

L3 MIAGE — TD n°7 – ITIL (Corrigé)

1. Gestion des services

a) Personnes impliquées.

L'activité d'EcoRiders fait intervenir plusieurs parties prenantes :

- **Collaborateurs internes** : les trois fondateurs (Alice pour la comptabilité et l'administration, Bob pour la planification et la logistique, Charles pour la maintenance et les achats) et les coursiers (environ 40 livreurs étudiants). D'autres profils peuvent apparaître avec la mise en place d'un service desk (agents de support, responsable qualité).
- **Clients** : particuliers et entreprises qui commandent des livraisons ponctuelles ou régulières. Les clients souhaitent un service rapide et fiable.
- **Partenaires/fournisseurs** : restaurants et boutiques partenaires, fournisseurs de scooters et de batteries, éditeurs de logiciels (GreenRoute, EcoCall, StockPro).

b) Services ou produits proposés.

EcoRiders fournit des **services de livraison écologique** :

- **Livraisons express** à vélo cargo ou scooter électrique pour des colis jusqu'à 30 kg.
- **Livraisons programmées** (créneaux horaires définis à l'avance) et **tournées quotidiennes** pour les commerces.
- **Abonnements** pour les entreprises qui ont des envois réguliers (paiement mensuel et tarifs préférentiels).
- **Portail Web et application mobile** (en projet) permettant de réserver une course, suivre le colis en temps réel et recevoir une preuve de livraison.

c) Processus de livraison.

Le processus type comprend :

1. **Prise de commande** : le client appelle EcoRiders ou saisit sa demande via le portail/app. Bob crée un ticket dans EcoCall et collecte les informations (adresse de ramassage, destination, délai souhaité).
2. **Planification** : Bob saisit la demande dans GreenRoute qui calcule le meilleur itinéraire selon le trafic, les priorités et la localisation des coursiers. Il assigne ensuite la course à un livreur disponible.
3. **Ramassage** : le coursier reçoit la mission sur son smartphone, se rend à l'adresse de prise en charge et récupère le colis.
4. **Livraison** : le coursier suit l'itinéraire proposé, livre le colis au destinataire et confirme la livraison dans l'application ; une notification est envoyée au client.
5. **Facturation et suivi** : Alice génère la facture à partir des informations du ticket et l'envoie au client ; les données sont archivées pour l'analyse des performances.

d) Partenaires.

Les principaux partenaires sont :

- **Commerces et restaurants** qui utilisent EcoRiders comme solution de livraison.
- **Fournisseurs de matériel** (scooters électriques, batteries, équipements de sécurité) et ateliers de maintenance.
- **Éditeurs de logiciels** pour la planification, la gestion des tickets et des stocks.

2. Centre de services ITIL

Dans ITIL 4, le service desk est décrit comme **le point de contact unique entre l'équipe IT et ses utilisateurs**, chargé de la gestion des incidents, des demandes et de la communication. Un centre de services moderne doit être empathique, intégré aux autres pratiques ITIL et orienté vers la valeur .

Pour EcoRiders, un tel centre de services pourrait être structuré comme suit :

Compétences nécessaires :

- **Communication et empathie** : écouter les clients et les coursiers, comprendre leurs besoins et expliquer clairement les solutions. L'ITIL met l'accent sur le service empathique pour améliorer l'expérience utilisateur.
- **Gestion des incidents et des demandes** : savoir enregistrer, catégoriser et prioriser les tickets, puis les résoudre ou les escalader selon leur impact, en respectant les SLA.
- **Connaissance des outils** : maîtrise des logiciels GreenRoute, EcoCall et StockPro, des applications mobiles et du portail Web. Capacité à générer des rapports et suivre les indicateurs de performance.
- **Compétences techniques** : compréhension de base des scooters électriques, des batteries et des smartphones pour assister les coursiers en cas de panne ou de dysfonctionnement.
- **Sens du service et orientation business** : comprendre comment chaque demande ou incident affecte la satisfaction client et l'activité globale, et adapter la réponse en conséquence.

Services couverts :

- **Support aux clients** : assistance pour la réservation de courses, la facturation, les réclamations, l'annulation ou la modification de livraisons.
- **Support aux coursiers** : aide en cas de panne de scooter ou de batterie, problèmes d'itinéraire, difficultés avec l'application mobile. Le service desk agit comme **pont de communication** entre les utilisateurs et les équipes techniques.
- **Gestion des incidents** : enregistrement, diagnostic et résolution rapide des incidents liés aux systèmes (panne du planificateur, indisponibilité de l'application). Les tickets sont catégorisés et routés vers la bonne équipe.
- **Gestion des demandes de service** : création de comptes clients, paramétrage d'abonnements, demandes de matériel ou de formation pour les coursiers.
- **Suivi des SLA et reporting** : contrôle des délais de prise en charge et de livraison, suivi des indicateurs (taux de réussite, taux de réclamation), production de rapports pour l'amélioration continue freshworks.com.

