

Webinaire



Mars 2024

# Au-delà des attentes: redéfinir la gestion des priorités avec les accords de niveau de service



# Agenda



Intro

Qu'est-ce qu'un  
SLA

Meilleures pratiques

SLA en action  
dans C2 ITSM

Conclusion &  
questions

## À noter

- Participants : votre audio et vidéo sont désactivés par défaut
- Enregistrement : vous recevrez l'enregistrement et le document de présentation par courriel dans la prochaine semaine
- Engagement :
  - Quelques sondages seront disponibles lors de la présentation. Ceux-ci sont à fin d'engagement seulement.
  - 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

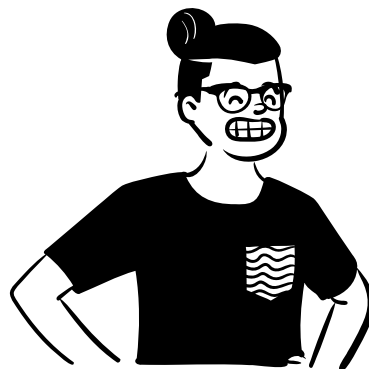
# Qui sommes-nous



## Maude Tanguay

Gestionnaire, Marketing de produit  
*C2 ITSM*

- 15+ années d'expérience en marketing de produit et UX
- Focus sur l'humain derrière le design, la relation et le message
- PowerPoint Wizard



## Eric Guérin

Analyste d'affaire  
*C2 ITSM*

- 25+ années en TI, en Éducation et secteur privé
- Soutient et analyse axée sur les bonnes pratiques et les utilisateurs
- C2 Jedi Master



## Martine St-Hilaire

Gestionnaire, Services Professionnels  
*C2 ITSM*

- 20+ années en tant qu'analyste d'affaires et service à la clientèle
- Pro de la résolution problème, axé sur la compréhension mutuelle
- Cheffe Géo non-officielle

# Sondage

Avez-vous des accords de  
niveau de services en place?

1. Oui
2. Non
3. Le projet est en cours
4. C'est trop intimidant!

“

Il faut 20 ans pour construire une  
réputation et cinq minutes pour la ruiner.  
Si vous y réfléchissez,  
vous ferez les choses différemment.

”



Warren Buffet  
*Homme d'affaires, investisseur et milliardaire américain*





# Les accords de niveaux de services – SLA

Qu'est-ce qu'une entente de niveau de service

Un SLA (Service-Level Agreement) est un accord écrit et signé entre le fournisseur de services et le client, définissant les objectifs et les responsabilités de chacun.

Il définit :

- les attentes,
- les normes de performance et
- les responsabilités

de chaque partie en ce qui concerne la prestation de services.



# Les accords de niveaux de services – SLO



## Qu'est-ce qu'une entente de niveau de service

Un objectif de niveau de service (SLO) représente les **critères spécifiques de performance** que le fournisseur de services s'engage à respecter pour garantir la qualité du service.

Les SLO peuvent inclure des paramètres tels que :

- la disponibilité du service,
- le temps de réponse,
- la qualité du réseau,
- etc.







# SLA vs. SLO vs. SLI

Qu'est-ce qu'une entente de niveau de service

## **SLA – *Service Level Agreement***

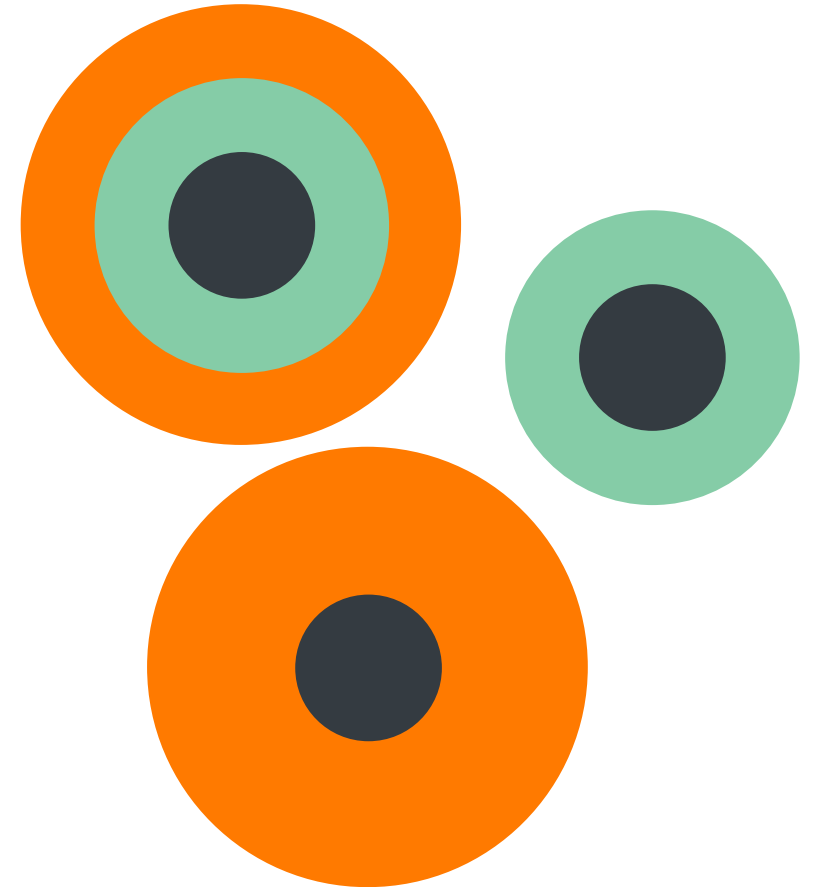
Accords formels entre les fournisseurs et les clients

