

Les Bonnes Pratiques Et Axes D'amélioration

Auteur : *BAGASSIEN Stephen*

Référence : *SNCF Reseau*

Date : *02/12/2023*



Sommaire

Table des matières

1. Bonnes pratiques et axes d'amélioration.....	3
a. Bonnes pratiques.....	3
b. Axes d'amélioration.....	3

1. Bonnes pratiques et axes d'amélioration

a. Bonnes pratiques

Il existe déjà plusieurs bonnes pratiques instaurées au sein de l'entreprise :

- ✓ Une base de connaissances au l'utilisateur
- ✓ Une réunion hebdomadaire permettant aux collaborateurs du service informatique de faire le point.
- ✓ Suite aux réunions un Sharepoint est partagé avec un récapitulatif sur la vie d'équipe, les détails des indicateurs et les irritants
- ✓ Une adresse e-mail dédiée nous tenant informés des incidents généraux.
- ✓ La communication via e-mails ou Teams pour faciliter la résolution des incidents.
- ✓ Plusieurs groupes Teams offrant un accès aisé aux différentes procédures et aux comptes rendus hebdomadaires.
- ✓ Un écran dédié au suivi de l'avancement des projets, il permet également d'afficher les rendez-vous pris par les utilisateurs, incluant l'heure, le nom du technicien, le numéro de ticket, et plus encore.
- ✓ La mise en place d'un assistant virtuel dans le portail

b. Axes d'amélioration

Je suggère plusieurs bonnes pratiques que l'entreprise pourrait mettre en place :

- Une communication régulière envers les utilisateurs concernant les différentes outils mis à leurs dispositions.
- Une réévaluation des délais du script pour la sortie des domaines des postes.
- La création d'une documentation recensant les solutions apportées par les collaborateurs.