

Octopus-ITSM.com

# Rapport d’utilisation d’Octopus

## Pour (inscrire le nom de l’intervenant)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Préparer par | Entrer le nom de la personne | Fonction | Entrer le titre de la personne |
| Date du rapport | Entrer la date | Date du dernier rapport | Entrer la date ou non disponible si c’est le premier rapport |
| Numéro de requête | Entrer le numéro (on devrait faire un rapport par requête pour plus de clarté) |  |  |

## Gestion des Incidents / SR - Évaluation du traitement par l’intervenant

#### On regarde une requête à la fois pour valider si elle est bien complétée par l’intervenant

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par l’intervenant | État | Note |
| Distinction incident / SR | Fait le bon choix de type de requête |  |  |
| Priorisation | Fait le bon choix de priorité |  |  |
| Gabarit / type | Fait le bon choix de gabarit d’incident ou type de SR |  |  |
| Sujet | Écrit ou modifie le sujet pour qu’il soit représentatif |  |  |
| Description détaillée | Utilise les formulaires lorsque disponibles et inscrit une description claire et complète |  |  |
| État des requêtes | Fait le bon choix d’état en fonction du traitement de la requête |  |  |
| Procédure | La procédure est suivie lorsque présente |  |  |
| Source | Fait le bon choix de la source |  |  |
| Activités sont pertinentes | Le niveau d’information est suffisant pour comprendre sans avoir à parler à l’intervenant |  |  |
| Activités sont pertinentes | Une personne autre que l’intervenant peut clairement comprendre la prochaine étape de la requête |  |  |
| Utilisation des types | Lorsqu’ils sont présents, les types d’activités sont bien utilisés par l’intervenant |  |  |
| Activités sont à jour | La mise à jour des requêtes est faite dans un délai raisonnable |  |  |
| Effort | L’effort réel est ajouté dans les activités par l’intervenant |  |  |
| Communications avec l’utilisateur | Les communications au demandeur/utilisateur ou autres personnes sont claires et pertinentes |  |  |
| Communications avec l’utilisateur | L’intervenant utilise Octopus pour faire les communications ou inscrit clairement la méthode utilisée pour communiquer |  |  |
| Utilisation des tâches | Lorsque présentes les tâches sont bien utilisées et complétées dans un délai raisonnable |  |  |
| Ajout du CI | Le bon CI est ajouté aux requêtes   * CI en cause pour incidents * CI en relation pour les SR |  |  |

## Gestion des CI création de CI - Évaluation du traitement par les intervenants

#### On regarde si un CI créé par l’intervenant est bien fait (dans un cas applicable)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par l’intervenant | État | Note |
| Nom du CI | Les CI ont des noms logiques et clairs |  | Pas de nom comme ???, à déterminer |
| Type de CI | Le bon type de CI est choisi |  |  |
| État des CI | Fait le bon choix d’état en fonction de l’état actuel du CI |  |  |
| Catégorie, attributs | Les informations fournies sont exactes et gardées à jour |  |  |
| Relation | Les relations sont exploitées et à jour |  |  |

## Gestion des CI mise à jour de CI - Évaluation du traitement par les intervenants

#### On regarde si un CI traité par l’intervenant est mis à jour correctement (dans un cas applicable)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Élément | Information Valide les choix faits par l’intervenant | État | Note |
| État des CI | Fait le bon choix d’état en fonction de l’état actuel du CI |  |  |
| Catégorie, attributs | Les informations fournies sont exactes et gardées à jour |  |  |
| Relation | Les relations sont exploitées et à jour |  |  |

## Réussites majeures

Entrer les points ou on note une amélioration ou un cas client où le l’intervenant c’est démarqué

## Points à améliorer rapidement

Entrer les points qui ne sont pas bien compris par l’intervenant et donner des pistes de solution, comme des aides à la tâche ou des processus en référence