



Cahier des charges

Système de gestion de requêtes techniques (SYGERT)

John Freddy Llano Ruiz

Olga Mariño

Version 1

Contexte

L'entreprise financière *Quebecière* fondée en 1970 à Québec compte actuellement plus de 8 millions de clients et vingt mille employés partout au Canada.

L'entreprise vise une expansion de ses opérations aux États-Unis. Cette expansion nécessitera une plus grande capacité opérationnelle et une augmentation de l'efficacité.

Dans le cadre de cette expansion des activités de *Quebecière*, la Direction des Technologies de l'Information (DTI) a reçu un important mandat du vice-président administratif pour l'implantation d'un système d'information qui permettra la gestion de l'ensemble des requêtes techniques au sein de la compagnie.

Demande de solution technologique

Département de technologie de l'information,

Comme vous le savez déjà, *Quebecière* a pour objectif cette année d'élargir ses opérations en Amérique du nord. Cela nécessite, entre autres, une évolution de sa capacité opérationnelle. L'un des projets les plus importants pour rencontrer cette nouvelle réalité est de disposer d'un système d'information permettant une gestion efficace de toutes les requêtes techniques. En d'autres termes, nous avons besoin d'un système pour la gestion des requêtes de matériels et de logiciels dans l'ensemble de la compagnie.

Actuellement, la gestion des requêtes se fait de façon manuelle. Un employé envoie une requête par courriel à son supérieur et celui-ci transfère le courriel au département responsable. Le chef du département assigne une personne pour répondre à la requête. Dès que le travail est réalisé, cette personne envoie un courriel à toutes les personnes concernées pour leur confirmer que la requête a été traitée. Cette manière de faire ne permet pas de gérer de façon appropriée les requêtes. D'une part, il n'y a pas de moyen de savoir combien de temps prend le traitement des

requêtes. D'autre part, l'interaction avec d'autres systèmes informatiques (ressources humaines, système comptable) n'est pas automatique.

Nous souhaitons disposer d'un système qui soit plus efficace, automatique et qui soit en communication avec les autres systèmes d'information de l'entreprise. Ce système doit gérer les requêtes, c'est-à-dire enregistrer une requête, repérer l'état des requêtes, etc. De plus, nous voulons conserver une trace des dépenses associées au traitement des différentes requêtes dans notre système comptable.

Également, le système devra identifier clairement chaque personne dans le système et, en fonction de son profil (notamment son statut dans la compagnie), lui donner accès à des options différentes. Cela nécessite une communication entre le système de gestion des requêtes et le système de gestion des ressources humaines.

Merci beaucoup,

François Généreux, *Vice-président administratif Quebecière*

En considérant la demande reçue, la définition du système a été élaborée et validée avec le client. Le système doit avoir au moins les fonctionnalités suivantes.

Traiter une requête

Le traitement d'une requête commence avec la création d'une nouvelle requête. Cette demande peut être enregistrée par n'importe quel employé dans n'importe quel bureau et elle doit être exécutée par un employé du département responsable. Pendant sa création, il faut choisir le type de requête et entrer une priorité désirée et de façon optionnelle une description.

Après avoir été enregistrée, la requête doit être acheminée automatiquement au chef du département auquel l'employé appartient. À ce moment-là, elle peut être approuvée, annulée ou rejetée par le chef de département. Si elle est rejetée, l'employé qui l'a enregistrée dispose de l'une des deux options suivantes :

