

Processus, cas d'utilisation et données en matière d'exécution des demandes

Table des matières

<i>Objectifs</i>	<i>2</i>
<i>Terminologie</i>	<i>2</i>
<i>Éléments de données en matière d'exécution des demandes</i>	<i>4</i>
<i>Diagramme du processus de haut niveau d'exécution des demandes</i>	<i>5</i>
<i>Diagramme du déroulement du processus d'exécution des demandes</i>	<i>6</i>
<i>Cas d'utilisation générique de l'exécution des demandes</i>	<i>7</i>
<i>Processus d'exécution des demandes – Cas d'utilisation générique d'une demande d'appareil Blackberry</i>	<i>14</i>
<i>Définitions des données en matière d'exécution des demandes</i>	<i>20</i>

Préparé par : Niveau de données – Équipes spéciales
Version : DÉFINITIVE
Date d'achèvement : 4 décembre 2017

Objectifs

Le présent document vise à communiquer au groupe de travail sur la gestion des services de technologie de l'information (GSTI) du gouvernement du Canada les conclusions des équipes spéciales – Niveau de données en ce qui concerne le document A.

Le but des équipes spéciales – Niveau de données est de fournir des produits livrables précis ayant trait aux données et aux processus opérationnels à l'échelle du gouvernement qui sont nécessaires pour transiter entre les ministères en vue d'appuyer ces processus.

Terminologie

Énoncé informatif

Les étapes nécessitent souvent le transfert, l'enregistrement ou les modifications des données, ce que l'on désigne ici sous l'expression « Énoncé informatif ». Toute étape écrite de manière à nécessiter plusieurs énoncés informatifs en fonction de certains critères devrait être décomposée en sous-étape afin qu'un seul énoncé informatif soit requis par étape.

Syntaxe de l'énoncé informatif

Les énoncés informatifs sont présentés sous forme de point et adoptent une mise en forme respectant les points suivants :

- Texte normal – Indique que les données ne sont pas obligatoires et que la structure du texte est libre sans aucune convention prévue.
- Texte normal* – Indique que les données sont obligatoires et doivent être communiquées afin d'achever l'étape en cours ou de passer à l'étape suivante.
- *Italique* – Indique que les données sont très susceptibles d'être générées par un système.
- (Texte entre parenthèses) – Indique que l'on s'attend à ce que les données respectent une convention connue et documentée telle que l'appellation d'un serveur ou d'une salle ou le nom d'une personne sous la forme « Nom, prénom ».
- [Texte entre crochets] – Indique que l'on s'attend à ce que les données respectent une liste connue de valeurs, telles que des priorités répertoriées et classées.

La syntaxe peut être combinée de quelque façon que ce soit, cependant, le texte normal et le texte normal* sont considérés comme s'excluant mutuellement tout comme le texte entre parenthèses et celui entre crochets. Par exemple :

- [Urgence*] – Données obligatoires qui doivent aussi respecter une liste connue de valeurs.
- Date de soumission* – Une valeur obligatoire qui est très probablement générée automatiquement.

Éléments déclencheurs

Le traitement d'une demande est déclenché lorsqu'une demande de services autorisée apparaît dans la file d'attente du prestataire de service adéquat. Une demande de services (DS) comportera une ou plusieurs tâches connexes, chacune d'entre elles pouvant impliquer des prestataires de service supplémentaires au sein du ministère A ou de SPC.

Les DS approuvées sont adressées à SPC, mais le ministère A demeure le « propriétaire » de la demande et agira à titre de point de contact unique auprès du client (l'utilisateur final).

Éléments de données en matière d'exécution des demandes

A	B	C	D
<ul style="list-style-type: none"> · [End User Department]* · (End User) · (End User Email) · (End User Phone) · [Affected Service]* · [Category - Request Fulfillment]* · [Sub-Category]* · [Sub-Sub-Category]* · Short Description* · Detailed Description · [Location]* · [Impact]* · [Urgency]* · [Priority]* · [Process Status]* · Work Log Entry* · [Contact Department]* · (Contact Name)* · (Contact Email)* · (Contact Phone)* · Dept ITSM Service Request ID* 	<ul style="list-style-type: none"> · SSC ITSM Service Request ID* · Dept ITSM Service Request ID* · [Process Status]* · Work Log Entry* 	<ul style="list-style-type: none"> · SSC ITSM Service Request ID* · Dept ITSM Service Request ID* · [Process Status]* · Work Log Entry* · [Closure Code]* 	<ul style="list-style-type: none"> · SSC ITSM Service Request ID* · Dept ITSM Service Request ID* · [Process Status]* · Work Log Entry* · (Estimated Fulfillment)*