## **SLO – *Service Level Objective***

Objectifs internes de niveau de service

## **SLI – *Service Level Indicator***

Mesures réelles de la performance du service.



# Bénéfices d'une entente de niveau de service



Qu'est-ce qu'une entente de niveau de service

**Identification des points faibles des fournisseurs**

**Amélioration de la qualité du service**

**Identification des actions clients et utilisateurs**

## Qu'est-ce qu'une entente de niveau de service

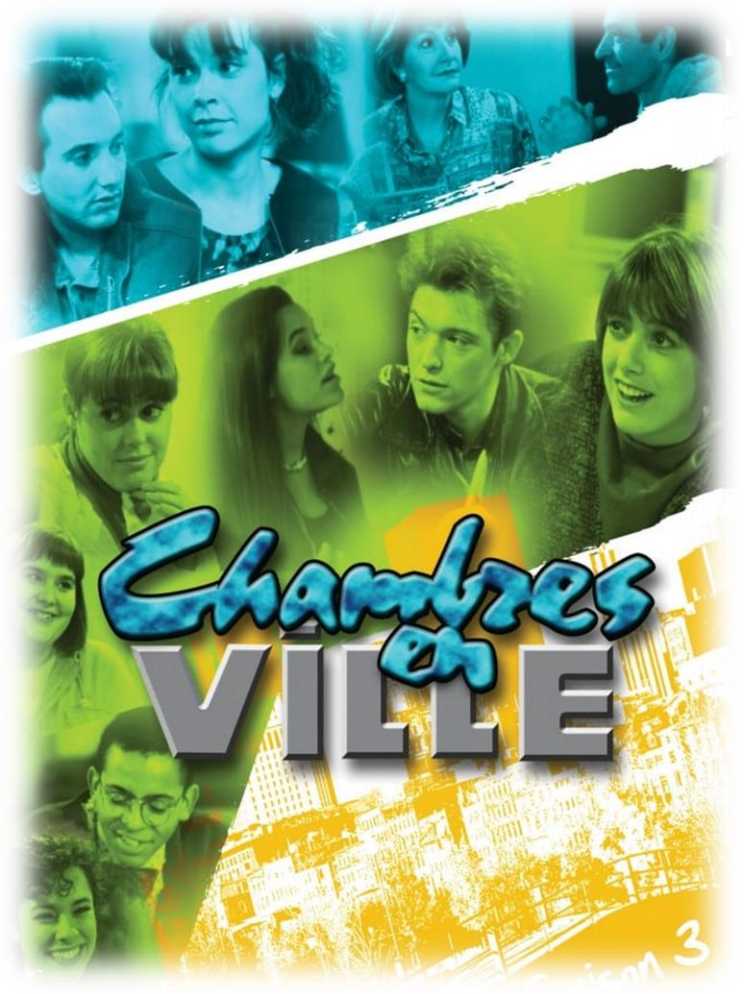
### **SLA basé sur le client :**

Un accord entre un prestataire de services et un client individuel ou un groupe de clients. Il précise les services fournis, le niveau de service et les modalités de la relation.

