

Romain Quarré

03 Avril 2009

Mehdi Nabi

5I SR

Draft Définitif Schéma directeur

Entreprise : Aprile

Contact : Mr XXXXXXXXX

Tel : 06XXXXXXXX

1- Présentation de la société

APRILE est une SSII basée à Boulogne-Billancourt et regroupant une quarantaine de collaborateurs. Depuis plus de 4 ans, leur activité est formé de plusieurs pôles : Infogérance (Exploitation ; Hébergement ; Helpdesk), Intégration de Systèmes, Réseaux et Services Associés (Délégations chez leurs clients de profils liés aux métiers de la Production, Assistance, Exploitation et Etudes et Développement).

2- PF/AF/AP

La société Aprile , SSII spécialisée dans les systèmes et réseaux, nous a demandé de réaliser un schéma directeur dans le but d'améliorer la gestion du support client. Le but de la démarche est d'améliorer son fonctionnement, de la prise de ticket jusqu'à sa résolution.

F1- Gestion des appels téléphoniques Client

Le client appelle la hotline afin de signaler un dysfonctionnement, demander une assistance sur un outil informatique, etc. Le hotliner identifie le client, vérifie son statut (si contrat maintenance ou non).

F2 - Recueil des informations sur l'incident.

Le hotliner essaye d'identifier le problème et récolte les informations nécessaires à sa résolution.

F3 - Analyse du problème technique.

Le Hotliner analyse le problème et apporte une solution immédiate si possibilité de résolution à distance.

F4- Recherche et identification d'un technicien/ingénieur.

L'incident n'a pas pu être résolu à distance et nécessite une intervention sur site. Le Hotliner recherche le profil adapté à la situation et qui est disponible.

F5- Elaboration de la fiche d'intervention.

Le hotliner établie une fiche d'intervention avec les informations pratiques et techniques nécessaire à l'intervenant. Il estime également une durée d'intervention. Le document est envoyé par email au concerné et le client est prévenu.

F6 -Intervention du Technicien/Ingénieur

L'intervenant intervient chez le client et solutionne le problème. La durée de l'intervention est variable et dépend de la nature du problème (remplacement matériel, paramétrage, "casse tête logiciel").

F7- Elaboration d'un rapport d'intervention

A la fin de l'intervention, le technicien/ingénieur doit remplir un rapport d'intervention avec toutes les tâches qu'il a effectuées. Ce document doit être signé par l'intervenant ainsi que le client. Ensuite, le rapport est envoyé par email au support.

F8 - Mise à jour de statut technique du client

Le support met à jour, si besoin, les informations concernant les modifications techniques de l'intervention sur site.

F9- Mise à jour du statut commercial du client

Le support informatique avertit le service commercial afin qu'il procède à une facturation de l'intervention. Autrement, si le client a un contrat d'infogérance, alors il y aura uniquement une mise à jour de la durée globale d'intervention sur site chez le client.

P1 – Analyse incident

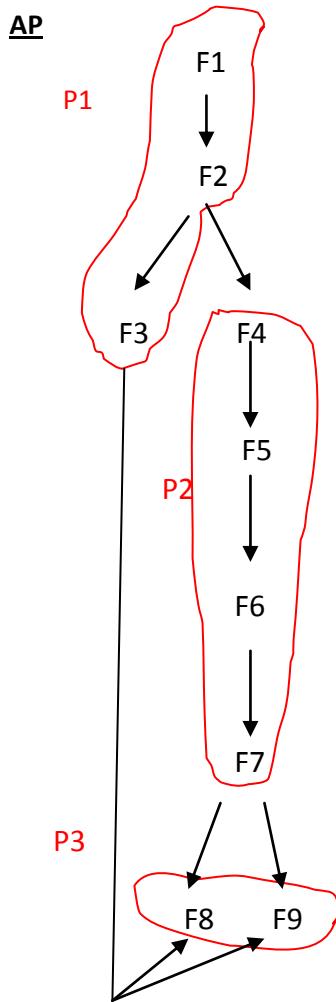
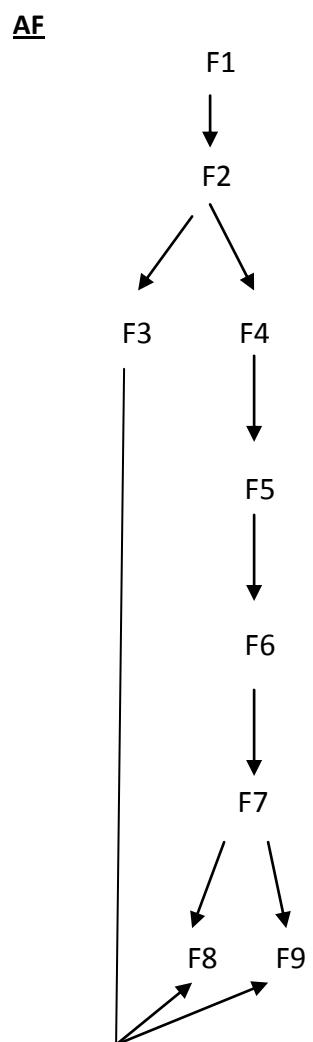
F1-F2-F3

P2 - Intervention sur site

F4-F5-F6-F7

P3 – Bilan

F8-F9



3- Evolutions faisant l'objet de ce schéma directeur

3.1 Descriptif

Il s'agit de faire évoluer le système d'information actuel pour permettre un meilleur déroulement des résolutions d'incident ainsi qu'une meilleure organisation générale du système actuel pour gagner en rapidité de traitement et en fiabilité.

3.2 Objectifs stratégiques visés

O1- standardiser, organiser la gestion du support, mettre en place des procédures de gestion ticket

O2- Mise en place d'un accès central et partagé aux informations techniques clients (dossiers techniques, rapports d'interventions,...) pour une meilleure gestion des incidents et une meilleure réactivité.

O3- Gestion et suivi des plannings d'interventions des techniciens/ingénieurs.

O4- Communication et notifications des missions sur supports mobiles : PDA, smartphones,...

3.3 Conclusion

Dans le cadre de ce schéma directeur, il va falloir : modifier le SI existant, former le personnel aux nouvelles techniques mais également aux nouvelles procédures. Dès lors, ce schéma directeur sera un schéma directeur opérationnel.

4 Validation du draft provisoire

Le comité de direction d'Aprile, complété par certains membres du comité de hotline valide le draft provisoire en demandant d'intégrer dans la phase étude, la prise en charge de la communication au sujet des missions via les supports mobiles (O4).

Au cours de cette réunion de validation, ce schéma directeur s'est vu assigné le nom de : Projet « Support 2009 ».

Après l'ajout de ce complément, le draft provisoire ainsi valide est devenu le draft définitif et donc le cahier des charges du schéma directeur est devenu le projet Support 2009

Romain Quarré

Mehdi Nabi

5I SR

D2

Phase d'étude

1. Les objectifs stratégiques :

O1- standardiser, organiser la gestion du support, mettre en place des procédures de gestion ticket	
Actions envisagées	Moyens associés
A1 – Etablir une procédure générale et commune à tous les hotliners pour la gestion d'un incident.	M11 – Définition d'une nouvelle procédure générale de gestion d'incidents en s'appuyant sur l'expérience déjà acquise.
A2 – Formation des hotliners à la procédure définie.	M12 – Mise en place de sessions de formation.
	M13 – Motivation des hotliners.
A3 - Améliorer le système de gestion de tickets.	M14 – Acquisition d'un outil/logiciel de gestion de tickets.

O2- Mise en place d'un accès central et partagé aux informations techniques clients (dossiers techniques, rapports d'interventions,...) pour une meilleure gestion des incidents et une meilleure réactivité.	
Actions envisagées	Moyens associés
A4 – Etablir un accès partagé et distant pour tous les intervenants concernés.	M21 – Développement ou acquisition d'un logiciel de partage de données.
A5 – Etablir une politique de contrôle d'accès aux informations.	M22 – Définir une liste mise à jour régulièrement définissant les droits et les accès pour chaque intervenant. M23 – Création d'une procédure de demande de droits d'accès.

O3- Gestion et suivi des plannings d'interventions des techniciens/ingénieurs.	
Actions envisagées	Moyens associés
A6 – Mise en place d'une plateforme commune pour la gestion et le suivi des plannings.	M31 – Développement ou acquisition d'un outil/logiciel de gestion de plannings.
A7 – Standardisation de la notification des missions.	M32 – Etablir une procédure générale de notification des missions (emails,...)

O4- Communication et notifications des missions sur supports mobiles : PDA, smartphones,...	
Actions envisagées	Moyens associés
A8 – Mise en place d'un système de notification complémentaire pour les intervenants nomades.	M41 – Acquisition des terminaux nomades homogènes pour les intervenants concernés.
	M42 – Etablir une procédure complémentaire de notification des missions sur support mobiles (SMS,...).

2. Mise en place des structures d'étude :

2.1. Comité de pilotage :

- Président directeur général d'Aprile - Pdg
- Directeur commercial – Dac (Actions 3-4-6)
- Directeur des ressources humaines – Drh (Actions 2-5)
- Directeur du système d'information – Dsi (Actions 1-2-3-4-5-6-7-8)
- Directeur financier – Dfcg (suivi budgétaire)
- Directeur des achats et de la logistique – DALog (Actions 8)
- Responsable du schéma directeur – RpSD

2.2. Comité exécutif :

- Contrôleur budgétaire – CBud (Direction financière)
- Directeur des achats et de la logistique – DALog
- Chef de projets informatiques – CPI (Dsi)
- Responsable de l'organisation du travail – ReOT (Drh)
- Responsable du schéma directeur – RpSD

2.3. Ateliers :

- Atelier « Gestion d'incidents »

Mission : Etablir la stratégie de mise en œuvre opérationnelle du système de gestion d'incidents.

Composition avec pour chef le Responsable hotline -ResHot :

- Membres permanents :
 - Hotliner confirmé et expérimenté -HotConf et ResHot (le leader)
 - Expert technique pour l'identification et la résolution des incidents -XTec
- Membres occasionnels :
 - Consultant extérieur en organisation -COorg

- Atelier « Formation hotliners »

Mission : Conception d'une présentation illustrant les points essentiels de la procédure de gestion des incidents.

Composition avec pour chef le Responsable hotline -ResHot :

- Membres permanents :
 - Le Responsable hotline -ResHot pour faire la présentation (le leader)
 - Concepteur des supports visuels pour la présentation -ConSup
- Membres occasionnels :
 - Hotliner confirmé –HotConf

- Atelier « Gestion de tickets »

Mission : Définitions et spécifications du futur système de gestion de tickets.

