



C2 ITSM version 4.16.4

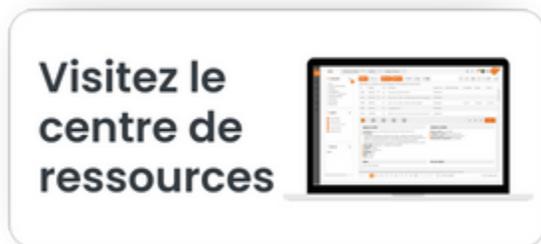
Guide des accords de niveau de service (SLA)



Table des matières

1.	Objectifs.....	4
2.	Définitions SLO /SLA.....	4
2.1.	Objectif des niveaux de service (SLO).....	4
2.2.	Accord de niveau de service (SLA).....	4
3.	Configuration des SLA dans C2 ITSM.....	5
3.1.	Gestion - Priorités.....	5
3.1.1.	Configuration des priorités.....	5
3.1.2.	Priorité selon le rôle du client.....	7
3.2.	Gestion - Jours fériés.....	7
3.3.	Gestion – Autres paramètres.....	8
3.3.1.	2.1 Configuration des jours /heures de travail.....	8
3.3.2.	Paramètres des niveaux de service.....	9
3.4.	Gestion – Configuration de la cmdb – catégories – services.....	15
3.5.	Gestion – Demandes.....	17
3.5.1.	Section Configuration avancée de la demande.....	17
3.5.2.	Section niveau de service :.....	18
4.	Application du SLA dans un billet.....	19
4.1.	La priorité dans un billet.....	19
4.2.	La section niveau de service dans un billet.....	19
4.2.1.	Le temps de réponse.....	20
4.2.2.	Le temps de résolution.....	20
4.2.3.	La date de priorisation.....	21
4.2.4.	Date réponse calculée.....	21
4.2.5.	Date résolution calculée.....	21
4.2.6.	Date réponse réelle.....	21
4.2.7.	Date résolution réelle.....	22
4.2.8.	Date résolution souhaitée.....	22

- 4.2.9. Indicateurs23
- 4.2.10. Modification de priorités.....25
- 4.2.11. Début de l'interruption.....25
- 4.2.12. Fin de l'interruption.....25
- 4.3. Le calcul des delais 27
 - 4.3.1. Conditions de début du calcul des délais.....27
 - 4.3.2. Conditions d'arrêt du calcul des délais.....30
 - 4.3.3. Conditions de début d'interruption du calcul des délais.....30
 - 4.3.4. Conditions d'arrêt de l'interruption du calcul des délais.....30
 - 4.3.5. Calcul du temps réel passé sur un billet.....30
- 5. Rapports31
 - 5.1. Les champs personnalisés concernés par les SLA.....31
 - 5.2. Exemple d'indicateur à suivre avec des rapports.....32
 - 5.2.1. Rapports sur le Temps de Réponse.....32
 - 5.2.2. Rapport de Temps de Prise en Charge33
 - 5.2.3. Rapport de priorisation.....33
 - 5.2.4. Rapport de Temps de Résolution33
- 6. Tableaux de bord.....34
 - 6.1. Délai de Prise en charge.....34
 - 6.2. Délai de résolution.....35
 - 6.3. Personnalisation des paramètres35



1. Objectifs

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.

2. Définitions SLO /SLA

2.1. Objectif des niveaux de service (SLO)

Un objectif spécifique et mesurable qui détaille les niveaux de performance ou de disponibilité qu'un service doit atteindre. Les objectifs représentent plus un but à atteindre au niveau du traitement des billets qu'un engagement formel comme les accords de niveau de service.

2.2. Accord de niveau de service (SLA)

Représente un accord formel entre le fournisseur de service et le client, détaillant les niveaux de service attendus. Il est présenté sous la forme d'un tableau de priorité indiquant le temps de réponse et de résolution pour chaque niveau de priorité, de P5, le moins urgent, à P1, le plus urgent.

3. Configuration des SLA dans C2 ITSM

3.1. Gestion – Priorités

3.1.1. Configuration des priorités

Les priorités sont établies selon l'impact et l'urgence de chaque type de demande (Incident, demande de service, problème, projet, demande de changement), conformément à la matrice de priorité suivante:

PRIORITÉ	NOM (Français)	NOM (Anglais)	DÉLAIS DE RÉPONSE		DÉLAIS DE RÉOLUTION	
1	P1	P1	60	Minute(s) v	4	Heure(s) v
2	P2	P2	4	Heure(s) v	48	Heure(s) v
3	P3	P3	12	Heure(s) v	3	Jour(s) v
4	P4	P4	24	Heure(s) v	5	Jour(s) v
5	P5	P5	48	Heure(s) v	15	Jour(s) v

Note : Les listes Impacts et Urgences sont modifiables dans Gestion – éléments de liste.

Incidents				
	URGENCY			
IMPACT	Doesn't work	Workaround	Can work	Works sometimes
Single user	P5 v	P5 v	P5 v	P5 v
1-5 users	P2 v	P3 v	P4 v	P5 v
Department, service or 5 users+	P1 v	P2 v	P3 v	P5 v
Whole of organization	P1 v	P2 v	P3 v	P4 v

Service Requests				
	URGENCY			
IMPACT	Doesn't work	Workaround	Can work	Works sometimes
Single user	P5 v	P5 v	P5 v	P5 v
1-5 users	P1 v	P2 v	P5 v	P5 v
Department, service or 5 users+	P1 v	P2 v	P3 v	P5 v
Whole of organization	P1 v	P2 v	P3 v	P4 v

Problèmes				
	URGENCE			
IMPACT	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner	Fonctionne une fois sur 2
1 à 5 usagers	P1	P2	P5	P5
Service, département ou plus de 5 usagers	P1	P2	P4	P5
Toute l'organisation	P1	P2	P3	P5
un seul usager	P5	P5	P5	P5

Demande de changements				
	URGENCE			
IMPACT	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner	Fonctionne une fois sur 2
1 à 5 usagers	P1	P2	P5	P5
Service, département ou plus de 5 usagers	P1	P2	P4	P5
Toute l'organisation	P1	P2	P3	P5
un seul usager	P5	P5	P5	P5

Projets				
	URGENCE			
IMPACT	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner	Fonctionne une fois sur 2
1 à 5 usagers	P1	P2	P5	P5
Service, département ou plus de 5 usagers	P1	P2	P4	P5
Toute l'organisation	P1	P2	P3	P5
un seul usager	P5	P5	P5	P5

Note : La priorité est définie dans chaque billet, dans la section Priorisation, et est affichée en fonction de l'impact et de l'urgence établis.

