

Octopus-ITSM.com

# Grille d'évaluation rapide

## Pour le service (inscrire le nom du service)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Préparer par | Entrer le nom de la personne | Fonction | Entrer le titre de la personne |
| Date du rapport | Entrer la date | Date du dernier rapport | Entrer la date ou non disponible si c’est le premier rapport |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Élément | État | Information ou piste de solution |
|  | Cibles de services activités et valider les heures de services et jours fériés |  | Même si on n’a pas de cibles officielles, Octopus est fait pour vous aider à maintenir un service régularisé à l’aide des cibles  Les requêtes triées en ordre de dates d’échéances encadrent les intervenants sur la prochaine requête à faire  Si le service n’est pas ouvert durant l’heure du diner une option peut retirer ce temps de la journée ouvrable  Les couleurs aident à voir où on en est |
|  | Le nombre de requêtes ouvertes est moins de 20% du nombre d’utilisateurs pour tous les groupes |  | Il y a des requêtes complétées qui ne sont pas à jour. L’utilisation de la résolution automatique des SR peut aider  Personne n’est assigné aux requêtes ou les intervenants choisissent celles qu’ils ont envie de faire  Il y a des problèmes et des changements parmi les incidents SR. La mise en place de ces processus pourrait aider  Le nombre d’utilisateurs dans Octopus est inexact. Une synchronisation avec l’AD pourrait importer les nouveaux utilisateurs et désactiver automatiquement les utilisateurs inactifs |
|  | La distinction incident / SR est bien comprise et appliquée |  | La raison de distinguer entre les deux et principalement parce que la cible de service des incidents est basée sur la priorité et que les demandes de services de mêmes types ont une priorité similaire et un workflow établi  Un problème à ce niveau peut avoir pour cause la structure des requêtes qui mélange les deux ou le manque de formation des intervenants qui ne font pas la distinction |
|  | La priorisation des incidents est adéquate  Critique 5 % Élevée 10%  Normale 75-80% Basse 5-10% |  | Ici on veut s’assurer que les incidents qui sont critiques à l’entreprise sont bien identifiés. Si trop d’incidents importants restent à une priorité normale, ça peut être les options de priorisation automatique qui nuisent. La désactivation de ces options pourrait aider. Une documentation claire sur la manière de prioriser est aussi très utile |
|  | Le portail Web est utilisé et la majorité des requêtes proviennent du portail  En général les SR peuvent être saisies presque exclusivement par le portail, pour les incidents on devrait être en mesure d’y envoyer la majorité des requêtes de priorité normale et garder le téléphone pour les urgences |  | Sans le portail Web, on perd beaucoup de temps au téléphone à faire de l’entrée de données et les vraies urgences attendent en ligne  Les requêtes par courriels n’ont pas le niveau d’information qui est requis pour faire le travail  Les requêtes de corridor ne sont généralement pas entrées dans le système |
|  | Les formulaires sont utilisés dans les requêtes |  | Cette option assure que le demandeur est encadré dans les réponses à fournir pour commencer à traiter la requête  C’est une bonne pratique de se servir des formulaires aussi quand on ouvre les requêtes manuellement dans Octopus |
|  | Lorsqu’on regarde la liste des requêtes, on voit seulement des sujets génériques |  | Les intervenants ne mettent pas à jour les sujets lorsqu’il traite les requêtes. Les sujets alternatifs des formulaires pourraient aider. |
|  | Un grand nombre de requêtes ont comme sujet « autre » |  | La structure de requête est trop complexe et les gens ne savent pas quoi choisir. Revoir la structure des requêtes pour la simplifier. Utiliser le mode moderne du portail. Utiliser l’option de destination dans un champ de type texte du formulaire pour que l’information entrée par le demandeur soit automatiquement mise dans le sujet. |
|  | Lorsqu’on regarde une requête on peut facilement déterminer ce qui a été fait et quelles sont les prochaines étapes à partir des activités |  | Une personne autre que l’intervenant doit être en mesure de pouvoir dire ce qui se passe avec une requête sans avoir à demander l’information à l’intervenant  Les intervenants ont besoin d’un compte dans Octopus pour garder les requêtes à jour à mesure  On peut se servir de WebTech au besoin, bientôt, Octopus 5 et le mobile seront des outils de plus  L’utilisation des types d’activités aide à communiquer l’information aux utilisateurs de manière standard et aide aussi les intervenants dans l’ajout d’activités toujours pareil  Les options de communications dans Octopus (visible sur le portail Web et courriels à divers usagés/adresses) aident aussi |
|  | MailIntegration est en place |  | MailIntegration permet aux gens qui reçoivent des communications à partir d’Octopus de répondre au courriel qui ira directement dans la requête d’Octopus.  Il est possible de mettre cette option en place sans permettre la création de nouvelles requêtes avec la balise <CreateNewRequests>False</CreateNewRequests>  Il est aussi maintenant possible de recevoir un courriel dans un format spécifique qui pourra créer une SR et remplir le formulaire  L’utilisation de MailIntegration permet aussi de communiquer avec les fournisseurs directement d’Octopus |
|  | Les CI sont majoritairement reliés aux requêtes |  | On doit comprendre que l’historique des requêtes et le coût d’un CI sont directement influencés par ce lien dans les requêtes. Lorsqu’on regarde une liste d’incident on peut ajouter la colonne CI et avec les SR on se servira de la colonne Cis car c’est possible d’en avoir plus d’un  Bien entendu, une option existe pour rendre le CI obligatoire, mais cette solution vous force à avoir des CI génériques pour tout item qui n’est pas gardé spécifiquement dans la CMDB |
|  | Les CI sont mis à jour avec le bon niveau de détail |  | Un truc pour valider ceci est d’aller chercher des requêtes récentes pour lesquelles on sait que des CI ont été touchés et ensuite d’aller voir si :   * Le ou les CI sont reliés à la requête * Le CI a été mis à jour (état, nom d’utilisateur, attributs, etc.) |
|  | Le sondage de satisfaction est en place |  | Lorsque le sondage est en place, la majorité des réponses sont positives et peuvent servir à motiver l’équipe  L’important est d’avoir une personne qui sera responsable de faire la revue des cas d’insatisfaction  On peut maintenant forcer une personne qui n’est pas contente à ajouter un commentaire  Les listes et abonnements servent à être notifié immédiatement lorsqu’une réponse défavorable est envoyée |
|  | L’administrateur Octopus est à jour dans ses connaissances |  | L’administrateur est la référence Octopus sur place pour une, parfois pour plusieurs équipes le rendement de tous sera meilleur si ses connaissances sont à jour  L’outil évolue continuellement alors il est essentiel de garder ses connaissances à jour pour l’utiliser le plus possible  La lecture de la note de version est importante pour connaitre les nouveautés  Les webinaires sont disponibles et gratuits sur des sujets spécifiques  Une formation annuelle peut aider à faire une revue des points à améliorer et des solutions en plus d’aller chercher les éléments nouveaux |
|  | L’amélioration continue est en place comme processus |  | La clé est de commencer petit et de grandir, mais on doit régulièrement travailler sur des sujets d’amélioration et établir celle-ci comme une culture dans l’équipe  15 minutes par semaines chaque semaine peut suffire au début  Prendre le temps de lire la note de version en équipe peut aussi être un début  Une mauvaise utilisation d’Octopus est souvent symptomatique d’un processus mal défini, alors l’amélioration ne devrait pas être seulement sur l’outil |