### **Composants d'un SLA :**

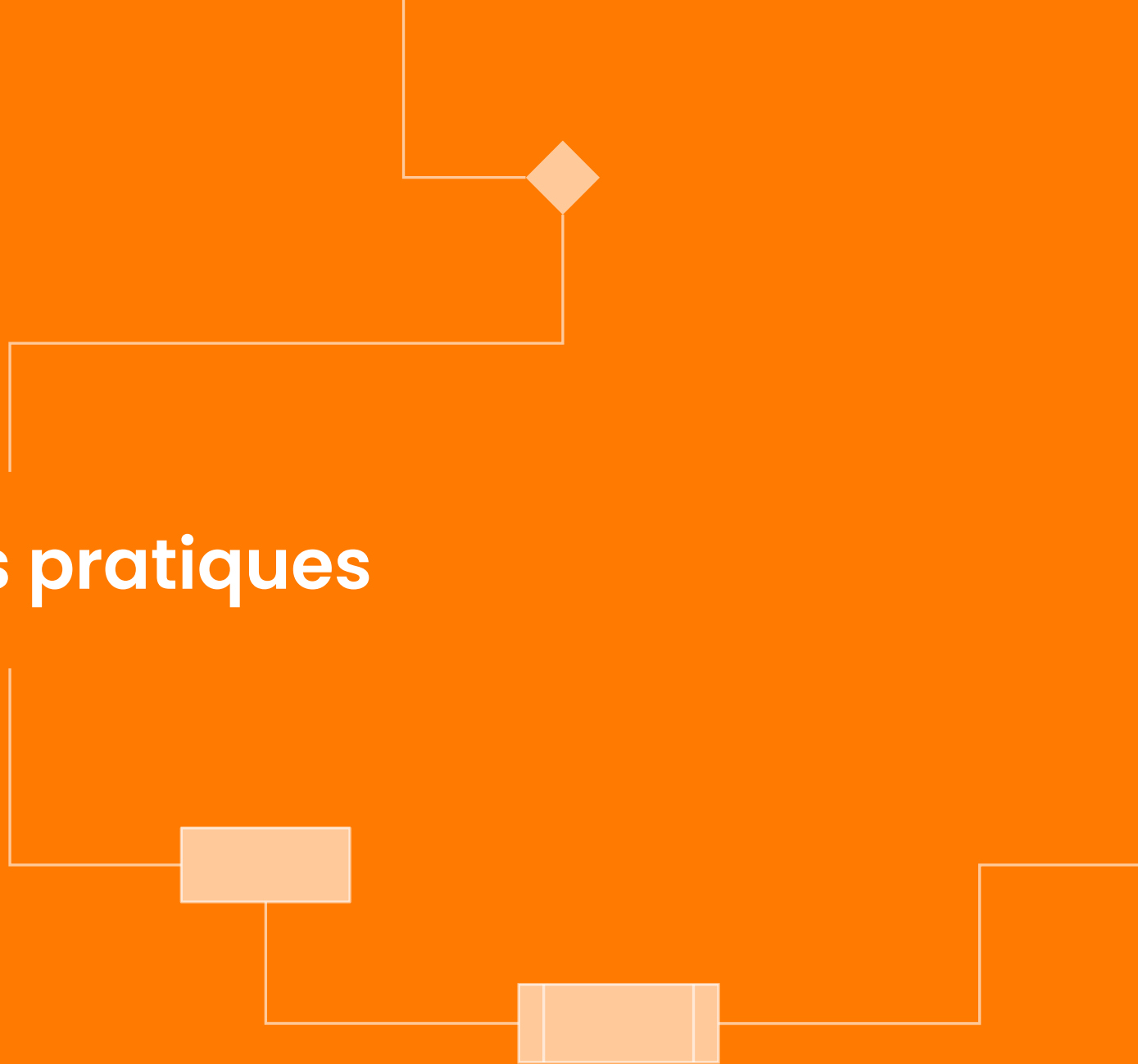
- Description du service
- Qualité du service
- Réactivité du service
- Pénalités en cas de non-respect
- Indicateurs de performance
- Conditions d'annulation

# Exemple de SLA pour une résidence étudiante



KPI	Objectif	Métrique
Délai de réponse aux demandes	Dans les 24 heures	Temps entre la réception de la demande et la première réponse du gestionnaire
Disponibilité des équipements	99%	Pourcentage de disponibilité des équipements communs (buanderie, cuisine, salle d'étude, etc.)
Maintenance des installations	Dans les 48 heures	Temps entre le signalement d'un problème et sa résolution
Sécurité des lieux	100%	Assurer la sécurité des résidents et des biens à tout moment
Accès à Internet	99%	Pourcentage de disponibilité du réseau Wi-Fi dans les chambres et les espaces communs
Propreté des espaces communs	95%	Évaluation de la propreté des zones communes (hall d'entrée, couloirs, etc.)
Gestion des plaintes	Moins de 48 heures	Temps entre la réception d'une plainte et la résolution du problème
Communication	En temps opportun	Tenir informés les résidents de tout changement ou problème majeur affectant la résidence
Accès aux services de support	24/7	Disponibilité constante d'un service d'assistance pour les urgences et les questions

# Meilleures pratiques





# Personnalisation des SLA

## Meilleures Pratiques

Un bon SLA devrait être adapté aux besoins spécifiques du service ou du produit et de ses utilisateurs. Les éléments à inclure dépendront du contexte et des attentes des parties prenantes.

- Quels sont les services offerts à la clientèle?
- Quel est le niveau de service ou la qualité du service auquel devrait s'attendre un client?
- Quel est le coût à fournir ce niveau de service?
- Comment sera fourni le service?
- Comment le fournisseur contrôlera, suivra et quantifiera la performance?
- Quand seront revus les niveaux de service?





