

# CENTRE DE SERVICES



LE RÔLE DU CENTRE DE SERVICES EST DE PRENDRE EN COMPTE LES APPELS DES UTILISATEURS ET DE LES ASSISTER LORS DES INCIDENTS.

# TABLE DES MATIERES

## Contenu

Chapitre 4 : Centre de services \_\_\_\_\_ 1

Chapitre 5 : Gestion des incidents \_\_\_\_\_ **Erreur ! Signet non défini.**

## Centre de services

### PARTIE 1 : VUE D'ENSEMBLE

#### DEFINITION

Le centre de services : une fonction au sens organisationnel de l'entreprise. Il remplit le rôle de point de contact unique (SPOC : Single Point of Contact) entre l'utilisateur et la gestion des services informatiques.

#### TYPES DE CENTRES DE SERVICES

❖ **Centre d'appel, call center :**

Réception d'un volume important d'appels en provenance des utilisateurs. Il doit ensuite les enregistrer et les transférer vers l'équipe compétente.

❖ **L'assistance technique, help desk :**

Qui traite les incidents et les demandes informatiques aussi rapidement que possible en s'assurant qu'aucune demande ne se perd.

❖ **Le centre de services :**

C'est aussi le plus complet. Outre les services d'assistance technique, il offre une gamme plus étendue tel que le point de contact unique (SPOC), et exerce le pilotage et l'interface des processus ITIL.

#### ITIL VS ITSM !

- ITIL est un recueil de bonnes pratiques qui peuvent s'appliquer à n'importe quel projet informatique.
- ITSM est une plateforme technique visant à créer et rendre un service optimisé aux clients internes ou externes d'une organisation.

## ROLES

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des modifications et des versions
- Gestion des niveaux de service
- Gestion des demandes
- Gestion des mises en production
- Gestion de la configuration
- Gestion de l'amélioration continue
- Workflow et gestion des talents

## AVANTAGES

### **Avantages pour les entreprises**

- **Agilité accrue**  
S'adapter rapidement aux changements et à l'innovation.
- **Réduction des coûts**  
Visualisez facilement les flux de travail, ce qui améliore l'efficacité et réduit les coûts.
- **Moins de problèmes informatiques et meilleure réponse**  
Réduisez les problèmes informatiques et réagissez rapidement aux incidents, réduisant ainsi les coûts et les interruptions associés.
- **Conformité simplifiée**  
Garantissez la conformité aux exigences réglementaires. Meilleur service Améliorez les taux de satisfaction des utilisateurs finaux.

### **Avantages pour l'informatique**

- **Productivité améliorée**  
Des objectifs alignés soutenus par des services fiables garantissent que l'on en fait plus avec moins de problèmes.

- **Satisfaction accrue des utilisateurs**

L'informatique est fournie en tant que service avec les besoins de l'utilisateur comme objectif principal.

- **Meilleure évolutivité des processus**

Les processus sont plus efficaces, ce qui permet aux organisations de gérer davantage de développements informatiques sans réduire la qualité.

- **Détection et réponse plus rapides aux incidents**

Les organisations bénéficient d'une meilleure visibilité informatique, en identifiant les incidents et en réagissant rapidement avant qu'ils ne deviennent un problème.

## **Avantages pour les employés**

- **Assistance informatique améliorée**

Assistance informatique 24h/24 et 7j/7 pour mieux performer et en faire plus. Ils bénéficient également d'une meilleure compréhension des services informatiques disponibles et de la manière de les utiliser correctement.

- **Expérience omnicanale**

Accédez aux informations pertinentes et faites des demandes d'assistance depuis n'importe quel appareil, à tout moment, de n'importe où dans le monde.

- **Rôles et responsabilités plus clairs**

Les équipes peuvent comprendre qui est responsable de quelles tâches et sont plus responsables et informées.

- **Amélioration de l'alignement de l'entreprise**

Visibilité sur les besoins de l'entreprise et des utilisateurs finaux, et pourquoi.

## **PROBLEMES**

- **Résistance au changement.**

- **L'inadéquation entre le niveau de compétence de l'équipe et le besoin sur le terrain.**

## PARTIE 2 : DESCRIPTION DU CENTRE DE SERVICES

### MISE EN PLACE (CRITERES)

- Les objectifs fixés par l'entreprise.
- Les besoins exprimés par les différentes directions fonctionnelle.
- Les choix liés à la technologie.
- Les budgets envisageables.

### STRUCTURES DE CENTRE DE SERVICES

- Centre de services local.
- Centre de service mutualisé.
- Centre de service virtuel.