Composition avec pour chef le Responsable hotline -ResHot :

- Membres permanents :
 - Le Responsable hotline -ResHot (le leader) pour définition des besoins
 - Le Hotliner confirmé -HotCont pour définition des besoins
 - Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques - Xtec
 - Analyste fonctionnel pour le logiciel -Af
 - Administrateur de base de données -Dba
- Membres occasionnels :
 - Contrôleur budgétaire pour les contraintes financières -CBud

- Atelier « Centralisation informations »

Mission : Définitions et spécifications de la future plateforme de centralisation des données clients (dossiers techniques,...).

Composition avec pour chef le Responsable informatique -ResInf :

- Membres permanents :
 - Le Responsable Informatique –ResInf (le leader)
 - Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques (systèmes et réseaux) –XRes

- Expert télécoms pour la gestion des transmissions -Xtel
- Analyste fonctionnel pour le logiciel -Af
- Administrateur de base de données -Dba
- Membres occasionnels :
 - Contrôleur budgétaire pour les contraintes financières –CBud

▪ Atelier « Sécurité »

Mission : Mise en place d'une politique de gestion des accès aux données clients.

Composition avec pour chef le Responsable Informatique -ResInf :

- Membres permanents :
 - Le Responsable Informatique -ResInf pour la définition des contraintes d'accès aux données.
 - Le Responsable hotline -ResHot pour établir la liste des intervenants avec leurs habilitations.
 - Administrateur de base de données -Dba pour implémenter la sécurité de la base de données.
- Membres occasionnels :
 - Le Responsable Ressources Humaines -ResHum pour les modalités (clauses de confidentialité,...)

▪ Atelier « Gestion plannings »

Mission : Définitions et spécifications du futur système de gestion des plannings d'interventions des techniciens/ingénieurs.

Composition avec pour chef le Responsable informatique -ResInf :

- Membres permanents :
 - Le Responsable Informatique –ResInf (le leader)
 - Le Responsable hotline -ResHot pour établir un modèle de planification (client, adresse, date,...)
 - Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques - Xtec
 - Expert télécoms pour la gestion des transmissions -Xtel
 - Analyste fonctionnel pour le logiciel -Af
 - Administrateur de base de données -Dba
- Membres occasionnels :
 - Contrôleur budgétaire pour les contraintes financières –CBud

- Atelier « Notifications » (Transversal)

Mission : Mise en place d'une politique de notification des interventions planifiées et établissement d'une stratégie de mise en œuvre opérationnelle d'outils nomades pour les intervenants.

Composition avec pour chef le Responsable Informatique -ResInf :

- Membres permanents :
 - Le Responsable Informatique –ResInf (le leader)
 - Le Responsable hotline -ResHot pour définition des méthodes de notification
 - Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques - Xtec
- Membres occasionnels :
 - Acheteur pour la fourniture des nomades -AcLog
 - Contrôleur budgétaire pour les contraintes financières –CBud

- Atelier « Technique » (Transversal)

Mission : Elaborer le cahier des charges technique consolidé sur l'ensemble du schéma directeur

Composition avec pour chef le Responsable Informatique -ResInf :

- Membres permanents :
 - Expert télécom pour la gestion des transmissions –Xtel
 - Expert réseau pour la connexion avec le LAN d'Aprile –Xres
 - Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques - Xtec
 - Responsable de l'exploitation informatique pour la mise en service régulier de l'ensemble -ResInf
- Membres occasionnels :
 - Consultant extérieur en sécurité –CXSec

- Atelier « Coordination » (Transversal)

Mission : Coordonner, suivre et contrôler l'ensemble des travaux en suivi d'ateliers

Composition avec pour chef le Responsable du schéma directeur -RpSd :

- Membres permanents :

- Responsable du schéma directeur pour superviser l'ensemble des ateliers -RpSd
- Analyste fonctionnel pour la cohérence fonctionnelle d'ensemble –AF
- Expert technique pour les spécifications et les contraintes techniques - Xtec
- Membres occasionnels :

Aucun

2.4. Charte de suivi de la phase d'étude du projet « Support2009 »

Le comité de pilotage :

Sauf nécessité particulière, il se réunit tous les vendredis matins entre 9h et 10h, juste avant la réunion du comité de direction d'Aprile. A l'ordre du jour permanent :

- Examen de l'avancement général de la phase d'étude à partir du compte rendu du comité exécutif
- Examen du suivi du budget alloué
- Arbitrage et décisions diverses

Le comité exécutif :

Sauf nécessité particulière, il se réunit tous les lundi matins entre 9h et 12h.

A l'ordre du jour permanent :

- Examen de l'avancement de chaque atelier à partir de son compte rendu d'activité du vendredi précédent
- Examen des décisions prises par le comité de pilotage le vendredi précédent.
- Arbitrages et décisions diverses
- Rédaction du rapport d'avancement en date de ce même vendredi précédent pour le comité de pilotage

Les ateliers de « support2009 » :

Chaque atelier se réunit une fois par semaine, chaque chef d'atelier devant au préalable selon son choix, en communiquer au comité exécutif le jour.

A l'ordre du jour permanent :

- Examen critique de l'avancement actuel
- Examen des décisions communiquées par le comité exécutif du lundi précédent.

- Intégration des décisions du comité exécutif dans les actions en cours et à venir.
- Rédaction du compte rendu d'activité en date du jour pour le comité exécutif.

3. Etude de l'existant :

3.1. Le modèle d'activité :

3.1.1. Les domaines composant le modèle d'activité :

3.1.1.1. Processus 1 : Analyse incident

Ce processus représente le recueil initial d'informations donnant suite à l'appel du client à la hotline. Les actions menées sont les suivantes :

- Identification de l'appelant (client) et la vérification du statut de son contrat.
- Collecte d'informations sur l'incident ou le besoin exprimé.
- Analyse et apport de solution immédiate, si possible.

3.1.1.2. Processus 2 : Intervention sur site

Ce processus définit les étapes de planification et d'exécution d'une intervention. Ces étapes sont les suivantes :

- Recherche et identification d'un intervenant compétent pour le besoin exprimé.
- Constitution d'une fiche d'intervention avec toutes les données nécessaires (coordonnées clients, nature du problème, actions menées ou à mener,...)
- Intervention sur site de l'intervenant pour accomplissement des actions précédemment définies dans la fiche d'intervention.
- Elaboration par l'intervenant d'un rapport d'intervention décrivant les actions menées, les problèmes rencontrés,...

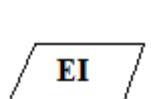
3.1.1.3. Processus 3 : Bilan

Ce processus représente la clôture définitive de l'incident. Cette clôture se caractérise par une actualisation, si besoin, du dossier technique du client (installation matériel, changement de paramètres,...). Également, sera établi, seront actualisés les données commerciales du client (facturation, contrat de maintenance,...).

3.1.2. Le modèle de communication :

3.1.2.1. Le Si de « Support 2009 »

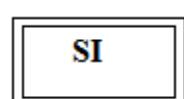
La symbolique du modèle :



Entité interne



Entité externe



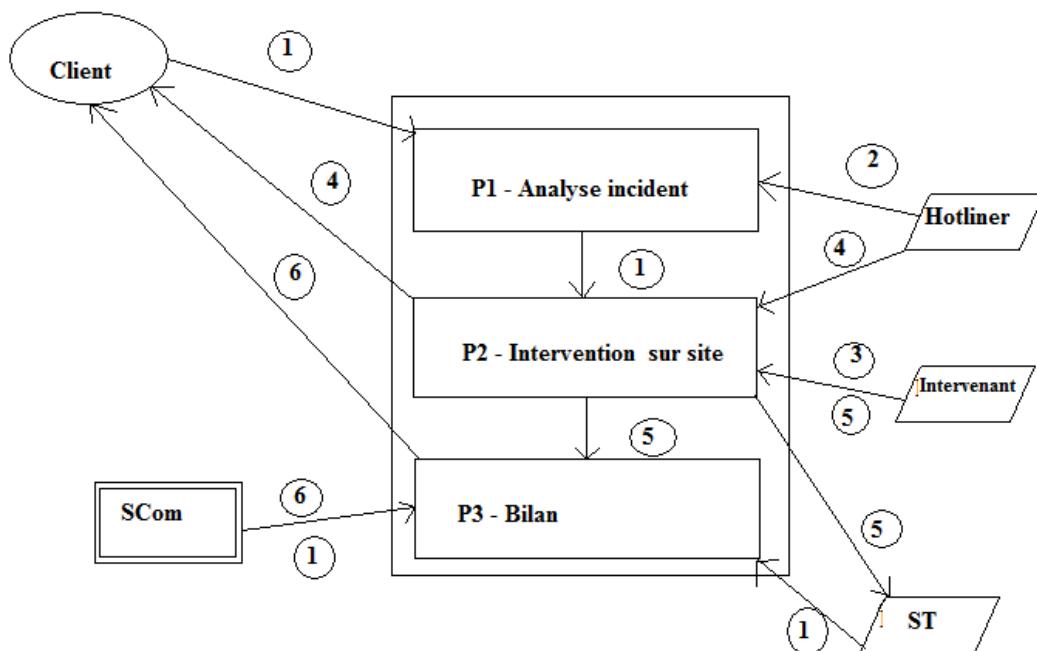
Système d'information

Scom= Service commercial et ST= Service technique

- (1) : Eléments Clients
- (2) : Eléments Hotliner
- (3) : Eléments intervenant
- (4) : Fiche d'intervention
- (5) : Rapport d'intervention
- (6) : Eléments facturation

3.1.2.1.1. Niveau 0 :

3.1.2.1.1.1. Architecture



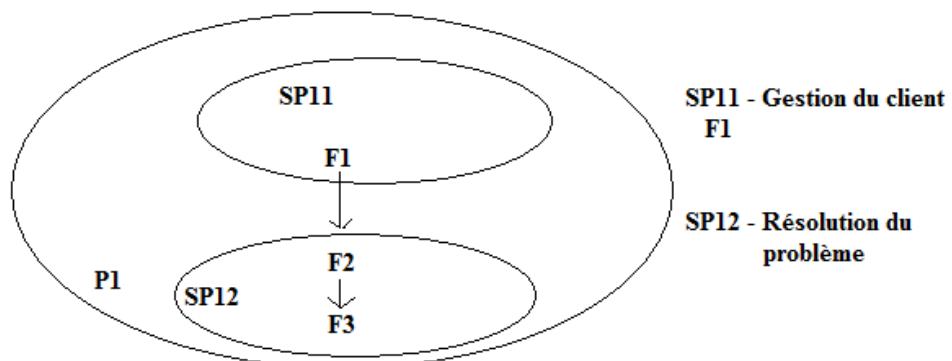
3.1.2.1.1.2. Descriptif de l'activité

Le support informatique d'un client est géré au travers l'enchainement de 3 processus. Le client apporte ses numéros de contrats, noms prénoms etc (1) et le hotliner qui prend l'appel fait de même (2). Celui-ci vérifie le statut du contrat du client et essaye de résoudre son problème. Dans le cas d'une intervention, le hotliner crée une fiche d'intervention (4) pour le client. L'intervenant apporte au rapport d'intervention (5) ses identifiants (3) et les éléments de l'intervention dans ce rapport. Finalement, le rapport d'intervention est envoyé au service technique qui met à jour la fiche cliente et le service commercial envoie une facture (6) (même s'il n'y a rien à payer) au client résumant les détails de l'intervention et les frais à payer si frais il y a. Enfin, le service commercial met à jour le statut commercial du client.

