

IBM



ARRÊTONS
DE NAVIGUER À VUE.
COMMENÇONS
À PRENDRE LES COMMANDES.

A background image showing a person on a boat, looking out over a body of water. The image is faded and serves as a backdrop for the text.

Sommaire

- **La stratégie de service**
- **L'élaboration du catalogue de service**
- **La structure du catalogue de service**

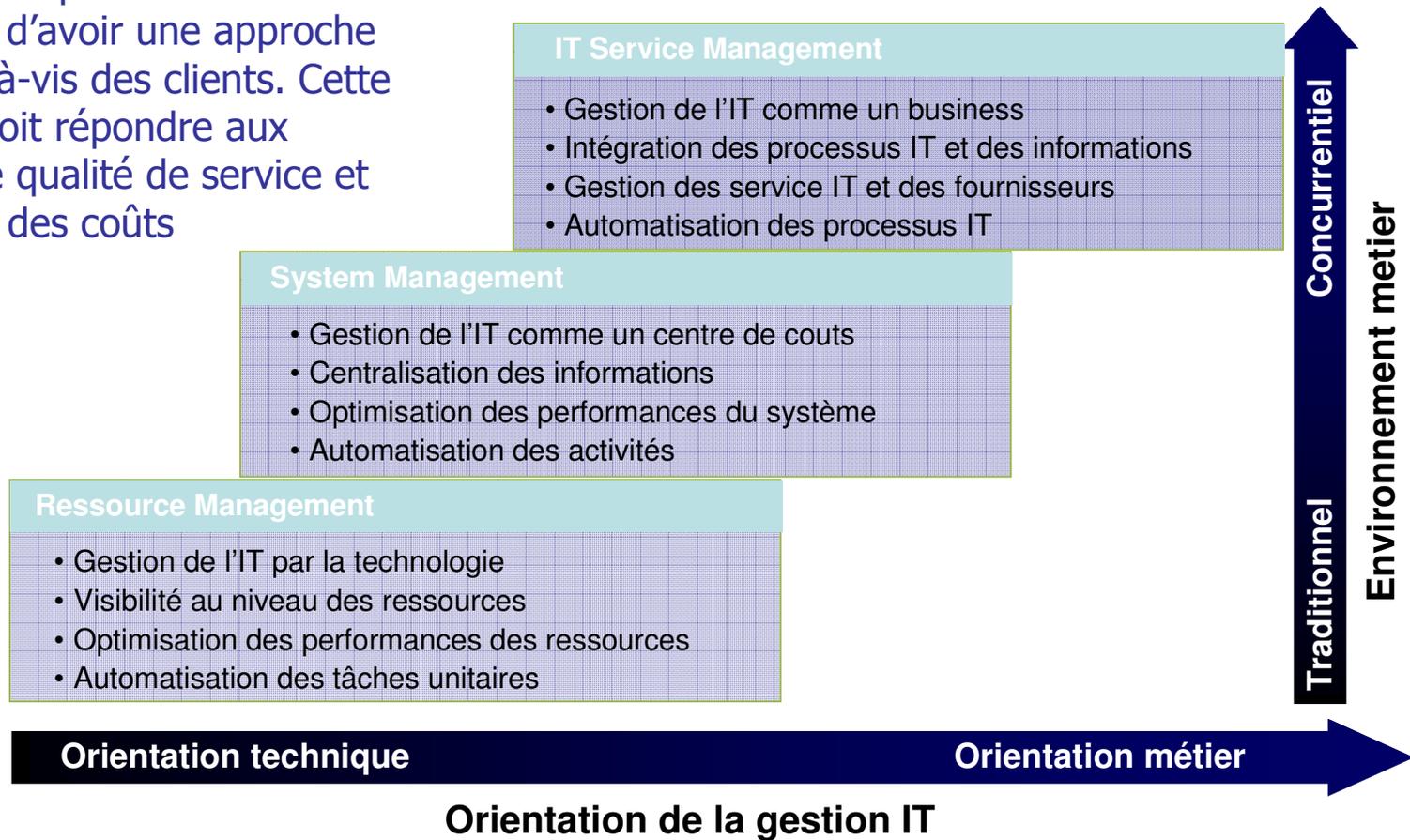
The background of the slide features a faded image of a person on a boat, looking out over a body of water. The person is in the foreground, and the water and sky are visible in the background.

Sommaire

- **La stratégie de service IT**
- **L'élaboration du catalogue de service**
- **La structure du catalogue de service**

L'approche Service Management

L'évolution du positionnement de l'IT impose d'avoir une approche service vis-à-vis des clients. Cette approche doit répondre aux objectifs de qualité de service et de maîtrise des coûts





La gestion des services IT est structurée sur la base des relations clients / autour d'une offre de service

L'alignement de l'IT avec les métiers suppose :

- une compréhension du fonctionnement de l'entreprise,
- l'identification des clients de l'IT,
- la connaissance des attentes des clients,
- la vision de l'évolution de l'entreprise.