3.1.2. Priorité selon le rôle du client

La section suivante permet de configurer un modificateur de priorité afin d'augmenter la priorité selon le rôle du client. Par exemple : une demande qui provient d'un vice-président peut être considérée comme plus urgente qu'une demande qui provient d'un employé.

Les modificateurs vous permettent d'appliquer une augmentation de 0 à 4. Un modificateur à 0 n'applique aucune modification à la priorité au rôle client tandis qu'un modificateur de 1 à 4 augmente le niveau de priorité selon le nombre déterminé.

Par exemple une demande dont l'impact et l'urgence génèrent une priorité de niveau 3 selon votre matrice de priorité peut avoir sa priorité modifiée selon le rôle du client :

- Rôle client employé avec un modificateur à 0 conserve une priorité de niveau 3.
- Rôle client vice-président avec un modificateur à 2 obtient une priorité de niveau 1.

Les listes des rôles sont modifiables dans Gestion – éléments de liste.



3.2. Gestion – Jours fériés

Il est crucial de définir les jours fériés chaque année dans la section **Gestion – jours fériés** si votre configuration des jours de travail selon des jours et heures définis.

Il est important d'ajouter les jours un à un via le bouton « + ». Il est conseillé de ne pas modifier un jour férié déjà établi, car cela pourrait affecter les SLA des billets existants.

Les jours fériés sont considérés dans le calcul des délais de réponse et de résolution des billets. Voici comment cela fonctionne :

- Si un billet est créé pendant un jour férié, le calcul des délais de réponse et de résolution commencera au prochain jour ouvrable/heures ouvrables, conformément aux paramètres de la section heures de service dans « Autres paramètres ».
- Si un billet est créé avant un jour férié et que ce dernier intervient dans le

calcul des délais, le système comptabilisera tous les jours/heures ouvrables précédant le jour férié et les cumulera avec ceux suivant le jour férié, tout en excluant le jour férié lui-même et les périodes non ouvrables. Ainsi, le compteur de temps passé sur un billet sera en pause du début à la fin du jour férié ainsi que pendant les jours et heures non ouvrables.

3.3. Gestion – Autres paramètres

3.3.1. 2.1 Configuration des jours /heures de travail

Cette section permet de spécifier les jours et heures d'ouverture.

Pour appliquer correctement les délais de réponses et résolution à un billet, il est nécessaire de configurer les heures de service et les jours fériés (voir 3.2), ce qui permet une plus grande précision des SLA. Voici les options disponibles:

Toujours ouvert

Si cette option est activée, le système calculera le temps passé sur les billets en continu, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, y compris les fins de semaine et jours fériés. La section des jours/heures de travail deviendra alors en lecture seule et ne pourra pas être modifiée.

Jours/heures de travail

Si l'option « Toujours ouvert » est désactivée, il vous faudra définir les jours et heures de travail dans la section correspondante.

Toujours ouvert			
<input type="text" value="Non"/>			
De	À	Heure début	Heure fin
<input type="text" value="Lundi"/>	<input type="text" value="Vendredi"/>	<input type="text" value="08:00"/>	<input type="text" value="16:00"/>

Exemple

Du lundi au vendredi, de 8h à 16h.

En dehors de ces heures, le compteur de temps est en pause.

Le système mesurera le temps écoulé sur un billet depuis sa création, en tenant compte des heures de travail définies.

Note : Il n'est actuellement pas possible de définir l'heure de diner entre les heures de travail.

3.3.2. Paramètres des niveaux de service

3.3.2.1. Les indicateurs de niveaux de service

Par défaut, quatre indicateurs de couleur sont utilisés dans la gestion des billets pour atteindre les objectifs dans les délais prévus. Ce paramètre est modifiable dans les paramètres avancés – Paramètres des niveaux de service.

Paramètres des niveaux de service

Indicateurs de niveaux de service

<div style="background-color: #ffff00; width: 10px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Délais de réponse (min.)</p> <input style="width: 100%;" type="text" value="240"/>	<div style="background-color: #ff9900; width: 10px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Délais de réponse (min.)</p> <input style="width: 100%;" type="text" value="60"/>	<div style="background-color: #ff0000; width: 10px; height: 20px; margin-bottom: 5px;"></div> <p>Expiré</p>	
<p>Délais de résolution (min.)</p> <input style="width: 100%;" type="text" value="240"/>	<p>Délais de résolution (min.)</p> <input style="width: 100%;" type="text" value="60"/>		

Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d'heures ouvrables dans une journée

▼

Selon cet exemple :

Vert : Avant de définir la priorité, les billets montrent un indicateur vert dans la grille et dans la section « Indicateurs ». Si la priorité est établie et que l'indicateur demeure vert, cela indique que le temps de réponse ou de résolution calculé est supérieur à 240 minutes (4 heures). Le code numérique associé dans les exports est le « 0 ».

Jaune : Après définition de la priorité, si l'indicateur de temps de réponse/résolution passe au jaune, il reste 240 min ou moins avant l'expiration du délai fixé par la priorité. Le code numérique pour l'export des billets avec l'indicateur jaune est « 1 ».

Orange : Avec une priorité définie, si l'indicateur de temps de réponse/résolution devient

orange, il reste 60 min ou moins avant l'expiration du délai fixé par la priorité. Le code numérique pour l'export des billets avec l'indicateur orange est « 2 ».

Rouge : Lorsque la priorité est définie et que l'indicateur de temps de réponse/résolution est rouge, cela indique que le délai recommandé par les SLA est dépassé. Ce paramètre n'est pas modifiable. Le code numérique pour l'export des billets avec l'indicateur rouge est « 3 ».

3.3.2.2. Option : Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d'heures ouvrables dans une journée

Il est possible de décaler l'heure de réponse et de résolution calculée pour qu'elle coïncide avec la fin d'une journée ouvrable, à condition que le temps de réponse et de résolution soit configuré en jours. Pour cela, il est nécessaire que l'option « Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d'heures ouvrables dans une journée » dans la section Autres paramètres - Paramètres des niveaux de service soit réglée sur « Oui ». Cela aura pour effet de fixer l'heure de réponse et résolution calculée à l'heure de fin définie dans la section « Jours/Heures de travail ».