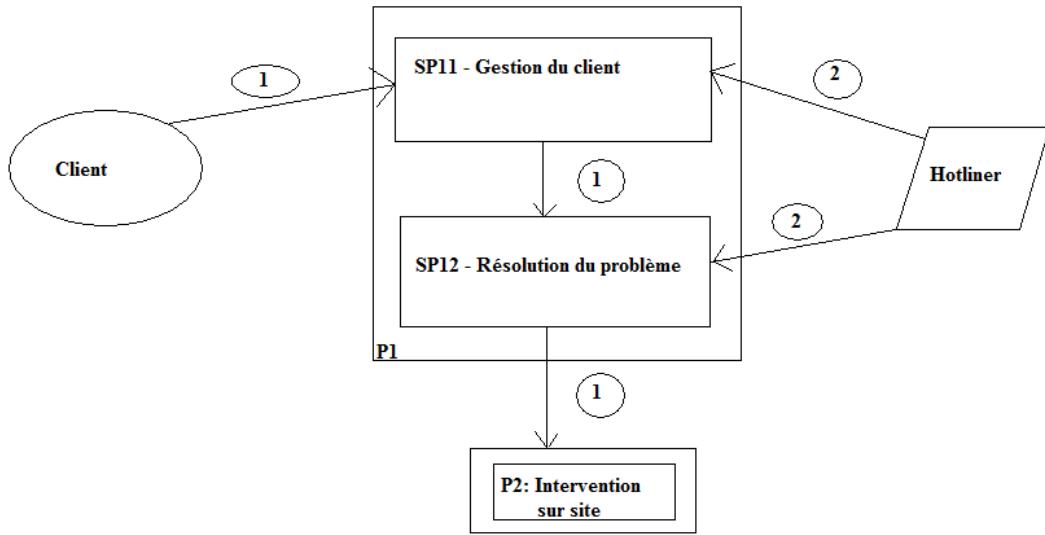
3.1.2.1.2. Niveau 1 :

3.1.2.1.2.1 : P1 - Analyse incident

3.1.2.1.2.1.1 : Décomposition



3.1.2.1.2.1.2 : Architecture

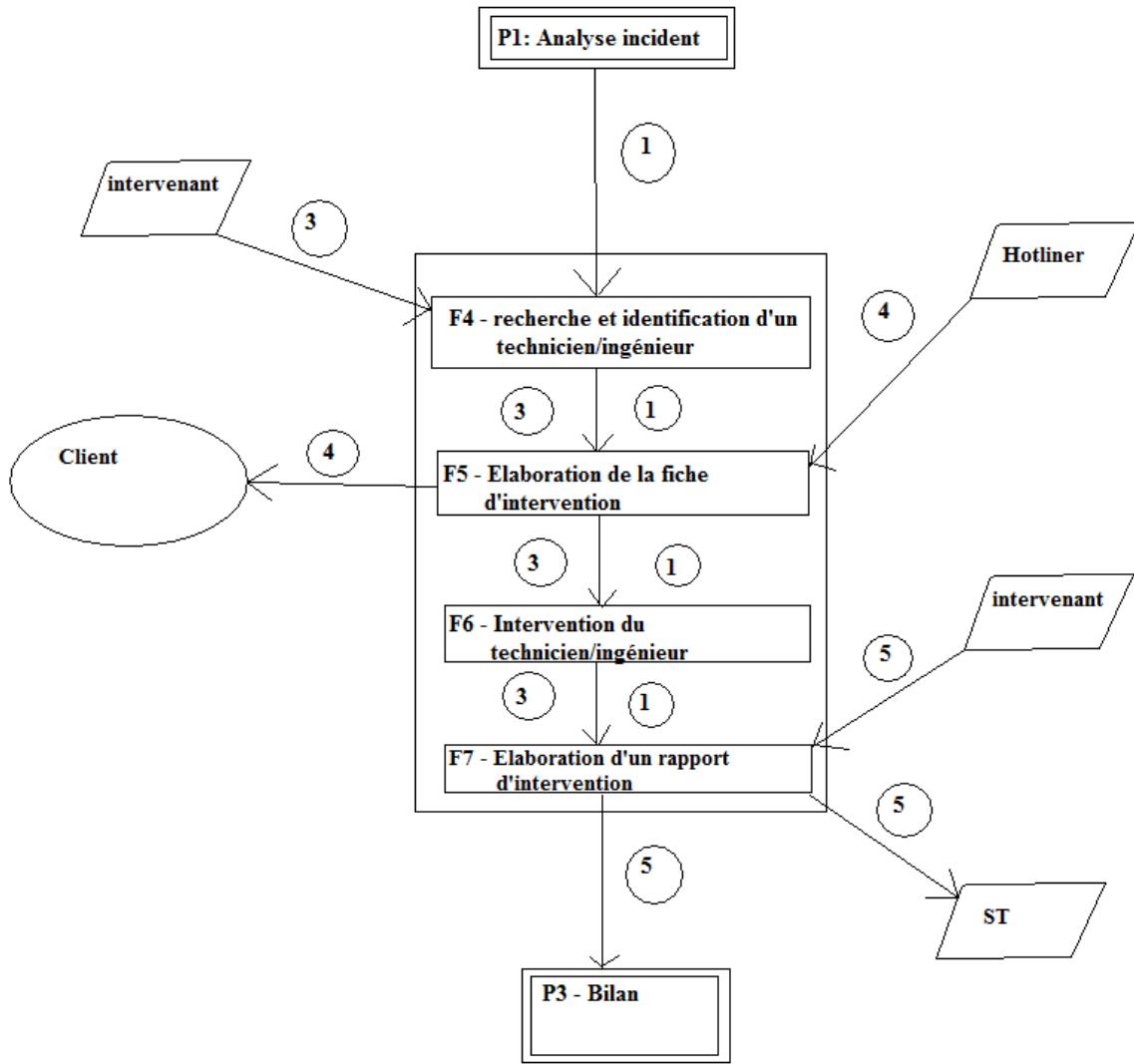


3.1.2.1.2.1.3 : Descriptif de l'activité

Le client demande de l'assistance en fournissant ses identifiants (1) (contrats etc). Le hotliner fait de même (2) dans son rapport d'activité journalier. Le processus P1 est découpé en 2 sous processus. Le premier gère l'authentification du client et le type de contrat et le deuxième gère la résolution du problème par le hotliner (au téléphone).

3.1.2.1.2.2 : P2 - Intervention sur site

3.1.2.1.2.2.1 : Architecture

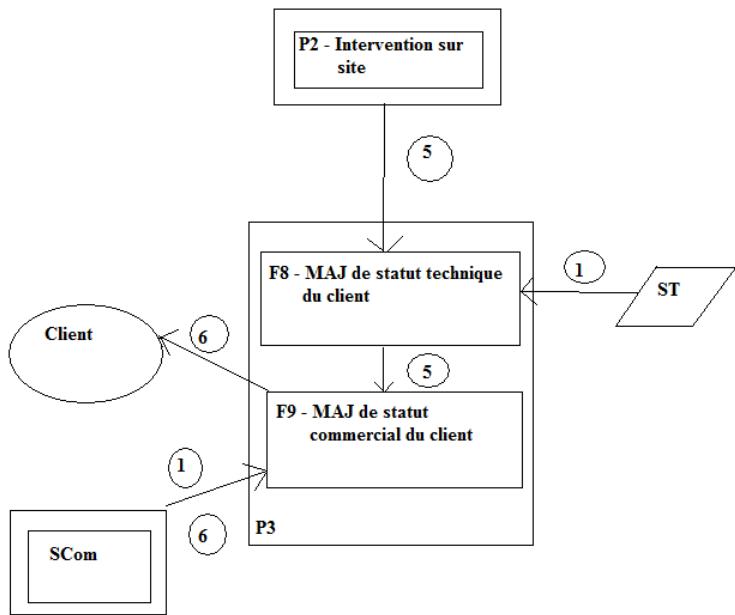


3.1.2.1.2.2.2 : Descriptif de l'activité

Le processus P2 se décompose en 4 fonctions. Le hotliner réalise une fiche d'intervention sur site (4) lorsqu'il n'a pas réussi à dépanner le problème du client au téléphone. Pour remplir cette fiche, il a besoin des éléments clients (1) (mais pas des éléments hotliner puisque c'est l'intervenant qui figurera sur cette fiche.) Le hotliner recherche ensuite le meilleur intervenant disponible et regroupe les éléments intervenant (3) sur la fiche d'intervention. Cette fiche est ensuite envoyée au client afin de le prévenir du jour ou le technicien passera (fiche résumée). L'intervenant réalise un rapport d'intervention (5) qu'il transmet au service technique.

3.1.2.1.2.3 : P3 - Bilan

3.1.2.1.2.3.1 : Architecture

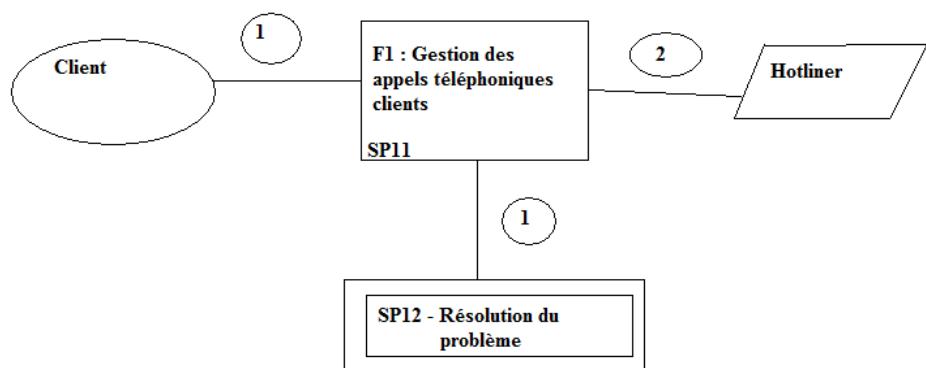


3.1.2.1.2.3.2 : Descriptif de l'activité

Le rapport d'intervention (5) est accessible au service technique et au service commercial. Le service technique met à jour les éléments clients (1) d'un point de vue technique (historique des interventions, état des choses, etc..). Le service commercial est chargé de créer une facture (si le contrat stipule que le client doit payer l'intervention ou diverses pièces) et élabore une facture (6) qu'il envoie au client. Si le client n'a rien à payer, la facture précise juste l'objet de l'intervention. Au règlement éventuel de la facture, le service commercial met le statut commercial du client à jour présents dans les éléments clients (1).