La mise en place d'une relation clients/fournisseurs nécessite :

- l'identification des fournisseurs internes et externes,
- la définition des contributions de chacun à la fourniture des services



L'offre de service doit s'inscrire dans une stratégie de service



Définir la mesure de la performance



Définir la cible client



Comprendre les besoins des clients



Définir les cibles services

Définir le mode de sourcing



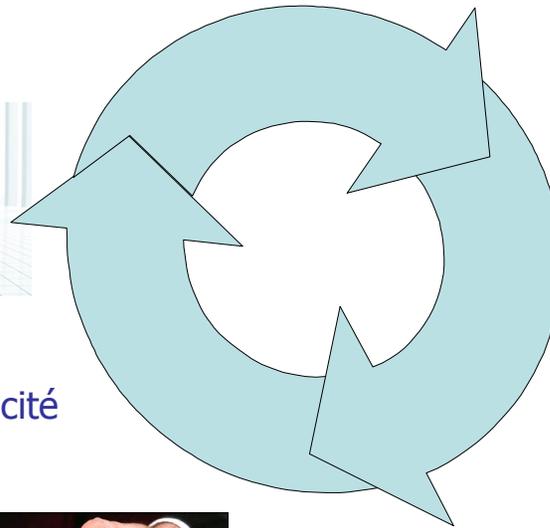
Etablir sa capacité à délivrer



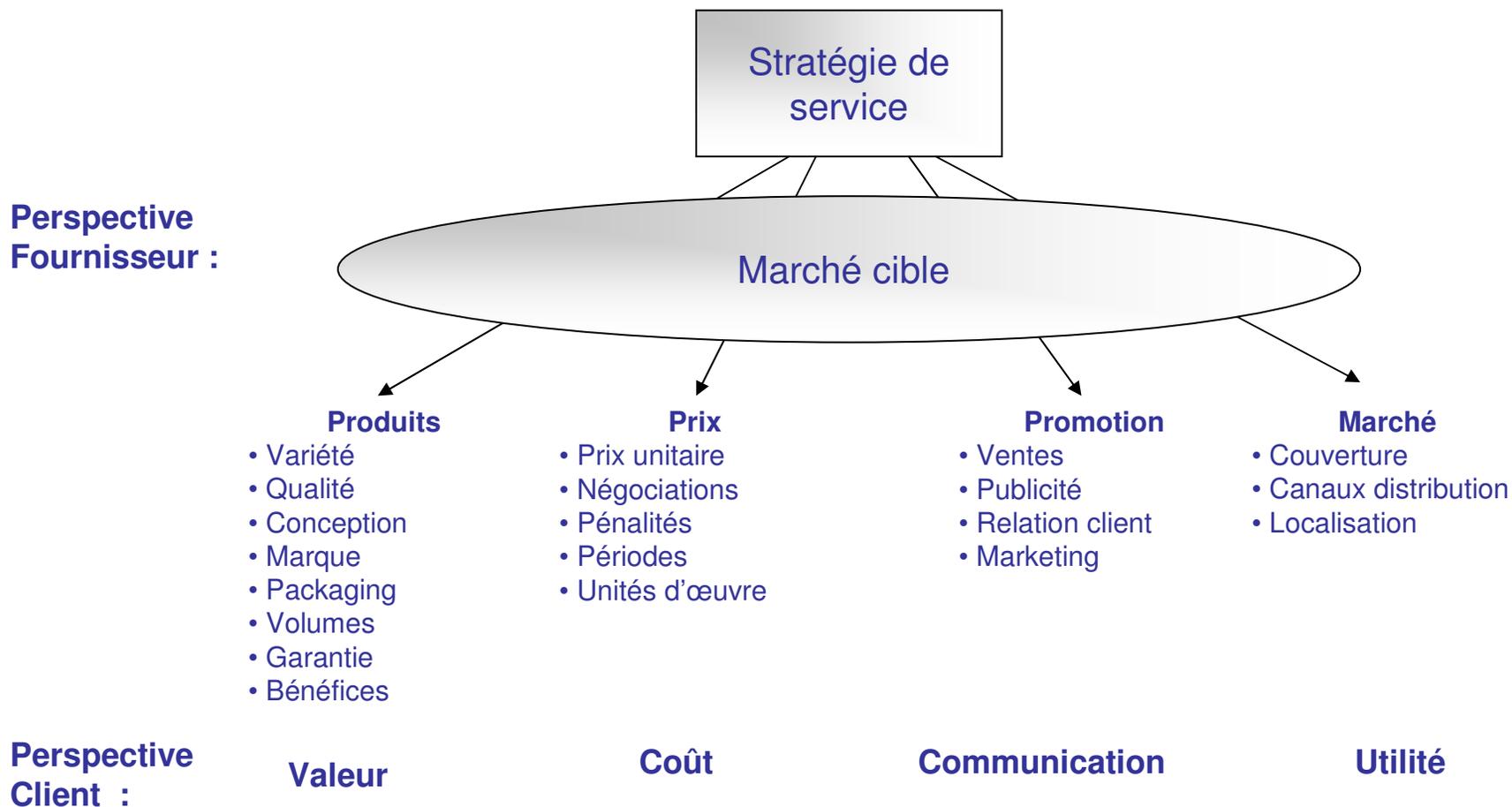
Identifier les opportunités



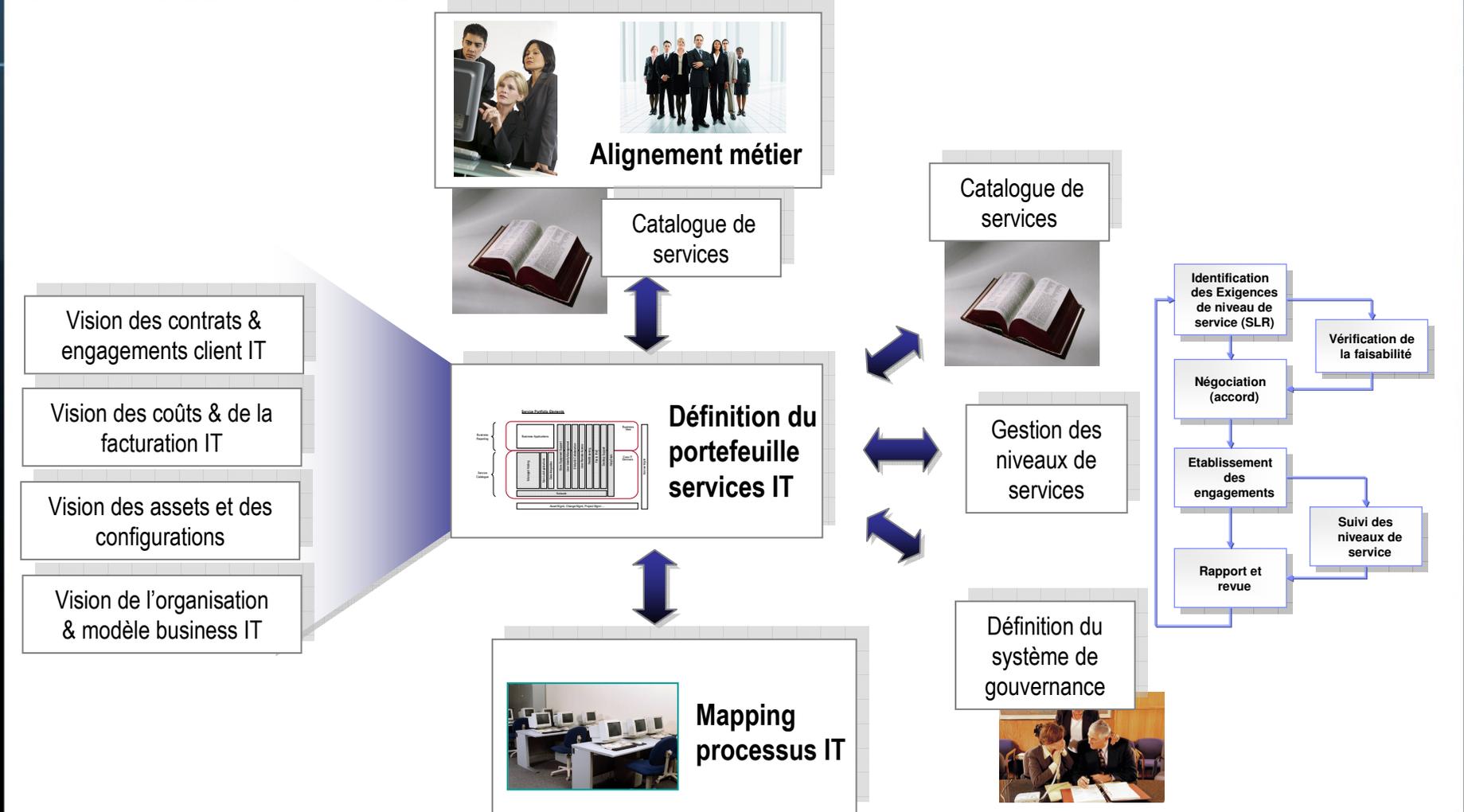
Connaître ses concurrents



La stratégie de service doit répondre aux attentes des clients



La maîtrise des activités IT s'élabore à partir de cette définition précise des services