Diagramme du processus de haut niveau d'exécution des demandes

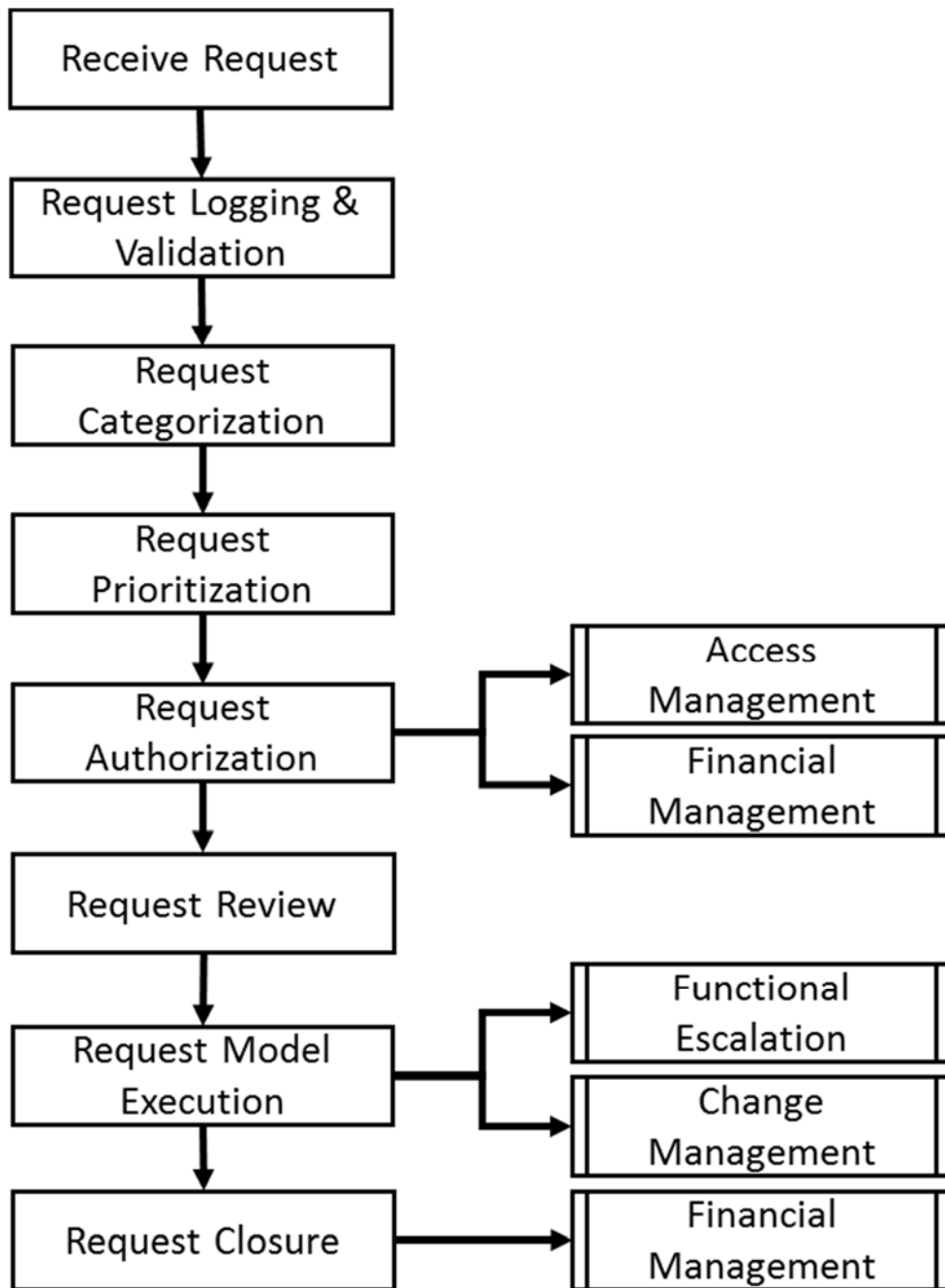
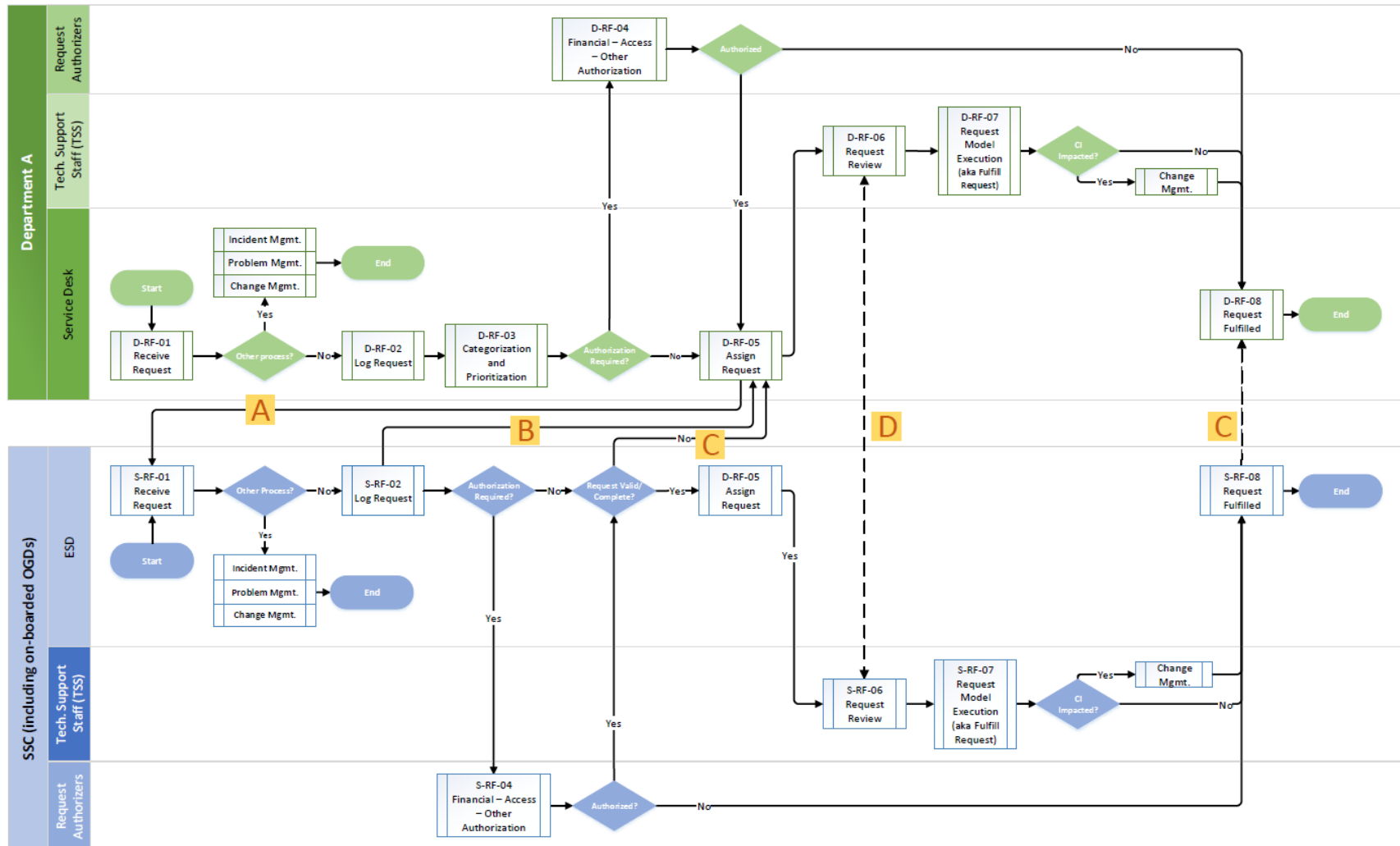


