

ENONCE

SUPPITECH est une entreprise technologique de 900 employés spécialisée dans les solutions industrielles de pesage et emballage avec un ERP propriétaire intégré.

Son organisation est composée de :

- Une direction commerciale qui est au contact de tous les clients industrielles et partenaires de revente
- Une direction production des machines de pesage et emballage
- Une direction informatique (IT) comportant le développement logiciel (développement, architecture, veille) et le support (production, helpdesk)
- Une direction administrative (comptabilité, facturation, RH)
- La direction générale

Aujourd’hui l’entreprise est en plein essors mais le support IT (Helpdesk) rencontre des difficultés :

- Temps de réponse élevés à la prise des appels des clients (moyenne de 10 minutes d’attente) et à la résolution des incidents (temps moyen une journée)
- Mécontentement des utilisateurs internes
- Manque de visibilité sur les priorités dans l’organisation interne
- Beaucoup d’incidents répétitifs avec 40 % des tickets récurrents concernent les mots de passe et 25 % concernent les accès VPN

La Direction Générale demande au directeur informatique d’améliorer la qualité de service.

1) Définissez les parties prenantes : fournisseur / consommateur, et leurs relations

1.1) Fournisseur / consommateur

1.2) Identifier les relations fournisseur / consommateur

Côté fournisseur	Côté consommateur

1.3) Identifier la cocréation de valeur

Cocréation de valeur

La valeur n'est créée que si : ...

2) Rédiger une note expliquant les raisons pour lesquelles l'adoption de l'approche SVS d'ITIL au sein de la société serait bénéfique pour atteindre les objectifs

3) Appliquez le SVS (Service Value System) à la situation

2.1) Identifier les principes directeur applicables à ce cas

Principes directeur	Application
Privilégier la valeur	
Commencer là où vous êtes	
Avancer par itération avec des retours	
Collaborer et promouvoir la visibilité	
Penser et travailler de manière holistique	
Optimiser et automatiser	
Opter pour la simplicité et rester pratique	

2.2) Comment la gouvernance peut-elle être implémentée ?

La Direction met en place ... pour ...

2.3) Qu'allez-vous faire pour ce cas dans la Chaîne de valeur (Service Value Chain)

Activité SVC	Application
Planifier	
Améliorer	
Engager	
Conception & transition	
Obtenir & construire	
Fournir & soutenir	

2.3) Choisissez dans le tableau ci-dessous quelles pratiques ITIL vous allez utiliser ?

Les pratiques générales de gestion	Les pratiques de gestion de service	Les pratiques de gestion technique
<ul style="list-style-type: none">• L'amélioration continue• Gestion de la sécurité informatique• Gestion des relations• Gestion des fournisseurs • Gestion de l'architecture• Gestion des connaissances• Les mesures et les rapports• Gestion du changement organisationnel• Gestion du porte-feuille• Gestion de projet• Gestion des risques• Gestion de service financier• Gestion de la stratégie• Gestion de la main-d'œuvre et des talents	<ul style="list-style-type: none">• Surveillance et gestion des événements• Gestion des incidents• Gestion des problèmes• Centre de service• Gestion des requêtes• Gestion des actifs IT• Gestion de la configuration du service• Contrôle des changements• Gestion des Mises en production• Gestion des niveaux de services • Gestion de la disponibilité• Gestion de la capacité et de la performance• Gestion du service continuité• Analyse commerciale• Gestion du service catalogue• Service conception• Service validation et test	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de déploiement• Gestion de l'infrastructure et des plate-formes• Gestion des logiciels de développement