

SATA

Architecture Processus Métier

Sommaire

Sommaire	2
I. Introduction	3
II. Choix du processus métier	3
III. Règle de fonction du processus métier choisi	4

I. Introduction

SATA est une entreprise spécialisée dans la vente de logiciel informatique. Ces logiciels sont dédiés aux services Ressources Humaines des entreprises, ils permettent d'administrer simplement et facilement la gestion des employés d'une entreprise (heures supplémentaires, congés, arrêt maladie...).

SATA existe depuis 2007, principalement installé sur le territoire français à sa création, puis depuis peu au niveau international et plus particulièrement en Europe.

Depuis son arrivée au niveau Européen, SATA a fortement évolué en termes de budget et de collaborateurs.

Les clients ont la possibilité de demander des modifications sur les logiciels, pour les rendre plus individuels ou pour répondre au mieux possible à leurs attentes.

L'entreprise SATA possède plusieurs activités, dont plusieurs qui supportent la principale qui est la vente.

- Le service qui conçoit le logiciel
- Une équipe R&D, pour répondre aux nouvelles attentes
- Une partie commerciale
- Une équipe support qui interviendra pour aider les utilisateurs et ou entreprise.

II. Choix du processus métier

Support : gestion de ticket

Le processus de gestion de ticket représente le cœur de métier de notre entreprise et sa compréhension des différentes étapes est nécessaire pour son bon déroulement.

III. Règle de fonction du processus métier choisi

Support : gestion de ticket

Étape 1 : Le client rencontre un problème.

Étape 2 : Le support récupère la description du problème

Étape 3 : Est-ce que l'opérateur peut résoudre le problème lui-même ?

Étape 4 : Si oui : explication de la solution, si non : envoi du ticket au support

Étape 5 : Réception du ticket par le support (niveau 1).

Étape 6 : Ouverture du ticket par le support (niveau 1).

Étape 7 : Traitement du ticket par le support (niveau 1).

Étape 8 : Si le support de niveau 1 arrive à traiter le problème alors : il envoie un mail à l'opérateur et ferme le ticket. Sinon, il envoie le ticket au support niveau 2.

Étape 9 : Traitement du ticket par le support (niveau 2).

Étape 10 : Si le problème est résolu par le support de niveau 2 alors : le support de niveau 2 envoie la solution au niveau et le support de niveau 1 envoie un mail à l'opérateur et ferme le ticket. Dans le cas où le problème n'est pas résolu, envoie du ticket à l'équipe de l'édition du logiciel. Sinon, le ticket est envoyé au support niveau 2. Rajout du problème rencontré dans l'historique.

Étape 11 : Réception du ticket par l'équipe de développement.

Étape 12 : Traitement du ticket par l'équipe de développement.

Étape 13 : Envoi des informations au support de niveau 2.

