

Propositions sur les processus ITOP

Rappel du contexte du service de ticket groupe INSA

Première proposition : Service de ticket groupe en accès direct

Deuxième proposition : Service de ticket groupe en N+1 des services de ticket écoles

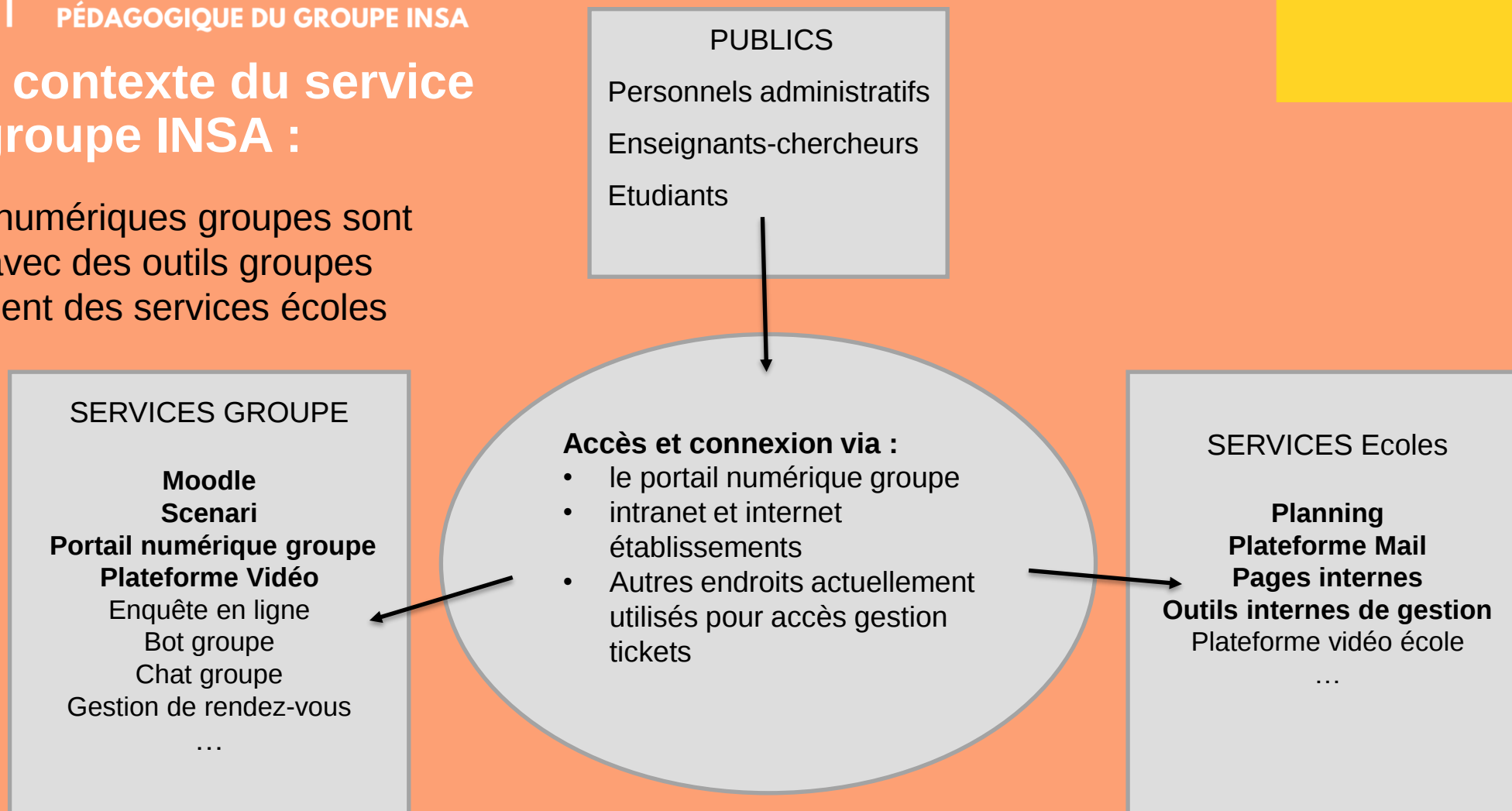
Troisième proposition : Service de ticket groupe devient le service de ticket centrale des INSAs

Rappel du contexte du service de ticket groupe INSA : Pourquoi un gestionnaire tickets au-delà de ceux existants déjà ?

