

Octopus-ITSM.com

# Rapport d’utilisation d’Octopus (à faire sur une base annuelle ou semi-annuelle)

## 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 |

## Automatisation à l’aide d’outils

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information | État | Note |
| MailIntegration | Pour l’échange de courriel dans les requêtes |  |  |
| MailIntegration | La création de nouvelles requêtes est bloquée |  |  |
| ADSIUpdater | Pour import d’utilisateur et ordinateurs |  | Dans certains cas, ce point sera non-applicable |
| WMI | Pour mise à jour des données d’ordinateurs |  | Dans certains cas, ce point sera non-applicable |
| DataImporter | Pour tout autre type d’importation |  | Dans certains cas, ce point sera non-applicable |
| GetBDApp | Pour des rapports maison sur données de la veille |  | Dans certains cas, ce point sera non-applicable |

## Gestion des utilisateurs

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information | État | Note |
| Fait avec un import | La synchronisation d’utilisateurs à partir d’une bonne source évite de faire l’entrée de données en double |  |  |
| Pertinence des données | L’information est à jour et est fournie pour la majorité des utilisateurs |  |  |
| Numéro de téléphone disponible | On a un numéro pour communiquer avec la personne |  |  |
| Courriel disponible | On a une adresse pour communiquer avec la personne |  |  |
| Département | L’utilisateur est associé avec le bon département |  |  |
| Supérieur immédiat | L’information sert entre autres pour les approbations |  |  |
| Rôles et permissions | Les intervenants sont associés à des rôles logiques qui représentent le bon niveau de permission en relation avec leur fonction dans l’équipe |  |  |
| Administrateur Octopus | Un nombre restreint de personnes avec les connaissances suffisantes pour protéger l’intégrité des configurations a le droit d’administrer Octopus |  |  |

## Gestion des Incidents / SR - Évaluation de la configuration

#### Options > Section SLA - Cibles de service

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information | État | Note |
| Activation des SLA | Permet de normaliser le temps pris pour la résolution des requêtes |  |  |
| SLA réalisable | Doit être basé sur le besoin de l’entreprise et la capacité à livrer du service |  |  |
| Heures de service et jours fériés à jour | Les congés ont besoin d’être ajoutés régulièrement |  |  |

## Gestion des Incidents / SR - Évaluation de la configuration

#### On regarde les options et données de références

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Distinction incident / SR | Les gabarits d’incident et types de SR sont au bon endroit |  |  |
| Priorisation | La priorisation est claire et d’un niveau adéquat |  |  |
| Distinction mise en attente et suspension | Les choix offerts dans la mise en attente et la suspension sont au bon endroit et son clair |  |  |
| Catégorisation d’incident | Les choix de catégorie d’incident sont clairs, du bon niveau et servent à recueillir des données utiles |  |  |
| Formulaires Octopus | Les formulaires sont utilisés pour demander l’information requise dans le traitement des requêtes |  |  |
| Tâches | On exploite les divers types de tâches pour faciliter le traitement des requêtes   * Approbation * Standard * Notifications * Commande externe (si des cas le permettent) |  |  |
| Résolution automatique par SR | On utilise la résolution automatique à la fin du workflow des tâches |  |  |
| Autres options (confidentialité, restriction, procédure, etc.) | L’utilisation des options est faite selon les circonstances |  |  |
| Type d’activités | Les types d’activités sont exploités pour faciliter la mise à jour des requêtes et la communication aux utilisateurs |  |  |
| L’effort est obligatoire | Les données relatives à l’effort sont utilisées entre autres dans le calcul du coût d’un CI |  |  |

## Gestion des Incidents / SR - Évaluation du traitement par les intervenants

#### On regarde si la majorité des requêtes sont bien complétées par les intervenants

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Distinction incident / SR | Fait le bon choix de type de requête |  |  |
| Priorisation | Fait le bon choix de priorité |  |  |
| Gabarit / type | Fait le bon choix de gabarit d’incident ou type de SR |  |  |
| Sujet | Écrit ou modifie le sujet pour qu’il soit représentatif |  |  |
| Description détaillée | Utilise les formulaires lorsque disponibles et inscrit une description claire et complète |  |  |
| État des requêtes | Fait le bon choix d’état en fonction du traitement de la requête |  |  |
| Procédure | La procédure est suivie lorsque présente |  |  |
| Source | Fait le bon choix de la source |  |  |
| Activités sont pertinentes | Le niveau d’information est suffisant pour comprendre sans avoir à parler à l’intervenant |  |  |
| Activités sont pertinentes | Une personne autre que l’intervenant peut clairement comprendre la prochaine étape de la requête |  |  |
| Utilisation des types | Lorsqu’ils sont présents, les types d’activités sont bien utilisés par l’intervenant |  |  |
| Activités sont à jour | La mise à jour des requêtes est faite dans un délai raisonnable |  |  |
| Effort | L’effort réel est ajouté dans les activités par l’intervenant |  |  |
| Communications avec l’utilisateur | Les communications au demandeur/utilisateur ou autres personnes sont claires et pertinentes |  |  |
| Communications avec l’utilisateur | L’intervenant utilise Octopus pour faire les communications ou inscrit clairement la méthode utilisée pour communiquer |  |  |
| Utilisation des tâches | Lorsque présentes les tâches sont bien utilisées et complétées dans un délai raisonnable |  |  |
| Ajout du CI | Le bon CI est ajouté aux requêtes   * CI en cause pour incidents * CI en relation pour les SR |  |  |

