OPCON Service Center by Ntico | Ntico OPERATION

LIVRE BLANC

OpCon Self Service

Pour les équipes IT et métiers

Donner de l'autonomie aux utilisateurs et maîtriser les opérations automatisées

Des services accessibles, des demandes encadrées
et un suivi partagé avec l'exploitation.

DSI | Exploitation IT | Développeurs | Responsables de domaines | Équipes métiers

Octobre 2026

Ce qu'il faut retenir

OpCon Self Service permet de donner de l'autonomie aux utilisateurs tout en conservant la maîtrise des opérations IT.

Grâce à un catalogue de services défini par l'exploitation, les métiers, les développeurs et les responsables de domaines peuvent déclencher des traitements autorisés, renseigner leurs paramètres et suivre leur réalisation.

Cette approche apporte six bénéfices essentiels :

Accélérer l'accès aux résultats.
Rapports, extractions, recalculs ou tests peuvent être demandés directement, avec moins d'échanges et de manipulations répétitives.

Fiabiliser les demandes.
Des formulaires structurés et des paramètres contrôlés réduisent les informations manquantes, les erreurs de saisie et les incompréhensions.

Encadrer l'accès aux données sensibles.
Des services ciblés permettent de répondre à un besoin sans ouvrir nécessairement un accès direct aux systèmes sources. Les contrôles doivent couvrir les droits, le traitement, le stockage et la livraison.

Préparer les opérations à l'avance.
Selon le workflow configuré, une demande peut être exécutée à une échéance précise, y compris pendant les congés du demandeur, avec les contrôles et le suivi nécessaires.

Améliorer la traçabilité et la communication.
Relier la demande, son exécution et son résultat facilite le diagnostic, les échanges avec les métiers et la constitution de preuves pour les audits. Vision peut compléter ce suivi pour les processus critiques et leurs objectifs de service.

Recentrer l'exploitation sur son expertise.
L'automatisation des opérations récurrentes libère du temps pour les exceptions, la fiabilisation des processus et l'amélioration de la qualité de service.

La réussite repose sur la conception des services : un résultat attendu clair, un propriétaire identifié, des autorisations adaptées, des contrôles et une gestion des erreurs. Un statut technique de réussite doit être rapproché du résultat effectivement obtenu ou livré.

NTICO recommande de commencer par quelques demandes fréquentes et maîtrisées, puis de mesurer les gains avant d'élargir le catalogue : autonomie des utilisateurs, délais, résultats conformes et charge de support.

« Nous avons plus de 500 boutons Self Service implémentés. Les responsables de domaines sont autonomes sur leurs déploiements et mises à jour. Les bibliothèques ouvertes le week-end peuvent redémarrer en toute sécurité leur service en cas de défaillance, sans recourir à l'exploitation. Nous avons ainsi réduit de plusieurs centaines par an le nombre de demandes au service d'exploitation IT. »

Nantes Métropole

01 Les enjeux du Self Service

OpCon Self Service permet de mettre des automatisations à disposition des utilisateurs au travers de demandes de service définies par l'IT. L'utilisateur choisit une action, renseigne les paramètres nécessaires et soumet sa demande. L'exploitation conserve la maîtrise du workflow, des autorisations et des conditions d'exécution.

Cette approche répond à un problème fréquent : des opérations déjà connues et répétables restent dépendantes d'un e-mail, d'un ticket ou de la disponibilité d'un expert. Chaque échange ajoute un délai, une étape de qualification et parfois une erreur de compréhension. Un catalogue bien conçu transforme ces demandes en services explicites.



Les bénéfices recherchés

MÉTIERS

Pour les métiers, le bénéfice est un accès plus direct aux résultats attendus.

DÉVELOPPEURS ET DOMAINES

Pour les développeurs et les responsables de domaines, il s'agit de pouvoir déclencher des opérations autorisées sur leur périmètre.

EXPLOITATION

Pour l'exploitation, l'enjeu est de réduire les manipulations répétitives tout en conservant la visibilité et le traitement des exceptions.