1	2	3
CONTEXTE	POURQUOI ?	OBJECTIFS PROJET
A inscrire dans le projet INSA 2025 (A2) • Il s'agit d'une des briques numériques prioritaires mises en place dans le cadre du portail numérique groupe • Mise en place ou confirmation d'objets numériques avec une dimension groupe • Des objets partagés par des utilisateurs groupe et des gestionnaires groupe et/ou désignés par le groupe • Évolution institutionnelle en cours (GIP).	• La création et/ou gestion d'objets numériques à l'échelle groupe pose questions • Qui doit les gérer et avec quels moyens ? • Comment faciliter pour les utilisateurs le suivi de leurs tickets dans ce contexte ? • À de nouveaux objets correspondent aussi des problématiques techniques qu'on découvre au fur et à mesure d'où mutualisation connaissances et moyens	• Instancier et paramétrer un gestionnaire de tickets des objets groupe, accessible via le portail numérique groupe • Définir les chaînes de responsabilité pour chaque objet numérique groupe (brique) et les moyens qui y sont et seront associés • Avoir un outil d'analyse et de suivi des demandes (incident, assistance, problèmes) à l'échelle des objets numériques du groupe

Rappel du contexte du service de ticket groupe INSA :

Les briques numériques groupes sont interfacées avec des outils groupes mais également des services écoles

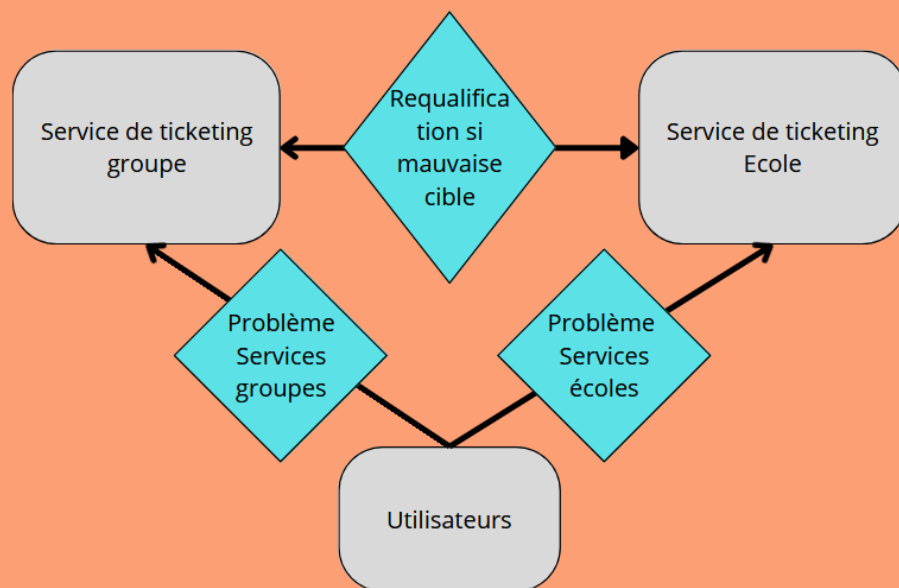


Rappel du contexte du service de ticket groupe INSA :