## Gestion des CI - Évaluation de la configuration

#### On regarde les données de références

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Type de CI | Les types de CI sont clairs |  |  |
| État des CI | Les divers états sont simples à comprendre et représentent le niveau de détails requis |  |  |
| Catégorie, attributs | Les choix sont clairs et faciles à utiliser et représentent le niveau de détails requis |  |  |
| Relation | Les relations prévues entre les divers types de CI sont logiques |  |  |
| Rôles et permissions | Les rôles et permissions données aux intervenants correspondent à leurs responsabilités pour la gestion des CI |  |  |

## Gestion des CI - Évaluation du traitement par les intervenants

#### On regarde si la majorité des CI sont bien créé et mis à jour par les intervenants

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Nom du CI | Les CI ont des noms logiques et clairs |  | Pas de nom comme ???, à déterminer |
| Type de CI | Le bon type de CI est choisi |  |  |
| État des CI | Fait le bon choix d’état en fonction de l’état actuel du CI |  |  |
| Catégorie, attributs | Les informations fournies sont exactes et gardées à jour |  |  |
| Relation | Les relations sont exploitées et à jour |  |  |

## Autres options

#### On regarde les options et données de références

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Le portail Web est en place | Ce mode permet d’encadrer l’information fournie dans les requêtes redonne aux intervenants le temps passé à faire l’entrée de données |  |  |
| Mode moderne du portail Web | Navigation plus simple surtout avec plus d’une équipe |  |  |
| Sondage de satisfaction est actif | Outil simple pour valider l’appréciation du service au jour le jour qui dénote un souci de transparence de la part du service |  |  |

## Autres modules Octopus

#### On regarde l’utilisation des autres processus qui pourraient aider à gestion du service

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Gestion des pièces | Ajout des pièces aux requêtes facilite le calcul du coût d’un CI et de l’utilisation des pièces |  |  |
| Gestion des requêtes planifiées | Pour tout travail interne à répétitions ou dont on doit garder la trace   * Backup en TI * Les préventifs en Ressources matérielles et GBM * Préparation de rapports, etc. |  |  |
| Gestion des problèmes | Utiliser ce module pour les investigations d’incidents dont on ne connait pas la source et pour faire de la prévention d’incident basé sur les données de la CMDB |  |  |
| Problèmes - Temps alloué aux ressources | Du temps est régulièrement alloué à des ressources précises pour faire avancer la gestion des problèmes |  |  |
| Gestion des changements | Utiliser ce module pour un plus grand contrôle des changements à l’infrastructure. Faire la corrélation entre les incidents causés ou réglés par les changements |  |  |
| Changements - Temps alloué aux ressources | Du temps est régulièrement alloué à des ressources précises pour faire avancer la gestion des changements |  |  |

## Éléments importants

#### En lien avec le processus d’amélioration continue

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par les intervenants | État | Note |
| Documentation des processus | Les processus importants sont documentés et connus de l’équipe |  |  |
| Amélioration continue en place | Processus qui vise à trouver des éléments qui peuvent augmenter le niveau d’appréciation du service par la clientèle ou à faciliter le travail à l’interne et à mettre des solutions permanentes en place |  |  |
| Rencontres régulières | Des rencontres sont régulièrement prévues pour discuter et mettre en place des éléments d’amélioration continue |  |  |
| Objectifs d’amélioration en place | L’équipe est régulièrement mise au courant des objectifs à améliorer et du plan d’amélioration |  |  |
| Mesure des objectifs | Une manière de mesurer qu’une amélioration a eu lieu est prévue pour chaque objectif   * Diminution du nombre de requêtes * Augmentation de l’utilisation du portail Web * Les sujets des requêtes ne sont plus génériques * Une activité est ajoutée à chaque requête client à l’intérieur d’un jour ouvrable * Meilleure note sur rapport d’évaluation du bon choix de priorité pour tous * Etc. |  | La mesure sera souvent la manière dont on a trouvé la problématique au départ |
| Pilote Octopus | Lorsque la compagnie a plusieurs équipes, une personne des TI sert de référence Octopus au reste des équipes pour augmenter le niveau d’expertises de tous et diminuer le coût de la formation individuelle |  |  |
| Administrateur Octopus | Une à deux personnes par équipes sont en mesure de maintenir la configuration d’Octopus et propager les nouvelles connaissances et bonnes pratiques |  |  |
| Connaissance de l'administrateur | L’administrateur Octopus reste à jour dans ses connaissances de l’application soit par la lecture de documentation, participation à des webinaires ou formation d’optimisation annuelle |  |  |
| Connaissance des intervenants | Les intervenants ont reçu de formation sur les processus à suivre, savent où trouver l’information dont ils ont besoin et ont eu une formation Octopus soit à l’interne, soit avec les webinaires ou avec une formation du fournisseur |  |  |

## Réussites majeures

Entrer les points où on note une amélioration ou un cas client où le service s’est démarqué

## Points à améliorer rapidement

Entrer les points qui nuisent au service, qui sont faciles à améliorer, ou encore un point qui motiverait l’équipe par son amélioration