# Langage compréhensible

## Meilleures Pratiques

Les SLA devraient être rédigés dans un langage commercial clair et non technique, facilitant la compréhension par toutes les parties impliquées.

- En terme claires et concis; éviter les ambiguïtés.
- Éviter le jargon légal et technique.
- Éviter la terminologie technique non pertinente.
- Fournir un lexique si nécessaire.
- Faire réviser le SLA par une ressource externe au processus.



# Description détaillée des services

## Meilleures Pratiques

Une entente de service efficace devrait décrire clairement les services promis par le fournisseur à son client, incluant leurs caractéristiques et leurs limites.

- Quels sont les systèmes supportés?
- Quels sont les services inclus?
- Quels sont les services non-inclus?
- Comment seront fournis ces services?
- Quelles sont les heures d'opérations (heures régulières et l'assistance à l'extérieur des heures ouvrables)
- Quand les maintenances planifiées auront-elles lieu?







# Importance des métriques

## Meilleures Pratiques

Les métriques sont essentielles dans un SLA pour mesurer la performance du service. Elles doivent être sélectionnées avec soin, en équilibrant l'importance avec la facilité de collecte et d'analyse.

- Les services convenus entre le prestataire et le client
- Le volume et la qualité attendus des services
- Les rôles, les tâches, et les responsabilités du prestataire et du client
- Les métriques utilisées par le prestataire pour mesurer la performance
- Les mesures correctives et les pénalités mises en place si le niveau de services établi n'est pas respecté par le prestataire



# Clause d'indemnisation

## Meilleures Pratiques

Les clauses d'indemnisation sont cruciales, garantissant que le fournisseur assume les responsabilités financières liées à toute défaillance de service.



# Transparence

## Meilleures Pratiques

La transparence est essentielle. Les SLA doivent être facilement accessibles aux clients pour favoriser la confiance et la responsabilité.



# Pénalités définies

## Meilleures Pratiques

Les SLA doivent inclure des pénalités claires en cas de non-respect des normes de performance convenues, encourageant ainsi le respect des engagements.



# SLA conjointes

## Meilleures Pratiques

Dans les environnements complexes comme le cloud, les SLA conjointes entre plusieurs fournisseurs sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement de l'architecture et la coordination entre les parties impliquées.



# Un récapitulatif

## Meilleures Pratiques



### 1. Personnalisation des SLA

Un bon SLA devrait être adapté aux besoins spécifiques du service ou du produit et de ses utilisateurs. Les éléments à inclure dépendront du contexte et des attentes des parties prenantes.

### 2. Langage Compréhensible

Les SLA devraient être rédigés dans un langage commercial clair et non technique, facilitant la compréhension par toutes les parties impliquées.

### 3. Description Détaillée des Services

Une entente de service efficace devrait décrire clairement les services promis par le fournisseur à son client, incluant leurs caractéristiques et leurs limites.

### 4. Importance des Métriques

Les métriques sont essentielles dans un SLA pour mesurer la performance du service. Elles doivent être sélectionnées avec soin, en équilibrant l'importance avec la facilité de collecte et d'analyse.

### 5. Clause d'Indemnisation

Les clauses d'indemnisation sont cruciales, garantissant que le fournisseur assume les responsabilités financières liées à toute défaillance de service.

### 6. Transparence

La transparence est essentielle. Les SLA doivent être facilement accessibles aux clients pour favoriser la confiance et la responsabilité.

### 7. Pénalités Définies

Les SLA doivent inclure des pénalités claires en cas de non-respect des normes de performance convenues, encourageant ainsi le respect des engagements.

### 8. SLA Conjointes

Dans les environnements complexes comme le cloud, les SLA conjointes entre plusieurs fournisseurs sont nécessaires pour garantir le bon fonctionnement de l'architecture et la coordination entre les parties impliquées.