3.1.2.1.3 Niveau 2 :

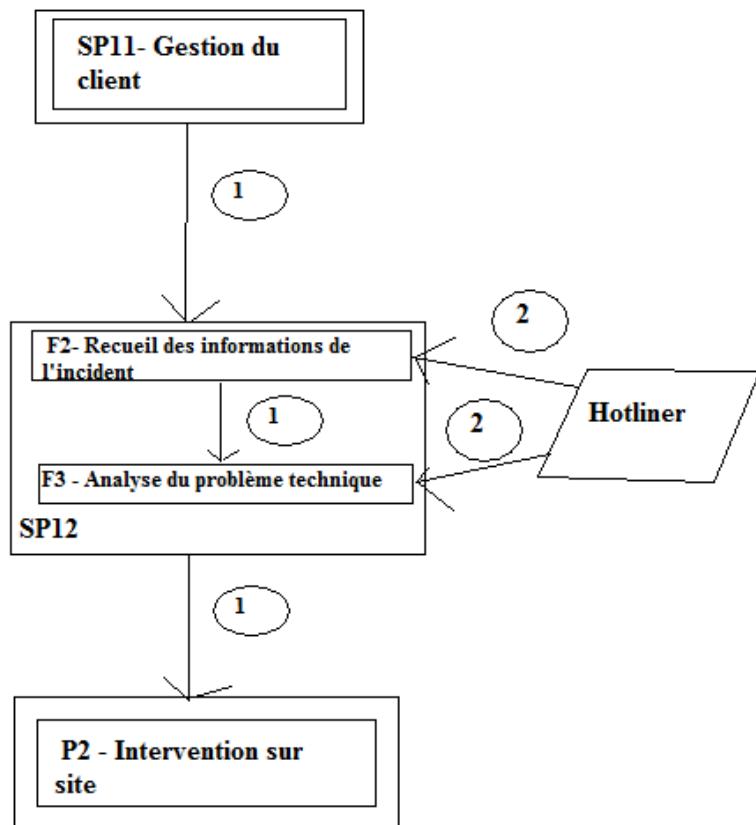
3.1.2.1.3.1 SP11 – Gestion du client



3.1.2.1.3.1.2 : Descriptif de l'activité

Le client appelle le hotliner pour un problème et donne son numéro de contrat (1). Le hotliner met à jour son CRA de manière détaillée en ajoutant la prise en charge d'un client et entre donc ses informations dans la gestion téléphonique de ce client (2).

3.1.2.1.3.2 : SP12 – Résolution du problème



3.1.2.1.3.3 Descriptif de l'activité

Après avoir identifié le client et son contrat (1), le hotliner apporte des éléments pour corriger le problème ou les communications avec le client seront enregistrés (2, ce que dit le hotliner au client fait parti des éléments hotliner) , conformément à la réglementation de l'entreprise. (Enregistré principalement dans un but de sécurité et de contrôle des salariés)

3.1.3. Les chiffres clés :

3.1.3.1. Processus 1 : Analyse incident

SO : sans objet	Hotline
Locaux	1 bureau en Bretagne
Effectif/Nombre	3
Ordinateurs	3
Postes téléphoniques	3
Budget annuel de fonctionnement	SO

3.1.3.2. Processus 2 : Intervention sur site

SO : sans objet	Hotliner	Intervenant
Locaux	1 bureau en Bretagne	Siège Aprile
Effectif	3	10
Ordinateurs	3	SO
Budget de fonctionnement	SO	SO

3.1.3.3. Processus 3 : Bilan

SO : sans objet	Hotline	Service commercial
Locaux	1 bureau en Bretagne	Siège Aprile
Effectif/Nombre	3	4
Ordinateurs	3	4
Postes téléphoniques	3	4
Budget annuel de fonctionnement	SO	SO

3.2. Rôles des structures :

Structures Domaines Activités	Hotline	Technique	Commercial
P1 : Analyse incident			
F1- Gestion des appels téléphoniques Client	P		
F2 - Recueil des informations sur l'incident.	P		
F3 - Analyse du problème technique.	P	A	

Structures Domaines Activités	Hotline	Technique	Commercial
P2 : Intervention sur site			
F4- Recherche et identification d'un technicien/ingénieur.	P	A	
F5- Elaboration de la fiche d'intervention.	P		
F6 -Intervention du Technicien/Ingénieur	A	P	
F7- Elaboration d'un rapport d'intervention		P	

Structures Domaines Activités	Hotline	Technique	Commercial
P3 : Bilan			
F8 - Mise à jour de statut technique du client	P	A	
F9- Mise à jour du statut commercial du client	A		P

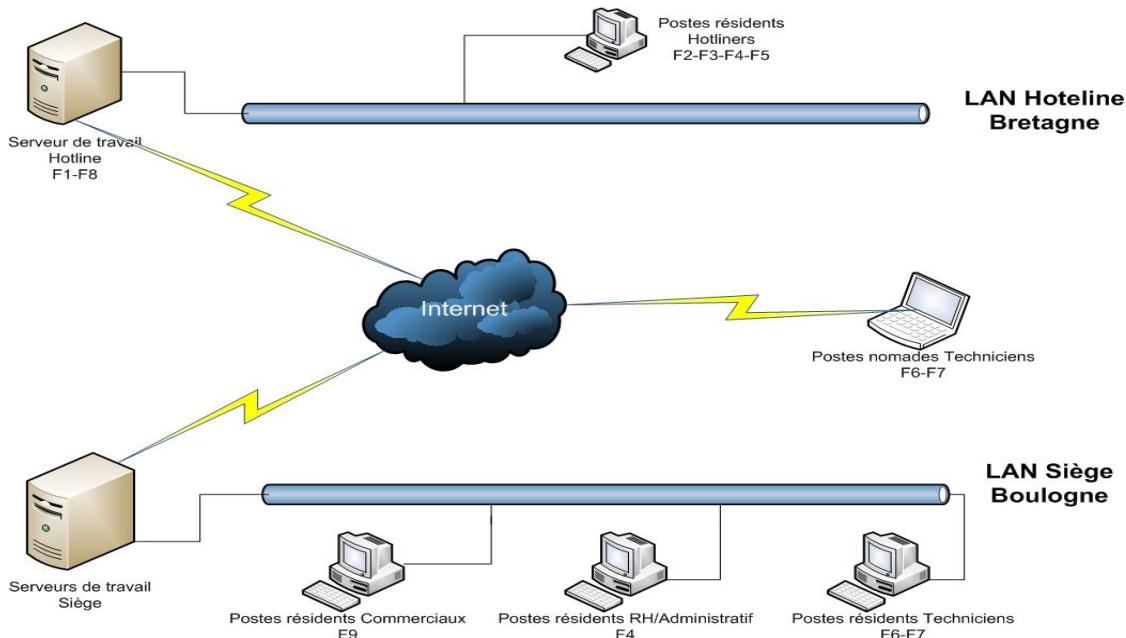
3.3. Equipement et architecture matérielle :

3.3.1. Inventaire informatique :

La plateforme support d'Aprile se compose d'une entité principale et d'une autre secondaire. La principale étant la Hotline qui est localisée en Bretagne et qui assure le service régulier des fonctions concernées. La seconde est le siège d'Aprile à Boulogne qui assure le service technique et commercial. Les deux entités communiquent entre elles via liaison internet.

Il suffit donc d'établir l'inventaire de l'architecture technique de cette plateforme pour identifier l'ensemble de composants informatiques devant être pris en compte.

3.3.1.1. Architecture technique :



3.3.1.2. Composants :

3.3.1.2.1. Matériels, logiciels de base et transmissions :

- 2 lan (Hotline et Siège) avec serveurs mutualisés de marque DELL et IBM.
- Une vingtaine des postes résidents sur les deux plateformes et plusieurs ordinateurs portables pour les techniciens. Tous les postes sont en Windows Vista ou XP.
- Transmission par liaison Internet.

3.3.1.2.2. Logiciels applicatifs :

- Messagerie Exchange 2003.
- Ciel pour la gestion de la comptabilité.

3.3.1.2.3. Bureautique :

- Office 2003 et 2007
- Messagerie Outlook

3.3.2. Inventaire logistique :

- 1 local hébergeant la plateforme Hotline en Bretagne.
- 1 local hébergeant la plateforme Siège à Boulogne.
- 1 équipe assurant l'exploitation de la plateforme Hotline les jours ouvrés de 9 à 17 heures. Aucune astreinte assurée.

- 3 équipes : technique, commercial, RH/administratif opérant sur la plateforme Siège les jours ouvrés.

3.4. Bilan de l'existant :

Pour conclure, la gestion de la Hotline de la société Aprile assure le service régulier et répond aux besoins de l'activité de support.

Cependant, un certain nombre de manquements et de faiblesses ont été identifiées en liaison avec les objectifs stratégiques assignés :

- Absence de procédures unifiées et d'outils pour la gestion des tickets.
- Aucune centralisation et aucun accès aux données techniques des clients pour les techniciens/ingénieurs.
- Absence de système de gestion et d'organisation des plannings techniciens/ingénieurs.
- Absence de système de notification des interventions pour les nomades.

La mise en place d'un nouveau système issu du schéma directeur Projet « Support 2009 » permettra de supprimer ces faiblesses afin d'assurer une meilleure réactivité aux problèmes techniques et aux besoins des clients. D'autre part, ce système assurera une meilleure fiabilité et des traitements plus rapides. Au final, cela permettra à la société Aprile de combler un manque en termes d'aperçu général et de visibilité sur la gestion du support.

Romain Quarré

Mehdi Nabi

5I SR

D3

Phase d'étude

Vers système cible

4. Espace d'intervention théorique par rapport aux objectifs

Cet espace représente les conclusions de la phase étude en terme de construction du nouveau système, de l'information et de son organisation associée, devant permettre d'atteindre les objectifs stratégiques visés par le schéma directeur.

Chaque objectif stratégique est ainsi garanti d'être atteint de par la mise en œuvre de ce nouveau système d'information ainsi que par la nouvelle organisation de chacun des domaines d'activité le composant.

4.1. Modélisation du nouveau système d'information

Dans le cadre de la modélisation de ce nouveau SI, un certain nombre de changements par rapport à l'existant ont été opérés pour faciliter l'évolutivité, la simplicité et la fiabilité du nouveau SI. Il convient donc de redéfinir les processus métiers qui ont donc légèrement évolués pour s'adapter à la conception envisagée pour le futur SI.

