

L3 MIAGE — TD n°7 – ITIL

Ce TD se base sur un cas de gestion de services dans une PME en pleine croissance. Vous devrez mobiliser les bonnes pratiques d'**ITIL** pour analyser la situation et proposer une organisation plus professionnelle du support. Les questions reprennent les étapes classiques de la gestion de services (service desk) et de la gestion des problèmes.

Cas d'usage : EcoRiders

EcoRiders est une jeune entreprise lyonnaise qui assure la livraison de colis et de repas en centre-ville à l'aide de **scooters électriques** et de **vélos cargo**. La circulation dense et les restrictions de circulation dans la métropole ont créé une opportunité pour un mode de livraison agile et écologique. Les trois co-fondateurs — **Alice**, **Bob** et **Charles** — se partagent les tâches : Alice gère la comptabilité, la facturation et l'administration des commandes ; Bob répond au téléphone, planifie les livraisons et transmet les informations aux coursiers ; Charles assure l'entretien des véhicules et l'achat des équipements.

Pour améliorer l'efficacité, EcoRiders utilise plusieurs outils logiciels : un **planificateur d'itinéraires** (GreenRoute), un **système de tickets** pour enregistrer les appels clients (EcoCall) et un **outil de gestion des stocks** (StockPro) pour suivre l'état des véhicules et des batteries. L'entreprise travaille avec une quarantaine de livreurs étudiants à temps partiel.

EcoRiders souhaite devenir la référence de la **livraison express verte** à Lyon et accroître sa présence dans d'autres villes. Pour atteindre cet objectif, elle prévoit de :

- Équiper chaque coursier d'une **application mobile** afin de recevoir et de confirmer les missions ;
- Développer un **portail Web** permettant aux clients de réserver un coursier et de suivre leur colis ;
- Ouvrir un second bureau à Grenoble ou Marseille dans un horizon d'un an ;
- Professionnaliser la gestion des services et des problèmes en s'inspirant du référentiel ITIL.

Questions

Gestion des services.

ITIL définit le **service desk** comme le point de contact central entre l'IT et ses utilisateurs et lui confie la gestion des incidents, des demandes et de la communication. Pour formaliser cette gestion, répondez aux questions suivantes :

1. Qui sont les **personnes impliquées** dans l'activité d'EcoRiders ? (Collaborateurs, clients, partenaires)
2. Quels sont les **services ou produits** proposés par EcoRiders ? (Types de livraisons, abonnements...)
3. Quel est le **processus type** pour effectuer une livraison ? Décrivez les étapes de la prise de commande jusqu'à la livraison du colis.
4. Quels sont les **partenaires** de l'entreprise ? (Fournisseurs de matériel, restaurants, enseignes partenaires...)

Centre de services ITIL.

Vous êtes sollicité comme consultant pour mettre en place un **centre de services** conforme aux pratiques ITIL. En vous appuyant sur les caractéristiques d'un service desk moderne (empathique, intégré, centré sur l'entreprise et la valeur), décrivez :

1. Les **compétences** nécessaires pour le personnel du centre de services (communication, gestion des incidents, maîtrise des outils...) ;
2. Les **services couverts** par ce centre de services (support aux coursiers, assistance aux clients, gestion des demandes, suivi des SLA...).

Gestion des problèmes.

Afin d'identifier les causes des dysfonctionnements (colis perdus, retards, matériel défectueux), réalisez un **diagramme d'Ishikawa** (diagramme en arêtes de poisson). Le diagramme doit identifier au moins quatre catégories de causes (par exemple : **Personnel, Processus, Matériel, Environnement**) et lister quelques causes potentielles dans chaque catégorie.

Détail des problèmes.

Pour structurer la gestion des problèmes, répondez aux questions suivantes :

1. Quels sont les **éléments déclencheurs** des problèmes chez EcoRiders ? (Pannes de scooter, erreurs de planification, charge de travail...)
2. Qui est **impliqué** dans la résolution et quels sont leurs **rôles** ? (Courriers, planners, techniciens, clients)
3. De quelles **activités** Bob (responsable de la planification) est-il chargé et quels en sont les **résultats attendus** ?
4. Quelles **informations** provenant des autres systèmes Bob souhaiterait-il obtenir pour améliorer la planification et le suivi ?
5. Donnez quelques exemples de **problèmes** récurrents et d'**erreurs connues** dans l'activité d'EcoRiders.

Structuration de la gestion des problèmes.

ITIL recommande d'enregistrer les problèmes, de les classer et d'analyser les causes avant de les résoudre.

Proposez un **tableau** permettant de structurer la gestion des problèmes pour EcoRiders.
Pour chaque problème identifié, indiquez :

1. Le **libellé** du problème ;
2. La **catégorie** (matériel, processus, humain...)
3. La **criticité** (échelle de 1 à 5) ;
4. L'analyse **de la cause première** ;
5. Les **changements nécessaires** ou actions correctives ;
6. La **Résolution** ;
7. La **clôture** (validation et suivi).

Indication : Vous devez mobiliser les bonnes pratiques ITIL en vous appuyant sur le cours et sur vos connaissances des centres de services et de la gestion des problèmes.