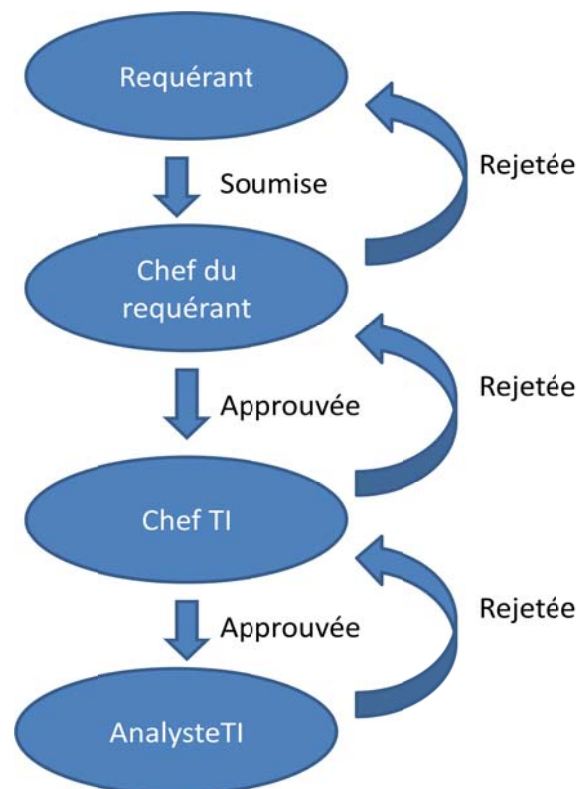
- 1) Ajouter plus d'informations et la renvoyer;
- 2) Annuler la requête.

Si la requête a été approuvée, elle est assignée au chef TI responsable de l'exécuter.

L'entreprise veut que le système fasse une suggestion au chef TI des ressources les plus appropriées pour exécuter la tâche en considérant les disponibilités et l'expertise des employés du département responsable. C'est le chef TI qui finalement assigne la requête à l'un des membres de son département. La personne chargée d'exécuter la tâche reçoit une notification et il peut l'accepter ou la rejeter en ajoutant une justification. Dans le cas où la tâche est rejetée, elle est retournée au chef TI responsable pour qu'elle soit assignée à un autre employé.

Quand l'employé finit l'exécution de la requête, il utilise le système pour ajouter des informations comme le coût de l'exécution, le temps d'exécution, des commentaires et pour changer l'état de la requête à « Exécutée ».

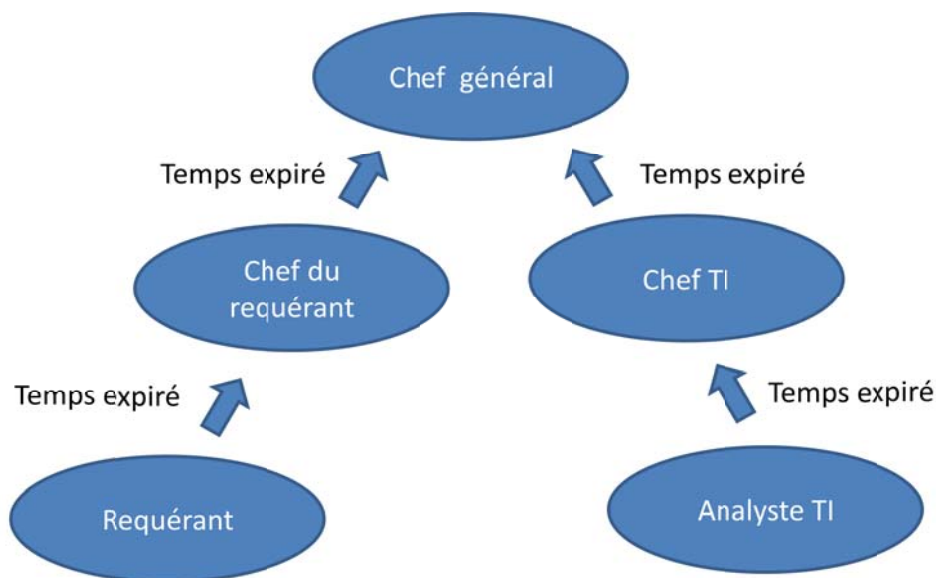
La figure suivante montre la hiérarchie d'acheminement d'une requête en passant par tous les acteurs qui participent au processus.