Note : Si le temps de réponse et de résolution sont définis en heures ou en minutes dans la configuration, cela n'affectera pas l'option « Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d'heures ouvrables dans une journée ». Que cette option soit activée ou non, elle ne forcera pas l'heure de réponse et de résolution pour qu'elle corresponde à la fin de la journée ouvrable.

**Inscrivez-vous à
notre infolettre**

Le point de service TI.

Exemple 1 : Temps de réponse / résolution en jours

1. Toujours ouvert « Non », heures de travail : 8h à 16h00, du lundi au vendredi :

Un billet est créé vendredi à 14h00.

Le délai de réponse est de 1 jour et le délai de résolution est 2 jours (ouvrables).

- Si « Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d'heures ouvrables dans une journée » dans la section Autres paramètres - Paramètres des niveaux de service soit réglée sur « Oui » :
 - Dans le billet, la date de réponse calculée qui sera affichée dans le champ « date de réponse » est lundi à 16h00.
 - La date de résolution calculée est mardi à 16h00.
 - Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est lundi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est mardi à 14h00.
2. Toujours ouvert « Oui », Heures de travail : Service 24/7 (incluant les weekends et jours fériés).
- **Un billet est créé vendredi à 14h00.**

Le délai de réponse est de 1 jour et le délai de résolution est 2 jours.

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est samedi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est dimanche à 14h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est samedi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est dimanche à 14h00.

Exemple 2 : Temps de réponse/résolution en heures

1. Toujours ouvert « Non », heures de travail : 8h à 16h00 du lundi au vendredi :

Un billet est créé vendredi à 14h00.

Le délai de réponse est de 8 heures et le délai de résolution est 16 heures (ouvrables).

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est lundi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est mardi à 14h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est lundi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est mardi à 14h00.

2. Toujours ouvert « Oui », Heures de travail : Service 24/7 (incluant les weekends et jours fériés).

Un billet est créé vendredi à 14h00.

Le délai de réponse est de 8 heures et le délai de résolution est 16 heures.

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est samedi à 22h00.
 - La date de résolution calculée est dimanche à 06h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est vendredi à 22h00.
 - La date de résolution calculée est samedi à 06h00.

Exemple 3 : Temps de réponse / résolution en minutes

1. Toujours ouvert « Non », heures de travail : 8h à 16h00 du lundi au vendredi :

Un billet est créé vendredi à 15h59.

Le délai de réponse est de 5 minutes et le délai de résolution est 10 minutes (ouvrables).

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est lundi à 08h04.
 - La date de résolution calculée est lundi à 08h09.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est lundi à 08h04.
 - La date de résolution calculée est lundi à 08h09.

3. Toujours ouvert « Oui », Heures de travail : Service 24/7 (incluant les weekend et jours fériés).

Un billet est créé vendredi à 15h59.

Le délai de réponse est de 5 minutes et le délai de résolution est 10 minutes.

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est vendredi à 16h04.
 - La date de résolution calculée est vendredi à 16h04.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est vendredi à 16h04.
 - La date de résolution calculée est vendredi à 16h04.

Exemple 4 : Jours férié, Temps de réponse/résolution en jours

Toujours ouvert « Non », heures de travail : 8h à 16h00 du lundi au vendredi :

Un billet est créé le lundi 24 juin (jours férié) à 14h00.

Le délai de réponse est de 1 jour et le délai de résolution est 3 jours.

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est mardi à 16h00.
 - La date de résolution calculée est mercredi à 16h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est mardi à 14h00.
 - La date de résolution calculée est jeudi à 14h00.

Exemple 5 : Jours férié, Temps de réponse/résolution en heures

Toujours ouvert « Non », heures de travail : 8h à 16h00 du lundi au vendredi :

Un billet est créé le lundi 24 juin (jours férié) à 14h00.

Le délai de réponse est de 7 heures et le délai de résolution est 14 heures.

- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « oui » :
 - La date de réponse calculée est mardi à 15h00.
 - La date de résolution calculée est mercredi à 15h00.
- Si le Délai en jours mène à la fin de la journée est à « non » :
 - La date de réponse calculée est mardi à 15h00.
 - La date de résolution calculée est mercredi à 15h00.

3.4. Gestion – Configuration de la cmdb – catégories – services

Il est possible de personnaliser les jours / heures ouvrables au niveau du service du catalogue de services en passant par le menu Gestion – Configuration de la CMDB – Catégorie – Service.

- Il faut alors créer un champ personnalisé dans cette catégorie, de type « plage horaire », ensuite, 2 choix s'offrent à vous dans la sélection des jours/heures de travail :
 1. Sélectionner les jours et les heures de service (début-fin) dans 'Gestion – Configuration CMDB - Catégorie – Service'. Cela va distribuer ces horaires à tous les services du catalogue de services par défaut.

Notes : Un jour peut être choisit une seule fois.

Si la plage horaire est modifiée à la source, cela affectera tous les services dans 'Gestion – Services', à moins qu'une personnalisation d'horaire n'ait été établie au niveau du service. Dans ce cas, même si une modification est apportée à la source, dans 'Gestion – Configuration CMDB – Catégorie – Service', elle ne s'appliquera pas aux services ayant des horaires personnalisés.

Si le champ 'plage horaire' est supprimé de la configuration 'CMDB-Services', les services perdront leurs horaires et le champ disparaîtra de tous les services.

Si le même champ est réintroduit, la configuration des jours/heures précédemment établie dans 'Gestion – Configuration de la CMDB' sera perdue. Il sera alors nécessaire de reconfigurer les horaires.

- Sélectionner les jours et les heures de service (début-fin) au niveau de chaque service dans Gestion – Services. Cela apportera plus de précision sur chaque service.

Notes : Ces paramètres permettent de passer outre les jours définis dans les paramètres avancés et d'affiner le calcul des SLA, mais ils ne permettent pas de définir les heures de pause.

Un jour ne peut être sélectionné qu'une seule fois.

Si une plage horaire est modifiée pour un service spécifique, cela ne sera pas reflété dans le service si une modification a été faite dans la configuration 'CMDB – Catégorie – Service' et que le service a une plage horaire personnalisée.

Si le champ plage horaire est supprimé de la configuration 'CMDB-Catégorie – Service', les services perdront leurs plages horaires personnalisées.

Si ce champ est réintégré, chaque service retrouvera ses plages horaires personnalisées, indépendamment des configurations faites dans 'Gestion – Configuration CMDB – Catégorie – Service'.

