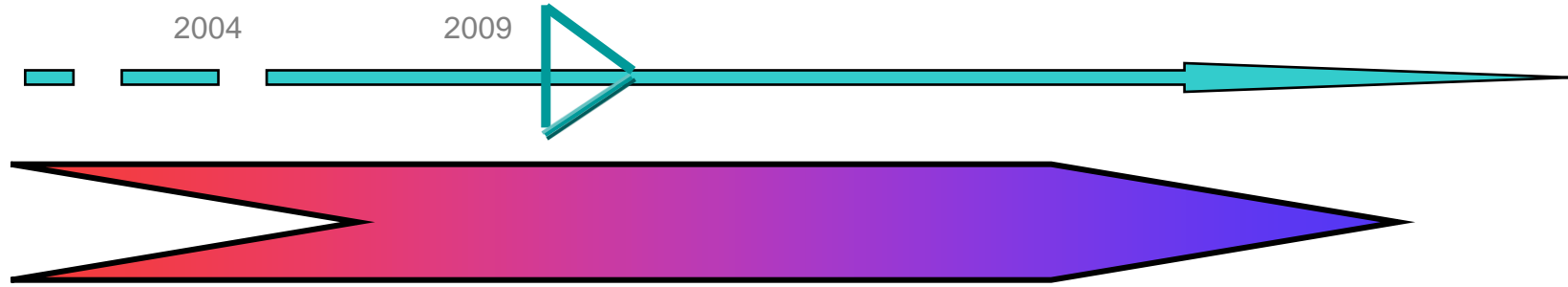


- Près de 40 % des Grands Comptes en Europe ont déjà mis en place tout ou partie des processus ITIL (52% au USA)
 - ✓ Les 5 processus cités en priorité :
 - ✓ 1 - Change Management (72%)
 - ✓ 2 - Incident Management (68%)
 - ✓ 3 - Problem Management (63%)
 - ✓ 4 - Configuration Management (62%)
 - ✓ 5 - Service Level Management

Source IDC 2008

Réactif

Proactif



Support niveau 1 pour la résolution des incidents



Identification / diagnostic des problèmes (niveau 2 et 3)



Analyse des tendances



Gestion des Changements



Prévention

- **L'amélioration de la qualité des services autour du SI**
- **Le respect des Services Level Agreement**
- **Par voie de conséquence :**
 - **l'augmentation de la satisfaction des utilisateurs**
 - **la diminution des incidents**
 - **la baisse des coûts de support**

- Formalisation et diffusion de catalogues de services
- Rédaction, diffusion et suivi de conventions de service avec les Directions Métiers
- Mesure de la satisfaction utilisateurs (enquêtes on line)

Processus

- Mise en place des processus opérationnels (incidents, problèmes, changements)
Constitution de CMDB
- Déclinaison de Règles de Gestion
- Industrialisation des tests applicatifs avant MeP & « transfert entre Etudes et Production »

Communication

- Mise en œuvre de solutions « ITIL compliant » (HP SM7, QC) + TMA
- Des interactions mieux cadrées et plus collaboratives avec les utilisateurs finaux via des portails Web (saisie des demandes, suivi, FAQ,...)
- Actions à distance

Ressources Humaines

- Redistribution des tâches, identification de Process Owner
- Sensibilisation de l'ensemble des acteurs DSI aux processus et à la qualité de service

Solutions progicielles



- Lancement de projets sur la refonte des processus : process owner, nouvelle répartition des tâches, découplage des équipes,...
- Priorité sur les quick wins : changements, incidents, problèmes, constitution progressive de CMDB
- Sensibilisation aux meilleures pratiques pour l'ensemble de la DSI (formations certifiantes, sensibilisation ludique PoleStar)
- Mise en place de « cellules de tests industrielles » pour améliorer la qualification et la MEP des nouvelles applications

- Des interactions avec les utilisateurs finaux plus nombreuses et mieux ciblées
 - Mise à disposition dans les portails intranet d’un catalogue de demandes et du suivi de ces demandes
 - Enquêtes de satisfaction régulières
- Contrats de services formalisés et publiés avec les Directions Métier, suivi des SLA