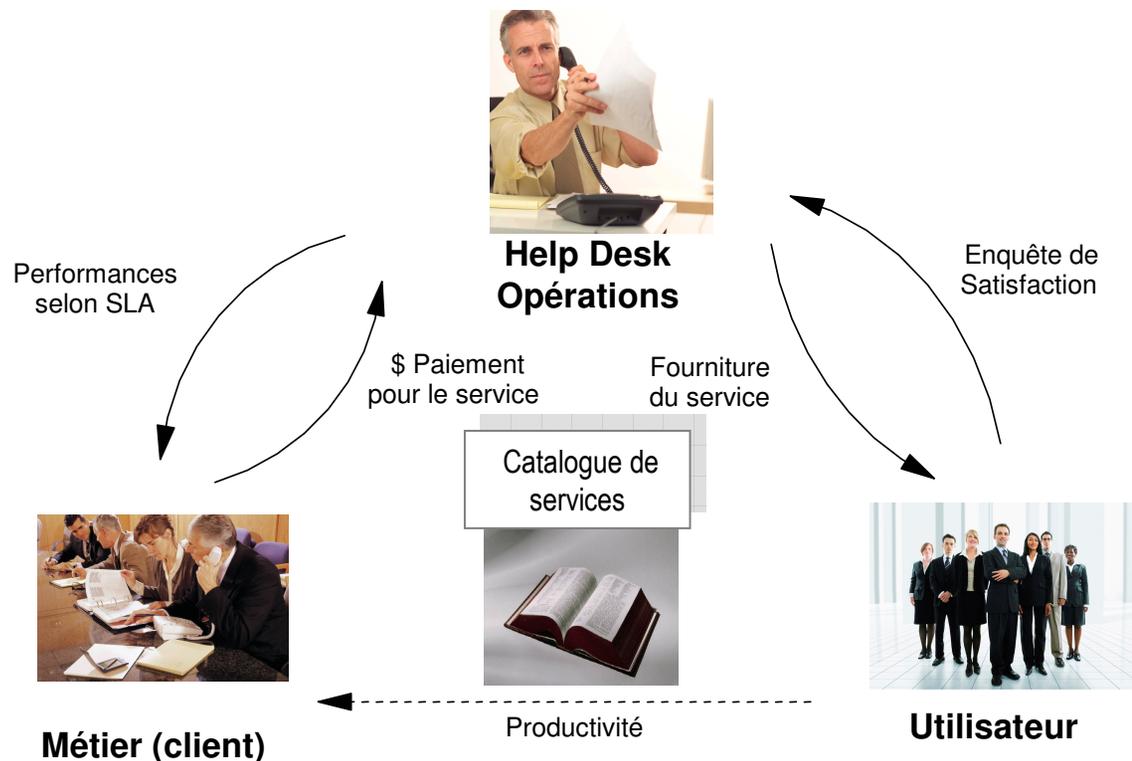
The background of the slide features a faded image of a person on a boat, looking out over a body of water. The person is in the foreground, and the water and sky are visible in the background.

Sommaire

- La stratégie de service IT
- L'élaboration du catalogue de service
- La structure du catalogue de service



Le catalogue de service permet de clarifier l'offre et devient un support essentiel de la relation entre la direction informatique et ses clients



Le Catalogue de Services IT est un document destiné aux clients. Il reflète à la fois les activités et capacités de l'informatique ainsi que les exigences du client (métier) tout en s'alignant aux besoins des utilisateurs finaux

Bénéfices d'un Catalogue de Services

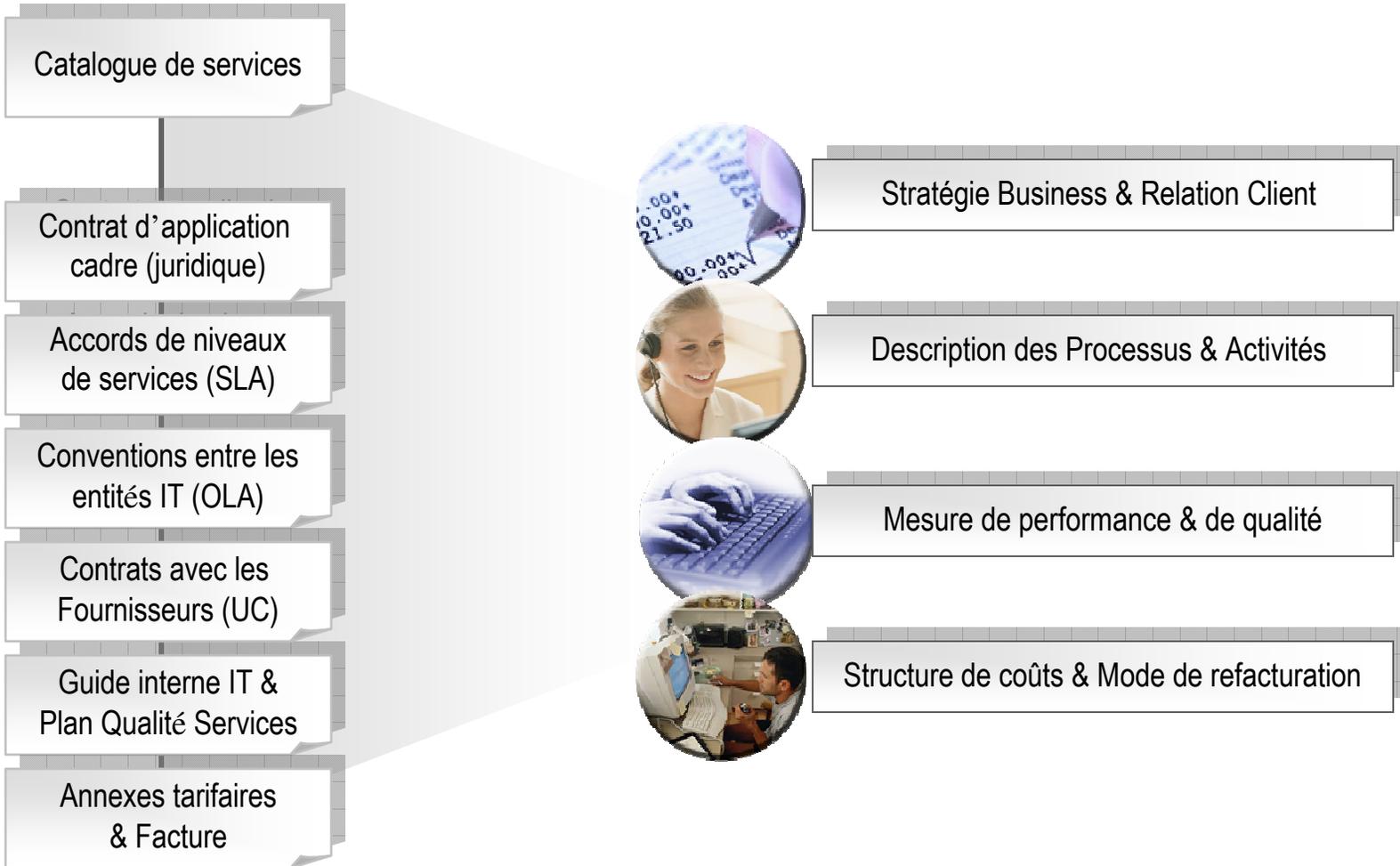
Arguments orientés DSI :

