



# Mesurez ce qui compte :

devenez maître de vos indicateurs TI

# Agenda



- Intro
- Pourquoi mesurer
- Que faut-il mesurer en ITSM ?
- Les outils de mesures
- Démo
- Conclusion & questions

- **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



# Pourquoi mesurer?

On ne peut pas améliorer ce qu'on ne mesure pas.

Les bons KPI permettent de :

- Suivre la performance des équipes
- Identifier les goulots d'étranglement
- Justifier les décisions d'affaires

Les données ne mentent pas,  
elles éclairent.



# Quelques KPI incontournables



## Rapports d'équipe :

- Volume de tickets par type ou service
- Nombre de billets critiques (PI)
- Billets ouverts/fermés aujourd'hui
- Billets ouverts/fermés par mois
- Billets en attente (client ou interne)
- Billets par service
- Billets par client ou entreprise
- Satisfaction client (CSAT)
- Respect des SLA
- Temps moyen de résolution
- Temps moyen de traitement
- Temps de réponse initiale

**La bonne métrique dépend toujours de vos objectifs.**

## Rapports stratégiques :

- Santé de la CMDB
- Désuétude du matériel
- Prévisions budgétaires TI
- Santé et couverture de la CMDB
- Suivi des actifs critiques et désuétude du matériel
- Prévision des remplacements d'équipements (budget CAPEX)
- Analyse de la charge de travail des équipes TI
- Performance des processus internes (ex: durée moyenne d'un processus)
- Gestion du cycle de vie des équipements
- Taux de conformité aux ententes de service (SLA/SLO)
- Répartition des demandes par département
- Délai moyen entre l'approbation et la mise en production
- Coûts moyens de traitement par type de requête
- Indice de satisfaction des utilisateurs internes
- Résolution au premier contact (FCR – First Contact Resolution)