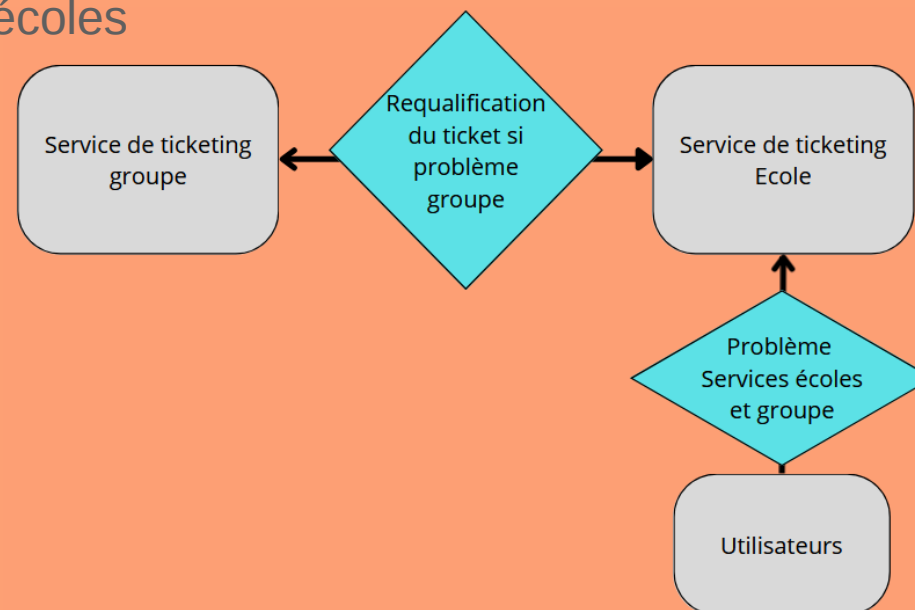
Cet entremêlement des services Groupes et Ecoles amène 2 possibilités de gestion des tickets.

Nous allons étudier plus en détail ces 2 cas par la suite.

Cas 1 : Service de ticket groupe en accès direct



Cas 2 : Service de ticket groupe en N+1 des services de ticket écoles



Rappel du contexte du service de ticket groupe INSA :

Cet entremêlement des services Groupes et Ecoles amène 2 possibilités de gestion des tickets.

Nous allons étudier plus en détail ces 2 cas par la suite.

Cas 3 : Service de ticket groupe devient le service de ticket centrale des INSAs



Cas 1 : Service de ticket groupe en accès direct

Dans ce premier cas, nous avons la mise en place du fonctionnement suivant :

- L'ensemble du corp enseignant / personnel / étudiant peut ouvrir des tickets groupes et écoles
- Les services de tickets écoles et groupes sont tout de même en contact pour la requalification de tickets ouvert au mauvais destinataire

Cas 1 : Service de ticket groupe en accès direct



Avantages

- Soulagement des équipes support école
- Simplifie la qualification des problèmes groupes
- Réduit le temps de réponse sur les problèmes groupes
- Permet de déjà préparer le terrain pour une possible mutualisation du système de ticket (tous les utilisateurs groupe sont sur la plateforme)
- Contact direct avec le demandeur