- Recherche de gains de productivité sur les équipes Helpdesk à travers des solutions progiciels de + en + performantes
- Mise en place des nouvelles solutions ITSM capable de supporter les processus et règles de gestion et s’imposant comme le véritable « l’ERP » de la DSI :
 - Automatisation des processus
 - Circulation d’une information pertinente et structurée entre tous les acteurs
 - Aide à la décision pour piloter, améliorer et maîtriser les risques



- nb d'appels moyen par utilisateur et par an entre 10 et 20
- durée moyenne d'un appel niveau 1 entre 8 et 12mn
- durée moyenne d'un appel niveau 2 entre 12 et 17mn
- durée moyenne d'un appel sortant 2 mn
- nb d'interventions planifiées par utilisateur et par an entre 0.8 et 1.3
- nb d'intervention non planifiées par poste de travail et /an entre 1 et 2
- nb d'appels Help Desk traités par un hotliner par jour entre 20 et 35
- nb d'interventions planifiées réalisées par J par technicien entre 4 et 6
- nb d'interventions non planifiées par jour et par technicien entre 3 et 5
- nb d'utilisateurs gérés par un responsable habilitation entre 800 et 1500
- nb de comptes messageries gérés par un administrateur entre 1000 et 1200
- nb de postes gérés par un responsable télédistribution entre 1000 et 2000
- bénéfice de la prise en main à distance sur le taux de résolution au premier appel du help desk : de +10 à +15%

- **taux de décroché** au Help Desk 90% -de20s
- **délai de prise en compte** d'un incident au Help Desk 30 min à 1h
- **taux d'abandons** <4%
- **délai d'approvisionnement** d'une configuration complète 90% 5 à 8j
- **délai de remise en état d'un poste** standard 90% en 8h
- **délai de remise en état d'un serveur** de proximité 90% en 4h
- **délai de réalisation d'une demande d'installation** (site principal) 90% en 2j
- **délai de réalisation d'une demande d'installation** (site secondaire) 90% en 4j
- **taux de résolution global moyen** au premier appel help desk 40 à 70%

- **Gain de productivité** annuelle du dispositif de support 3 à 5%

- Hausse de la satisfaction utilisateurs : difficile à quantifier mais **à chaque fois au RdV** avec ces initiatives
- Baisse des volumes d'incidents : **baisse possible de 20%** en 2 ans en se focalisant sur les problèmes critiques et récurrents
- Hausse de la productivité du support : augmentation du taux de résolution N1 (**on peut passer de 30 à 70%**)
- Elargissement du périmètre du support

- Procéder **par étapes** et ne pas vouloir tout faire tout de suite
- Avoir **le soutien du management** car l'ensemble de la DSI est concernée
- Ne pas négliger le volet **conduite du changement** et l'aspect ressources humaines
- Se focaliser en priorité sur les « **Quick Wins** »
- Bien définir les objectifs et **mesurer régulièrement** les résultats atteints
- **Se faire accompagner** pour bénéficier du facteur expérience

DEODIS

Au Service de la Performance IT

A propos de DEODIS



■ DEODIS en quelques chiffres

- ✓ Société de **Conseil**, de **Formation** et d'**Ingénierie**, fondée il y a plus de 10 ans
- ✓ Plus de **50 consultants** certifiés ITIL, HP, BMC
- ✓ Organisme de formation **accrédité par l'EXIN**
- ✓ CA 2008 > **6,5 M€**, croissance de 10 % par an

■ Domaines d'activité : **Management du SI**

- ✓ Gestion des actifs (Asset Management)
- ✓ Gestion des services (Services Management)
- ✓ Qualification logicielle et performance
- ✓ Gouvernance Informatique

Organisation
Processus
Solutions

Expertise
Assistance
opérationnelle

Qualification
Homologation
Performance

- **Incident** : tout évènement n'appartenant pas aux opérations normales et pouvant engendrer une interruption de service ou une diminution de sa qualité
- **Problème** : cause inconnue d'un ou de plusieurs incidents
- **Erreur connue** : incident ou problème dont la cause est identifiée et pour lequel une résolution temporaire ou permanente existe.

DeODiS

Au Service de la Performance IT

www.deodis.com