

Cas pratique - Immo9

Architecture d'un système de gestion des activités pour un promoteur immobilier

Geoffroy Ladrat

2022 - 2023



1 Contexte du cas pratique

A partir du fichier Excel **TP - Liste d'activités.xlsx**

Qui recense des exemples de remontées d'activités IT

Pour une grande entreprise (+500 salariés) dans le secteur d'activité l'immobilier

Implantée localement en Gironde (1 siège, 12 agences)

Objectif : Construisez un plan de prise en charge des activités du SI

Concentrez-vous sur l'aspect de traitement des activités, votre travail permettra de bâtir un service robuste et performant

- Les consignes dans les parties suivantes sont là à titre indicatives
- Soyez créatifs, mettez-vous en situation et tentez de borner tous les périmètres
- Pour tous vos travaux concernant des process/workflow, n'hésitez pas à construire des diagrammes / logigrammes
 - Vous pouvez utiliser par exemple <https://app.diagrams.net/>

1.1 Livrables attendus

- Créer un plan de prise en charge (document livrable)

1.2 Organisation du Support

Cette partie présente un exemple d'organisation du service desk (sur l'aspect support) sur laquelle vous pouvez vous reposer pour construire votre livrable.

Pôle Front Office

- Assure le centre d'appel
- Enregistrement, traitement initial des demandes (toutes sources)
- Résolution des incidents de niveau 1
- Escalade et suivi des incidents vers niveau 2

Pole Back Office

- Équipe qui intervient dans la résolution d'incidents de niveau 2
- Escalade et suivi des incidents vers niveau 3
- Gestion des problèmes liés aux systèmes (infrastructure/...)

- Cohérence de la BDD de connaissances et procédures

Pole Expert/Métier

- Équipe qui intervient dans la résolution d'incidents de niveau 3
- Équipe de développement/DevOps → Gestion du changement (applicatifs métiers)
- Gestion de problèmes liés à la maintenance des applicatifs métiers

Pole Atelier

- Diagnostic et réparation des postes utilisateurs / matériel
- Préparation des nouveaux postes & postes de remplacement

Pole Qualité

- Production de statistiques relatives aux activités, aux traitements et au niveau de service
- Amélioration continue

2 Elements à intégrer dans le livrable

Il s'agit d'une liste non exhaustive destinée à vous guider. Rajoutez tout élément que vous jugerez utile.

2.1 Définition des objectifs stratégiques

- Prenez un peu de recul et pensez à l'intégration de cette gestion dans un service desk
- Définissez les objectifs & missions de votre équipe qui traitera les activités

2.2 Construire le référentiel de support

- Identifier les futurs utilisateurs de ce système
 - Mettre en place une prise en charge adaptée à chaque typologie d'utilisateur
- Construire une taxonomie couvrant les différents domaines d'interventions
 - Cette taxonomie (tout ou partie) pourra être proposée aux utilisateurs en tant que liste prédéfinie de demandes types
- Préparer un référentiel complet permet de qualifier correctement les tickets
 - Catégorisation
 - Sous-catégorisation si nécessaire
 - Environnement technique
 - Priorité
 - Criticité
 - Sévérité
 - ...
- Ne pas oublier pas les critères secondaires du référentiel qui peuvent participer à la qualification
 - Description (Ex: Est-il possible d'établir des recommandations destinées aux utilisateurs ?)
 - Date et heure
 - ...

2.3 Organiser l'engagement de service

- Créer une matrice permettant de visualiser les niveaux de SLA (degré d'urgence) en fonction des effectifs du service desk

2.4 Gestion des activités

- Bâtir un algorithme robuste qui traite toute la chaîne des activités
 - Typologies : Événement - Incident - Problème - Demande - Changement
 - Source des activités → Traitement → Suivi
 - A quel moment intervient l'ouverture d'un ticket ?
 - Ne pas oublier d'intégrer un flux de demande de précision à vos utilisateurs
- Gérer les composantes :
 - Identification unique de l'activité
 - Adressage
 - Escalade
 - Effort
 - Reporting
 - ...
- Imaginer la relation entre le(s) workflow, les process et les SLA
 - Indiquer des délais clairs de traitement
- Penser à préciser les conditions de changement d'état dans le workflow en fonction des différents acteurs (→ qui peut faire quoi ?)

2.5 Bâtir une relation client

Même si vous êtes un service interne à une entreprise, il est important de considérer vos utilisateurs comme des clients.

- Il est important de concevoir une méthode de traitement prenant en compte les files d'attente (backlog) qui peuvent se construire au fil du temps
- Cette backlog doit intégrer des indicateurs et des processus automatisés qui gèrent des dépassements de capacité, de délais de traitements, etc.
- N'oubliez pas le maillon essentiel du reporting et de la communication !
 - Trouvez les KPI importants et significatifs
 - Mettez en avant des campagnes de communication pertinentes pour valoriser le service apporté

2.6 Et les outils ?

- Le sujet des outils (GLPI, Jira, ...) sera abordé dans la suite du cours, c'est donc une partie facultative

- Si vous le souhaitez vous pouvez anticiper cela
 - N'hésitez pas à intégrer un benchmark dans ce cas-là