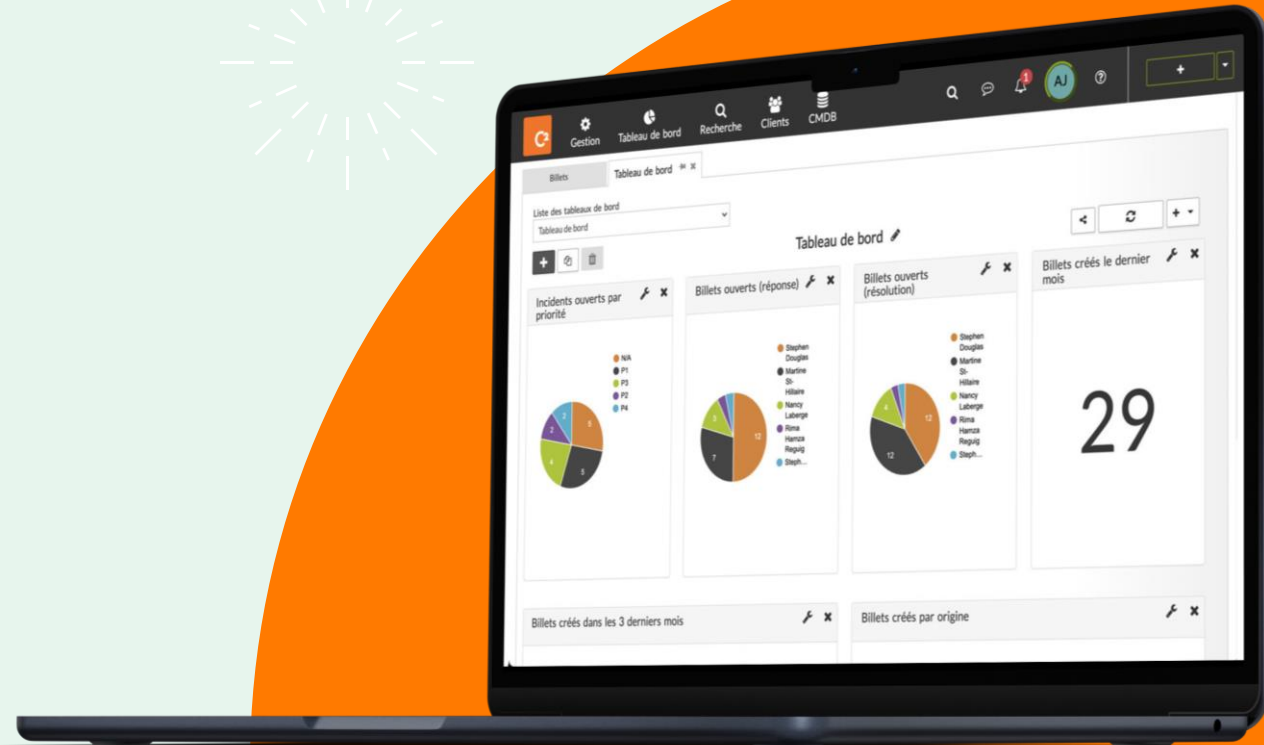
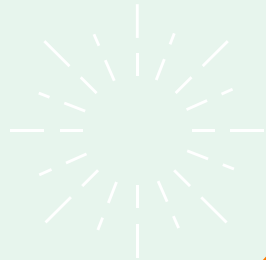
# Sondage

Quel est votre outil de rapport?

1. PowerBI
2. C2 ITSM
3. Excel
4. Rien



# En action...





# Étape 1



- Établir la matrice des priorités par type de billet
- Définir le délai de réponse et Délai de résolution par priorité

Billets Gestion x Priorités ⇌ x

📄

### Définition des priorités

PRIORITÉ	NOM (Français)	NOM (Anglais)	DÉLAIS DE RÉPONSE		DÉLAIS DE RÉOLUTION	
1	<input type="text" value="P1"/>	<input type="text" value="P1"/>	<input type="text" value="60"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>
2	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="120"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>
3	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="720"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>
4	<input type="text" value="P4"/>	<input type="text" value="P4"/>	<input type="text" value="1440"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>
5	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>	<input type="text" value="2880"/>	<input type="text" value="Minute(s)"/>

### Matrices des priorités

#### Incidents

IMPACT	URGENCE			
	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner	test
1 à 5 usagers	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P4"/>	<input type="text" value="P5"/>
Service, département ou plus de 5 usagers	<input type="text" value="P1"/>	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P5"/>
Toute l'organisation	<input type="text" value="P1"/>	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P5"/>
test	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>

#### Demande de services

IMPACT	URGENCE			
	Ne fonctionne pas	Solution de contournement	Peut fonctionner	test
1 à 5 usagers	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P4"/>	<input type="text" value="P5"/>
Service, département ou plus de 5 usagers	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P4"/>	<input type="text" value="P5"/>
Toute l'organisation	<input type="text" value="P1"/>	<input type="text" value="P2"/>	<input type="text" value="P3"/>	<input type="text" value="P5"/>
test	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>	<input type="text" value="P5"/>

# Étape 2



Par type de billet définir les statuts que vous considéré le billet comme pris en charge et résolu

#	Nom
00000013	Projet
00000012	Incident
00000011	Approbation
00000010	Problème
00000009	Demande de service
00000008	Demande de changement
00000007	Tâche

#00000012) Incident		
Statut de date de réponse réelle Classification	Statut de date de résolution réelle Résolution	Auto-générer le sommaire du billet Oui
Balise automatique dans la description Oui	Balise automatique dans la Résolution technique Oui	Balise automatique dans la Résolution client Oui