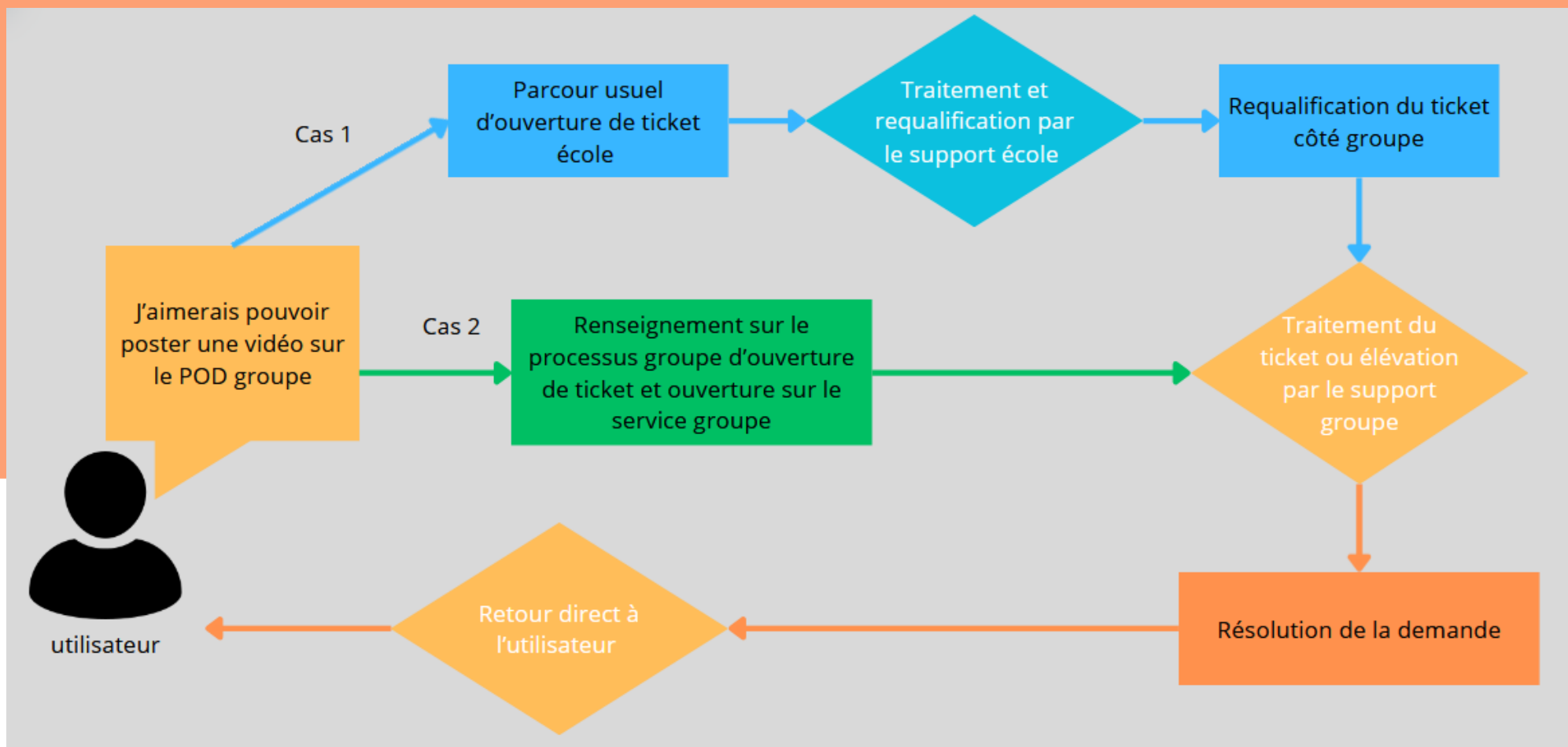


Inconvénients

- Cela demande une équipe dédiée support groupe
- Les ressources dédiées à la mise en place du service de ticket groupe sont bien plus conséquentes due aux nombres d'utilisateurs
- Cela demande une campagne de sensibilisation aux utilisateurs pour les nouveaux processus de ticket
- Cela peut perdre les utilisateurs due aux deux plateformes de ticket distinctes

Cas 1 : Service de ticket groupe en accès direct

Exemple d'un process



Cas 2 : Service de ticket groupe en N+1 des services de ticket écoles

Dans ce deuxième cas, nous avons la mise en place du fonctionnement suivant :

- Seul les membres des équipes support écoles peuvent ouvrir des tickets groupes
- Les équipes support écoles ont une liste de ressources et services groupes définie à remonter au support groupe pour résolution du problème

Cas 2 : Service de ticket groupe en N+1 des services de ticket écoles



Avantages

- L'équipe support groupe est bien moins sollicitée et donc moins nombreuse
- Cela simplifie grandement la mise en place du système de ticket groupe et les ressources allouées (beaucoup moins d'utilisateurs)
- Cela facilite le parcours utilisateur d'ouverture de ticket groupe : les habitudes restent les mêmes pour chaque école