Important

- Dans les deux configurations mentionnées ci-dessus, si nous modifions les horaires à la source dans 'Gestion – Configuration de CMDB – Catégorie – Service', la mise à jour ne se répercutera pas dans 'Gestion – Services'. Il serait donc nécessaire de passer en revue chaque service pour effectuer la modification.
- Si le champ de plage horaire est supprimé de la catégorie services dans **Gestion – Configuration de CMDB – Catégorie – Service**, les services perdront leurs horaires attribués. Cependant, si ce même champ est ajouté ultérieurement, les horaires dans 'Gestion – Services' conserveront les informations des plages horaires précédentes, à condition qu'une personnalisation ait été faite dans 'Gestion – Services'.

Horaires de travail (#00000072)

Lun	08:00 - 16:00	✘
Mar	08:00 - 16:00	✘
Mer	08:00 - 16:00	✘
Jeu	08:00 - 16:00	✘
Ven	08:00 - 12:00	✘

Sam ▼

08:00 ⌚

16:00 ⌚

💾

3.5. Gestion – Demandes

3.5.1. Section Configuration avancée de la demande

Impact / urgence

- Il est possible de définir l'impact et l'urgence par demande. À la création du billet, la priorité sera définie en fonction de l'impact et l'urgence préalablement définies dans la configuration avancée de la demande en question.
- Si rien n'est défini dans cette section, le SLA suivra les paramètres généraux définis dans le billet en fonction de la matrice des priorités dans Gestion – Priorité.

Temps de réponse

- Il est possible de forcer un temps de réponse pour chaque demande, ce qui sera pris en compte au niveau du billet et ignorera le temps de réponse défini dans la matrice des priorités.
- Peu importe la priorité qui sera définie dans le billet, le temps de réponse sera celui qui est défini dans la configuration avancée de la demande. Si ce temps est absent, c'est le temps défini par la priorité qui sera pris en compte dans le billet.

Temps de résolution

- Il est possible de forcer un temps de résolution pour chaque demande, ce qui sera pris en compte au niveau du billet et ignorera le temps de résolution défini dans la matrice générale des priorités.
- Peu importe la priorité qui sera définie dans le billet, le temps de réponse sera celui qui est défini dans la configuration avancée de la demande. Si ce temps est absent, c'est le temps défini par la priorité qui sera pris en compte dans le billet.

Heures de service

- Lors de la création d'un billet pour la demande en question, si un paramètre est défini dans cette case, ceci écrasera la configuration générale des heures de service dans les paramètres avancés.

3.5.2. Section niveau de service :

- En cochant la case « Modifier », il est possible de modifier les priorités de la demande et forcer le délai de réponse et résolution uniquement pour cette demande. Dans ce cas, si une priorité est définie sur un billet, son délai de réponse et résolution découlera de la matrice de priorités de la demande. Pour que le système prenne en charge ces informations, le champ modifié doit demeurer sélectionné.

Important

- Si une personnalisation du temps de réponse et de résolution a été effectuée, ainsi que de l'impact et de l'urgence, c'est ce temps spécifique qui sera considéré dans un billet, et non celui de la **Gestion-Priorité**.
- Si une personnalisation a été réalisée dans la section niveau de service de la demande, c'est la matrice de priorités spécifique à cette demande qui sera considérée dans un billet, et non celle de la **Gestion-Priorité**.
- Il est impossible de définir simultanément la configuration dans la section des paramètres avancés de la demande (Impact – Urgence – Temps de réponse – Temps de résolution) et le niveau de services. On ne peut en modifier qu'une à la fois, et si l'une est changée, l'autre passera en mode lecture seule jusqu'à ce que la première soit réinitialisée.

4. Application du SLA dans un billet

4.1. La priorité dans un billet

La priorité dans un billet est un champ en lecture seule, et ne peut pas être modifiable. Elle apparaît dans un billet si l'impact et l'urgence sont définies dans la section « Priorisation » du billet.

La priorité se définit selon plusieurs options, par ordre de priorité :

1. Dans le menu Gestion – Demandes, si un impact et une urgence sont spécifiés dans la configuration avancée, ils seront affichés dans le billet, et la priorité sera attribuée dès la création du billet. Cette priorité sera déterminée selon les combinaisons d'impact et d'urgence de la matrice des priorités générales, qui se trouve dans Gestion – Priorités, et variera en fonction du type de billet.
2. Si aucune configuration d'impact et d'urgence n'est appliquée au niveau de la configuration avancée de la demande, la priorité du billet sera définie selon l'impact et l'urgence sélectionnés par la ressource, conformément à la matrice des priorités générales de Gestion – Priorités, et dépendra du type de billet.
3. Rôle du client : Le rôle du demandeur peut être défini pour augmenter la priorité d'un ou deux niveaux, conformément à ce qui est configuré dans Gestion – Priorités – Modificateurs de priorité.

Note : Si un processus d'automatisation est mis en place pour définir la valeur de l'impact et / ou l'urgence, cela va écraser tous les paramètres définis précédemment et le nouveau paramètre se définit selon les actions du processus.

4.2. La section niveau de service dans un billet

Cette section sert à afficher le temps de réponse et de résolution selon ce qui est configuré par ordre de priorité dans : la personnalisation de demande, temps de réponse et résolution, sinon selon la priorité dans la matrice de la demande ou enfin selon la matrice générale des priorités.

Elle permet aussi de calculer la date de réponse ou de résolution suggérée par le SLA, basée sur le temps de réponse ou de résolution.

Voici une explication détaillée de l'affichage et du calcul pour chaque paramètre :

4.2.1. Le temps de réponse

C'est le temps recommandé pour prendre en charge le billet depuis sa date de création. Ce temps est défini soit en jours / heures / minutes, en fonction des paramètres suivant dans l'ordre de priorité défini :

1. Si dans la section « configuration avancée » de la demande en question, le temps de réponse a été défini, c'est ce temps qui s'affichera dans le billet dès son ouverture, avant sa sauvegarde.
2. Si rien n'est configuré dans la section « Configuration avancée » de la demande, le temps de réponse s'affichera dans le billet en fonction de ce qui a été configuré dans la section « niveau de services » de la demande.
3. Si aucune configuration personnalisée n'a été apportée à la demande, le temps de réponse s'affichera en fonction de ce qui a été configuré dans Gestion – Priorités – Définition des priorités.

4.2.2. Le temps de résolution

Le temps recommandé par le SLA pour résoudre un billet est calculé à partir de la date de sa création. Ce délai peut être défini en jours, heures ou minutes, selon une hiérarchie de paramètres prédéfinis.

