



www.philippedantagnan.com

EXEMPLE DE PROJET D'ORGANISATION
REPONDRE AUX BESOINS DE SOUTIEN
DES
UTILISATEURS DES SYSTEMES D'INFORMATION



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LE PROJET

- **Objectif** : mettre en place l'organisation en place capable de rechercher et de fournir des solutions rapides aux problèmes rencontrés par les Utilisateurs sur les plans métiers, fonctionnels et techniques
- **Enjeu** : contribuer à améliorer la satisfaction des Utilisateurs du SI
- **Acteurs** : un projet d'entreprise commun DSI, DRH, ... lié aux processus de gestion des interventions et de montée en compétence des Utilisateurs



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

PRINCIPES D'ORGANISATION RETENUS

- ☞ **Les acteurs du soutien sont tout entier tournés vers l'Utilisateur et la position de travail**

- ☞ **Deux niveaux de soutien et deux seulement :**
SOUTIEN LOCAL DE PREMIER NIVEAU ET SOUTIEN D'EXPERTS DE DEUXIEME NIVEAU AU SERVICE DU SOUTIEN LOCAL

- ☞ **La hiérarchie de l'entreprise, de la DSI et de la DRH suit le niveau de qualité du soutien et pilote les plans d'amélioration**



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

ENGAGEMENTS

Le soutien résout sous contrainte de qualité et de délai, les problèmes métiers et outils qui lui sont soumis. Il s'engage sur :

- ☞ **une réponse** : à chaque demande, un interlocuteur unique, compétent sur la position de travail de l'Utilisateur, s'engage sur la résolution du problème
- ☞ **un numéro unique (Assistance aux Utilisateurs)** : garantissant une prise en charge et un traitement immédiat pendant les horaires d'ouverture des différents services
- ☞ **4 heures maximum** : pour obtenir une réponse à une question posée ou un calendrier prévisionnel de résolution de problème
- ☞ **24 heures** : pour diffuser toutes les informations utiles sur un problème grave identifié
- ☞ **une synthèse** : sous forme de statistiques régulières à l'attention de l'encadrement de l'entreprise



www.philippedantagnan.com



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

MISE EN OEUVRE

Elle est fixée par l'encadrement de l'entreprise en fonction de son besoin et du degré d'urgence de la structuration de la chaîne de soutien pour mieux répondre à la satisfaction des Utilisateurs.

EXEMPLE DE PROPOSITION DE MISE EN OEUVRE

- ☞ **Action transverse à forts enjeux managériaux pilotée par un porteur local (Chef de projet)**
- ☞ **Animation de groupe(s) de travail, ...**
- ☞ **Mise en place d'une démarche d'autodiagnostic pour évaluer le besoin des Utilisateurs, bâtir le plan d'action, bâtir le planning de mise en oeuvre, ...**



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

DEFINITION

- **Le SOUTIEN est l'organisation mise en place par l'encadrement de l'entreprise, de la DSI et de la DRH pour résoudre localement les difficultés rencontrées sur les positions de travail par les Utilisateurs**

- **Il met en jeu un réseau pluridisciplinaire d'acteurs locaux (Directeurs, Chefs de service, Assistance aux Utilisateurs, techniciens Bureautique, techniciens téléphonie, soutiens métier**