Diagramme du déroulement du processus d'exécution des demandes



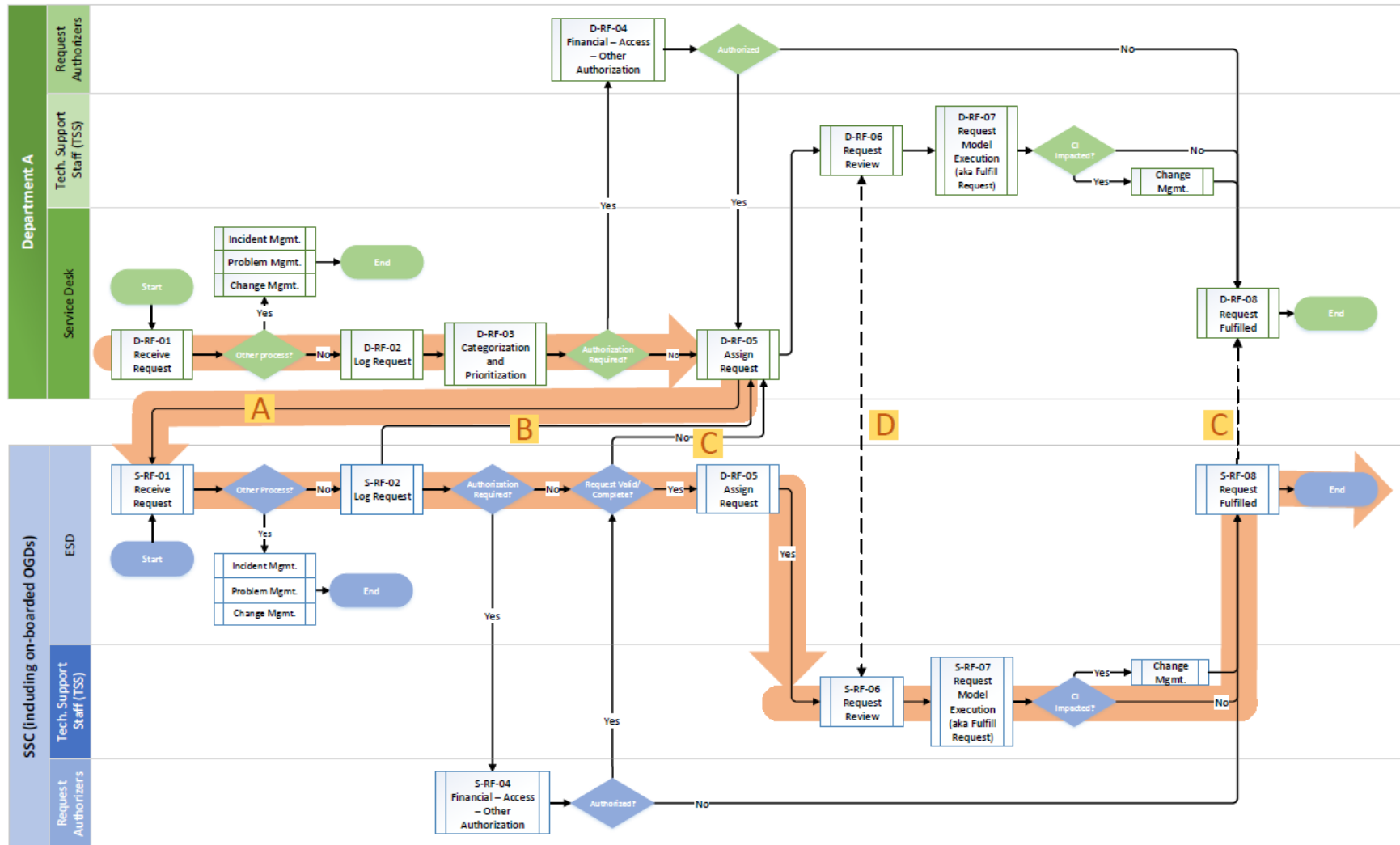
Remarque : Le présent diagramme repose sur le diagramme du déroulement du processus d'exécution des demandes – Source : Opérations des services de la BITI, édition 2011