Ajout/Modification	Suppression
---------------------------	--------------------

F2 : Recueil des informations sur l'incident : (modification)

Le hotliner essaye d'identifier le problème et récolte les informations nécessaires à sa résolution tout en ouvrant un ticket d'incident sur le nouveau serveur de gestion des tickets utilisés dans le nouveau SI.

NB : Si le problème est résolu par le hotliner, celui-ci est chargé de clôturer le dossier (F3). Le serveur de gestion de tickets notifiera le service commercial d'une éventuelle facturation.

F5 – Notification d'une mission à un intervenant (modification)

Le hotliner renseigne les éléments d'intervention sur site complémentaire dans le ticket déjà ouvert (F2) et notifie par mail ou par sms (dans un cas de secours) une demande d'intervention chez un client. L'intervenant a un accès au partage effectué sur le serveur de gestion des tickets (et des droits de lecture/écriture lui seront attribués). La fiche résumant le jour d'intervention n'est pas envoyée au client, la date de l'intervention est convenue et programmée avec le client via le téléphone par le hotliner ou le technicien lui-même.

F7 – Cloture de l'intervention (modification)

L'intervenant une fois l'intervention effectuée se connectera directement sur le serveur de gestion de ticket et fermera l'incident en mettant à jour le statut technique du client (d'où la suppression de F8). Si facturation il y a , l'intervenant réalisera également une fiche d'intervention (qui sera signé par le client) à destination du service commercial (le client aura lui le résumé présent sur la facture).

P1- Analyse incident

F1-F2-F3

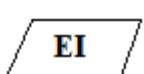
P2- Intervention sur site

F4-F5-F6-F7

P3- Bilan

F8-F9

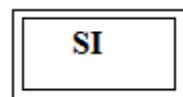
La symbolique du modèle :