www.philippedantagnan.com

et techniciens ou ingénieurs réseau) animés par un état d'esprit de service



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

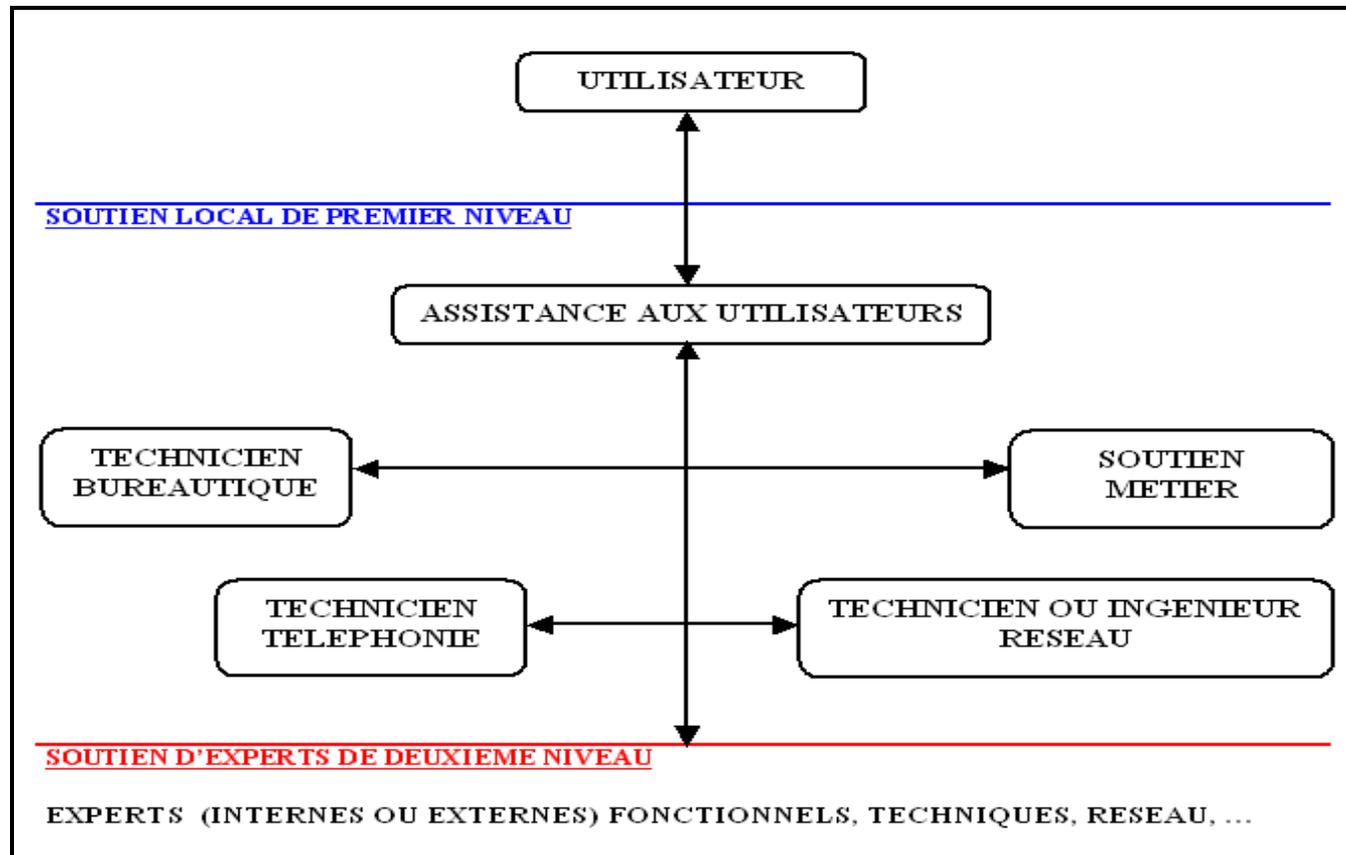
LES 5 PRINCIPES DE BASE

- ➡ **Un point d'entrée unique identifié**
- ➡ **Des acteurs proches et disponibles**
- ➡ **Un soutien global et solidaire**
- ➡ **Un service continu**
- ➡ **Une qualité maîtrisée**



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

UN POINT D'ENTREE UNIQUE IDENTIFIE





ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS DES ACTEURS PROCHES ET DISPONIBLES

Les techniciens Bureautique, les techniciens téléphonie, les soutiens métier et les techniciens ou ingénieurs réseau sont :

- ☞ physiquement proches des utilisateurs pour les sites importants**
- ☞ joignables à tout moment pour les autres sites**



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

UN SERVICE CONTINU

- **Le plan de charge des acteurs des processus de gestion des interventions et de montée en compétence des Utilisateurs doit intégrer l'impératif de continuité de la mission de soutien (Préventif, assistance et curatif)**