Cas d'utilisation générique de l'exécution des demandes

Description	Demande de la part d'un utilisateur concernant des renseignements, un conseil, un changement normalisé ou l'accès à un service de TI.	
Acteur principal	Ministère A - Agents du bureau de service/analyste principal	
Acteurs secondaires	Ministère A - Gestionnaire des demandes de services - Personnel de soutien technique - Autorisateur de la demande - Utilisateur final	SPC agissant à titre de fournisseur de services nationaux (FSN) - Bureau de service d'entreprise - Gestionnaire des demandes de services - Personnel de soutien technique - Autorisateur de la demande - Utilisateur final
État final réussi	Le service est mis en œuvre ou rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
État final en échec	Le service n'est pas mis en œuvre ou rétabli pour l'utilisateur dans les délais fixés par l'entente sur les niveaux de service (ENS)	
Élément déclencheur	Demande de services - Signalement par l'utilisateur ou SPC - Signalement par un bureau de service	- Signalement par un prestataire de service Réception de la demande de services par - appel téléphonique, portail de services, courriel ou en personne
Extrants	Gestion des problèmes Gestion du changement Gestion du catalogue des services Gestion de l'accès Gestion financière Gestion de la sécurité des technologies de l'information	Gestion des exigences opérationnelles Gestion des biens Gestion de la configuration Gestion du savoir Amélioration continue des services
Hypothèses	<ul style="list-style-type: none"> Les utilisateurs (personnel autre que celui de la TI) du ministère A utilisent des services de SPC à la fois directement (p. ex. services de messagerie électronique et de vidéoconférence) et indirectement (services d'infrastructure appuyant les solutions du ministère A). Ce cas d'utilisation s'applique uniquement aux services fournis par SPC et utilisés par des utilisateurs du ministère A. Par conséquent, certaines situations sont exclues de la portée du cas : 1) la prestation de services de TI par le ministère A à des utilisateurs d'un troisième ministère; 2) l'utilisation de services de TI fournis par un fournisseur ou une autre entité gouvernementale. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Le ministère A et SPC disposent tous deux de leurs propres solutions de GSTI (et il existe des liens automatisés possibles entre ces outils) et de bureaux de services ou de l'accès à un bureau de service. • Seul le bureau de service du ministère A sera en mesure de demander d'apporter de petites modifications ou de signaler une demande de services à SPC. • Il incombera au bureau de service de lancer et de traiter la demande, même si celle-ci a été lancée par l'intermédiaire d'un portail. • Le présent cas d'utilisation ne décrit pas les interactions du ministère A et les utilisateurs de ses services de TI avant le signalement de la demande de services à SPC. • Le présent cas d'utilisation s'applique à toutes les demandes (simples) qui relèvent du catalogue de services. Les demandes plus complexes relèvent de la gestion du portefeuille de services. • Tous les services concernés figurent dans le catalogue de services. • Certaines demandes peuvent nécessiter des éléments de données supplémentaires qui devront être transférés entre le ministère A et SPC.
Références	Opérations des services de la BITI (v.3)

Diagramme de déroulement du processus



Activités

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
DÉBUT	Saisie de la demande de services		Le processus commence par le DÉBUT a ou le DÉBUT b	Ministère A (M)	
DÉBUT a M-ED-01	Saisie de la demande de services	Utilisateur final (par l'intermédiaire du portail)	L'utilisateur final dépose une demande de services par l'intermédiaire du portail	M	
DÉBUT b M-ED-01	Saisie de la demande de services	Bureau de service du ministère A	Le bureau de service du ministère A dépose au nom de l'utilisateur final une demande de services par l'intermédiaire du portail.	M	
M-ED-02	Consignation de la demande	Bureau de service du ministère A	La demande de service est consignée et validée. Si la demande n'est pas valable, elle est renvoyée à l'utilisateur final	M	
M-ED-03	Catégorisation de la demande	Bureau de service du ministère A OU utilisateur final (par l'intermédiaire du portail)	Établissement de la catégorie de la demande de services	M	
M-ED-03	Priorisation des demandes	Bureau de service du ministère A OU utilisateur final (par	Établissement de l'ordre de priorité de la demande de services – en fonction de l'urgence et des conséquences.	M	

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
		l'intermédiaire du portail)			
M-ED-04	Autorisation de la demande	Bureau de service du ministère A	La demande de service est autorisée Gestion de l'accès Gestion financière Autres autorisations Si la demande n'est pas autorisée, elle est clôturée à l'aide du bon code de fermeture.	M	
M-ED-05	Attribution de la demande	Bureau de service du ministère A	La demande est attribuée. Si la demande doit être attribuée à SPC, elle est envoyée au bureau de service d'entreprise de SPC.	M	
S-ED-01	Réception de la demande	Bureau de service du ministère A	Signale une demande de services au bureau de service d'entreprise de SPC (par téléphone, courriel ou par l'intermédiaire de liens automatisés entre des outils) Vérification qu'il s'agit bien d'une demande de services.	M >> SPC	A
S-ED-02	Consignation de la demande	Bureau de service d'entreprise	La demande de service est consignée et vérifiée. Si les renseignements de l'un des champs ne sont pas valables ou sont incomplets, la demande de services est renvoyée au bureau de service du ministère A. Communiquer au bureau de service du ministère A la durée estimée de mise en œuvre de la demande.	SPC >> M	B
S-ED-04	Autorisation de la demande	Autorisateurs de la demande	La demande doit être admissible du point de vue de la gestion de l'accès et de la gestion financière.	SPC	