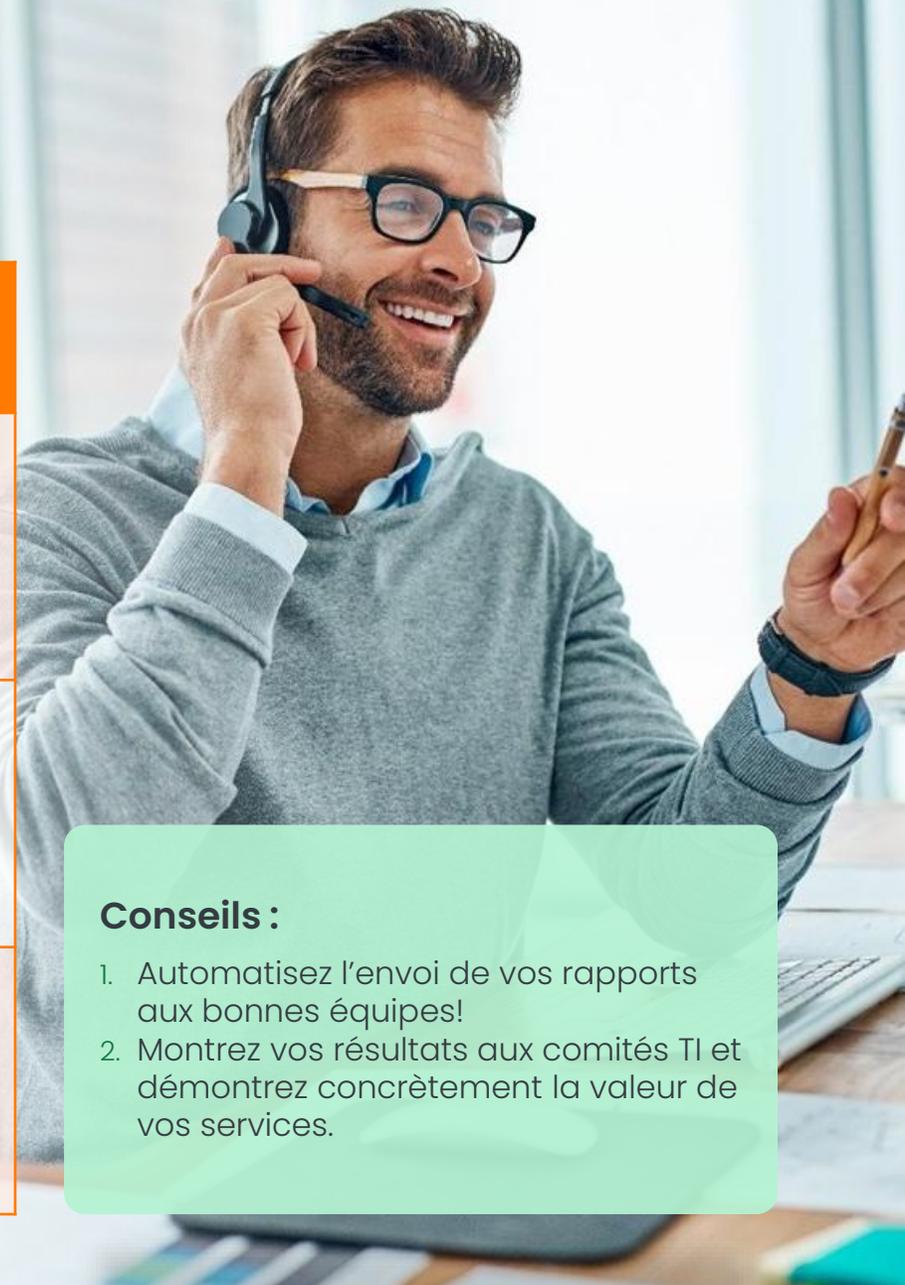
# L'importance du bon outil

Mesurer ne devrait pas être une corvée.

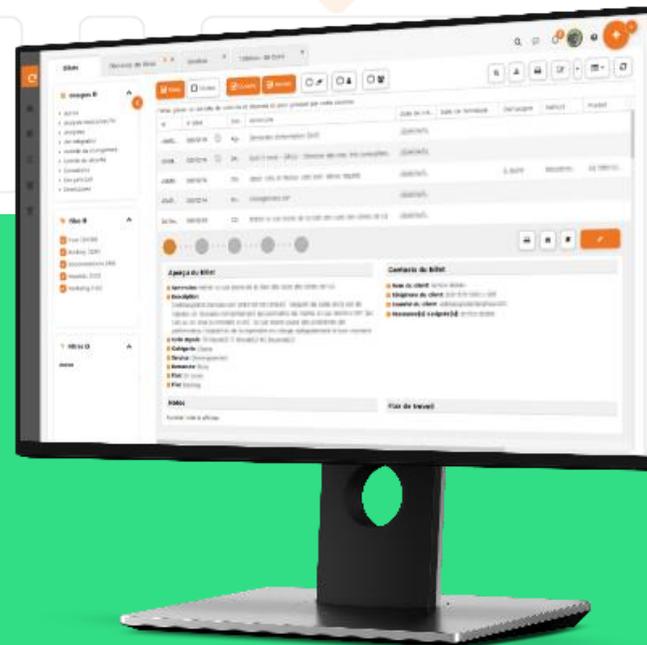
Outil	Idéal pour...	Efforts	Prérequis
<b>Tableaux de bord intégrés</b>	Suivi quotidien rapide	◆ Facile	Inclus
<b>Rapports Stimulsoft</b>	Rapports PDF détaillés et visuels	◆◆ Intermédiaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inclus</li><li>• Besoins techniques (SQL)</li></ul>
<b>Intégration Power BI</b>	Analytique avancée, multi-sources	◆◆◆ Avancé	<ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion à l'entrepôt de donnée requise</li><li>• Besoin d'une licence Microsoft avec Power BI</li></ul>

## Conseils :

1. Automatisez l'envoi de vos rapports aux bonnes équipes!
2. Montrez vos résultats aux comités TI et démontrez concrètement la valeur de vos services.



# Demo



# C2 ITSM: Vos TI à votre façon

Plus de ça



Moins de ça



C'est simple.

Vous avez un avis à partager sur le webinar?



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

1 800 889.3698

C2-itsm.com

ventes@c2itsm.com





# Vos TI à votre façon

Logiciel de gestion de services puissant, flexible et à l'écoute.



# Your IT your way

Powerful, flexible and attentive service management software