- **Les horaires d'accès au soutien sont en cohérence avec les horaires de travail des Utilisateurs**



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

UN SOUTIEN GLOBAL ET SOLIDAIRE

- **Prise en charge du problème par le soutien (Assistance aux Utilisateurs, techniciens, soutiens métier, ...) jusqu'à sa complète résolution**
- **Appel au soutien d'expert de deuxième niveau par le soutien local de premier niveau à l'expiration d'un délai prédéfini par la ligne hiérarchique**



www.philippedantagnan.com

- ☞ **Information immédiate et systématique de tous les acteurs du soutien lors de tout dysfonctionnement du réseau ou des serveurs distants**



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

UNE QUALITE MAITRISEE

Une boucle qualité efficiente :

- ☞ **enregistrement et analyse des incidents**
- ☞ **qualification du niveau de qualité du soutien par type de position de travail**
- ☞ **suivi régulier du niveau de qualité et du ressenti des Utilisateurs**



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LES TECHNICIENS BUREAUTIQUE

Ils assurent :

- ↳ le soutien au quotidien sur les aspects techniques jusqu'à la résolution complète (maintenance curative)
- ↳ le déploiement du nouveau matériel, les déménagements de Service (déconnexion et reconnexion du matériel), ...
- ↳ l'assistance aux Utilisateur et la maintenance préventive
- ↳ l'information auprès des Utilisateurs sur le rétablissement en expliquant la solution apportée
- ↳ la rédaction de procédures techniques



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LES TECHNICIENS TELEPHONIE

Ils assurent :

- ↳ le soutien au quotidien sur les aspects techniques jusqu'à la résolution complète (maintenance curative)
- ↳ le déploiement du nouveau matériel, les déménagements de Service (déconnexion et reconnexion du matériel), ...
- ↳ l'assistance aux Utilisateur et la maintenance préventive
- ↳ l'information auprès des Utilisateurs sur le rétablissement en expliquant la solution apportée
- ↳ la rédaction de procédures techniques



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LES SOUTIENS METIER

Ils assurent :

- ↪ le soutien au quotidien sur les aspects métiers et applicatifs
- ↪ la montée en compétence des nouveaux arrivants et son suivi
- ↪ la formation des Utilisateurs lors des déploiements du SI
- ↪ la formation des Utilisateurs en complément des formations DRH avec la détection des nouveaux besoins
- ↪ la rédaction de supports d'aide à l'appropriation par les Utilisateurs de la position de travail



ORGANISATION DE LA CHAINE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LES TECHNICIENS OU INGENIEURS RESEAU

Ils assurent :

- ↪ le soutien au quotidien sur les aspects réseaux jusqu'à la résolution complète (maintenance curative)
- ↪ le déploiement du nouveau matériel du réseau, les déménagements de Service (déconnexion et reconnexion du matériel réseau), ...
- ↪ l'assistance aux Utilisateur et la maintenance préventive
- ↪ l'information auprès des Utilisateurs sur le rétablissement en expliquant la solution apportée
- ↪ la rédaction de procédures techniques



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Elle assure :

- ↳ la prise d'appel, la saisie dans l'application de gestion des interventions et l'affectation des interventions aux techniciens
- ↳ le diagnostic ou le pré diagnostic
- ↳ l'enrichissement de la base de connaissance
- ↳ l'activation du soutien d'expert de deuxième niveau



ORGANISATION DE LA CHAÎNE DE SOUTIEN AUX UTILISATEURS

LA HIERARCHIE DE L'ENTREPRISE, DE LA DSI ET DE LA DRH

- Désigne le point d'entrée de chaque Utilisateur et définit son rôle
- Définit les modalités d'accès au soutien (Assistance aux Utilisateurs)
- S'implique en cas de difficulté lors de la résolution d'incidents
- Active et anime la boucle de qualité du soutien
- Pilote la montée en compétence des Utilisateurs
- Coordonne les acteurs du processus de soutien lors de l'introduction de nouveaux outils
- Adapte en permanence l'organisation et les moyens