# Étape 3



Dans les éléments de liste. Pour la liste des « État du billet » vous pouvez définir les états de billet qui doivent mettre en pause le calcul de temps de prise en charge et résolution

Billets Gestion x Éléments de listes x

Recherche par nom

Listes

- Département
- Déterminabilité
- Devise
- Devise
- État de la ressource
- État du billet**
- États de CI
- Files
- Fonctionnalité
- Fruit ou légumes
- Gravité
- Impact
- Impact CI

#	Nom
00000012	QA
00000011	En développement
00000010	En attente client
00000010	En attente de développement
00000009	En attente d'approbation
00000008	En attente fournisseur
00000007	En attente interne

+ [Icon]

**En attente client**

Actif: Oui

# Séquence: 00000010

Nom anglais: Waiting for client

Nom français: En attente client

Description anglaise: [Text area]

Description française: [Text area]

**Niveaux de service**

Interrompre le calcul de la date de résolution calculée: Oui

Interrompre le calcul de la date de résolution souhaitée: Non

Interrompre le calcul de la date de réponse calculée: Non

# Étape optionnelle



Dans la configuration d'une demande vous pouvez spécifier des délais de réponse et de résolution différent de ce qui a été défini dans le type de demande.

**Configuration avancée**

Impact Environnement de production	Urgence
Coût 0	Prix 0
Temps de réponse 30 Minute(s)	Temps de résolution Heure(s)
Heures de service Heures de travail	Afficher la section description générale Oui

**Niveau de services**

Modifier

	DÉLAIS DE RÉPONSE		DÉLAIS DE RÉOLUTION		HEURES DE SERVICE
P1	30	Minute(s)	240	Minute(s)	Heures de travail
P2	60	Minute(s)	480	Minute(s)	Heures de travail
P3	720	Minute(s)	2880	Minute(s)	Heures de travail
P4	1440	Minute(s)	2880	Minute(s)	Heures de travail
P5	2880	Minute(s)	2880	Minute(s)	Heures de travail

# Suivi dans le billet



- Section priorisation
- Section suivi de traitement
- Section niveau de service
- Section indicateurs

**Priorisation**

Impact: Environnement de production | Urgence: Important (prochain SP) | Rôle du client: Business Pro | Priorité: P2

---

**Niveau de service**

Temps de réponse: 720 Minute(s)

Temps de résolution: 2880 Minute(s)

Date de priorisation: 2024/03/21 11:14 | Heures de service: Heures de travail

Date réponse calculée: 2024/03/22 14:14 | Date réponse réelle: 2024/03/21 13:10

Date résolution calculée: 2024/03/29 07:45 | Date résolution réelle:

Date résolution souhaitée:

---

**Suivi de traitement**

Date de création: 2024/03/21 11:14 | Créé par: demomsmarketing

Date de modification: 2024/03/21 13:15 | Modifié en dernier par: demomsmarketing

Date de fermeture: | Fermé par:

Première assignation: 2024/03/21 11:14 | Date d'implémentation:

Date de réouverture:

---

**Indicateurs**

Temps de réponse:

Temps de résolution:



# Rapports en action

Select a month :  ▼

Select a Year :  ▼

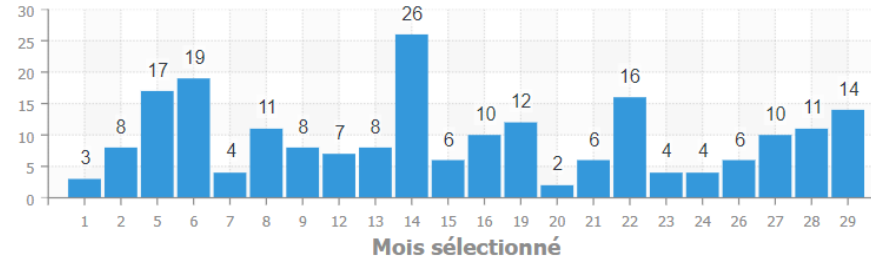
Réinitialiser

Envoyer

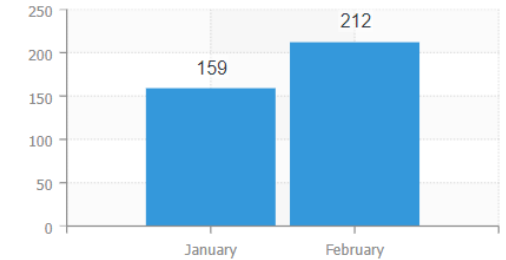
## Monthly KPI : 2/2024

Équipe support

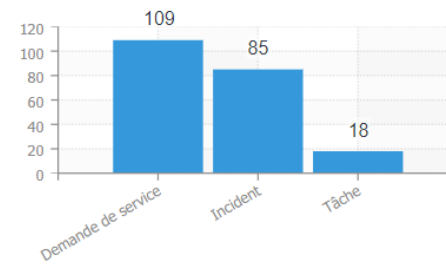
### Nombre de billets créés par jour



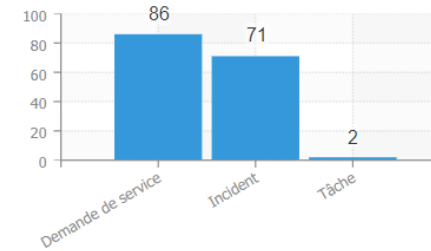
### Total de nouveaux billets



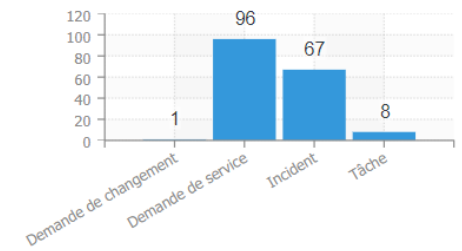
### February



### January



### December

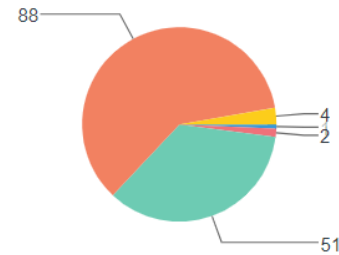


Select a month :  ▼

Select a Year :  ▼

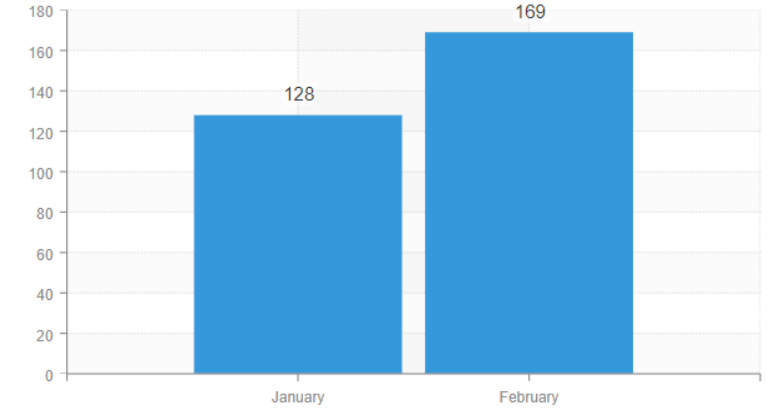
## Monthly KPI : 2/2024

Top 5 submitted requests



- Assistance pour mise à jour d'un environnement - 1
- Besoin d'information ou assistance sur import(s) - 2
- Déclarer un incident sur C2 ATOM - 51
- Demande d'information (SUP) - 88
- Générer une nouvelle clé de licence - 4

