



# Optimisez vos SLA avec C2 ITSM:

guide pratique et démonstration



# Agenda



- Introductions
- Présentation des SLA
- Configuration des SLA
- Démonstration en direct
- Session de questions-réponses

- **Participants** : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- **Enregistrement** : vous recevrez l'enregistrement par courriel dans la prochaine semaine
- **Questions** : Vous pouvez poser vos questions via l'onglet Q&A de l'interface Teams tout au long du webinaire.
- **Donnez votre avis** : un court sondage sera disponible à la fin du webinaire. Merci de prendre quelques minutes pour nous aider à mieux vous servir



# Retour rapide sur les accords de niveau de services

Optimisez vos SLA avec C2 ITSM: guide pratique et démonstration

La structure des SLA (Accords de Niveau de Service) dans C2 ITSM est élaborée afin de fournir une référence claire et exhaustive sur les accords de niveau de service (SLA). Elle vise à :

1. Fournir des définitions précises et compréhensibles des différentes fonctionnalités relatives aux SLA.
2. Définir, surveiller et gérer les niveaux de service conformément aux accords établis.
3. Assurer que toutes les parties prenantes comprennent de manière uniforme les engagements de service et les attentes.
4. Améliorer la communication entre les parties prenantes en utilisant un langage commun et en éliminant les malentendus potentiels.
5. Minimiser les impacts lors de la résolution des problèmes.
6. Renforcer la satisfaction client en établissant des attentes claires et en assurant la transparence sur les engagements de service.



# Retour rapide sur les accords de niveau de services

Optimisez vos SLA avec C2 ITSM: guide pratique et démonstration



## Importance des SLA pour les entreprises

- Clarifie les attentes entre les parties.
- Améliore la satisfaction client en garantissant des standards de service et gérer les attentes des partis impliqués.
- Réduit les conflits grâce à des critères mesurables et objectifs.

## Objectifs des SLO et SLA

- SLO (Service Level Objectives) : Cibles spécifiques et mesurables à atteindre.
- SLA (Service Level Agreements) : Contrat basé sur ces cibles, formalisant les attentes.

## Avantages pour les clients

- Service mesurable et amélioré
- Permet l'autonomie et un meilleur suivi
- Niveau de satisfaction plus élevé

# Présentation des SLA

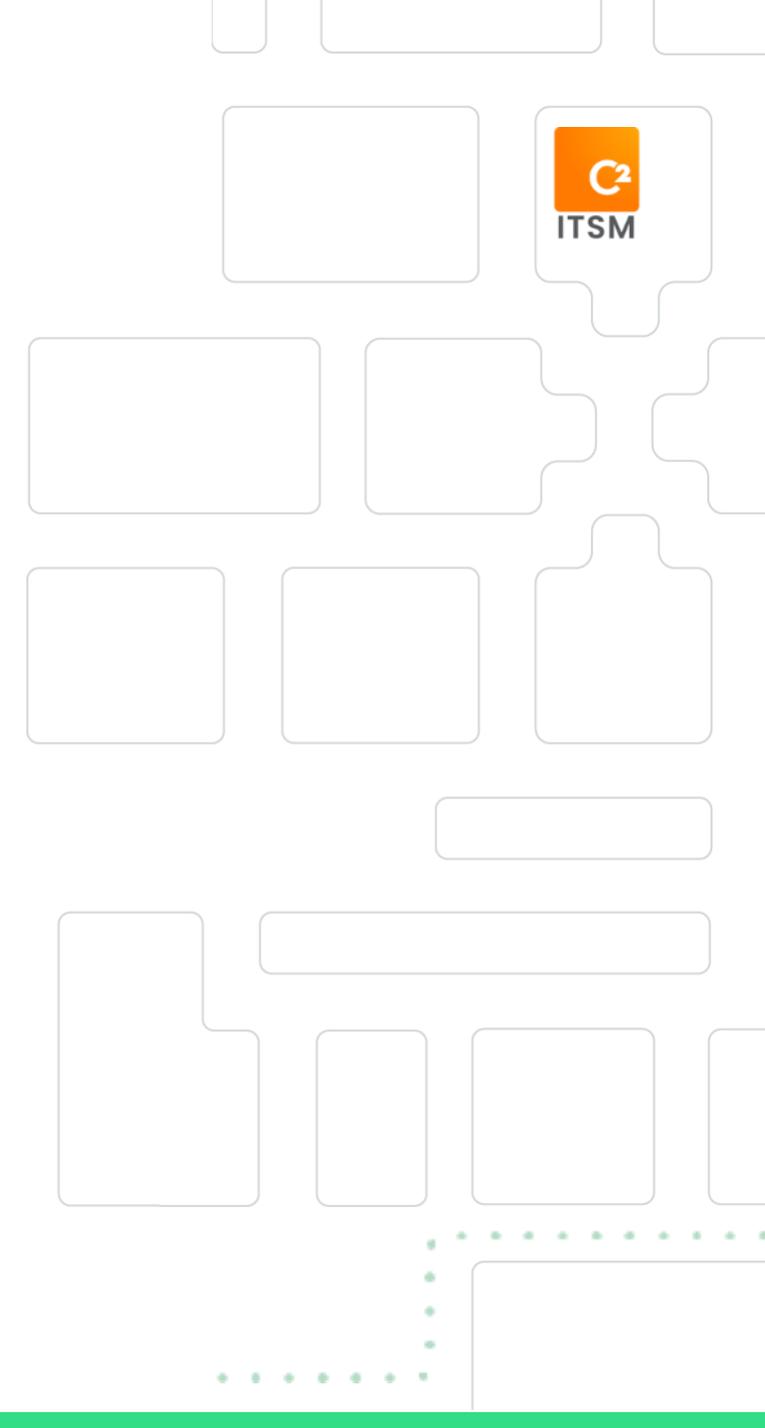
Optimisez vos SLA avec C2 ITSM: guide pratique et démonstration