Entité interne



Entité externe



Système d'information

Scom= Service commercial et ST= Service technique

(1) : Eléments Clients

(7) : Eléments tickets incident

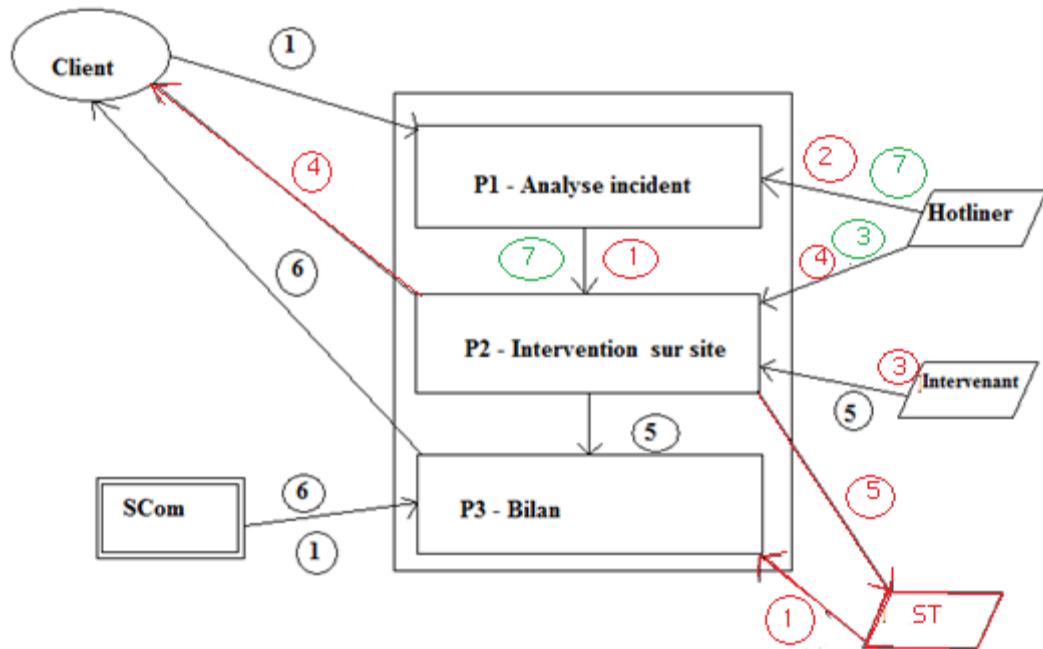
(2) : Eléments Hotliner

(3) : Eléments intervenant

(4) : Fiche d'intervention

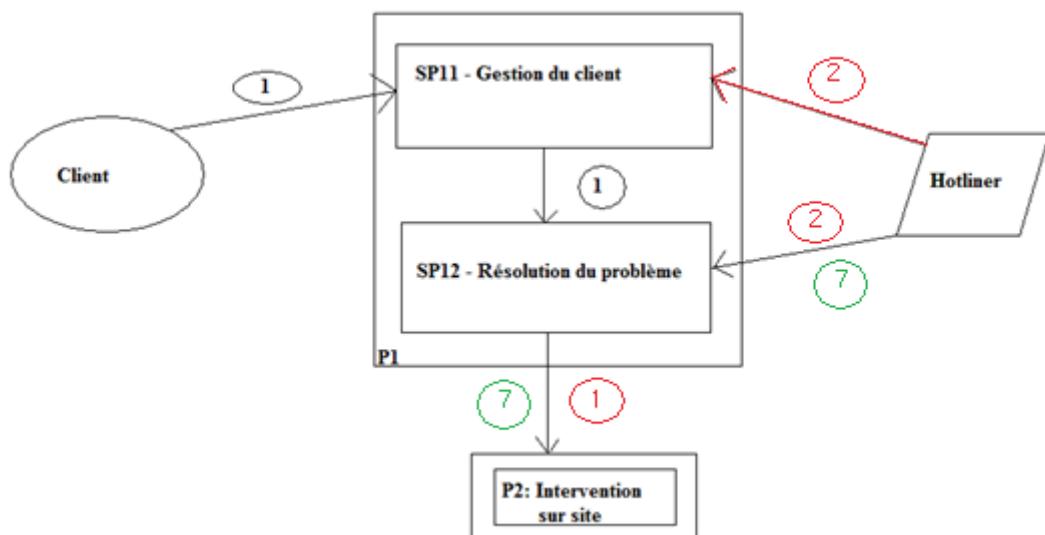
(5) : Rapport d'intervention

Niveau 0

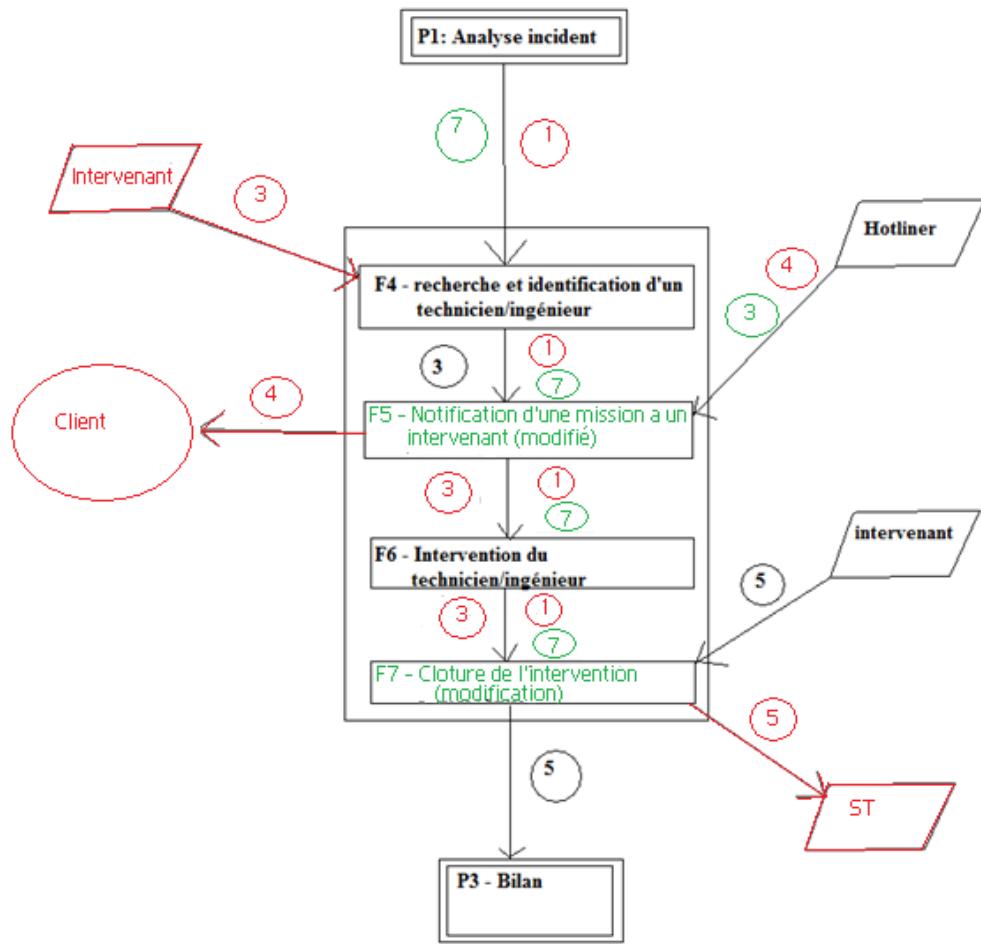


Niveau 1

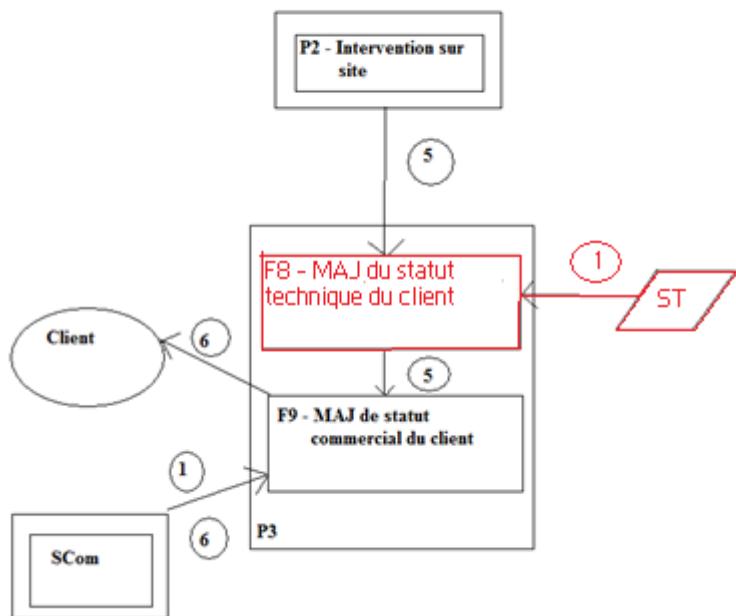
P1 - Analyse incident



P2 - Intervention sur site

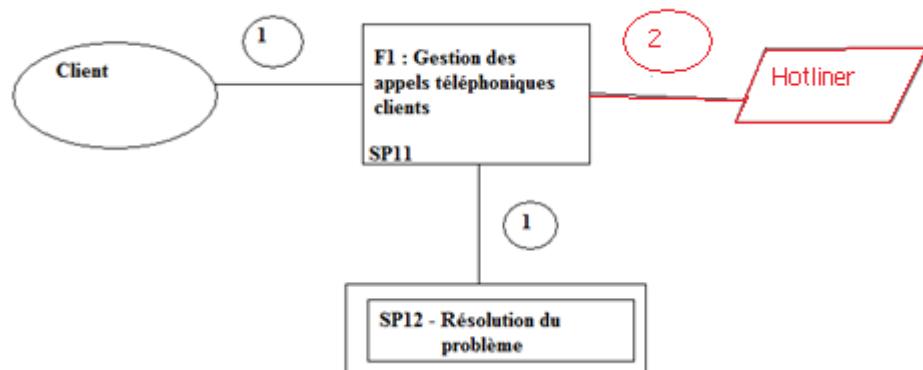


P3 - Bilan

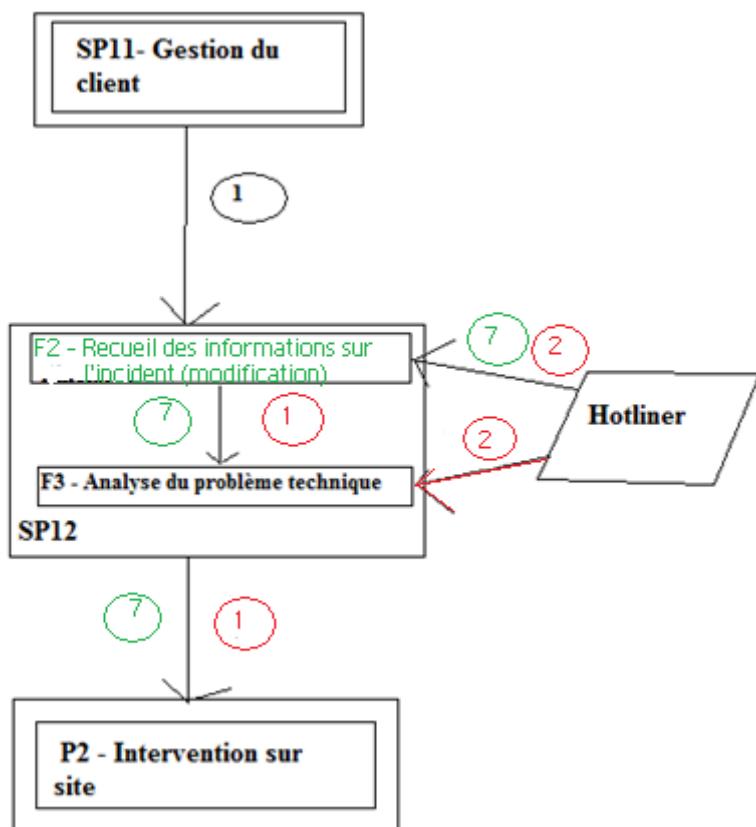


Niveau 2

SP11 – Gestion du client



SP12 – Résolution du problème



4.2. Descriptif de la nouvelle activité

4.2.1. P1 : Analyse incident

4.2.1.1. O1- standardiser, organiser la gestion du support, mettre en place des procédures de gestion ticket

4.2.1.1.1. A1 – Etablir une procédure générale et commune à tous les hotliners pour la gestion d'un incident

4.2.1.1.1.1. Organisation

La définition d'une nouvelle procédure unifiée de gestion d'incidents définissant la démarche à suivre et regroupant, en fonction du type de l'incident, les différents points à analyser ainsi que les raisons possibles du problème pour les cas les plus fréquents (M11). Ce document sera constitué sur la base de l'expérience déjà acquise des hotliners. Au final, cela permettra d'avoir une meilleure réactivité au sein de la hotline.

4.2.1.1.1.2. Architecture technique

Non concerné.

4.2.1.1.2. A2 – Formation des hotliners à la procédure définie.

4.2.1.1.2.1. Organisation

Au-delà du support matériel qu'est la procédure (sur format papier), l'organisation d'une session de formation à l'utilisation de ce document est primordial (M12). En effet, pour être sûr que la démarche a été bien assimilée, il conviendra d'organiser pendant ces sessions des jeux de rôle Client-Hotliner qui permettront de définir les bonnes pratiques. De plus, la nature conviviale de ces sessions assurera une meilleure motivation des participants.

4.2.1.1.2.2. Architecture technique

Non concerné.

4.2.1.1.3. A3 - Améliorer le système de gestion de tickets.

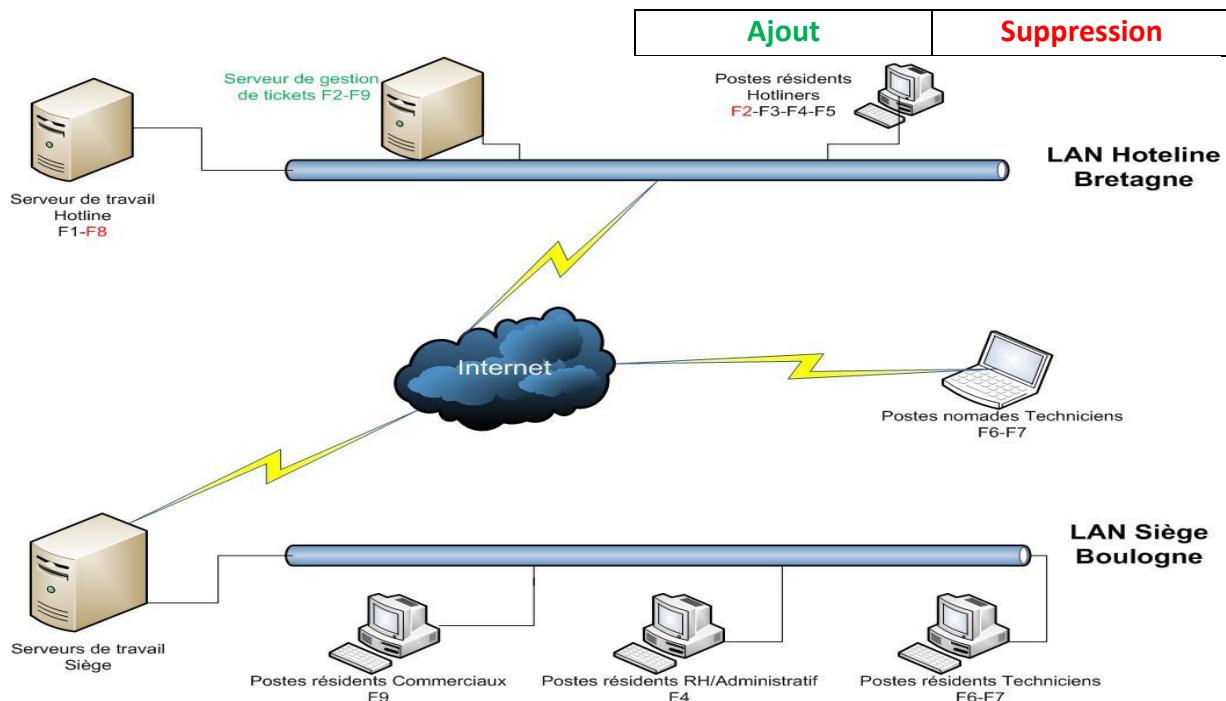
4.2.1.1.3.1. Organisation

Le fait de disposer, suivant notre recommandation, d'un logiciel de gestion de ticket (M13), tel que GLPI par exemple, va permettre d'organiser plus efficacement la prise d'appels grâce à l'automatisation et l'harmonisation de la procédure de collecte d'informations qu'impose cet outil. Cela aura également comme effet une meilleure traçabilité des incidents grâce au suivi du ticket depuis l'ouverture jusqu'à la clôture. La formation à cet outil sera incluse dans les sessions de formation sur les procédures de gestion de tickets.

Le client appellera la hotline pour un problème technique et après identification du client, le hotliner ouvrira un incident sur le serveur de gestion des tickets. Ainsi, la F2 comprend dorénavant la prise en charge de création de tickets d'incident (et l'incident

n'est donc plus centralisé sur le poste du hotliner), lequel ticket sera exploité par le processus P2 « Intervention sur site ».

4.2.1.1.3.2. Architecture technique



4.2.1.2. O2 - Mise en place d'un accès central et partagé aux informations techniques clients pour une meilleure gestion des incidents et une meilleure réactivité.

Non concerné.

4.2.1.3. O3- Gestion et suivi des plannings d'interventions des techniciens/ingénieurs.

Non concerné.

4.2.1.4. O4- Communication et notifications des missions sur supports mobiles : PDA, smartphones,...

Non concerné.

4.2.2. P2 : Intervention sur site

4.2.2.1. O1- standardiser, organiser la gestion du support, mettre en place des procédures de gestion ticket

Non concerné.

4.2.2.2. O2 - Mise en place d'un accès central et partagé aux informations techniques clients pour une meilleure gestion des incidents et une meilleure réactivité.

