



Démarche de qualité de service

Sommaire

1.	Introduction	2
2.	Démarche de qualité de service du helpdesk	3
3.	Prise en compte de la démarche qualité du fournisseur de service.....	4
4.	Vérification de la classification des natures d'incidents en usage chez le fournisseur	5
5.	Vérification de la fiche complétée	6



OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	1 - 10

1. Introduction

En théorie, toute personne obtenant des services informatiques est un client. Dans la plupart des cas, l'organisation informatique est le fournisseur. L'organisation informatique obtient généralement aussi des services informatiques et est donc, en même temps, cliente des fournisseurs de services informatiques, ce qui peut créer un ensemble de relations complexes.

Ainsi, un département de développement de logiciels peut demander des services en ligne fournis par un département central de traitement alors que ce même département de développement fournit aussi la maintenance logicielle assurant la continuité de ces services en ligne. En théorie, la gestion des niveaux de service est un processus linéaire de définition des services et de conclusion des accords, tels que les contrats de sous-traitance avec des fournisseurs Externes, les accords sur les niveaux opérationnels avec des fournisseurs internes ou les accords sur les niveaux de service avec les clients. Toutefois, une approche souple est nécessaire étant donné que les distinctions entre clients et fournisseurs des services informatiques ne sont pas toujours claires.

Dans le contexte de la gestion des niveaux de service, les définitions suivantes sont utilisées pour Le client et le fournisseur :

-- Le client est le représentant d'une organisation autorisée à passer des accords au nom de cette organisation portant sur l'obtention de services informatiques. À ne pas confondre avec l'utilisateur final des services informatiques.

-- Le fournisseur est le représentant d'une organisation autorisée à passer des accords au nom de cette organisation portant sur la fourniture de services informatiques.

Il est très courant de décrire la qualité comme la satisfaction du client. La qualité est donc relative car elle est en fonction des exigences des clients.

La qualité est la conformité d'un service à répondre aux exigences d'un client, qu'il soit externe ou interne. La difficulté est de mesurer précisément cette qualité de service.

Il faut donc distinguer entre le service attendu (les besoins des utilisateurs), le service rendu et le service perçu. La communication joue donc un rôle important. Les équipes informatiques doivent expliquer ce qu'elles font, être transparentes sur les engagements comme les délais.

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	2 - 10

Intégration d'une démarche de qualité de service

On peut résumer la qualité en ces 3 points :

- § Donner confiance et satisfaction aux clients
- § Fidéliser les clients actuels et en gagner de nouveaux
- § Diminuer les réclamations



2. Démarche de qualité de service du helpdesk

Des moyens sont mis en œuvre afin d'atteindre les objectifs de qualité fixés :

- à Repérage, analyse et correction des dysfonctionnements
- à Rédaction des procédures d'exploitation et de support, utilisation de ces procédures et correction si besoin.
- à Mise à jour régulière des documents d'exploitation et de support
- à Rédaction de cahier des charges formalisant le besoin de l'utilisateur
- à Utilisation systématique d'un logiciel de gestion des incidents
- à Utilisation de méthodes (comme en production) : méthodologie d'enquête, analyse des risques, cercles de qualité, brainstorming, méthodologie ITIL,

En général, la démarche de qualité de service permet d'évaluer les perceptions des clients, Recueillir leurs attentes.

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	3 - 10

3. Prise en compte de la démarche qualité du fournisseur de service

Le contrat de service permettra de fixer les règles de la relation client-fournisseur entre les utilisateurs et le site informatique.

Il favorisera la mise en place d'une répartition analytique des dépenses informatiques vers les clients-utilisateurs, par la création d'unités d'œuvre.

En contrepartie, les moyens financiers (investissements et fonctionnement) et humains à mettre en place devront être négociés, soit globalement, soit avec chaque entité " budgétaire " selon l'organisation de l'entreprise.

La personne, qui a en charge un site informatique, se doit de définir la qualité de service qu'elle s'engage à fournir à l'ensemble de ses clients-utilisateurs.

