

BUT / Objectif / KPI

En fait, un but n'est pas mesurable, ni défini dans le temps, ni réalisable en entier contrairement à un objectif.

– Exemple de but : « Améliorer le chiffre d'affaires »

– Exemple d'objectif : « Augmenter les ventes de 10% l'an prochain »

Un bon objectif est un objectif qui oriente les actions dans le sens de la stratégie ou tout au moins de la démarche de progrès choisie.

Un bon objectif est aussi un objectif qui recueille le plein assentiment du décideur ou de l'équipe en charge de l'appliquer.

Un KPI (de l'anglais Key Performance Indicator) doit mesurer le progrès réalisé / ou à réaliser pour atteindre un but stratégique.

Il doit permettre :

d'évaluer la performance

de réaliser un diagnostic

de communiquer

d'informer

de motiver

de progresser en permanence

Objectif SMART

Le management par les objectifs préconise la démarche SMART qui définit les caractéristiques d'un objectif acceptable :

Specific : spécifique / simple

Measurable : mesurable

Achievable : atteignable

Realistic : réaliste, orienté résultat

Time-related : borné en temps, évaluable sur la durée

<http://www.indicateurs-performance.fr/>

http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/Main_Page

Gestion des incidents ITIL KPI

Key Performance Indicator (KPI) Indicateur clé de performance (KPI)	Definition / Définition
Number of repeated Incidents Nombre d'incidents répétés	Number of repeated Incidents, with known resolution methods. Nombre d'incidents répétés, avec des méthodes de résolution connues
Incidents resolved Remotely Incidents résolus à distance	Number of Incidents resolved remotely by the Service Desk Nombre d'incidents résolus à distance par le Service Desk (without carrying out work at user's location) (sans effectuer des travaux à l'emplacement de l'utilisateur)
Number of Escalations Nombre d'escalades	Number of escalations for Incidents not resolved in the agreed resolution time Nombre d'escalades pour les incidents non résolus dans le temps de résolution accepté
Number of Incidents Nombre d'incidents	Number of incidents registered by the Service Desk Nombre d'incidents enregistrés par le Service Desk grouped into categories / regroupés en catégories
Average Initial Response Time Moyenne du temps de réponse initial	Average time taken between the time a user reports an Incident and the time that the Service Desk responds to that Incident Délai moyen entre le moment où un utilisateur signale un incident et le temps que le Service Desk répond à cet incident
Incident Resolution Time Temps de résolution des incidents	Average time for resolving an incident Temps moyen pour résoudre un incident grouped into categories / regroupés en catégories
First Time Resolution Rate Taux de résolution en premier temps	Percentage of Incidents resolved at the Service Desk during the first call Pourcentage des Incidents résolus au Service Desk lors du premier appel grouped into categories / regroupés en catégories
Resolution within SLA Résolution dans les SLA	Rate of incidents resolved during solution times agreed in SLA Taux d'incidents résolus pendant les périodes convenues dans le SLA grouped into categories / regroupés en catégories
Incident Resolution Effort	Average work effort for resolving Incidents

Effort en résolution des incidents	L'effort de travail moyen pour résoudre les incidents grouped into categories / regroupés en catégories
------------------------------------	--

ITIL KPIs Problem Management Problème de gestion ITIL KPI

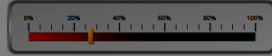
Key Performance Indicator (KPI) Indicateur de performance clé (KPI)	Definition Définition
Number of Problems Nombre de problèmes	Number of Problems registered by Problem Management Nombre de problèmes enregistrés par la gestion des problèmes grouped into categories / regroupés en catégories
Problem Resolution Time Temps de résolution de problèmes	Average time for resolving Problems Temps moyen pour résoudre les problèmes grouped into categories / regroupés en catégories
Number of unresolved Problem Nombre de problèmes non résolus	Number of Problems where the underlying root cause is not known at a particular time Nombre de problèmes où la cause racine sous-jacente n'est pas connue à un moment particulier
Number of Incidents per Known Problem Nombre d'incidents par Problème connu	Number of reported Incidents linked to the same Problem after problem identification Nombre d'incidents déclarés liés au même problème, après l'identification du problème
Time until Problem Identification Temps jusqu'à l'identification des problèmes	Average time between first occurrence of an Incident and identification of the underlying root cause Temps moyen entre la première occurrence d'un incident et l'identification de la cause racine sous-jacente
Problem Resolution Effort Effort de résolution de problèmes	Average work effort for resolving Problems L'effort de travail moyen pour résoudre les problèmes grouped into categories / regroupés en catégories

Period Jan 09 Hierarchy All

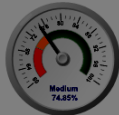
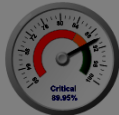
View Report

Service Desk Dashboard for Jan 09

Service Desk Score



% Service Requests Resolved within Target



% SRs Escalated



% SRs Misrouted



% SRs Re-opened



% SRs Created by Users



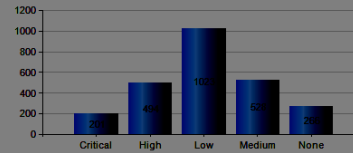
% Calls Abandoned



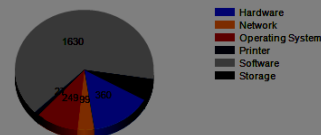
Avg Call Answer Time



Service Requests by Priority



Service Requests by Category



Calls Offered

