

Qualité de service - Tableau de bord DSI

Services fournis à l'établissement et aux personnels usagers de l'informatique

Le tableau de bord suivant constitue un outil de suivi interne pour la DSI.

Ses objectifs sont les suivants :

- alerter la DSI sur d'éventuelles baisses de qualité
- inciter la DSI à l'analyse et à la recherche de voies de progrès
- constater les progrès éventuels

Les indicateurs de qualité sont déclinés selon l'offre de services de la DSI. Pour une meilleure lecture, ils sont toujours exprimés sous forme d'un pourcentage croissant avec la qualité.

Ils sont de deux types :

- a) des taux de satisfaction issus de l'enquête annuelle auprès des personnels usagers de l'informatique
- b) des indicateurs factuels (taux de disponibilité, délais, etc.) calculés annuellement par la DSI

Précautions :

- pour certains services, il n'existe pas d'indicateur
- c'est surtout l'évolution dans le temps de ces indicateurs qui est significative
- il ne faut pas faire dire à ces indicateurs davantage que ce qu'ils expriment...
- ces indicateurs ne mesurent pas exhaustivement la qualité de l'ensemble des services de la DSI ; mais ils permettent de l'approcher

Légende des couleurs d'alerte : OK - Vigilance - Inquiétude

CDS = Coupure ou Dégradation du Service (qu'il s'agisse d'une opération de maintenance planifiée ou bien d'une panne)

Code	Service	Indicateur	2014/2015	2015/2016	2016/2017
GPI	Pilotage du système d'information	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
GSI	Sécurité du système d'information	GSI1 : Part des postes informatiques non impactés par un malware	?	97 % (71 impacts)	99 % (1 impact)
		GSI2 : Part des personnels non piégés par les faux phishings de la DSI (exercices de sécurité)	-	-	86 % (719/836)
GMO	Assistance à maîtrise d'ouvrage	GMO1 : Part des projets terminés dans l'année (universitaire) qui suit leur validation	72% (16/22)	100 % (5/5)	67 % (12/18)
GRX	Réseaux	GRX0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant le réseau wi-fi	70%	70 %	61 %
		GRX1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS du réseau	99%	98 %	99 %
		GRX2 : Pourcentage de demi-journées sans CDS du wi-fi	99%	95 %	98 %
		GRX3 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de l'accès à Internet	99%	97 %	99 %
GTH	Système de téléphonie	GTH0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant la téléphonie	88%	89 %	90 %
		GTH1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de la téléphonie	99%	99 %	99 %
GCE	Courrier électronique	GCE0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant le courrier électronique	86%	90 %	88 %
		GCE1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS du courrier électronique	99%	97 %	97 %
		GCE2 : Part des utilisateurs n'ayant jamais été « over quota »	?	97 % (54 comptes)	97 % (74 comptes)

Code	Service	Indicateur	2014/2015	2015/2016	2016/2017
GSW	Site web	GSW0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant le site web	85%	78 %	75 %
		GSW1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS du site web	97%	99 %	99 %
GHS	Sites web satellites	GHS1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS des sites satellites	98%	99 %	99 %
GNT	ENT	GNT0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant l'ENT	88%	88 %	88 %
		GNT1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de l'ENT (pages d'accueil, authentification...)	99%	98 %	98 %
GFA	Gestion des applications pour les fonctions d'appui à la formation, l'insertion et la recherche	GFA0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant les applications Apogée, ADE, Cursus, Koha...	84%	82 %	82 %
		GFA1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS d'Apogée (ou de ses satellites majeurs)	91%	92 %	95 %
		GFA2 : Pourcentage de demi-journées sans CDS d'ADE	93%	89 %	95 %
		GFA3 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de Cursus	98%	99 %	99 %
		GFA4 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de Koha, Drupal-BU ou Ez-Proxy (BU en ligne)	?	97 %	97 %
GFS	Gestion des applications pour les fonctions support	GFS0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant les applications pour les fonctions support	84%	89 %	74 %
		GFS1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS d'Harpège	99 %	98 %	98 %
		GFS2 : Pourcentage de demi-journées sans CDS d'Octime	98 %	97 %	98 %
		GFS3 : Pourcentage de demi-journées sans CDS d'Hélicope	97 %	98 %	98 %
		GFS4 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de Sifac	97 %	95 %	98 %
		GFS4 : Pourcentage de demi-journées sans CDS de système de tickets (Esup-Helpdesk)	-	-	-
GVR	Gestion des applications de valorisation de la recherche	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
GNV	Réalisation de nouvelles applications ou de nouveaux modules	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
GIP	Impression, photocopie et numérisation	GIP0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant les moyens d'impression	74%	79 %	83 %
		GIP1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS concernant l'impression	98 %	99 %	99 %
GAG	Assistance informatique générale	GAG0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant l'assistance informatique générale	87%	91 %	90 %
		GAG1 : Part des demandes d'assistance satisfaites dans l'heure	?	?	?
		GAG2 : Part des demandes d'assistance par ticket satisfaites dans les 24h	35 % (1311/3719)	43 % (1662/3897)	34 % (1274/3743)
		GAG3 : Part des demandes d'assistance par ticket satisfaites dans les 72h	48 % (1800/3719)	54 % (2098/3897)	45 % (1687/3743)

