

Questions ouvertes

En vous basant sur votre expérience en entreprise ou sur une étude de cas vue en cours,

1. Décrivez un (votre) processus de la gestion des incidents,
2. Mettez une stratégie en place par rapport au contexte de l'entreprise ou de l'étude,
3. Expliquez vos choix,
4. Identifier / implémenter les améliorations.

Etude de cas

INFO Consulting est une entreprise de taille moyenne avec plusieurs sites répartis géographiquement. Elle propose des services et des produits à ses clients grâce à une infrastructure informatique complexe. INFO Consulting accompagne la mise en production des services et produits, sans processus d'amélioration continue. Au fil du temps, les utilisateurs se plaignent que les services et les produits ne suivent pas les exigences liées aux évolutions métier.

La description est volontairement succincte. Dans vos réponses, vous resterez sur des préconisations générales. L'objectif est de montrer que vous avez compris les différentes étapes listées ci-dessous.

On vous demande :

1. D'analyser la situation initiale,
2. De définir des objectifs pour mettre en place des processus d'amélioration continue,
3. D'identifier les étapes liées à l'amélioration continue,
4. De donner des conseils de mise en œuvre de ce(s) processus,
5. De préconiser des mesures des résultats (indicateurs de performance),
6. D'évaluer les améliorations attendues par la mise en place de ce(s) processus.