La qualité de cette prestation doit être négociée avec les représentants des clients-utilisateurs, afin de trouver un compromis entre la teneur de la prestation et le coût de celle-ci.

Ce contrat de service s'orientera autour des axes principaux :

- La confidentialité et la sécurité d'accès aux ressources
- La sécurité des données et la politique de sauvegarde
- La disponibilité de l' " énergie informatique "
- L'aptitude à faire face à un sinistre informatique
- La qualité du support fourni aux utilisateurs

La gestion des niveaux de service surveille les contrats avec le client en ce qui concerne l'assistance à fournir. La gestion des incidents doit bien connaître l'accord sur les niveaux de service SLA (Service Level Agreement) pour que cette information puisse être utilisée lors des communications avec les utilisateurs. Les enregistrements des incidents peuvent être utilisés pour la production de rapports afin de déterminer si le niveau de service convenu est fourni effectivement au client.

Le contrat d'engagement de service ou SLA définit le périmètre des services à fournir aux utilisateurs. Il précise de manière claire les objectifs de performance et de qualité et inclut des indicateurs permettant de mesurer la qualité du service.

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	4 - 10

Le fournisseur du service, qu'il soit interne ou externe, s'engage ainsi par contrat sur une disponibilité de l'outil vis-à-vis des utilisateurs. Par exemple : moins de 2 heures pour les serveurs, sous 48 heures pour les imprimantes, 15mn maximum pour un incident de niveau 1, etc.

4. Vérification de la classification des natures d'incidents en usage chez le fournisseur

Lorsque l'on parle de qualité du service rendu aux utilisateurs de l'informatique, toutes les composantes (ou le maximum d'entre elles) doivent être prises en compte :

- Accès au réseau
- Disponibilité des applications
- Intégrité des données
- Fonctionnement du poste de travail

Cette amélioration de la qualité est un processus plus ou moins complexe en fonction de plusieurs critères : nombre d'utilisateurs, nombre de sites, profils utilisateurs, applications,...

Les outils de bureautique sont plus simples à assister que les logiciels métier, des utilisateurs répartis sur des régions lointaines posent plus de problèmes que ceux centralisés en un seul lieu.

Dans ce contexte, la vérification de la classification des incidents conclue avec le fournisseur est importante puisqu'elle permet de cerner les problèmes relation client- fournisseur dans sa globalité.

Il convient donc de mettre en place plusieurs indicateurs permettant de mesurer tous ces éléments.

Exemples d'indicateurs simples de mesure de la qualité :

- Nombre de postes installés, nombre de postes mis à jour (dernière version de l'OS)
- Nombre d'interventions effectuées au total, nombre par technicien, nombre de problèmes résolus, durée moyenne d'une intervention, temps d'intervention
- Temps de réponse d'une application, ou des applications
- Nombre d'appels reçus, nombre d'appels traités par le HD
- Nombre d'interruptions et temps d'interruption d'un service (messagerie, accès Internet, ...)
- Nombre de pages imprimées / imprimante

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	5 - 10

5. Vérification de la fiche complétée

Lors du Renseignement de la fiche diagnostic ou de la partie diagnostic de la fiche d'intervention, le technicien helpdesk doit vérifier la fiche renseignée.

En effet Le technicien helpdesk doit compléter la fiche d'intervention en vérifiant tous les points importants notamment la nature de l'incident, son classement, et de vérifier que ce classement est intégré dans les clauses du contrat du client.

La nature de l'incident peut matériel ou logiciel.

La classification des incidents a pour but de déterminer la catégorie de l'incident afin d'en Faciliter la surveillance et la signalisation. Plus le nombre de catégories de classification n'est élevé, Mieux c'est mais cela exige une forte participation du personnel. Il arrive que différents aspects de la classification soient combinés dans une liste unique (par exemple type, groupe d'assistance et cause), mais comme cela prête souvent à confusion, il est préférable d'utiliser plusieurs listes Courtes. La présente section traite des problèmes relatifs à la classification.