Il se peut que les requêtes soient plus complexes et qu'elles doivent être divisées en sous-requêtes. La division d'une requête en sous-requêtes doit être aussi prédéfinie dans le système. Une fois que le chef du requérant approuve l'exécution de la tâche, le système doit acheminer chaque sous-requête au département responsable. Par exemple, si l'utilisateur fait une requête pour l'installation d'un système client SAP, celle-ci doit être divisée en plusieurs installations et configurations (Configuration de client Oracle, création et configuration d'utilisateur, installation de l'application client). Cependant, pour le requérant, il n'y aura qu'une seule requête.

L'une des options essentielles du système est la validation du temps de service. L'application doit gérer le temps de service de chaque requête (c'est-à-dire le temps maximal pour exécuter une requête ou une sous-requête) et le temps de réponse à chaque étape du processus (celui-ci est un paramètre global du système). Par exemple, le chef du département recevant la requête a un temps maximal pour l'approuver ou la rejeter. Si l'un des temps n'est pas respecté la requête est renvoyée à son supérieur. Ce processus est de type « escalade ».

La figure ci-dessous montre la hiérarchie d'escalade lorsque le temps d'exécution n'est pas respecté.



Repérer/modifier une requête

Il est important de prendre en compte que, dès que la requête est dans le système, il est possible de la repérer afin d'en connaître l'état. De plus, si une requête n'est pas encore approuvée par le chef du département responsable de son exécution, elle pourra être modifiée ou annulée. Cependant, la priorité peut être changée au cours de l'exécution seulement par un supérieur.

Gérer les types de requête

Les types de requêtes sont prédéfinis dans le système, mais il est possible de créer un nouveau type, le modifier, le supprimer et lister les types de requêtes existants. Chaque type de requête doit avoir un nom, une description, le département responsable, un employé responsable dans ce département, le temps maximal de service et le coût approximé d'exécution.

S'il s'agit d'un type de requête qui a plusieurs sous-requêtes, il y aura un type de requête principale et une ou plusieurs sous-requêtes associées. Pour chaque sous-requête et pour la requête principale, il faut inclure les informations énoncées ci-dessus.

Gérer la sécurité

Le système doit aussi gérer la sécurité des utilisateurs. Chaque utilisateur du système doit faire partie d'un ou plusieurs groupes. Un groupe disposera d'un ensemble de privilèges qui permettra l'accès aux différents options (créer une requête, modifier une requête, entre autres). L'utilisateur devra toujours s'authentifier avant d'entrer dans le système.

Quatre groupes et donc quatre profils ont été définis (Général, Administrateur, Modificateur et Exécuteur) :

- Le profil **Général** inclus tous les employés ayant accès au système. Ce groupe permet de traiter une requête, la repérer et lister les requêtes dont il est responsable.

- Les administrateurs du système appartiennent au groupe **Administrateur**, qui leur permettent de modifier l'information d'une requête (autre que l'état), de gérer les types de requêtes, ainsi que de faire toute la configuration des utilisateurs et des groupes dans le système.
- Le groupe **Modificateur** a été défini pour les chefs de la compagnie qui peuvent modifier l'information d'une requête (autre que l'état).
- **Exécuteur** est un profil pour les analystes TI qui exécute les requêtes. Ils peuvent modifier l'état d'une requête et aussi ajouter des informations comme le coût de l'exécution, le temps d'exécution et des commentaires.

Ces groupes seront prédéfinis dans le système mais il se peut qu'ils soient modifiés ou qu'un autre groupe soit créé.

Interagir avec des autres systèmes

Finalement, le système doit aussi considérer l'interaction avec d'autres systèmes internes. Premièrement, il est question du système de gestion des ressources humaines pour l'obtention d'information sur les employés. Ces informations sont indispensables pour identifier les employés, permettre leur accès au système (authentification) et pour acheminer les requêtes. De plus, le système doit interagir avec le système comptable pour contrôler les dépenses associées à l'exécution de chaque requête.