Code	Service	Indicateur	2014/2015	2015/2016	2016/2017
		GAG4 : Part des demandes d'assistance par ticket satisfaites dans les 30 jours	79 % (2931/3719)	83 % (3234/3897)	77 % (2880/3743)
GMI	Maintien en fonctionnement des postes de travail (et autres matériels informatiques)	GMI0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant le fonctionnement des postes informatiques	87%	88 %	88 %
		GMI1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS des postes de type « client léger »	98 %	97 %	93 %
		GMI2 : Part des PC fixes (personnels) non réinitialisés (pour cause de dysfonctionnement)	?	98 % (1549/1588)	99 % (941/950)
		GMI3 : Part des PC portables (personnels) non réinitialisés (pour cause de dysfonctionnement)	?	94 % (528/546)	99 % (1244/1249)
		GMI4 : Part des Mac fixes (personnels) non réinitialisés (pour cause de dysfonctionnement)	?	100 % (92/92)	99 % (194/196)
		GMI5 : Part des Mac portables (personnels) non réinitialisés (pour cause de dysfonctionnement)	?	97 % (144/149)	99 % (604/612)
GSF	Salles informatiques pour la formation	GSF0 : <u>Taux de satisfaction</u> concernant les salles informatiques	61%	71 %	60 %
		GSF1 : Pourcentage de demi-journées sans CDS concernant les salles informatiques	98 %	90 %	71 %
GCB	Postes de consultation des catalogues de la bibliothèque (« OPAC »)	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
GIM	Inventaire des matériels informatiques	GIM1P : Part des terminaux vérifiés, sur le réseau PER	90 % (322/358)	98 % (324/329)	98 % (324/331)
		GIM1E : Part des terminaux vérifiés, sur le réseau ETU	95 % (413/395+38)	99 % (392/393)	?
		GIM2P : Part des PC fixes vérifiés, sur le réseau PER	?	9 % (149/1588)	?? % (??/950)
		GIM2E : Part des PC fixes vérifiés, sur le réseau ETU	?	11 % (108/986)	?? % (??/760)
		GIM3P : Part des PC portables vérifiés, sur le réseau PER	?	14 % (77/546)	?? % (??/1249)
		GIM3E : Part des PC portables vérifiés, sur le réseau ETU	-	-	-
		GIM4P : Part des Mac fixes vérifiés, sur le réseau PER	?	23 % (21/92)	?? % (??/196)
		GIM4E : Part des Mac fixes vérifiés, sur le réseau ETU	?	12 % (10/81)	?? % (??/169)
		GIM5P : Part des Mac portables vérifiés sur le réseau PER	?	54 % (81/149)	?? % (??/612)
		GIM5E : Part des Mac portables vérifiés sur le réseau ETU	-	-	-
GIL	Inventaire des logiciels payants	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
GNP	Gestion des objets numériques perdus	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DTF	Fourniture d'un téléphone fixe	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DTM	Fourniture d'un téléphone mobile ou d'une clef 3G	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-

Code	Service	Indicateur	2014/2015	2015/2016	2016/2017
DLA	Fourniture d'une ligne analogique	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DMI	Fourniture d'un matériel informatique	DMIO : <u>Taux de satisfaction</u> concernant la fourniture d'un matériel informatique	79%	78 %	80 %
		DMI1 : Part des demandes de matériel informatique (par ticket) satisfaites par la DSI en moins de 1 mois	13 % (21/159)	32 % (119/374)	43 % (193/443)
		DMI2 : Part des demandes de matériel informatique (par ticket) satisfaites par la DSI en moins de 2 mois	38 % (60/159)	68 % (254/374)	77 % (345/443)
		DMI3 : Part des demandes de matériel informatique (par ticket) satisfaites par la DSI en moins de 3 mois	55 % (87/159)	87 % (325/374)	91 % (406/443)
DLG	Fourniture d'un logiciel spécifique	DLGO : <u>Taux de satisfaction</u> concernant la fourniture d'un logiciel spécifique	71%	79 %	60 %
		DLG1 : Part des logiciels installés par la DSI en moins de 1 mois (demande par ticket)	43 % (87/188)	46 % (103/222)	54 % (78/144)
		DLG2 : Part des logiciels installés par la DSI en moins de 2 mois (demande par ticket)	69 % (130/188)	69 % (153/222)	71 % (103/144)
		DLG3 : Part des logiciels installés par la DSI en moins de 3 mois (demande par ticket)	80 % (150/188)	81 % (179/222)	83 % (120/144)
DRP	Raccordement d'un poste au réseau	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DRS	Raccordement d'un serveur au réseau	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DPO	Prêt d'un ordinateur portable	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DLE	Logistique informatique pour des événements	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
DND	Réservation et gestion d'un nom de domaine	<i>aucun indicateur</i>	-	-	-
Médiane de tous les indicateurs			87 %	90 %	90 %
<u>Taux de satisfaction</u> global concernant les services de la DSI (issu de l'enquête)			92 %	93 %	93 %