3. Gestion des problèmes : diagramme d'Ishikawa

Le diagramme d'Ishikawa permet d'identifier les causes potentielles d'un problème en les répartissant par catégories.

Pour EcoRiders, les causes de retards, de pertes de colis ou d'insatisfaction peuvent être analysées ainsi :

Personnel :

- Manque de formation des coursiers (utilisation des applications, gestion des imprévus).
- Fatigue ou surcharge de travail lors des pics d'activité.
- Communication insuffisante entre Bob et les coursiers (instructions incomplètes ou peu claires).
- Turnover élevé des étudiants entraînant une perte d'expérience.

Processus :

- Absence de procédure standardisée pour la saisie des commandes et l'attribution des missions.
- Données de planification parfois incorrectes (adresse erronée, horaires non mis à jour).
- Absence de contrôle systématique des colis (étiquetage et traçabilité insuffisants).
- Manque d'escalade formelle pour les incidents majeurs (ex. panne du système GreenRoute).

Matériel et technologies :

- Pannes de scooters électriques ou batteries défaillantes.
- Smartphones des coursiers en mauvais état ou application mobile instable.
- Bugs dans GreenRoute entraînant des itinéraires incohérents.
- Équipement de protection individuel usé (casques, gilets).

Environnement :

- Circulation dense et travaux entraînant des détours imprévus.
- Conditions météorologiques défavorables (pluie, neige) ralentissant les livraisons.
- Difficultés d'accès dans certaines zones (piétonisation, barrières physiques).
- Incivilités ou risques de vol de colis.

En structurant ces causes dans un diagramme en arêtes de poisson, l'entreprise visualise les facteurs influençant sa performance et peut ensuite prioriser les actions correctives.

4. Détail des problèmes

a) Éléments déclencheurs.

Les problèmes peuvent être déclenchés par :

- **Équipement défaillant** (batteries en fin de vie, scooters mal entretenus, application mobile en panne).
- **Planification inadéquate** (mauvaises informations sur les adresses, nombres de livraisons sous-estimés, réaffectations de dernière minute).
- **Surcharge de travail** lors des heures de pointe entraînant des retards et du stress.
- **Conditions externes** (météo, embouteillages, travaux) créant des imprévus.
- **Erreurs humaines** (mauvaise saisie des coordonnées, colis mal étiqueté, oubli de signature de réception).

b) Personnes impliquées et rôles.

- **Bob (planificateur)** : réceptionne les demandes, les saisit dans EcoCall, planifie les tournées dans GreenRoute, assigne les missions, assure la communication avec les coursiers. Il doit veiller au respect des SLA.
- **Alice (administration)** : gère la facturation et les contrats, suit les réclamations clients et les remboursements éventuels.
- **Charles (maintenance)** : assure l'entretien des scooters et batteries, gère le stock de pièces de rechange et coordonne les réparations urgentes.
- **Coursiers** : exécutent les livraisons, signalent les incidents et mettent à jour l'état des missions dans l'application.
- **Clients** : signalent les incidents (colis non livré, retard) et fournissent des informations clés.
- **Support technique des éditeurs** : intervient en cas de problème logiciel ou d'intégration entre les systèmes.

c) Activités et résultats attendus pour Bob.

Bob doit :

- **Recevoir et qualifier les demandes** (vérifier l'adresse, le type de livraison, l'urgence).
- **Planifier les tournées** grâce à GreenRoute en optimisant les trajets et en tenant compte des contraintes (capacité des coursiers, horaires de fermeture des magasins).
- **Communiquer** les instructions aux coursiers (adresse de ramassage, particularités du colis, délais).
- **Suivre en temps réel** l'avancement des livraisons et réagir en cas d'aléa (replanifier, informer le client).
- **Clore la mission** en s'assurant que la livraison a été effectuée et en saisissant les informations nécessaires pour la facturation.

Les résultats attendus sont des livraisons ponctuelles, des tournées équilibrées et une satisfaction élevée des clients et des coursiers.

d) Informations souhaitées par Bob.

