

Indicateurs De Performance

Auteur : *BAGASSIEN Stephen*

Référence : *SNCF Réseau*



Table des matières

Glossaire	3
I. Introduction.....	4
II. SLA	4
III. OLA	5
IV. Degres d'urgence des tickets	6

Glossaire

Termes	Définition
Incident	Tout incident se réfère à un événement qui échappe au fonctionnement habituel d'un service et qui provoque, ou peut entraîner, une interruption ou une dégradation de la qualité de ce service.
Demande	La demande englobe l'installation de matériel ou de logiciels, incluant des postes de travail, bases de données, écrans, périphériques, etc., et est identifiable par la référence SCTASKXXXXXXXX.

I. Introduction

Dans le contexte de la gestion des services informatiques, les Indicateurs de Performance jouent un rôle central en évaluant l'efficacité et l'efficacité des processus. Dans notre campus, les Accords de Niveau de Service (SLA) et les Accords de Niveau Opérationnel (OLA) sont des instruments essentiels, opérationnels de 08h à 18h, contribuant à garantir une prestation de services informatiques de qualité. Cette introduction explorera le lien vital entre les Indicateurs de Performance, les SLA et les OLA, soulignant leur importance dans l'assurance d'une prestation optimale.

II. SLA

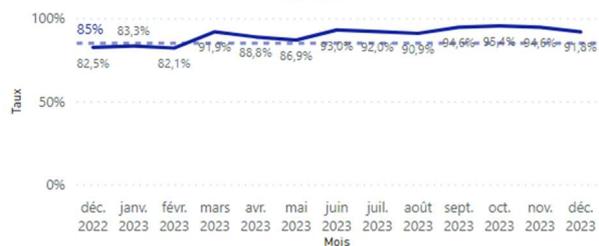
Un SLA (Service Level Agreement) est un accord formel entre un fournisseur de services et un client, définissant les niveaux de service attendus

Ici voici les stats concernant le campus ou je suis affecté

Pourcentage de demandes assignées dans les délais

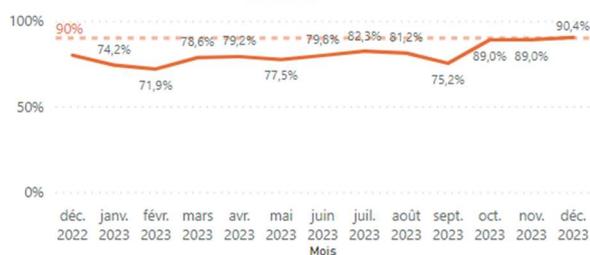


Pourcentage de demandes traitées dans les délais

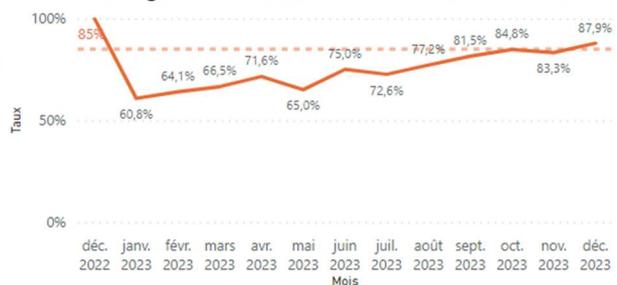


Concernant les incidents :

Pourcentage d'incidents assignés dans les délais



Pourcentage d'incidents traités dans les délais



III. OLA

Une OLA (Operating Level Agreement) spécifie les responsabilités internes entre les équipes pour soutenir ces services.

OLA Incidents CAMPUS :

(Operational Level Agreement ou Objectifs de niveaux de service)

Incidents – Priorité	Classe de service	Catégorie	Délai	Groupe
P1, P2, P3, P4	Campus Or	Prise en compte	30 min	GSL
P1, P2	Argent, Bronze	Prise en compte	1H	GSL
P3	Argent, Bronze	Prise en compte	5H	GSL
P4	Argent, Bronze	Prise en compte	9H	GSL
P1	Or, Argent, Bronze	Traitement	4H (1h30 + 2h30)	SD + GSL
P2, P3	Or, Argent, Bronze	Traitement	9H (2h30 + 6h30)	SD + GSL
P4	Or, Argent, Bronze	Traitement	22H (8h + 14h)	SD + GSL

OLA Demandes CAMPUS :

Type de Demandes	Classe de service	Catégorie	Délai	Groupe
Articles Simples + Complexes	Campus Or	Prise en compte	1H	GSL
Articles Simples + Complexes	Argent	Prise en compte	5H	GSL
Articles Simples + Complexes	Bronze	Prise en compte	9H	GSL
Articles Simples	Or, Argent, Bronze	Traitement RITM (bout-en-bout)	11H	SD (+ GSL)
		Tâche prétraitement	4H	SD
		Tâche traitement	7H	SD
		Tâche GSL	29H	GSL
Articles Complexes	Or, Argent, Bronze	Traitement RITM (bout-en-bout)	55H	SD + GSL
		Tâche prétraitement	11H	SD
		Tâche traitement	44H	GSL

IV. Degrés d'urgence des tickets

Dans le cadre de notre gestion des tickets, il est crucial de déterminer le degré d'urgence, en tenant compte des divers impacts sur nos services. À partir du degré d'urgence P3, chaque dossier doit être pris en charge dans la journée, soulignant ainsi notre engagement envers une réponse rapide et efficace aux demandes.

		Urgence - Criticité du Service Métier			
		Critique	Sensible	Standard	Mineure
Impact Utilisateur	Arrêt du Service	P1	P2	P2	P2
	Service Fortement Degrade	P1	P2	P2	P3
	Service Faiblement Degrade	P3	P3	P3	P3
	Sans Impact	P3	P4	P4	P4