1. Si un temps de résolution spécifique est configuré dans la section « configuration avancée » de la demande, ce délai apparaîtra dans le billet dès son ouverture et avant sa sauvegarde, mais ne sera effectif qu'après la création du billet.
2. Si aucun temps de résolution n'est défini dans la section « configuration avancée », alors le billet affichera le délai configuré dans la section « niveau de services » de la demande.
3. En l'absence de toute configuration personnalisée, le billet indiquera le temps de résolution basé sur la section de définition des priorités dans le menu **Gestion – Priorités**.

Notes : Si le temps de réponse/résolution est défini selon la priorité et non pas selon la personnalisation de la demande, au changement de l'impact / l'urgence, le temps de réponse/résolution sera impacté, alors le nouveau temps de réponse/résolution s'affiche en fonction de la nouvelle priorité définie sur le billet suivant la matrice de la personnalisation de la demande, sinon la matrice générale.

Si le temps de réponse / résolution est injecté dans le billet directement à partir de la personnalisation de la demande, à la modification de la priorité sur le billet, le nouveau temps de réponse et de résolution sera injecté dans le billet.

Si le temps de réponse ou de résolution est modifié dans la personnalisation de la demande, cela affectera uniquement les nouveaux billets créés après cette modification, ou les billets dont la priorité a été modifiée.

4.2.3. La date de priorisation

Il s'agit de la première date et heure de définition de la priorité sur le billet. Cette date restera inchangée même si la priorité est modifiée par la suite.

4.2.4. Date réponse calculée

C'est la date calculée en fonction du temps de réponse, depuis la création du billet jusqu'à sa prise en charge, cette date est directement liée au temps de réponse. Si le temps de réponse change, la date de réponse se recalcule en fonction du nouveau de temps de réponse.

Lors du calcul de la date de réponse calculée, les jours à l'extérieur des jours / heures de service définies dans autres paramètres et configuration de service dans CMDB, ainsi que les jours fériés configurés dans C2 sont exclus de ce calcul.

4.2.5. Date résolution calculée

C'est la date calculée en fonction du temps de résolution, depuis la création du billet jusqu'à sa résolution, cette date est directement liée au temps de résolution. Si le temps de résolution change, la date de résolution se recalcule en fonction du nouveau de temps de résolution.

Lors du calcul de la date de résolution calculée, les jours à l'extérieur des jours / heures de service définies dans autres paramètres et configuration de service dans CMDB, ainsi que les jours fériés configurés dans C2 sont exclus de ce calcul.

4.2.6. Date réponse réelle

Date et heure à laquelle le billet est mis au statut « classification » c'est ce qui est configuré dans le système par défaut. Une fois la date définie, ce champ ne sera plus modifié même si la priorité change.

Il est possible de modifier le Statut de date de réponse réelle dans Gestion – Types de billets.

Une fois que le date de réponse réelle est en place, si le statut rétrograde, puis remis une deuxième fois au statut de la date de réponse réelle, celle-ci ne sera pas impactée et affichera toujours la même première date de réponse.

La date de réponse réelle est également utilisée dans les rapports pour déterminer la durée passée pour prendre en charge le billet depuis la création. Elle peut être comparée à la date de réponse calculée par le SLA afin d'identifier les billets qui n'ont pas respecté les délais.

4.2.7. Date résolution réelle

Date et heure à laquelle le billet est mis au statut « résolution » pour les incidents et « implémenté » pour les demandes de service et changement. À la suite de ça, ce champ ne sera plus modifié même si la priorité change.

Il est possible de modifier le Statut de date de résolution réelle dans Gestion – Types de billets.

Une fois que le date de résolution réelle est en place, si le statut rétrograde, puis remis une deuxième fois au statut de la date de résolution réelle, celle-ci ne sera pas impactée et affichera toujours la même première date de résolution réelle.

La date de résolution réelle est également utilisée dans les rapports pour déterminer la durée passée pour résoudre le billet depuis la création. Elle peut être comparée à la date de résolution calculée par le SLA afin d'identifier les billets qui ne sont pas résolus à temps.

4.2.8. Date résolution souhaitée

Il est possible d'attribuer une date de résolution souhaitée à un billet; cette date sera visible dans la section des indicateurs pour montrer le temps restant jusqu'à la date de résolution souhaitée. Elle apparaîtra aussi sur la grille des billets.

Cependant, la date de résolution souhaitée n'affectera pas le calcul du temps passé sur le billet ni les ententes SLA, sauf si elle est utilisée comme référence pour le calcul, en comparaison avec la date de résolution estimée, à ce moment-là, cette date sera prise en compte.

Niveau de service ^

Temps de réponse

60 Minute(s) ▼

Temps de résolution

4 Heure(s) ▼

Date de priorisation Heures de service

2024/07/11 09:06 Heures de travail ▼

Date réponse calculée Date réponse réelle

2024/07/11 10:06

Date résolution calculée Date résolution réelle

2024/07/11 13:06

4.2.9. Indicateurs

Temps de réponse

Une fois la date de réponse calculée établie sur le billet, l'indicateur de temps affichera les jours, heures ou minutes restants avant l'expiration du délai recommandé par le SLA jusqu'à la prise en charge du billet.

Si le billet est classifié (pris en charge) avant que le compteur expire, l'indicateur de réponse affichera un symbole « ✓ » pour indiquer que le temps recommandé par le SLA est respecté dans la prise en charge du billet.

Si ce délai expire, l'indicateur de temps de réponse montrera un symbole « x » pour signaler que le temps imparti est écoulé. Après cela, même en cas de changement de priorité, l'indicateur demeurera expiré.

Le code de couleurs est aussi appliqué à l'indicateur et suit la même logique de couleurs (référez-vous à la section 3.2.2.1 pour les indicateurs de niveaux de service).

Temps de résolution

Une fois la date de résolution calculée établie sur le billet, l'indicateur de temps affichera les jours, heures ou minutes restants avant l'expiration du délai recommandé par le SLA jusqu'à la résolution du billet.

Si le billet est résolu avant que le compteur expire, l'indicateur affichera un symbole « ✓ » pour indiquer que le billet a été résolu à l'intérieur du délai recommandé par le SLA.

Si ce délai expire avant que le billet soit résolu, l'indicateur de temps de résolution montrera un symbole « x » pour signaler que le temps imparti est écoulé. Après cela, même en cas de changement de priorité, l'indicateur demeurera expiré.

Le code de couleurs est aussi appliqué à l'indicateur et suit la même logique de couleurs (référez-vous à la section 3.2.2.1 pour les indicateurs de niveaux de service).