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
M-ED-05	Renvoi au demandeur (utilisateur final)	Bureau de service d'entreprise	Le bureau de service d'entreprise renvoie la demande au ministère A aux fins de clarifications ou d'obtention de renseignements supplémentaires.	SPC >> M	C
S-ED-05	Attribution de la demande	Bureau de service d'entreprise	La demande est attribuée.	SPC	
S-ED-06	Examen de la demande	Personnel de soutien technique	Consignation des mesures accomplies en vue de la mise en œuvre des modifications, y compris l'acheminement au palier hiérarchique approprié d'un tiers.	SPC	
S-ED-06	Examen de la demande	Personnel de soutien technique de SPC	Émission d'un avis destinée à tous les intervenants, le cas échéant, afin que les utilisateurs soient en mesure de revoir leurs attentes. [Des notifications supplémentaires seront publiées, le cas échéant jusqu'à l'exécution de la demande.]	SPC >> M	D
S-ED-07	Exécution du modèle de la demande	Personnel de soutien technique de SPC	Exécution de la demande S'il s'agit d'éléments de configuration (EC), assurer la gestion du changement. Remarque : En cas d'EC, des interactions à l'échelle du gouvernement peuvent avoir lieu au cours de ce processus afin d'achever la modification.	SPC	
S-ED-08	Clôture de la demande	Bureau de service d'entreprise	Assurer le contrôle de la qualité définitif du dossier de la demande avant qu'il ne soit clôturé. Veiller à ce que le dossier soit bien documenté. Veiller à ce que tous les processus subséquents soient pris en charge. Effectuer un sondage de satisfaction auprès de l'utilisateur	SPC >> M	C

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>Valider les renseignements du dossier de la demande de services et établir le rapport postérieur à la demande de services.</p> <p>Si des coûts ont été engagés, en informer la gestion financière.</p> <p>Clôturer officiellement le dossier de la demande</p>		

Processus d'exécution des demandes – Cas d'utilisation générique d'une demande d'appareil BlackBerry

Diagramme de déroulement du processus


Identique à celui du cas d'utilisation générique

Activités



ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
DÉBUT a M-ED-01	Saisie de la demande de services	Utilisateur final de Transport Ca nada (TC) (par l'intermédiari re du portail)	<p>Amy Anker a besoin d'un nouvel appareil BlackBerry et dépose une demande de services par l'intermédiaire du portail.</p> <p>Sur le portail, Amy établit la catégorie et l'ordre de priorité de sa demande.</p> <p>Elle remplit aussi le formulaire en ligne le plus récent de demande de services cellulaires gouvernementaux (SCG) de SPC à l'aide des renseignements suivants :</p> <p>A. SERVICE DEMANDÉ ET TYPE DE LA DEMANDE Service demandé : Appareil BB 10 Type de la demande : nouvelle demande Appareil demandé (s'il y a lieu) Niveau d'approbation : directeur général ou équivalent Justification ou renseignements supplémentaires</p> <p>B. RENSEIGNEMENTS SUR LE CLIENT Prénom du client Nom du client Adresse électronique professionnelle Identifiant d'utilisateur de l'adresse électronique professionnelle Téléphone au travail (s'il y a lieu) Adresse 1 Adresse 2 Poste de travail ou arrêt postal Ville Province</p>	Transports Ca nada (TC)	


ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>Code postal Service en français ou service in English? Renseignements organisationnels supplémentaires (champ 1) Renseignements organisationnels supplémentaires (champ 2)</p> <p>C. RENSEIGNEMENTS ACTUELS SUR L'APPAREIL CELLULAIRE MOBILE (le cas échéant) Fournisseur actuel (s'il est connu) Ville d'utilisation principale Numéro du téléphone cellulaire actuel Numéro IEM de l'appareil</p> <p>D. ADRESSE DE LIVRAISON DE L'APPAREIL MOBILE (si elle diffère de l'adresse du client) Prénom Nom Téléphone au travail (s'il y a lieu) Téléphone cellulaire (s'il y a lieu) Adresse 1 Adresse 2 Poste de travail ou arrêt postal Ville Province Code postal</p> <p>E. AUTRE CONTACT (Obligatoire) Prénom Nom Téléphone au travail (s'il y a lieu) Téléphone cellulaire (s'il y a lieu)</p> <p>F. APPROBATION MINISTÉRIELLE POUR LA « NORME D'EXPLOITATION SUR LA FOURNITURE D'APPAREILS DE TÉLÉCOMMUNICATION » Prénom Nom Titre Courriel</p>		