- Renfort du rôle « fournisseur de services »
- Vitrine commerciale
- Vision du portfolio des services
- Support du processus SLM
- Promotion de la standardisation des services
- Base marketing & communication
- Influence sur l'utilisation des services

Arguments orientés client :

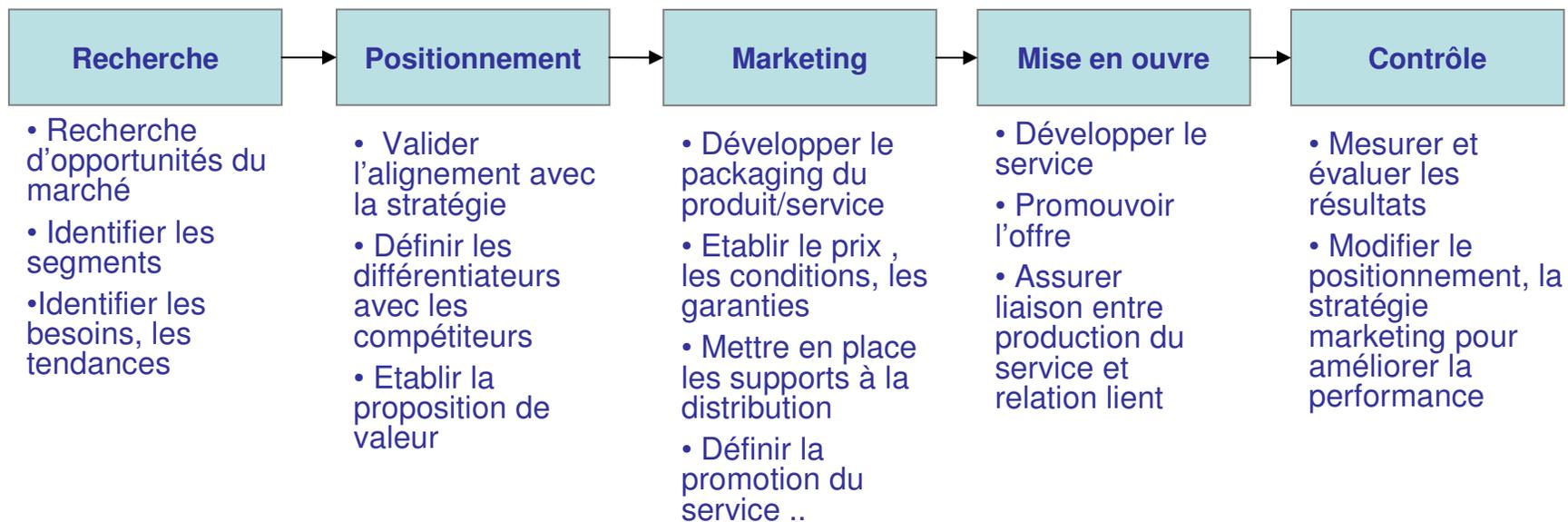
- Alignement entre IT et les fonctions métier
- Focus sur la satisfaction client & qualité service
- Meilleure compréhension des activités IT
- Documentation des services & engagements
- Clarification des responsabilités IT - métier
- Relation entre « service - engagement - prix »
- Prise en compte rapide des nouveaux services

L'élaboration du Catalogue doit prendre en compte le contexte spécifique de l'entreprise



La genèse d'un service

- Avant d'apparaître au catalogue le service doit être validé comme répondant à la stratégie de service