Notes

L'indicateur de réponse et résolution compte en temps réel le temps restant et non pas en jours ouvrables. Si le billet est créé à une minute avant la fin de la journée de travail, et le temps de réponse / résolution est plus d'une minute, l'indicateur affichera « 1J »

En présence d'une date de résolution souhaitée, l'indicateur de temps de résolution affichera le temps en fonction de la date de résolution souhaitée ainsi que la couleur associée à ce temps.

Si le temps alloué expire avant la résolution du billet, et que la date de résolution souhaitée est atteinte, cela n'affectera pas le compteur et le billet sera toujours considéré comme expiré.



4.2.10. Modification de priorités

À la modification de la priorité dans un billet, la date de réponse et résolution se recalculera en fonction de la nouvelle priorité, en comptant depuis la date de création du billet, c'est-à-dire que le temps travaillé avant le changement de la priorité sera pris en compte également.

4.2.11. Début de l'interruption

Il est possible de mettre en pause le compteur de temps d'un billet en modifiant son état. Cette action est conditionnée par la configuration préalable de l'état sélectionné dans la section Gestion – Élément de liste – État de billet, de manière que l'option de niveaux de service soit à « OUI » pour interrompre la date de réponse, la résolution calculée ou la résolution souhaitée.

4.2.12. Fin de l'interruption

À la fin de l'interruption / pause du billet, le fait de remettre l'état à « en cours » redémarrera automatiquement le compteur du temps de réponse et résolution et affichera la nouvelle date de réponse calculée, résolution calculée ou résolution souhaitée en ajoutant le temps d'interruption sur le billet.

4.2.12.1. Interruption du délai de réponse

L'interruption du délai de réponse d'un billet est réalisable si le statut n'a pas encore expiré, c'est-à-dire que la date de réponse calculée n'est pas atteinte. Pour cela, il faut configurer cette option dans la section **Gestion des Éléments de liste**, sous l'option **État du billet**. Il est nécessaire de choisir l'élément de liste correspondant à l'interruption ou d'en créer un nouveau. Ensuite, il convient de régler l'option **Interrompre le calcul de la date de réponse calculée** sur oui.

Si le paramètre de réponse dans la configuration de l'état est réglé sur « OUI », en sélectionnant cet état dans le billet, le compteur de la durée de réponse calculée est suspendu et la date de réponse calculée est annulée. Cette action est possible uniquement si la date de réponse calculée n'a pas encore été atteinte.

4.2.12.2. Interruption du délai de résolution calculé

L'interruption du délai de résolution d'un billet est possible si le statut n'a pas atteint « résolution/implémentation », que le délai de résolution n'a pas expiré et que la date de réponse réelle n'est pas renseignée. Pour activer cette interruption, il faut configurer cette option dans la section **Gestion des Éléments de liste**, sous l'option **État du billet**. Sélectionnez ou créez un nouvel élément de liste adapté à l'interruption, puis choisissez l'option **Interrompre le calcul de la date de résolution calculée** sur « OUI ».

Si le paramètre de résolution calculée dans la configuration de l'état est réglé sur « OUI », en sélectionnant cet état dans le billet, le compteur de la durée de résolution calculée par le SLA est suspendu et la date de résolution calculée est annulée. Cette action est possible uniquement si la date de résolution calculée n'a pas encore été atteinte et que le billet n'est pas expiré.

4.2.12.3. Interruption du délai de résolution souhaité

Il est possible de d'interrompre le délai de résolution souhaitée d'un billet si le statut n'a pas atteint « résolution/implémentation », que le délai n'a pas expiré et que la date de résolution réelle n'est pas renseignée. Pour cela, il faut configurer cette option dans la section **Gestion des Éléments de liste**, sous l'option **État du billet**. Choisissez l'élément de liste adéquat pour l'interruption ou créez-en un nouveau, puis réglez l'option **Interrompre le calcul de la date de résolution souhaitée** sur oui.

Si le paramètre de résolution souhaitée dans la configuration de l'état est réglé sur « OUI », en sélectionnant cet état dans le billet, le compteur de la durée de résolution souhaitée par le SLA est interrompu et la date de résolution souhaitée est réinitialisée. Cette action est possible uniquement si la date de résolution calculée n'a pas encore été atteinte et que le billet n'est pas expiré.

Important

- Les deux compteurs se mettent en pause lors du changement d'état du billet, à condition que celui-ci ait été configuré dans Gestion – Éléments de liste – État de billet avec l'indicateur d'interruption du délai de réponse/résolution réglé sur oui.
- Lors d'une interruption, la date de résolution est annulée, donc non visible dans le billet, mais reste conservée dans la base de données.
- Il est possible d'avoir plusieurs interruptions sur le même billet.
- Le champ de la date de réponse calculée sera recalculé uniquement si la date de réponse calculée n'est pas atteinte/expirée.

- Le champ de la date de résolution calculée et souhaitée sera recalculé uniquement si la date de résolution calculée/souhaitée n'est pas atteinte/expirée.
- L'indicateur de temps de réponse suivra la nouvelle date de réponse calculée et affichera le temps restant pour l'atteindre.
- À la fin de l'interruption, l'indicateur de temps de résolution affichera la nouvelle date de résolution souhaitée si elle existe, sinon selon la date de résolution calculée, et indiquera le temps restant pour l'atteindre.
- Si le billet est au statut classification, l'indicateur de temps de réponse sera validé et ne changera pas en cas de l'interruption, même si la date de réponse calculée sera recalculée, l'indicateur de temps ne suivra pas.
- Si le billet est au statut résolution/implémenté, l'indicateur de temps de résolution sera validé et ne changera pas en cas de l'interruption, même si la date de résolution calculée/souhaitée sera recalculée, l'indicateur de temps ne suivra pas.
- La couleur de l'indicateur continuera à suivre la date de résolution souhaitée/calculée, même si le billet a atteint la résolution.
- Dès la première interruption ou expiration du délai alloué, la date de réponse/résolution calculée sera mise en italique pour indiquer que ce champ a été modifié ou le billet a expiré.

4.3. Le calcul des délais

4.3.1. Conditions de début du calcul des délais

Deux compteurs sont automatiquement initialisés à la date de création du billet. Aucune modification n'est possible à ce niveau, sauf si la « date de début » dans la section « planification » est renseignée. Dans ce cas, cette date sera utilisée pour calculer la date de réponse et de résolution calculée. Voici les options possibles au niveau de la planification et le résultat sur le billet :

1. Si le paramètre « toute la journée » est à « Non », la section « planification » affichera la date et l'heure du début du calcul des délais sur le billet. La date de réponse et de résolution calculée sera calculée en fonction des heures **ouvrables** saisis dans la section planification.