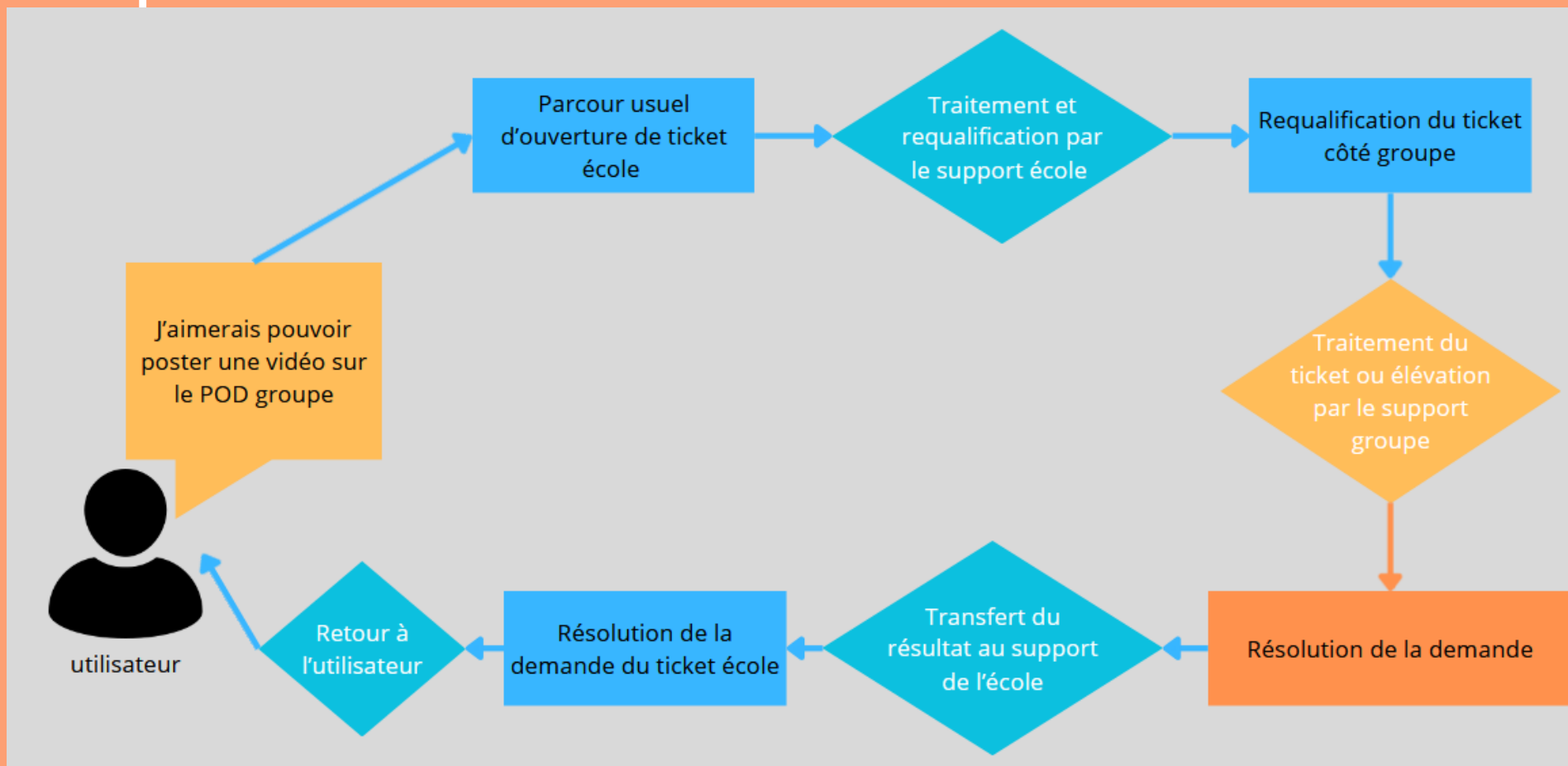


Inconvénients

- Les équipes support de chaque école doivent prendre en compte les services et ressources groupe
- Le temps de traitement et de réponse des tickets groupes sera ainsi augmenté
- Un agent support groupe & école est trop compliqué, il sera donc tout de même préférable d'avoir des agents spécifiques groupe
- Contact différé avec le demandeur

Cas 2 : Service de ticket groupe en N+1 des services de ticket écoles

Exemple d'un process



Cas 3 : Service de ticket groupe deviens le service de ticket centrale des INSAs



Avantages

- Une seule équipe support pour l'ensemble des INSA
- Cela permet d'avoir un seul système de ticket avec un seul parcours pour toutes les demandes utilisateurs
- Factorisation des coûts d'infrastructure et de personnel support logiciel
- Centralisation des connaissances et des techniques des différents services support

