

Collecte d'informations pour projet de fin d'année - BTS SIO

Dans le cadre de notre BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), nous réalisons un projet de fin d'année portant sur le développement d'une application de gestion des incidents et des maintenances informatiques pour une PME.

Pour bien orienter notre travail et garantir qu'il corresponde aux attentes, nous avons besoin de recueillir certaines informations essentielles sur vos processus actuels et vos besoins spécifiques.

Les questions abordent notamment :

- Vos méthodes actuelles de gestion des incidents et des maintenances,
- Vos attentes vis-à-vis d'une solution de gestion centralisée,
- Les fonctionnalités prioritaires que vous souhaiteriez voir intégrées.

Ces informations sont essentielles pour la réussite de notre projet.

Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire en fonction de votre poste et de vos responsabilités dans l'organisation.

Information personne consultée	
NOM	
PRENOM	
POSTE	
ENTREPRISE	

Questions générales

Comment les incidents et les demandes de maintenance sont-ils actuellement signalés ?

Quels outils ou canaux utilisez-vous aujourd'hui (emails, appels, tableurs, etc.) ?

Quels sont les principaux problèmes rencontrés avec le système actuel ?

Combien d'incidents ou de demandes traitez-vous en moyenne chaque semaine ?

Y a-t-il des périodes avec un volume plus élevé de demandes ?

Quelles sont vos attentes principales pour une nouvelle application ? (ex. : simplicité d'utilisation, rapidité, suivi détaillé).

Questions pour les utilisateurs finaux

Comment aimeriez-vous signaler un incident ou faire une demande de maintenance ? (formulaire en ligne, application mobile, etc.)

Quelles informations seriez-vous prêt(e) à fournir lors de la soumission d'un ticket ? (ex. : description, urgence, service concerné).

Avez-vous besoin d'être informé(e) des étapes de résolution ? Si oui, par quels moyens (email, SMS, notifications dans l'application) ?	
Quelles informations devraient apparaître dans le suivi ? (statut du ticket, nom du technicien, date prévue de résolution, etc.)	
À quelle fréquence souhaitez-vous recevoir des mises à jour sur vos tickets ?	
Combien de temps est acceptable pour une première réponse à un ticket soumis ?	
Quels appareils utilisez-vous principalement pour travailler ? (ordinateur, smartphone, tablette).	
<p>Questions pour les techniciens</p>	
Comment souhaitez-vous recevoir les tickets ? (via un tableau de bord, par email, autre).	
Préférez-vous que les tickets soient automatiquement attribués ou laissés à la prise manuelle ?	
Comment catégorisez-vous les incidents ? (type de problème, niveau de priorité, service concerné).	

Avez-vous besoin d'un système pour gérer les dépendances entre tickets ? (par exemple, un incident bloquant d'autres tâches).	
Quels indicateurs sont importants pour évaluer votre travail ? (temps de résolution moyen, volume de tickets traités, etc.).	
Avez-vous besoin de notifications pour les tickets urgents ou en retard ?	
Quels outils ou intégrations supplémentaires vous seraient utiles dans l'application ? (base de connaissances, chat avec les utilisateurs, etc.).	
Questions pour les responsables de service	
Quels types de rapports aimeriez-vous obtenir ? (tickets par service, temps de résolution moyen, problèmes récurrents).	
À quelle fréquence ces rapports devraient-ils être générés ? (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle).	
Souhaitez-vous définir des règles de priorité spécifiques (par service, type de problème, urgence) ?	
Avez-vous besoin d'une fonction d'escalade pour les incidents critiques ?	

Quels types d'informations devraient figurer dans une base de connaissances ? (FAQ, guides de dépannage, procédures internes).	
Comment les techniciens ou utilisateurs devraient-ils accéder à ces informations ?	
Qui devrait avoir accès à quelles informations ? (ex. : seuls les responsables peuvent voir les rapports complets).	
Quelles sont vos exigences en termes de conformité (RGPD, autres normes internes) ?	
Questions techniques et organisationnelles	
Avez-vous besoin que l'application soit intégrée à d'autres outils existants ? (ERP, système de messagerie, etc.).	
Utilisez-vous déjà une API pour la gestion des emails ou des SMS ?	
Quels événements doivent déclencher une notification (création, mise à jour, résolution d'un ticket) ?	
Préférez-vous un mode de notification en temps réel ou des résumés périodiques ?	

Combien de types de rôles d'utilisateurs identifiez-vous ? (utilisateurs standards, techniciens, administrateurs).

Quels privilèges devraient être associés à chaque rôle ?

Avez-vous une préférence pour le déploiement de l'application ? (cloud, serveur local).

Quels sont vos besoins en termes de sauvegardes et de continuité de service ?