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			J'accepte		
M-ED-02	Consignation de la demande	Bureau de service de TC	Gerry Grumble (bureau de service de TC) consigne et valide la demande de services. Tout semble OK.	TC	
M-ED-04	Autorisation de la demande	Bureau de service de TC	Gerry Grumble confirme qu'Amy a été autorisée à recevoir un nouvel appareil BlackBerry : <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de l'accès – approuvée • Gestion financière – approuvée • Autres organisations – approuvée • La demande doit être approuvée au préalable et justifiée dans le formulaire de demande de SGC de SPC. • Éventuellement courriel joint à la demande de services? 	TC	
M-ED-05	Attribution de la demande	Bureau de service de TC	Gerry Grumble attribue la demande de services au bureau de service de SPC. <ul style="list-style-type: none"> • Gerry envoie également au bureau de service de SPC le formulaire de demande de SGC de SPC qui a été rempli et signé par Amy Anker. • Formulaire rempli de demande de SGC de SPC. • Approbation du directeur général (ou équivalent) envoyée par courriel (joint au billet) 	TC	
S-ED-01	Réception de la demande	Bureau de service de SPC	Alex Armstrong (bureau de service de SPC) reçoit la demande de services de Gerry Grumble. Il confirme qu'il s'agit d'une nouvelle demande de services.	TC >> SPC	 <ul style="list-style-type: none"> • Éléments de données propres aux appareils BlackBerry (M-ED-01)

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
S-ED-02	Réception et examen	Bureau de service de SPC	Alex Armstrong consigne et vérifier la demande de services. Il informe Gerry Grumble qu'elle a été consignée et lui communique le délai estimé de mise en œuvre de la demande.	SPC >> TC	
S-ED-04	Autorisation de la demande	Autorisateurs de la demande de SPC	Alex établit que la demande de services est admissible du point de vue de la gestion de l'accès et de la gestion financière. <ul style="list-style-type: none"> Effectuée à l'étape M-ED-01 et confirmée par le bureau de service du ministère A à l'étape M-ED-05. 	SPC	
S-ED-05	Attribution de la demande	Bureau de service de SPC	Alex attribue la demande à l'équipe du service téléphonique de SPC. <ul style="list-style-type: none"> Il met à jour le ministère attribué en indiquant Équipe du service téléphonique de SPC. 	SPC	
S-ED-06	Examen de la demande	Personnel de soutien technique de SPC	L'équipe du service téléphonique de SPC consigne les mesures accomplies en vue de la mise en œuvre de la demande de services. Elle ne peut fournir le même appareil BlackBerry que celui qu'Amy avait demandé. <ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de la demande de services à l'état : En attente du client 	SPC	
S-ED-06	Examen de la demande	Personnel de soutien technique de SPC – bureau de service du ministère A	L'équipe du service téléphonique de SPC actualise la demande de services en indiquant que l'appareil demandé par l'utilisateur n'était plus disponible. Le bureau de service du ministère A communique avec l'utilisatrice, Amy afin de définir quel autre modèle d'appareil BlackBerry doit être acheté. Il met à jour la demande de services en indiquant les nouveaux renseignements requis concernant l'appareil.	SPC >> TC	
S-ED-07	Exécution du modèle de la demande	Personnel de soutien technique	L'équipe du service téléphonique de SPC exécute la demande de services (demande corrigée).	SPC	

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
		de SPC – utilisateur final du ministère A	<p>L'équipe du service téléphonique de SPC commande l'appareil et le fait livrer directement à l'adresse postale d'Amy Ankers.</p> <p>Le fournisseur informe l'équipe du service téléphonique de SPC que l'appareil BlackBerry a été expédié.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il incombe à l'équipe du service téléphonique de SPC de créer le compte BES en se servant des renseignements figurant sur le formulaire de demande de SGC. - Elle envoie les instructions d'activation à l'employé du ministère A en mettant en copie la personne ayant approuvé la demande. Le client compose le 1-844-712-8444 pour activer son téléphone BlackBerry. - Le bureau de service du ministère A est informé de l'achèvement de la demande lorsque le client est avisé de l'expédition de l'appareil. - L'équipe du service téléphonique de SPC s'assure que le téléphone du client est activé et coordonne le retour de l'ancien appareil, le cas échéant. - Si le client n'a pas reçu l'appareil, le bureau de service du ministère A dépose un formulaire du BCE concernant le problème n° 10 lié aux appareils BlackBerry sur le portail du BCE de SPC et crée un billet d'incident du ministère A afin de suivre la demande. <p>S'il s'agit d'éléments de configuration (EC), assurer la gestion du changement.</p> <p>Remarque : En cas d'EC, des interactions à l'échelle du gouvernement peuvent avoir lieu au cours de ce processus afin d'achever la modification.</p>		
S-ED-08	Clôture de la demande	Bureau de service de SPC	Alex assure le contrôle de la qualité définitif du dossier de la demande de services avant qu'il ne soit clôturé. Il s'assure que le dossier de la	SPC >> TC	