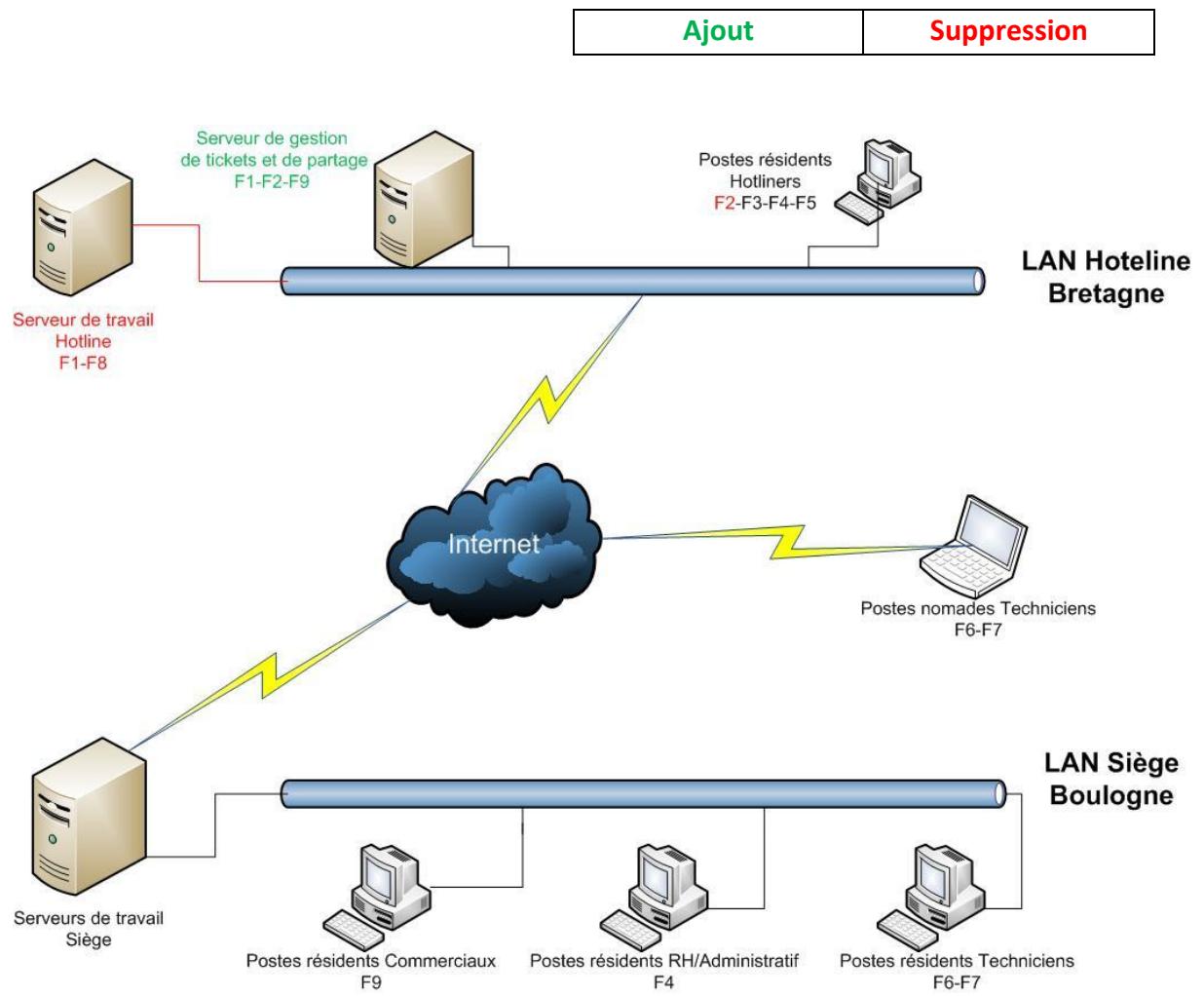
4.2.2.2.1. A4 – Etablir un accès partagé et distant pour tous les intervenants concernés.

4.2.2.2.1.1. Organisation

Le regroupement et la centralisation de toutes les données techniques de tous les clients va permettre de gagner en réactivité et en efficacité. Cette plateforme de partage sera en forme d'application Web (M21) avec accès sécurisé où seront disponibles toutes les données techniques des clients (dossiers techniques, rapports d'interventions,...). Les compétences étant disponible chez Aprile, son développement se fera en interne.

Le technicien intervenant pourra à tout moment consulter l'historique des opérations sur le serveur de gestion de tickets pour voir ce qui a déjà été réalisé et pour adapter son travail en conséquence. Le serveur de ticket est l'élément qui centralise les informations clientes et donc on n'a plus besoin d'avoir un serveur de travail qui pourra servir à autre chose (dans un but d'optimiser le maximum les couts)

4.2.2.2.1.2. Architecture technique



4.2.2.2. A5 – Etablir une politique de contrôle d'accès aux informations.

4.2.2.2.1. Organisation

Les informations qui seront disponibles sur la plateforme de partage étant confidentielles et très sensibles (architecture technique, identifiants de connexions,...), il sera défini alors une liste établissant les accès pour chaque intervenant(M22). Le directeur technique se chargera de valider les autorisations(M23).

4.2.2.2.2. Architecture technique

Non concerné.

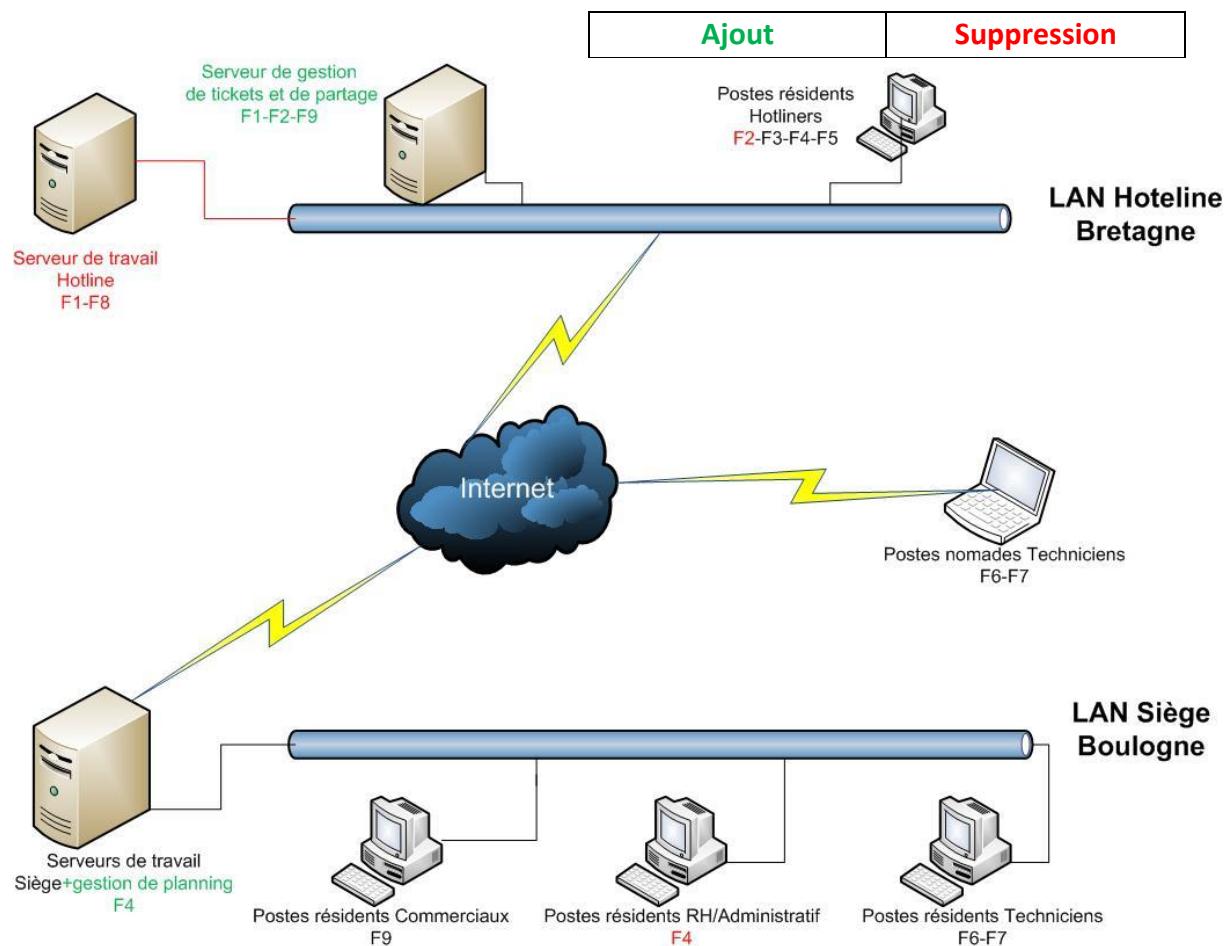
4.2.2.3. O3- Gestion et suivi des plannings d'interventions des techniciens/ingénieurs.

4.2.2.3.1. A6 – Mise en place d'une plateforme commune pour la gestion et le suivi des plannings.

4.2.2.3.1.1. Organisation

L'acquisition d'un outil de gestion de planning des intervenants va permettre de donner une meilleure visibilité sur les disponibilités de chacun pour n'importe quel jour(M31). Cela permettra également d'optimiser la gestion des ressources.

4.2.2.3.1.2. Architecture technique



4.2.2.3.2. A7 – Standardisation de la notification des missions.

4.2.2.3.2.1. Organisation

La notification d'une mission pour un intervenant pouvant avoir plusieurs sources (hotline, commercial,...), il est primordial de définir une démarche unifiée et standardisée pour cette action (M32). Ceci toujours dans un but d'optimiser la gestion des ressources et de lui donner une meilleure visibilité.

Comme avec l'évolution du SI tout a été automatisé et de nouvelles procédures ont été définies, la F5 – « Elaboration d'une fiche d'intervention » laissera sa place à la nouvelle

« F5- notification d'une mission pour un intervenant » ou dans le cas le plus simple, le hotliner envoie un mail au technicien disponible après consultation du planning. On notera aussi que le hotliner ou le technicien préviendront le client au téléphone du jour et de la nature de l'intervention. (La fiche papier résumant l'intervention aura lieu lors de l'envoie de la facture avec un montant de 0 euros si il n'y a rien à payer).

4.2.2.3.2.2. Architecture technique

Non concerné.