On commence par attribuer aux incidents une catégorie et une sous-catégorie basées, par Exemple, sur la cause suspectée de l'incident ou sur le groupe d'assistance concerné :

- **Traitement central** - accès, système, application.
- **Réseau** - routeur, segment, concentrateur et adresse Internet.
- **Poste de travail** - moniteur, carte de réseau, unité de disque, clavier.
- **Utilisation et fonctionnalité** - service, capacité, disponibilité, sauvegarde, manuel.
- **Organisation et procédures** - ordre, demande, assistance, communication.
- **Demande de service** - demande adressée par l'utilisateur au centre de services en matière d'assistance, de livraison, d'information, de conseil ou de documentation. Une telle demande est couverte par une procédure distincte ou est traitée de la même façon qu'un incident réel.

Voici ci-dessous, un exemple de fiche d'intervention qui spécifie la nature de l'incident, et sa classification.

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	6 - 10

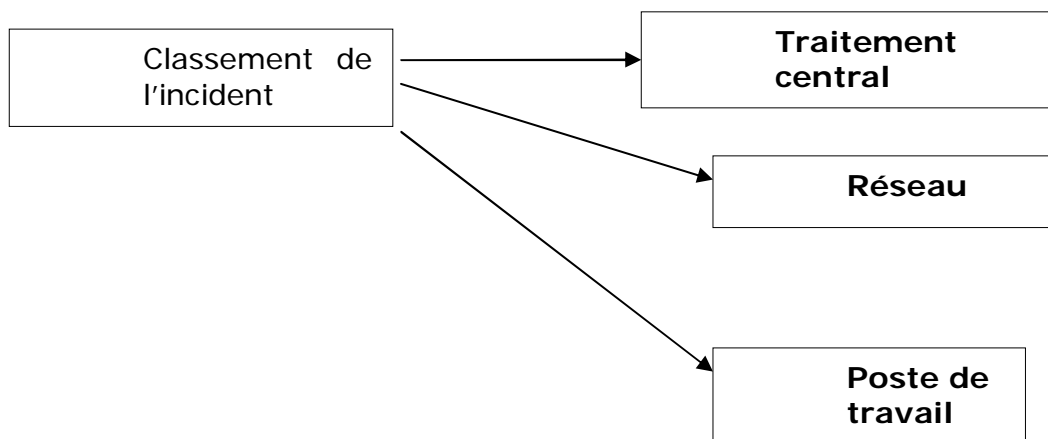
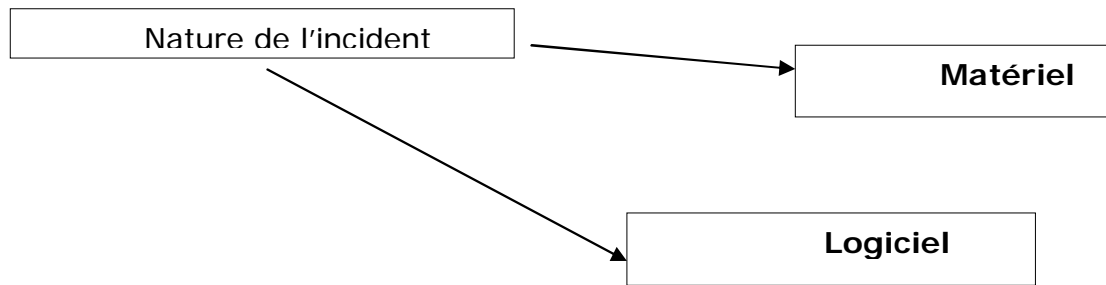
Intégration d'une démarche de qualité de service

Société X	FICHE D'INTERVENTION CLIENT	Nom client :
Date de l'intervention :	Intervenant :	
Enoncé de la situation :		



OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	7 - 10

Intégration d'une démarche de qualité de service



Descriptif des tâches réalisées :

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	8 - 10

Intégration d'une démarche de qualité de service

Conclusion :

Durée de l'intervention :

Visa de l'intervenant :

www.Mcours.com

Site N°1 des Cours et Exercices Email: contact@mcours.com

OFPPT @	Document	Millésime	Page
	Intégration d'une démarche de qualité de service	juin 09	9 - 10