

# ADIRA ITIL

## Livrable 2012-2013

### PORTAIL UTILISATEUR FINAL et OUTILLAGE

(sous-titre: Centre de services automatisé)

Juin 2013

#### ADIRA

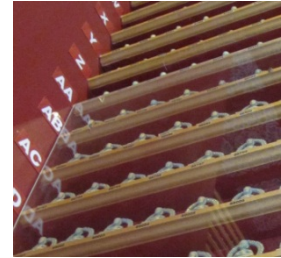
Parc du Chêne  
5 allée Général Benoist  
69500 Bron  
T. 04 72 33 06 90  
[adira@adira.org](mailto:adira@adira.org)  
[www.adira.org](http://www.adira.org)

#### ADIRA ITIL : Portail utilisateur final et outillage

- « et si les utilisateurs avaient raison... »
- Synthèse des recommandations, bonnes pratiques, solutions
- Objectifs
- Mise en place
- Contenu
- Intégration portail d'entreprise

## Plan

- Objectif
- Synthèse des recommandations
- Retours d'expérience et présentations
- Objectifs d'un portail
- Mise en place
- Contenu
- Intégration dans le portail d'entreprise
- Participants



## Objectif

Thème 2012-2013: Portail utilisateur final et outillage  
(sous-titre: Centre de services automatisé)

- Pourquoi un tel portail
- Quel contenu
- Comment construire et mettre en place un portail
- Comment intégrer le portail utilisateur dans le portail d'entreprise ou faire cohabiter les deux

En privilégiant les **retours d'expérience**  
et en s'appuyant sur **les bonnes pratiques ITIL**



➡ **Résultat:** des recommandations, des retours d'expérience et des éléments prospectifs,  
**un document « Livrable »** à partager

## Interrogation légitime:

« Et si les utilisateurs...  
avaient raison ! »



Ils demandent un outillage

- **facile** à utiliser, « intuitif », directement par chacun, rapide, transparent,
- pour **toute demande** de service informatique,
- qui apporte de la **valeur** dans leurs activités.

➡ Et si nous étions tous des utilisateurs  
à satisfaire...

## Synthèse des recommandations 1/2

### Les fondamentaux

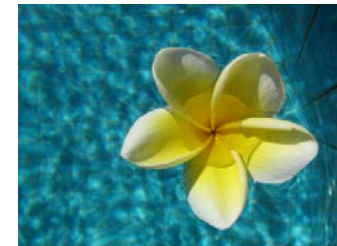
- Le Portail doit être mis en place en mode projet avec ses objectifs.  
Il faut assurer la réussite d'un socle initial,  
Puis continuer en mode amélioration continue, par étape.
- Le « portail idéal » n'existe pas: Il est spécifique à chaque organisation et évolutif.  
Il reflète le catalogue des services de la DSI.  
Il s'intègre dans les outils et l'organisation ITSM (SPOC).
- Le Portail doit simplifier les relations de l'utilisateur avec les services informatiques, en proposant des services « packagés » et en facilitant l'accès à l'information.



## Synthèse des recommandations 2/2

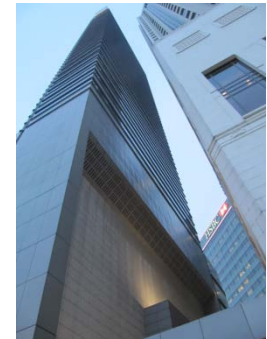
### Et aussi

- Prévoir des processus qui répondent à des besoins utilisateurs: Arrivée d'un nouveau collègue, accès distant temporaire, etc.
- Anticiper les évolutions technologiques: Full-web, tablettes, smartphones, SaaS (Software as a Service), etc.
- Assurer l'intégration du Portail dans le Portail d'entreprise, avec les autres directions: Communication, RH, Marketing
- ...



## Retours d'expérience présentations et calendrier 2012-2013

- « Le champ des possibles » , 20 novembre 2012
- « Etat des lieux » , Patrice AUBINAUD ATOS, Jean LAMBERT SANOFI MERIAL, 18 décembre 2012
- PYTHEAS, François BOUSQUET et Marc SINTES, 15 janvier 2013
- Etude comparative des éditeurs ITSM par Teamup Consulting, Serge-Alain SIMASOTCHI, 19 février 2013
- iTOP, Open Source, chez PROXIVAL, Benoit FRACHON et Alexandre MOATTI, 19 mars 2013
- Footprints BMC, chez SEB, Paul-Henri DUROCHAT et Pierre AMSTUTZ, 16 avril 2013
- « Mise en commun » et compléments, 28 mai 2013



## Objectifs d'un portail

Assurer l'interface entre les métiers et l'Informatique, le point de contact unique (SPOC), pour:

- ➔ **1. Centraliser les demandes et incidents**
  - Saisir et suivre demandes et incidents (SRM, IM) dans un outil accessible en 24/7
- ➔ **2. Communiquer, diffuser de l'information**
  - Exemple: Afficher les alertes majeures (IM)
  - Rendre visible le catalogue de services et les SLA (SLM)
  - Mettre à disposition des outils d'auto-assistance (KM)
  - Diffuser la culture d'entreprise, via un outil d'entreprise
- ➔ **3. S'améliorer**
  - Participer à l'amélioration continue des Services  
Exemple: Enquête de satisfaction
  - Rationaliser les coûts, augmenter la productivité





## Mise en place

- Mener une démarche de projet « Portail »
  - ➡ Objectif n°1: Définir les objectifs du Portail utilisateurs
- Prévoir l'intégration du Portail dans le Portail d'entreprise
  - ➡ sur demande DSI, RH et/ou Communication
- Assurer la mise en place d'un socle initial
- Construire le Portail pas à pas, selon le niveau de maturité
- Puis le développer en mode « Amélioration continue »



## Contenu 1/2

- Incidents (IM)
- Demandes (SRM)
- Catalogue de services (de la DSI)
- Base de connaissance (KM) (pour les services du Portail)
- Reporting, SLA (SLM)
- Informations/alertes
- Enquête de satisfaction
- ...



- ➡ Le portail ? : « c'est l'implémentation du catalogue de services DSI avec les SLA » (SLM)
- ➡ Le « Portail idéal » ? : Il n'existe pas, car il est spécifique à chaque organisation et évolutif dans le temps
- ➡ Quel périmètre ? : La gestion des services informatiques sans redondance d'information avec les autres portails

## Contenu 2/2

Exemple de structure d'un Portail:

- Informatif:
  - Alerte sur incident général
  - Affichage des SLA
  - Affichage d'un Reporting
  - Etat de santé des services: Disponibilité d'une application, Tableau de bord (Dashboard)
- Déclaratif:
  - Elaboration d'une demande
  - Saisie d'un incident
- Interactif:
  - Auto-assistance
  - Enquête de satisfaction







## Intégration dans le portail d'entreprise

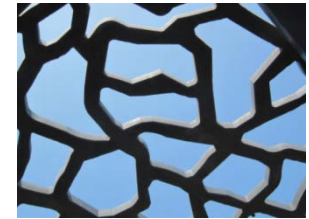
### Retour d'expérience du Groupe SEB:

Structure du portail d'entreprise,  
avec un code couleur par thématique:



-  Le Groupe
-  Les Métiers
  - => DSI: L'intranet pour la DSI (documents DSI, etc)
-  Self-service
  - => « Vos services informatiques » Service Desk, Helpdesk  
Assistance SPOC « 8787 » : incidents, demandes
-  Intranets locaux

## Intégration dans le portail d'entreprise



### Recommandations:

- Prendre en compte les **évolutions des outils** et modes de communication (RSE, BI, Push/Pull, Search, Individualisation, Fédération de portails, Flux RSS, ...)
- Afficher sur le portail les **messages d'alerte** majeurs
- Collaborer avec la **Direction de la Communication**, responsable du Portail d'entreprise, y compris pour la charte graphique. Définir les périmètres et les rôles et responsabilités entre DSI et Direction de la Communication
- Introduire l'approche **multi-langue** très tôt, si nécessaire
- Gestion de la Connaissance (KM): Les **guides utilisateurs** sont gérés sous forme de Fiches, avec une Fiche centrale et centralisation de toutes les Fiches (pour les mises à jour)

## Participants ADIRA ITIL 2012-2013

- Pierre AMSTUTZ, Groupe SEB
- Karine ANCAROLA, D2X ErDF
- Patrice AUBINAUD, ATOS
- Anne-Claire BERNADET, Grand Lyon
- Yves BOUTEMY, Consultant
- Catherine BRON, Grand Lyon
- Jean-Baptiste ETIENNEY, Devoteam
- Pierre-Marie FAIVRE, Boiron
- Julie GOHON, Cofely Inéo Gdf Suez
- Jean-Bernard LAFARGE, Proxival
- Jean LAMBERT, MERIAL Sanofi (animateur, coordinateur)
- Alain MICHOT, Electrifi
- Raphael MUNOZ, Département du Rhône
- Jean-Paul PARANIER, SITIV



.....

---

## ADIRA

Parc du Chêne  
5 allée Général Benoist  
69500 Bron  
T. 04 72 33 06 90  
[adira@adira.org](mailto:adira@adira.org)  
[www.adira.org](http://www.adira.org)

---

---