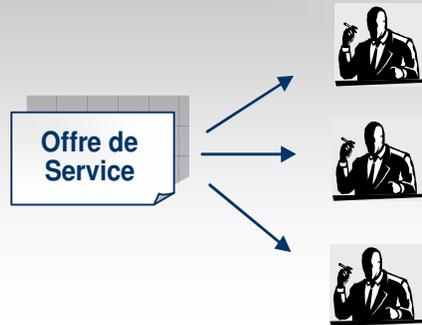
Sommaire

- La stratégie de service IT
- L'élaboration du catalogue de service
- La structure du catalogue de service

Il est important de définir en amont à qui s'adresse le Catalogue, quel est son périmètre, sa structure et son degré d'orientation métier

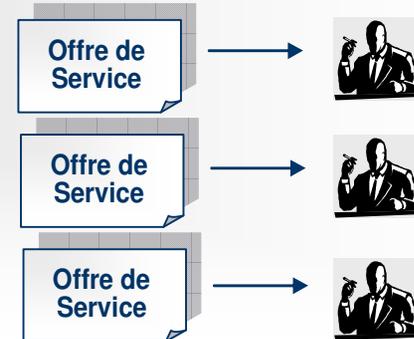
Structure du Catalogue

Offre standard (transversale)



OU

Offre déclinée par client



Périmètre global

	IT 1	IT 2	IT 3
Help Desk			
Messagerie			
Réseau			

Orientation client

Technique

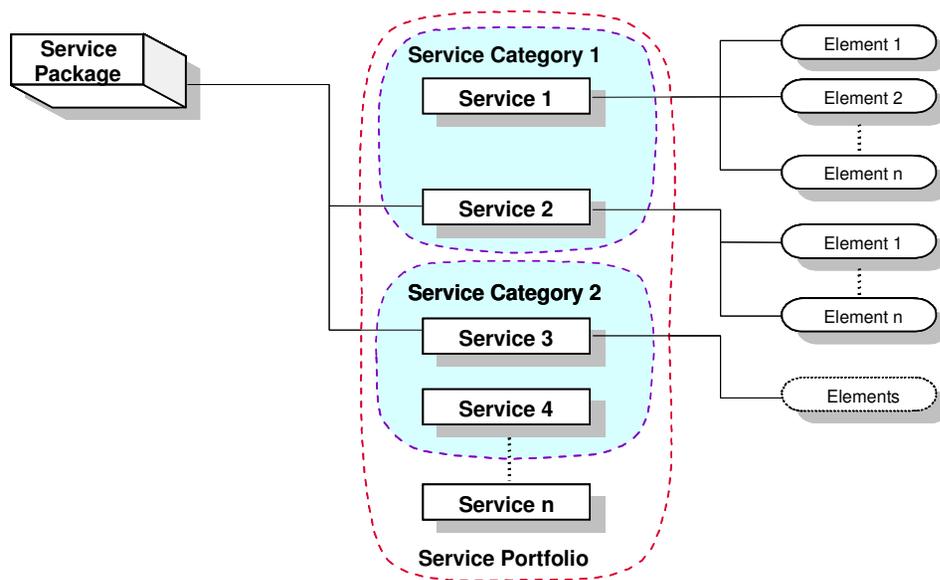
- Help Desk
- Messagerie
- Exploitation
- Réseau