Avant de vous lancer, assurez-vous d'avoir:

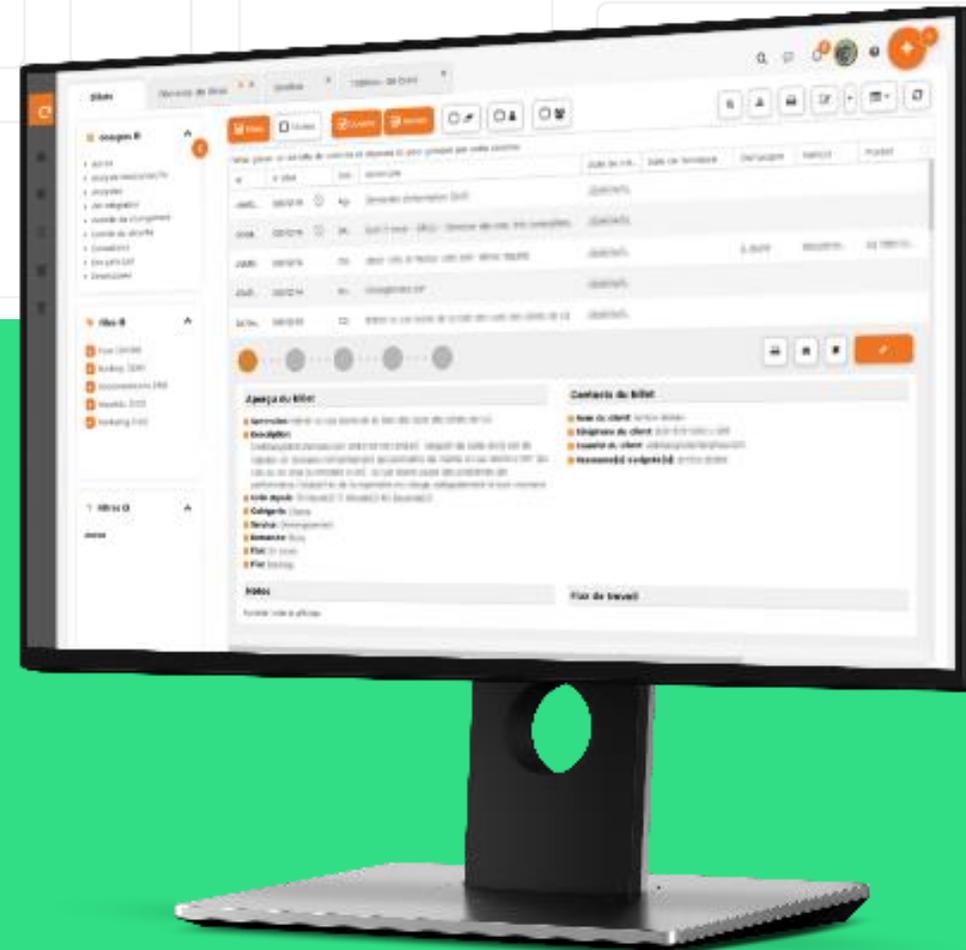
1. Bien réfléchis à vos SLAs
2. Défini vos objectifs

## Configuration des SLA dans C2 ITSM

1. Gestion des priorités
2. Gestion des jours fériés
3. Heures de travail
4. Les niveaux de services
5. Temps ouvrable personnalisé par service
6. Les configurations avancées des demandes
7. Les billets
8. Les calculs
9. Les rapports



# Demo



Questions?

# C2 ITSM: Vos TI à votre façon

Plus de ça



Moins de ça



C'est simple.

Avez-vous aimé ce  
webinaire?



<https://forms.office.com/r/FA0VeYGFw6>

1 800 889.3698

**C2-itsm.com**  
**ventes@c2itsm.com**