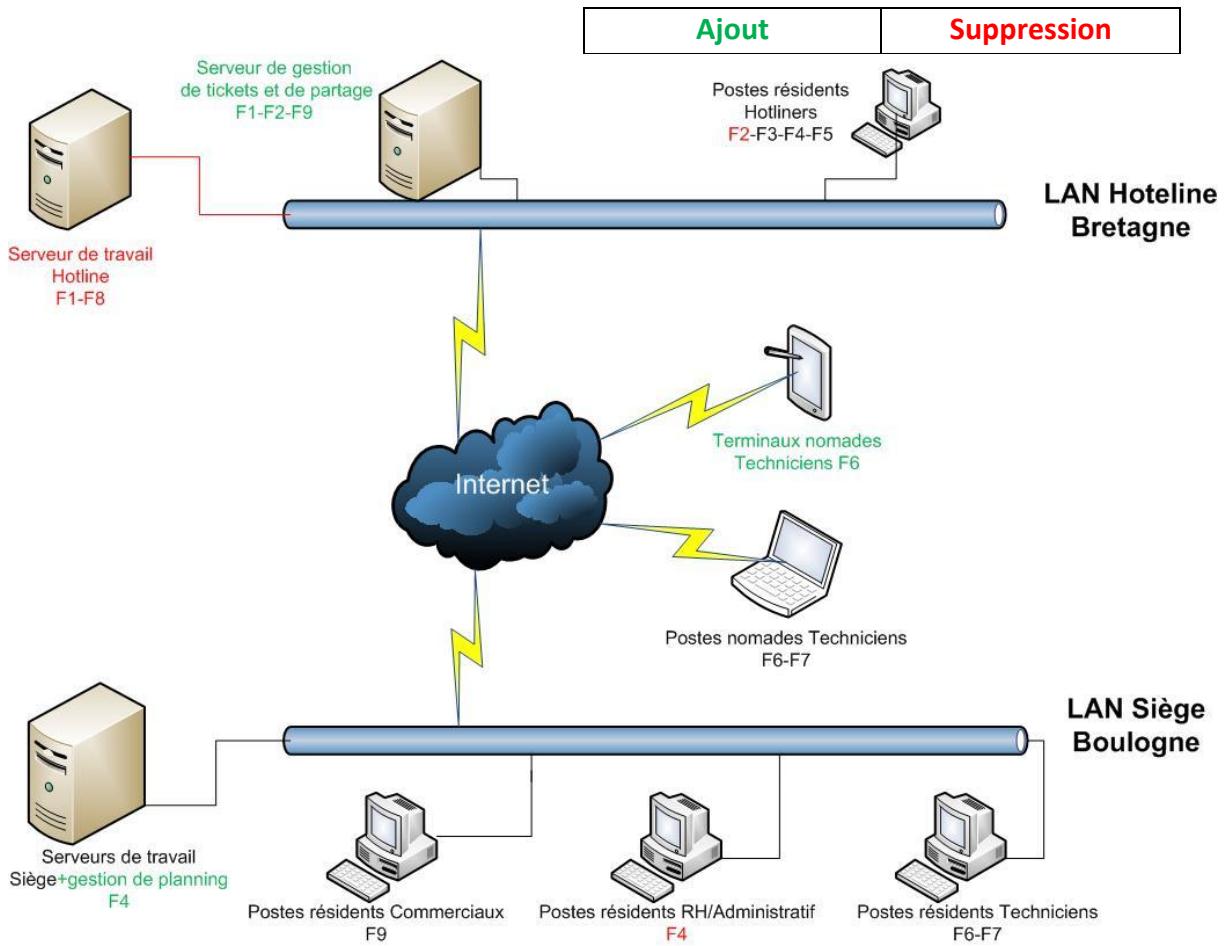
4.2.2.4. O4- Communication et notifications des missions sur supports mobiles : PDA, smartphones,...

4.2.2.4.1. A8 – Mise en place d'un système de notification complémentaire pour les intervenants nomades.

4.2.2.4.1.1. Organisation

Le système premier de notification des missions étant la messagerie électronique, il est nécessaire de mettre en place une solution permettant aux nomades d'avoir la possibilité d'être avertis à n'importe quel moment. A cette fin, la société Aprile dotera ses salariés nomades de terminaux mobiles (HTC) donnant la possibilité de consulter les emails(M41). Cependant, dans le cas où le premier moyen de notification (messagerie électronique) est non opérationnel pour une quelconque raison, il conviendra d'établir une procédure complémentaire de notification des missions qui définira d'autres moyens de communications tels que les appels téléphonique ou les SMS (M42).

4.2.2.4.1.2. Architecture technique



4.2.3. P3 : Bilan

Ce processus n'est pas lié directement à un objectif. Néanmoins, il sera indirectement impacté par les actions des objectifs O1 et O2. En effet, la fonction F7 du processus 2 qui intègre maintenant la fonction F8 (mise à jour du statut technique du client) se fera directement sur la plateforme de partage de données technique (Objectif 2 - Action 4). Egalement, pour le P3, la fonction F9 (mise à jour du statut commercial du client) se déclenchera lors de la clôture de l'incident sur l'outil de gestion de ticket GLPI (Objectif 1 – Action 3).

D4

Phase d'étude

Plan d'action et propositions

5. Plan d'actions :

5.1. Périmètre couvert par rapport aux objectifs :

Quasiment tous les objectifs tels que demandés pourront être couvert dans leur intégralité par ce schéma directeur. En effet, il a été décidé, pour des raisons financières, de reporter l'acquisition du logiciel de gestion de planning (M31). A la place, il y aura un partage de tous les calendriers des intervenants, via les outils de messagerie électronique, avec accès en lecture/écriture aux personnes qui planifient les interventions. Cela permettra, avant de planifier un technicien par exemple, de vérifier sur son calendrier s'il est disponible ou non.

5.2. Propositions générales :

Nos recommandations pour atteindre les objectifs stratégiques du schéma directeur « Support 2009 »

5.2.1 Mettre en place des procédures de gestion de tickets

5.2.1.1 *La nouvelle organisation*

Le but de cette recommandation est de simplifier, automatiser et réduire les coûts d'une gestion de ticket d'incident client. Pour se faire, on va centraliser les incidents et les dossiers clients sur un serveur de gestion de tickets. On va également adapter une nouvelle procédure de gestion d'incident correspondant au nouveau fonctionnement du SI urbanisé.

5.2.1.2 *Démarche de mise en oeuvre*

5.2.1.2.1 *La nouvelle organisation*

Les nouvelles procédures de gestion de tickets vont être définis pour les hotliners sous forme d'une réflexion sur les nouvelles meilleures actions à entreprendre (pour la résolution d'incident par téléphone) par rapport aux actions actuellement entreprises et au pourcentage d'incidents résolus. Cette refonte des procédures prend en considération les évolutions techniques des Si actuels ainsi que l'utilisation du nouveau système de gestion de tickets qui sera utilisé. Ces nouvelles procédures seront accompagnées par des formations dispensées tous les lundi matin par le responsable de la hotline (voir l'atelier correspondant).

5.2.1.2.2 *Adaptation informatique logicielles, matérielles et télécoms*

Le nouveau serveur de gestion de ticket sera un outil du type de GLPI. Sur ce serveur on stockera aussi les dossiers des clients qui seront accessibles par les intervenants via une application web sécurisée qui sera développée en interne. Il n'y a donc plus de besoin d'avoir des serveurs de travail (faisant parti de l'existant) ou tout autre serveur en SR. Le dernier point consiste à permettre aux intervenants d'être alerté d'une nouvelle mission au

travers d'un téléphone PDA HTC (fourni) permettant de voir ses emails depuis n'importe où et le cas échéant d'être prévenu d'une mission par sms.

5.2.2 Mettre en place un accès central et partagé des dossiers clients

5.2.2.1 *La nouvelle organisation*

Afin de simplifier la gestion des dossiers techniques des clients pour les intervenants, un système de partage des dossiers est mis en place et les intervenants peuvent donc consulter les historiques des précédents interventions et mettre à jour le statut technique du client

5.2.2.2 *Démarche de mise en oeuvre*

5.2.2.2.1 *La nouvelle organisation*

Les intervenants utilisent ce serveur de gestion des tickets pour consulter et mettre à jour le dossier technique du client. Seulement il va de soi que n'importe quel intervenant ne peut pas accéder à n'importe quel dossier. Aussi, le directeur validera les droits de lecture/écriture pour un intervenant concernant l'intervention par rapport à un dossier client. Une mise procédure de demande de droit d'accès sera mise en place à la demande de l'intervenant au service des ressources humaines.

5.2.2.2.2 *Adaptation informatique logicielles, matérielles et télécoms*

Pour des questions de cout et de simplicité, toutes les informations clientes sont déportées sur le serveur de gestion de tickets. Une application web développée (probablement une applet java) en interne permettra à l'intervenant d'avoir accès aux informations clientes dont il a besoin suivant les droits d'accès octroyés.

5.2.3 Gestion et suivi des plannings d'intervention

5.2.3.1 *La nouvelle gestion planning*

Le Slp contient un nouveau serveur de gestion de plannings. Lorsque le service commercial ou le hotliner déclenche une intervention cliente, celui-ci vérifie la liste des intervenants disponibles pour le jour et l'heure de l'intervention qui apparaissent sur l'application des plannings. Des qu'un intervenant est disponible, le responsable du lancement de l'intervention précise les dates/heures de l'intervention ou l'intervenant n'est PLUS disponible.

5.2.3.2 *La nouvelle organisation de suivi*

La standardisation du suivi veut que le système prioritaire de notification des missions reste la messagerie électronique. L'intervenant doit vérifier ses mails tous les jours et les missions sont notifiées au minimum 1 semaine avant le début de l'intervention. Pour ce qui concerne le suivi client, la procédure veut que le hotliner ou l'intervenant appelle le client pour préciser le jour et l'heure à laquelle se fera l'intervention. Le suivi du dossier client se fera en se connectant sur le serveur de gestion de tickets et en fermant un incident. La procédure établit que l'intervenant rédige un rapport d'intervention qu'il transmettra au service commercial dans un but de facturation. Ainsi tout le nouveau SI mis en œuvre permettra un suivi optimal.

5.2.3.3 *Démarche de mise en œuvre*

Afin de centraliser le plus possible, la recommandation que nous faisons est basée sur la centralisation des processus métiers. De la même manière, les plannings sont centralisés sur un serveur de gestion des plannings, lequel comprend un progiciel qui sera établit après appel d'offres et répondant aux spécifications établis dans un dossier d'expression des besoins technique (DEBT).

5.2.4 Communication et notification sur support mobile

5.2.4.1 *La nouvelle organisation de suivi*

La communication sur support mobile fait l'objet d'une nouvelle procédure qui est établit par les RH et le service informatique et envoyée par mail aux différents intervenants

5.2.4.2 *Démarche de mise en œuvre*

Le service informatique est chargé de fournir aux intervenants un téléphone PDA de marque HTC permettant de vérifier les mails à partir de n'importe où et aussi recevoir les sms/MMS dans le cas où le mail n'est pas fonctionnel. Les intervenants sont prévenus par mail des nouvelles procédures liées aux interventions

5.3 Macro-planning

5.3.1 Tableau des macro-tâches

Macro tâche	Maîtrise d'ouvrage	Maîtrise d'oeuvre	Logistique	Date jalon
MT11 – Définition d'une nouvelle procédure de gestion des tickets	X			
MT12 – Formation des hotliners à la procédure suivie	X			
MT13 – Acquisition d'un logiciel de gestion de tickets				
MT21 – Etude d'un partage web sécurisé aux dossiers client	X	X		
MT22 – Etablir une liste d'accès des intervenants gérant les droits octroyés sur les dossiers clients	X			
MT23 – Validation des autorisations par le directeur	X			
MT31 – Acquisition d'un outil de gestion des plannings	X			
MT32 - Définition d'une procédure commune de notification de missions	X			
MT41 – Appel d'offres relativ à des téléphones mobile PDA de type HTC	X		X	
MT42 – Définition d'une procédure secondaire de notification de missions d'urgence (SMS, appels)	X			
MT51 - Etude des transmissions	X			
MT61 - Configuration des différents logiciels/serveurs/progiciels retenus		X		
MT62 – Développement de l'outil web de partage des dossiers clients		X		
MT71 – Mise en service régulier		X		
MT81 – Recette et bilan	X	X		

5.3.2 PERT