Fonctionnel

- Help Desk
- Messagerie
- Applications

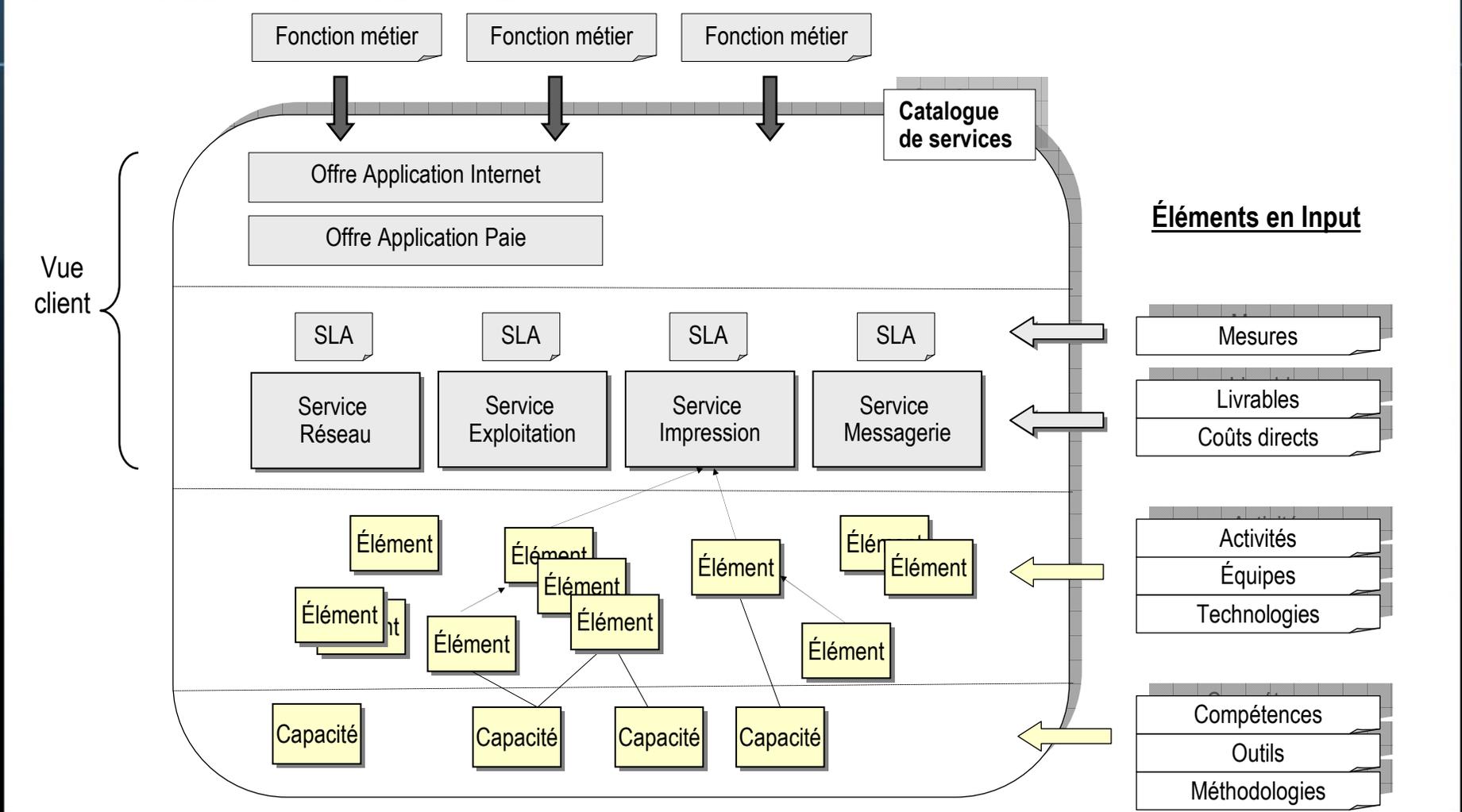
La structure du catalogue de service



• Le catalogue doit offrir une structure claire facilement compréhensible par les clients :

- regroupement par famille de service
- description des services élémentaires fournis

Les aspects techniques du service ne sont pas visible au travers du catalogue





La démarche d'élaboration s'appuie sur des méthodes & modèles de support

Exemples des projet Client

« Où je veux, quand je veux, et surtout quand je ne suis pas à mon bureau... ». Accéder à tout moment aux ressources de l'entreprise, traiter des informations en temps réel, tout en optimisant la proximité avec le terrain, induisent des réductions de coûts et une optimisation des processus de l'entreprise. Le nomadisme est un enjeu fort pour l'entreprise à la recherche de flexibilité, de réactivité et de pérennité permanente. (extrait de plaquette commerciale)



Nom du Service

Nomadisme & Mobile

Type de Service

Le service fait partie du catalogue de service de Safran Informatique. Les prestations rendues dans le cadre du service sont transversales et identiques pour tous les clients. (Note : l'offre décrite ci-après est globale mais pourrait être décomposée en prestations de base ainsi que les prestations complémentaires). L'accès aux applications sera traité au cas par cas

Modèle de référence de service



Maquette de l'offre de service

Nom du Service Support Utilisateur	Type de Service Standard / Inversé	Nom des Clients XO, YCA...
Résumé & portée Le support utilisateur fournit des services, résout les problèmes d'affaires liés au support jusqu'à la résolution. Le service gère également les outils de « self-help » comme les FAQs.		
Services clés • Fonctionne 24h/24h pour résoudre les problèmes et répondre aux questions des clients. • Gestion efficace et transparente des problèmes de la réception jusqu'à la résolution incluant le traitement et l'achèvement de la demande.	Engagements / Niveau de service • Service de réponse • Temps de résolution des appels à service moyen de résolution • Disponibilité - heures d'opération & jours d'opération • Capacité des applications métier supportées.	Pages d'interface • Self-Service / 24h/24h / 7 jours/24h
Les éléments de service supportés • N/A		
Description des éléments de service • Assistance téléphonique ou e-mail (via le Service Centre) • Réponse aux questions, incidents et problèmes des utilisateurs France par téléphone, e-mail ou autres moyens électroniques • Gestion de la base de données des questions, incidents et problèmes • Gestion de la base de données des questions, incidents et problèmes • Réassurance de proximité • Réassurance des questions de l'affilié France dans des langues autres que le français • Appariement et administration des outils « self-help » comme par exemple FAQs, assistance en ligne, opérations des problèmes		
Options • Service « D'astreinte » pour les téléphones & les e-mails • Niveau de service « 24h/24h »		
Conditions de service & qualité • Niveau de service, temps de réponse, jours & heures de disponibilité • Disponibilité - heures d'opération & jours d'opération • Capacité des applications métier supportées		
Limites • Services non supportés (services, incidents et problèmes métier) • Support de sites / échelles de performance		
Site & gestion de la relation client • Niveau de service • Procédure de signalement - voir le contrat client		
Faibles & Performances • Self-Service / 24h/24h / 7 jours/24h • Procédure de signalement - voir le contrat client		

