

## Réponses aux demandes dans ITAC

**Objectif**  
95 % des reponses aux demandes ITAC sous 5 jours

### Description de l'indicateur

Cet indicateur permet de suivre les reponses aux demandes dans ITAC selon 3 cycles.

**Court** : S'applique aux demandes qui peuvent être traitées par l'équipe DTC locale, sans intervention d'un service externe ou besoin d'une quelconque validation

**Moyen** : s'applique aux demandes nécessitant une validation (budget, hiérarchique,...) ou transmise à un service externe avec un délai maîtrisable (ex : demande d'AD). La DTC locale est porteur de la réalisation, mais attend l'action d'un contributeur.

**Long** : Les demandes pour lesquelles la DTC ne peut donner ni un cout ni un délai réels mais uniquement une estimation et un planning prévisionnel.

### Calcul de l'indicateur

- **Nbre demande Cycle court < 5 jours ouvrés** : Nbr de demandes en cycle court passées au statut « Résolue » ou « Fermée » en moins de 5 jours ouvrés
- **Nbre demande Cycle moyen < 5 jours ouvrés** : Nbr de demandes en cycle moyen passées au statut « En attente de validation » ou « En cours de réalisation » ou « Résolue » ou « Fermée » ou « prise en charge » ou « en attente budgétaire » en moins de 5 jours ouvrés  
Attention, Les statuts « Dossier à compléter », « en attente », « A programmer » et « en cours d'étude de faisabilité » ne sont pris en compte pour ce cycle
- **Nbre demande Cycle long < 5 jours ouvrés** : Nbr de demandes en cycle long dont le statut n'est plus « ouverte » en moins de 5 jours ouvrés

#### DÉFINITION DES JOURS OUVRÉS :

Les jours ouvrés correspondent aux jours de travail des techniciens de la DTC, soit de 8h à 17h du lundi au vendredi.

Les jours fériés sont considérés comme ouvrés dans ITC car il n'y a pas de calendrier spécifique dans l'univers.

#### CALCUL DU TEMPS DE RÉPONSE À LA DEMANDE :

**DATE PEC CYCLE = DATE PRISE EN COMPTE POUR LE CYCLE**

La dimension « Date PEC cycle » correspond à la date où le ticket est passé dans un statut correspondant à une validation de la réponse de la demande. Il dépend donc du type de cycle.

L'indicateur « Délai PEC cycle » correspond au temps de réponse à la demande en jours ouvrés. Il est calculé de la façon suivante : Date PEC cycle - Date de création du ticket.

Les données ITAC sont intégrées à la base de données ITC tous les dimanches. Les tickets ayant été créés plus de cinq jours auparavant, et n'ayant pas eu de changement de statut permettant d'obtenir une « Date PEC cycle », reçoivent une « date PEC Cycle » à la date d'intégration afin d'être considérées comme hors délai de réponse.

**Source des données**  
ITC (source de données ITAC)

**Porteur de l'indicateur**  
Arnaud Buguet

**Fréquence d'analyse**  
Mensuelle