Afin d'améliorer ses décisions, Bob souhaiterait :

- Des **données en temps réel** sur la localisation des coursiers, le statut des batteries et l'avancement de chaque mission.
- Des **statistiques historiques** issues de GreenRoute, EcoCall et StockPro pour identifier les heures de pointe, les zones problématiques et les performances des coursiers.
- Une **intégration** entre les différents systèmes pour éviter la saisie multiple des informations (par exemple, mise à jour automatique des stocks après une livraison et remontée des incidents depuis l'application mobile).
- Des **alertes** sur les conditions externes (météo, travaux, embouteillages) afin d'adapter les itinéraires en conséquence.

e) Exemples de problèmes et d'erreurs connues.

- **Pannes de batterie imprévues** : certains scooters tombent en panne en milieu de tournée, obligeant le coursier à rentrer à pied ou à appeler un collègue.
- **Colis mal étiquetés** : le nom du destinataire est absent ou erroné, entraînant une livraison incorrecte et des recherches coûteuses.
- **Itinéraires incohérents** : GreenRoute propose un trajet plus long ou passe par une rue piétonne interdite, provoquant des retards.
- **Retard dû à une mauvaise saisie de l'adresse** : l'adresse de livraison a été saisie sur EcoCall avec une faute, le coursier doit appeler le client pour clarifier.
- **Application mobile qui plante** : l'application de suivi se ferme de manière inopinée, empêchant le coursier d'accuser réception du colis.

Ces problèmes récurrents constituent des **erreurs connues** ; ils doivent être consignés dans une base de connaissances avec leur cause et leur solution pour accélérer la résolution lors des prochains incidents.

5. Structuration de la gestion des problèmes

ITIL préconise de suivre un processus structuré pour la gestion des problèmes : détection, catégorisation/priorisation, investigation, enregistrement de l'erreur connue, création d'un contournement si nécessaire, puis résolution et clôture.

Le tableau ci-dessous propose une manière d'enregistrer et de traiter les problèmes chez EcoRiders (exemples) :

Problème	Catégorie	Criticité (1-5)	Cause première	Changement nécessaire	Résolution	Clôture
Pannes de batterie en milieu de tournée	Matériel	4	Batteries en fin de vie ou mal chargées	Mettre en place un plan de maintenance préventive des batteries et doter les coursiers de batteries de secours	Remplacer les batteries défaillantes, fournir une procédure de vérification quotidienne	Le problème est clos lorsque les incidents de batterie diminuent et que le plan de maintenance est appliqué systématiquement
Colis mal étiquetés	Processus/Humain	5	Manque de procédure d'étiquetage et contrôles insuffisants	Instaurer une double vérification à la prise en charge, utiliser des codes-barres ou QR codes pour chaque colis	Imprimer des étiquettes normalisées et scanner chaque colis lors du ramassage et de la livraison	Clôture après formation des coursiers et baisse significative des colis perdus

Itinéraires incohérents proposés par GreenRoute	Logiciel/Processus	3	Base de données cartographique obsolète ; paramètres d'optimisation mal configurés	Mettre à jour régulièrement les cartes et revoir les paramètres d'optimisation ; intégrer une remontée terrain des anomalies	Mettre à jour GreenRoute, activer les mises à jour automatiques et permettre aux coursiers de signaler des erreurs	Le problème est clos quand les itinéraires erronés ne se reproduisent plus et que les mises à jour sont planifiées
Application mobile instable	Logiciel	4	Version obsolète ; bugs non corrigés	Mettre en place une procédure de test et de mise à jour régulière de l'application ; prévoir un support technique	Déployer la dernière version de l'application, corriger les bugs signalés ; documenter les solutions	Clôture après suivi des mises à jour et diminution des incidents d'app crash
Manque d'intégration entre EcoCall et GreenRoute	Processus/Système	2	Les informations de commande doivent être saisies deux fois ; risque d'erreur	Mettre en place un connecteur permettant de synchroniser les données entre les outils	Développer ou acquérir un module d'intégration ; former le personnel à l'utiliser	Clôture quand les doubles saisies sont éliminées et que les utilisateurs confirment la fiabilité du connecteur

Ce tableau doit être mis à jour régulièrement et partagé avec les équipes. Chaque ligne suit le cycle de gestion des problèmes : identification, analyse des causes, définition d'actions correctives, mise en œuvre et vérification de la résolution. Les problèmes non critiques peuvent être traités avec un contournement en attendant la solution définitive, comme le prévoit le processus ITIL.

Remarque : Les réponses proposées sont indicatives et peuvent être adaptées en fonction des hypothèses ou des choix des étudiants. L'important est de structurer la réflexion selon les pratiques ITIL et de justifier les choix réalisés à partir de la situation décrite.