Catalogue de Service IT

SLA / KPI Standard

	Telewest	Bluyoux	Managed Services	Xaneta	Fibernet
Hours of Cover	24/7	24/7	24/7	24/7	24/7
Service Availability	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%
Service Impact Targets	Minor	Minor	Minor	Minor	Minor
Incident Mgt - Response					
Severity 1 (Major Incident)	15 minutes				
Severity 2 (High Impact)	1 hour				
Severity 3 (Medium Impact)	2 hours				
Severity 4 (Low Impact)	4 hours				
Severity 5 (Minor Impact)	8 hours				
Problem Management					
Request to Close	Within 15 minutes				
Priority problem update	Within 1 hour				
Root Cause Analysis	Within 10 working days				
Quality of service	95% within 30 working days				
Facility/Network (where assessed)	95%	95%	95%	95%	95%
Problem Resolution					
Severity 1 (Major Incident)	15 minutes				
Severity 2 (High Impact)	1 hour				
Severity 3 (Medium Impact)	2 hours				
Severity 4 (Low Impact)	4 hours				
Severity 5 (Minor Impact)	8 hours				

Analyse Fonction Métier

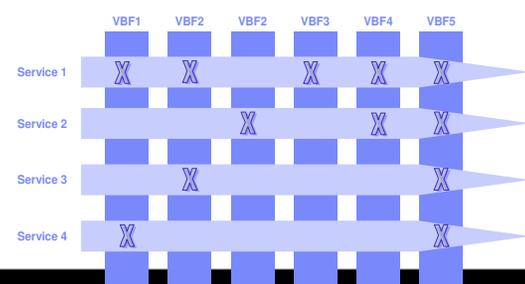
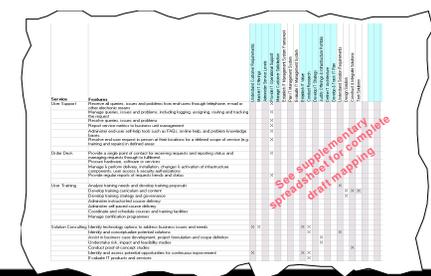


Tableau Processus / Services



PARLONS MOINS AGISSONS



La maquette de description de service permet de structurer le contenu et de couvrir les points essentiels

Nom du Service :
Support Utilisateur

Type de Service :
Standard - transversal

Nom des Clients :
xCo, yCo ...

Résumé & périmètre :

- Le support utilisateur traite les demandes, incidents et problèmes d'utilisateurs finaux de la réception jusqu'à la résolution. Le service gère également les outils de « self-help » comme les FAQs

Bénéfices client :

- Fourniture d'une assistance conviviale et facile à accéder concernant des questions informatiques
- Gestion efficace et formalisée des problèmes de la réception jusqu'à la résolution incluant la transmission à d'autres entités de supports ou à des sous-traitants

Engagements / Niveaux de service :

- Temps de réponse
- Taux de résolution des appels & temps moyen de résolution
- Disponibilité des applications métier supportées

Liste des applications métier supportées :

- N/A

Plages d'horaires :

- 07:00 – 19:00 lundi à vendredi

Description des éléments du service :

- Assistance téléphonique ou e-mail (via le Service Centre)
 - Réception des questions, incidents et problèmes des utilisateurs finaux par téléphone, e-mail ou d'autres moyens électroniques
 - Traitement des questions, incidents et problèmes, incluant le l'enregistrement, l'affectation, la transmission et le suivi de la résolution des questions, incidents et problèmes
- Assistance de proximité
 - Résolution des questions des utilisateurs finaux dans des locaux définis
 - Approvisionnement et administration des outils « self-help » comme par exemple FAQs, assistance en ligne, répertoires des problèmes

Indicateurs de mesure & qualité :

- Niveaux de service : temps de réponse, taux & temps de résolution
- Statistiques : volume d'appels & types d'utilisateur
- Indice de satisfaction client

Livrables :

- Assistance rendue (demandes, incidents et problèmes résolus)
- Rapport de suivi d'activités & de performances

Suivi & gestion de la relation client :

- Réunion de suivi trimestrielle
- Procédure de litiges : voir « contrat cadre »

Options :

- Abonnement « Silver » : service d'assistance pour la téléphonie & le fax
- Abonnement spécifique : N/A

Tarifs & Facturation :

- Tarif annuel comprenant le support et une quote part des coûts indirects
- Facturation manuelle en fonction du nombre de Boites de travail

La description de l'offre ne doit pas laisser de doute

- Préciser :
 - Ce qui est fourni
 - Quand / par qui
 - Les options éventuelles
 - Les engagements réciproques
 - Les conditions d'utilisations
 - Les conditions financière (UO, prix, pénalités,...)
 - Les indicateurs et mode de suivi
 - La révision des conditions
 - Les acteurs
 - ... tout sujet susceptible de conduire à désaccord ou interprétation



MERCI

PARLONS MOINS **AGISSONS**