Niveau de données – Équipe spéciale

ID	Activité	Intervenant	Tâche	Interaction	Énoncé informatif
			<p>demande de services est bien documenté et que les processus subséquents sont pris en charge.</p> <p>Il informe Gerry Grumble (TC) que la demande de services a été clôturée et que l'appareil BlackBerry a été livré.</p> <p>Il envoie à Amy Ankers (TC) un sondage de satisfaction auprès de l'utilisateur.</p> <p>Il valide les renseignements du dossier de la demande de services et établit le rapport postérieur à la demande de services.</p> <p>Si des coûts ont été engagés, en informer la gestion financière.</p> <p>Il clôture officiellement le dossier de la demande.</p>		

Définitions des données en matière d'exécution des demandes

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Convention s
A	Service touché	Liste des services techniques de SPC qui ont été touchés par la demande.	X		X		
A	Catégorie – Exécution de la demande	Catégorie de SPC attribué à la demande de services opérationnelle Technique	X		X		
A	Sous-catégorie	Deuxième niveau de catégorisation	X		X		
A	Sous-sous-catégorie	Troisième niveau de catégorisation	X		X		
C	Code de fermeture	Le code de fermeture attribué lors de la clôture d'une demande.	X		X		
A	Personne-ressource du ministère	Le nom du ministère qui a lancé la demande de services – souvent au nom de l'utilisateur final.	X		X		
A	Courriel de la personne-ressource :	Adresse courriel d'une personne-ressource autre que l'utilisateur final à l'origine de la demande.	X	X			X
A	Nom de la personne-ressource	Nom d'une personne-ressource autre que l'utilisateur final à l'origine de la demande.	X	X			X

Niveau de données – Équipe spéciale

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
A	Téléphone de la personne-ressource	Numéro de téléphone principal d'une personne-ressource autre que l'utilisateur final à l'origine de la demande.	X	X			X
A,B,C,D	Identifiant de la demande de services de GSTI du ministère	Identifiant unique de la demande de services de GSTI du Ministère	X			X	
A	Description détaillée	Description longue de la demande.		X			
A	[Ministère de l'utilisateur final]*	Ministère ou organisme à qui il incombe de présenter la demande de services.	X		X		
A	Utilisateur final	Le prénom et le nom de la personne qui a déposé la demande de services.		X			X
A	Courriel de l'utilisateur final	L'adresse électronique de l'utilisateur final.		X			X
A	Numéro de téléphone de l'utilisateur final	Le numéro de téléphone de l'utilisateur final.		X			X
M	Date estimée de l'exécution	Estimation du temps nécessaire pour la prestation du service	X	X			X

Ensemble de données	Libellé du gouvernement du Canada	Description du GC	Obligatoire	Texte saisi	Liste déroulante	Généré par un système	Conventions
A	Urgence	Une indication du temps restant avant que l'opération soit gravement touchée.	X		X		
A	Incidence	Décrit les conséquences opérationnelles de la demande	X		X		
A	Priorité	Chaque priorité est associée dans la base de données à une valeur numérique (de 1 à 4) calculée en fonction de ses effets et de son urgence.	X		X		
A	Lieu	Lieu physique de la prestation de service – il peut changer tout au long du processus.	X		X		
A,B,C,D	État du processus	Indique l'étape du cycle de vie de la demande.	X		X		
A	Brève description	Courte description de la demande de services	X	X			
B,C,D	Identifiant de la demande de services de GSTI de SPC	Identifiant unique pour une demande de services de GSTI du SPC	X			X	
A,B,C,D	Saisie dans le registre des travaux	Tenue du journal des mesures saisies au cours du processus d'ED	X	X			