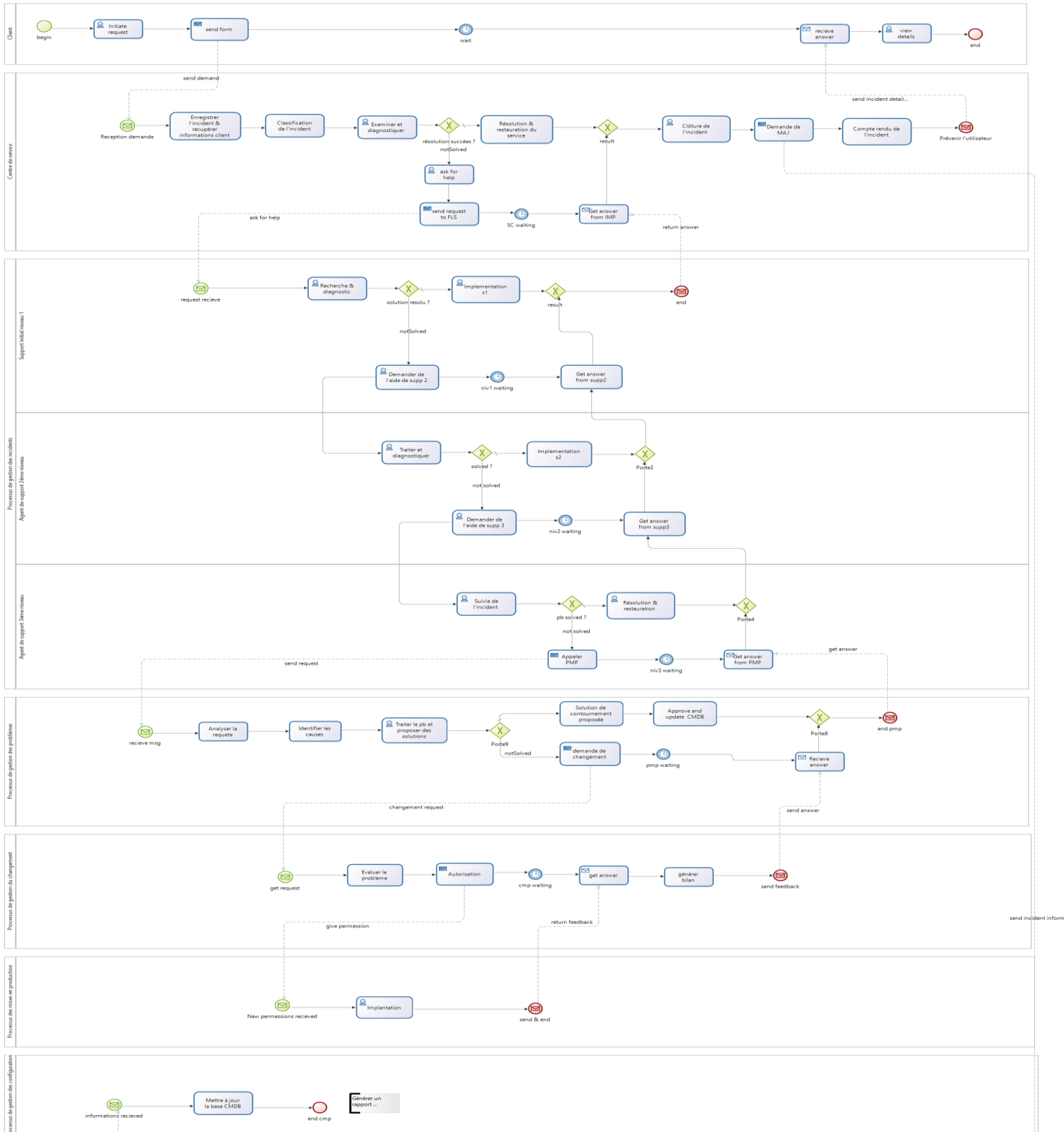
### SERVICES GERES PAR L'ITSM

- Surveillance de la charge de travail
- Classement des incidents
- Escalade
- Analyse de la satisfaction client
- Facturation du service support
- Interaction avec les utilisateurs
- Compétence et formation du personnel du centre de services
- Rapport de gestion

## PROCEDURES DU CENTRE DE SERVICES

- La procédure de questions/réponses.
- L'utilisation d'une base de données (stockage et mise à jour).
- La maintenance de la base de connaissances du centre de services.
- La communication vers l'extérieur.

# MODELISATION





# MODELISATION