Planification ^

Toute la journée

Date de début Date de fin

Niveau de service ^

Temps de réponse Minute(s)

Temps de résolution Heure(s)

Date de priorisation Heures de service

Date réponse calculée Date réponse réelle

Date résolution calculée Date résolution réelle

Planification ^

2. Si le paramètre « toute la journée » est à « Non », la section planification affichera la date et l'heure du début du calcul des délais sur le billet.

Selon l'exemple, l'heure saisie dans la section « planification » n'est pas ouvrable; alors l'heure de réponse et de résolution calculée sera calculée en fonction des heures **ouvrables** saisis dans Gestion – Autres Paramètres – Heures de travail.

Planification ^

Toute la journée

Date de début Date de fin

Niveau de service ^

Temps de réponse Minute(s)

Temps de résolution Heure(s)

Date de priorisation Heures de service

Date réponse calculée Date réponse réelle

Date résolution calculée Date résolution réelle

Date résolution souhaitée

- Si le paramètre « toute la journée » est à « Oui », la section planification affichera uniquement les dates. La date de réponse et de résolution sera alors calculée en fonction des heures configurées dans Gestion – Autres paramètres – heures de travail.

Planification ▲

Toute la journée

Date de début: 2024/08/30

Date de fin:

Niveau de service ▲

Temps de réponse: 2 Minute(s)

Temps de résolution: 2 Heure(s)

Date de priorisation: 2024/08/26 15:46 Heures de service: Heures de travail

Date réponse calculée: 2024/08/30 07:02 Date réponse réelle:

Date résolution calculée: 2024/08/30 09:00 Date résolution réelle:

Note

Si, dans « Gestion – Autres Paramètres – Paramètres des niveaux de service », le paramètre « Délai de réponse en jours mène à la fin de la journée, sinon une journée équivaut au nombre d’heures ouvrables dans une journée » est à « Oui », alors ajouter une heure dans la section planification du billet n’affectera pas le temps de réponse et de résolution définis en jours. La date de réponse et de résolution calculée sera toujours fixée à la dernière heure ouvrable.

Planification ▲

Toute la journée

Date de début: 2024/08/30 09:00

Date de fin:

Niveau de service ▲

Temps de réponse: 2 Jour(s)

Temps de résolution: 4 Jour(s)

Date de priorisation: 2024/08/26 16:35 Heures de service: Heures de travail

Date réponse calculée: 2024/09/03 15:00 Date réponse réelle:

Date résolution calculée: 2024/09/05 15:00 Date résolution réelle:

Date résolution souhaitée: 2024/08/29 00:00

Heures de travail

Toujours ouvert

De: Lundi À: Vendredi

Heure début: 07:00 Heure fin: 15:00

4.3.2. Conditions d'arrêt du calcul des délais

Le premier compteur est conçu pour mesurer le temps de réponse d'un billet et s'arrête lorsqu'une date de réponse réelle s'installe. Par défaut, trois étapes doivent être complétées pour que le compteur s'arrête :

1. Le billet doit être mis en statut de classification, ce statut qui peut être modifié par type de demande, dans la section Gestion – Type de billets.
2. Définir la priorité du billet. Ce paramètre peut également être modifié.
3. Le billet doit être assigné à un groupe ou à une ressource spécifique.

Le deuxième compteur est conçu pour mesurer le temps de résolution d'un billet et s'arrête lorsque le billet est mis au statut résolu/implémenté. Par défaut, trois étapes doivent être complétées pour que le compteur s'arrête :

1. Le billet doit être mis en statut de résolution/implémenté, ce statut qui peut être modifié par type de demande, dans la section Gestion – Type de billets.
2. Il faut définir la résolution technique et client dans la section « résolution » pour les incidents. Ce paramètre peut également être modifié.

4.3.3. Conditions de début d'interruption du calcul des délais

Le compteur du temps de réponse ainsi que celui de la résolution calculée et souhaitée se mettra en interruption automatiquement dès que l'état du billet sera mis à interruption.

4.3.4. Conditions d'arrêt de l'interruption du calcul des délais

Le compteur du temps de réponse redémarrera automatiquement dès que l'état sera remis à un état sans interruption, comme « en cours », si le billet n'est pas au statut « fermé » / « Classification ».

Le compteur du temps de résolution redémarrera automatiquement dès que l'état sera remis à un état sans interruption, comme « en cours », si le billet n'est pas au statut « fermé » / « résolu » / « implémenté ».

4.3.5. Calcul du temps réel passé sur un billet

Ce calcul se fait avec un rapport, qui comptera le délai depuis la date et heure de création jusqu'à la date et heure de résolution/ d'implémentation du billet, en enlevant le délai d'interruption.

5. Rapports

C2 ITSM permet de générer des rapports SLA (Service Level Agreements) détaillés pour garantir une performance optimale et le respect des engagements de service. Voici les types de champs personnalisés à utiliser pour extraire les données de la base de données ainsi que les rapports SLA que nous pouvons produire :

5.1. Les champs personnalisés concernés par les SLA

Champ sur le billet	Correspondance dans la base de données	Description
Date de création	CreatedDateTime	La date où le billet a été créé
Première assignation	FirstAssignmentDate	La date où le billet a été assigné la première fois
Date d'implémentation	ImplementationDate	La date où le billet est marqué comme résolu
Durée d'interruption	DueDateWaitingTime	Le total des interruptions
Date de priorisation	PriorisationDate	La date où le billet a été priorisé
Temps de réponse	ResponseTime	Contiens l'attribut (à titre d'information) qui représente le temps de réponse déterminé pour ce type de demande. Ceci a un impact sur l'indicateur de performance qui peut être affiché comme colonne dans l'onglet « Billets ».
Temps de résolution	ResolutionTime	Contiens l'attribut (à titre d'information) qui représente le temps de résolution déterminé pour ce type de demande. Ceci a un impact sur l'indicateur de performance qui peut être affiché comme colonne dans l'onglet « Billets ».