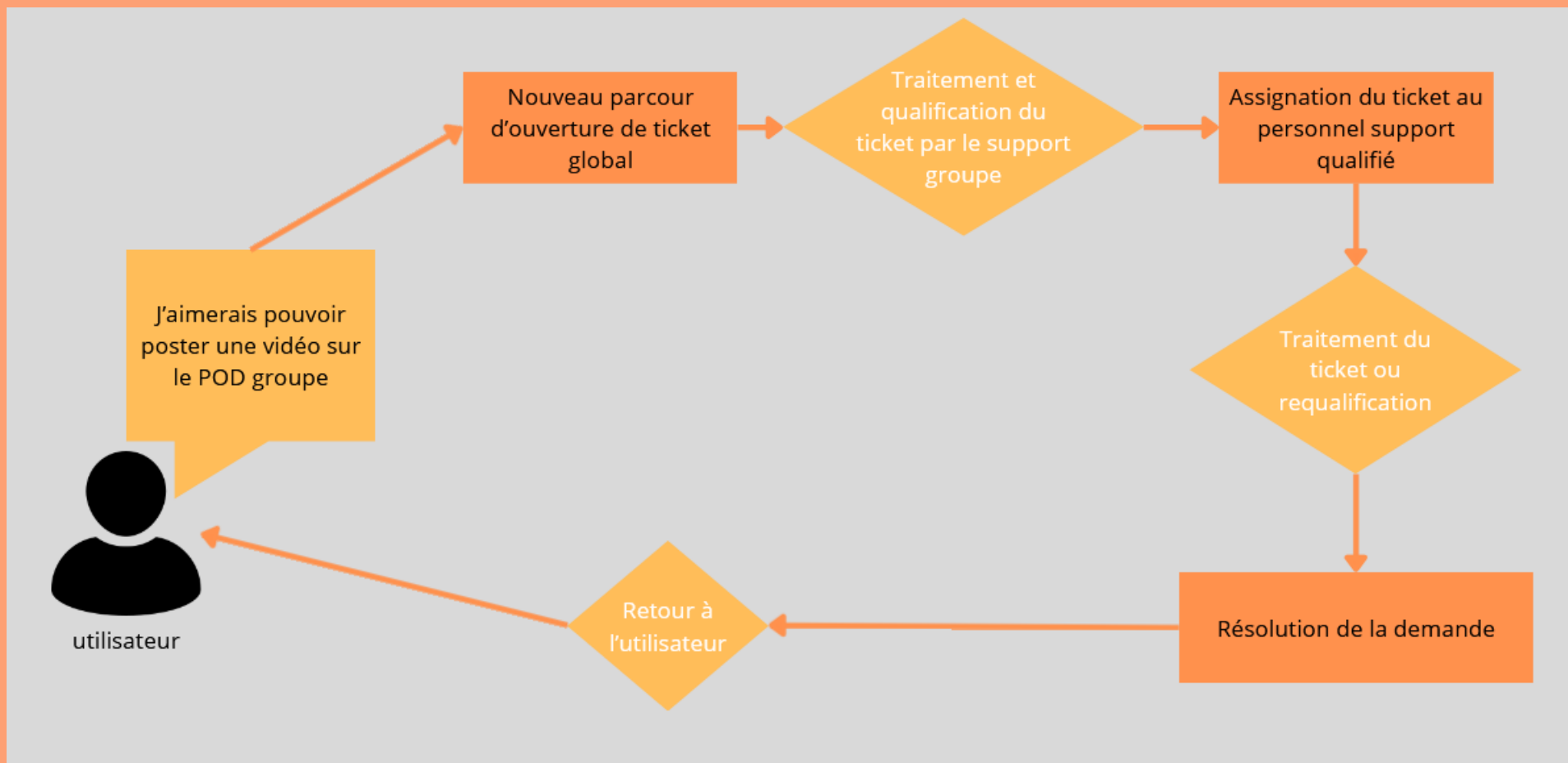


Inconvénients

- L'équipe support doit être en mesure de traiter les sujets groupes ainsi que les sujets de toutes les INSAs
- Il est difficile d'anticiper le nombre de ticket et donc la taille de l'équipe support global
- Nécessite toujours un personnel support dans les écoles pour les actions type problème matériel
- Mise en place initiale très coûteuse en argent et en temps d'organisation

Cas 3 : Service de ticket groupe deviens le service de ticket centrale des INSAs

Exemple d'un process



Conclusion :

Un point important dans le choix d'un des deux cas est la **quantification des tickets**.

- Actuellement, nous rencontrons des difficultés à anticiper le nombre de tickets groupes qui seront potentiellement ouvert.
- Cette métrique est cependant cruciale dans le choix d'une ou de l'autre solution (un faible nombre de ticket poussera vers la solution 2, et un grand nombre vers la solution 1/3)

Afin de pouvoir finaliser cette étude, une métrique de volume de ticket sur les différents services groupes devra donc être mis en place.