Submitted tickets last months



Tickets Created this month
169

Average taking charge Time (Heures)
7.00

Tickets closed
163

Number of tickets answered on time
94.00

Number of tickets resolved on time
104.00

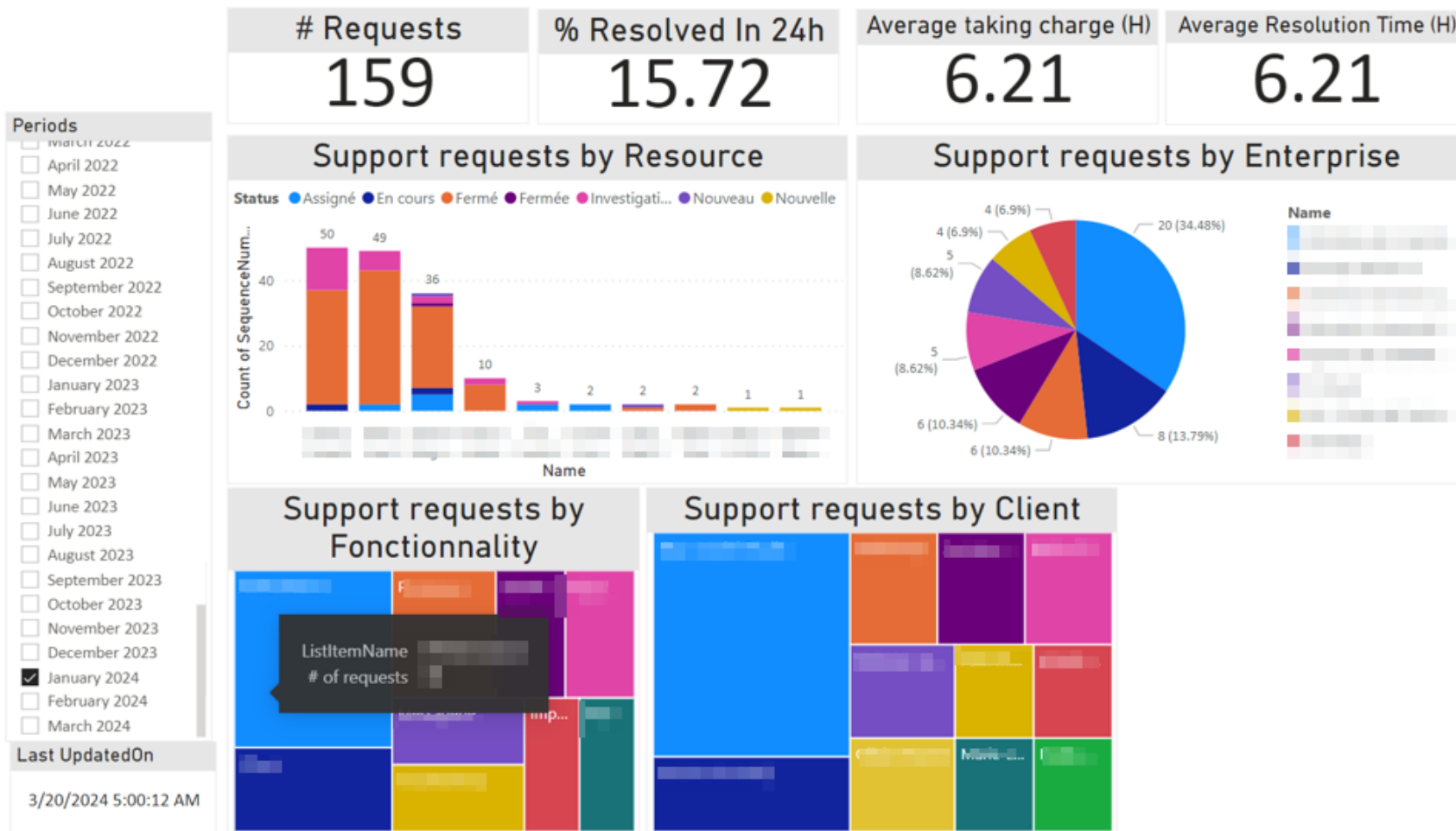
Tickets Resolved within 24h
112

Percentage of tickets answered on time
56 %

Percentage of tickets Resolved on time
62 %



# PowerBI



Pour les tableau de bord, powerBI offre un visuel bien plus détaillé :  
 Nous avons les mêmes indicateurs que le précédent rapport



**Conclusion**

# N'oubliez pas les ressources C2 ITSM



## Les accords de niveau de services



**Les 5 principaux avantages d'ITIL 4**

De nombreuses entreprises sont maintenant familières avec les avantages d'utiliser des outils de ...

[Lire l'article →](#)



**Améliorez vos accords de niveau d'entente de service (SLA) à l'aide de ces meilleures pratiques**

Votre équipe a probablement établi des accords de niveau de service (SLA) avec ses clients internes...

[Lire l'article →](#)



**10 métriques pour garder vos usagers heureux**

On s'entend tous sur le fait que la satisfaction client représente l'ultime objectif d'un centre...

[Lire l'article →](#)



**Avez-vous défini vos ententes de niveaux de service?**

Nous cherchons tous à offrir un meilleur service, plus rapide, plus efficace et performant,...

[Lire l'article →](#)

# Merci de votre avis!



<https://forms.office.com/r/04ZyXupFjb>



# Avril 2024 | 11h à midi

## Édition questions et réponses

### **ITIL et C2 ITSM : Maîtrisez la gestion de vos services informatiques**

Rejoignez-nous pour poser toutes vos questions, partager vos expériences et découvrir les tendances en matière de gestion des services informatiques dans la communauté C2.

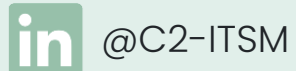
**Faites-nous parvenir vos questions à l'inscription!**



[mkt.c2-itsm.com/fr/2024-04-webinaire](https://mkt.c2-itsm.com/fr/2024-04-webinaire)

# Merci de votre attention!

## Questions?



@C2-ITSM



@C2ITSM



@C2-ITSM

1 800 889.3698

C2itsm.com  
ventes@c2itsm.com

## Besoin d'aide avec votre équipe TI?

Le blogue C2 ITSM, c'est des articles indispensables sur la gestion de services, la gestion du changement, l'ITSM, les service desk, l'automatisation d'affaire et bien plus

Visiter le blog



### L'infolettre C2 ITSM

Restez connectés avec C2 ITSM afin de faire le point sur vos services TI. Chaque mois, retrouvez articles, astuces, nouvelles, nouveautés et bien plus. à même votre boîte courriel.



## Besoin d'aide avec un projet?

Nos analystes d'affaires et notre équipe est là pour vous aider.

Contactez-nous



## Livrez des services TI structurés à un prix abordable

Contrôlez vos processus  
Récupérez votre temps et vos ressources  
Personnalisez et dynamisez votre performance  
Faites le bonheur de vos clients

Demander votre démo

