

DÉMARCHE D'ADHÉSION POUR UN SERVICE EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET WEB

1

DÉMARCHE EXPLORATOIRE

- ▶ Présentation détaillée des services et de l'organisation
- ▶ Présentation de vos besoins actuels et futurs
- ▶ Analyse de vos besoins
- ▶ Proposition du service et présentation de la tarification

2

ENGAGEMENT

- ▶ Si acceptation > **signature d'une lettre d'engagement**
- ▶ Installation et configuration du service, avec votre collaboration
- ▶ Livraison du service et passage en mode exploitation
- ▶ Rédaction de l'entente de service > **signature des parties prenantes**
- ▶ Assignment d'un conseiller en relation client

3

PASSAGE EN MODE SERVICE

- ▶ Présentation des services offerts à la clientèle
- ▶ Présentation des outils et des mécanismes d'aide à la tâche
- ▶ Présentation des niveaux de services et des outils de reddition de comptes

4

ACTIVITÉS COURANTES

- ▶ Évaluation de votre degré de satisfaction par le conseiller en relation client > **reddition de comptes après livraison du service**
- ▶ Dépannage, demandes de services et suivi des incidents par le personnel du centre de service à la clientèle
- ▶ Suivi de vos besoins (planifications annuelle et triennale)