Date de priorisation	PriorisationDate	Contiens la date et l'heure enregistrées par le système lorsqu'un « impact » et une « urgence » sont sélectionnés afin de déterminer une priorité au billet.
Heures de service		Contiens les heures de travail selon les paramètres des niveaux de service appliqués par vos administrateurs.
Date de réponse calculée	TakingChargeDate	Affiche une date et une heure qui se calcule selon la priorité et les niveaux de services de réponse inscrits dans les paramètres de priorité.
Date réponse réelle	ResponseDate	Affiche la date et l'heure réelle enregistrée lors de la prise en charge du billet.
Date de résolution calculée	DueDate	Se calcule selon la priorité et les niveaux de services de réponse inscrits dans les paramètres de priorité
Date de résolution réelle	ResolutionDate	Affiche la date et l'heure réelle enregistrée lors de la résolution du billet.
Date résolution souhaitée	SelectedDueDate	En tant que ressource, vous pouvez définir la date de résolution souhaitée.

5.2. Exemple d'indicateur à suivre avec des rapports

5.2.1. Rapports sur le Temps de Réponse

Ce rapport évalue l'intervalle entre la réception du billet et sa date de réponse réelle. Par défaut, la date de réponse réelle est complétée lorsque le billet est mis au statut classification, priorisé et assigné à une ressource.

Exemples

- Délai de réponse moyen.
- Délai de réponse maximum et minimum.
- Délai moyen de priorisation.
- Nombre de billets répondus dans le respect des délais SLA.
- Nombre de billets dépassant le délai de réponse recommandé par les SLA

5.2.2. Rapport de Temps de Prise en Charge

Ce rapport calcule le temps nécessaire pour qu'un billet soit assigné à un membre de l'équipe après sa création.

Exemples

- Délai moyen d'assignation.
- Délai d'assignation maximum et minimum.

5.2.3. Rapport de priorisation

Ce rapport calcule le temps nécessaire pour qu'une priorité soit attribuée au billet depuis sa date de création.

Exemples

- Délai moyen de priorisation.
- Délai de priorisation maximum et minimum.

5.2.4. Rapport de Temps de Résolution

Ce rapport calcule le temps de résolution d'un billet à partir de la date de création jusqu'à ce qu'il soit mis au statut résolu.

Exemples

- Délai moyen de résolution.
- Délai de résolution maximum et minimum.
- Nombre de billets résolus dans le respect des délais SLA.
- Nombre de billets dépassant le délai de résolution recommandé par les SLA

Important

- Il est possible d’ajouter des paramètres d’entrée qui serviront comme filtre pour personnaliser le résultat du rapport, voici quelques exemples de filtres à utiliser :
- Par type de billet : Filtrer l’affichage par incident, demande de services, problème.
- Par catégorie / service / demande : Filtrer le résultat du rapport et sélectionner une catégorie spécifique qui peut servir d’un département pour afficher le rapport personnalisé uniquement dans cette catégorie, ce service ou cette demande.
- Par file ou groupe : Filtrer les résultats par file ou groupe de sécurité assigné au billet.
- Par ressource : sélectionner une ou plusieurs ressources à la fois pour afficher le rapport selon votre choix de ressources.
- Par client / Entreprise.
- Par tout autre champ personnalisé : de type liste, Ci, client... .

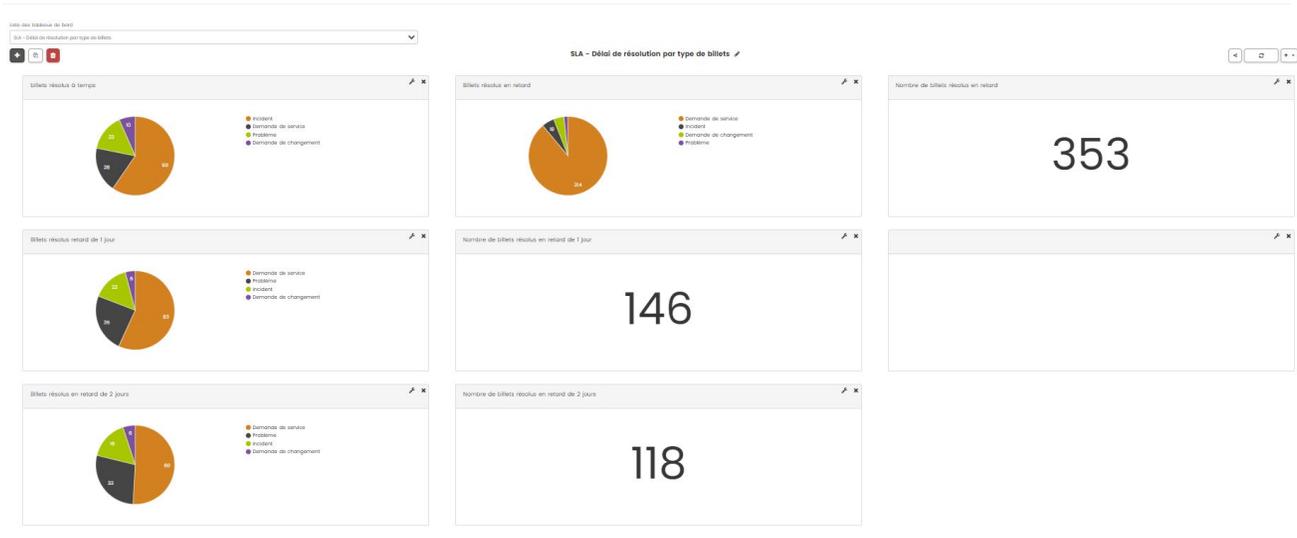
6. Tableaux de bord

C2 ITSM permet de générer des tableaux de bord SLA (Service Level Agreements) pour garantir une performance optimale et le respect des engagements de service. Les types de champs personnalisés restent les mêmes que ceux qu’on considère dans les rapports. Voici quelques exemples sur les tableaux de bord SLA avec C2 ITSM.

6.1. Délai de rise en charge



6.2. Délai de résolution



6.3. Personnalisation des paramètres

Il est possible de personnaliser les paramètres dans chaque graphique, en regroupant par type de billet, par catégorie, par file, par ressource ...

Il est également possible de changer la période pour avoir un affichage selon une période de 1 jour, 1 mois, 1 an ...

Configuration ✕

Titre
billets pris en charge à temps

Cible **Regroupement**

Billets Type de billet

Statut **Type de billet**

Ouvert Fermé

Modèle de recherche
billets pris en charge à temps

Durée **Période**

6 Mois

Largeur du graphique
1/3 - Petit 💾



Avec C2 ITSM, gérez vos services TI à votre façon grâce à une solution intuitive qui s'adapte à vos processus uniques.

C2 ITSM : Vos TI à votre façon.