La valeur dépend de la qualité du service publié. Un bouton doit correspondre à une opération testée, compréhensible et correctement limitée. Le déploiement doit donc associer le propriétaire métier, l'exploitation et les responsables des accès.

Parcours de lecture

Sujet	Page
Fonctionnement et publics concernés	4 à 5
Catalogue et sécurité des données	6 à 7
Demandes différées et cas pratiques	8 à 10
Traçabilité et supervision	11
Déploiement et mesure des résultats	12 à 13
Se faire accompagner	14 à 16

Les cas pratiques et recommandations constituent des propositions de mise en œuvre. Les possibilités effectives dépendent de la version, de la licence, des agents, des intégrations et du paramétrage disponibles.

02 Le fonctionnement dans OpCon

Self Service est un module de Solution Manager, l'interface web d'OpCon. Une demande de service regroupe des événements OpCon prédéfinis et peut présenter un formulaire à l'utilisateur. Ces événements soumettent des actions à l'orchestrateur ; le workflow associé réalise les opérations attendues.



Un parcours utilisateur explicite

L'utilisateur se connecte, choisit un service accessible à son rôle, renseigne les valeurs demandées puis confirme, lorsque cette confirmation est configurée. Il consulte ensuite les indicateurs d'exécution disponibles. La documentation décrit notamment des états d'attente, de traitement et de fin avec ou sans erreur.



La demande et son exécution

Soumettre une demande ne signifie pas que le résultat métier est immédiatement disponible. Le service peut lancer une action, ajouter des jobs ou engager un processus qui attend des dépendances. La définition du résultat attendu doit préciser ce qui constitue une réussite : une extraction produite, un test validé ou des données intégrées.

Le suivi doit couvrir les jobs nécessaires à cette réussite. Il faut notamment vérifier que le statut présenté à l'utilisateur correspond au périmètre réellement suivi, y compris lorsque des scripts, API ou applications externes interviennent.

Une configuration au service du besoin

Les formulaires peuvent recevoir des textes, des nombres, des dates et des choix prédéfinis. Leur configuration permet de contraindre les valeurs avant leur transmission aux événements OpCon. Le type de champ et les contrôles doivent être choisis en fonction de la donnée attendue.

Par exemple, une demande de rapport peut proposer une période et une entité dans une liste. La logique de génération, la vérification des droits sur l'entité et la livraison du résultat doivent être prévues dans le workflow. **L'utilisateur décrit le besoin ; l'IT définit comment l'exécuter.**

Avant le déploiement, vérifier l'activation de Self Service et les privilèges de consultation et de maintenance. La documentation distingue les droits permettant d'utiliser les demandes de ceux permettant de les administrer.

03 Les équipes métiers et IT concernées

Un catalogue Self Service peut répondre à plusieurs publics. La conception doit partir de leurs besoins et des limites de leur responsabilité. Un développeur peut avoir besoin d'opérations techniques précises sans disposer d'un accès général à la production.

Public	Exemples de services à configurer	Cadre à définir
Métiers	Rapport, extraction, calcul à la demande	Périmètre des données et destinataires
Développeurs	Tests, validation, préparation d'un environnement	Environnements autorisés et capacité
Responsables de domaines	Traitement applicatif, recalcul, livraison de données	Périmètre applicatif et fenêtres
Exploitation	Reprise encadrée, contrôle, maintenance	Conditions de reprise et impacts
Managers	Demande de résultat ou étape de validation	Délégation et responsabilité

Une autonomie proportionnée au rôle

Le catalogue doit donner accès aux services utiles à chaque équipe. Il est préférable de proposer une action ciblée, comme relancer une collecte sur une période autorisée, plutôt qu'une commande générique offrant des possibilités difficiles à contrôler.

Action ciblée
Relancer une collecte sur une période autorisée

Commande générique
Des possibilités difficiles à contrôler

La brochure éditeur donne des exemples d'usages métiers et IT : production de rapports, opérations sur des comptes et déclenchement de procédures techniques. Ces usages supposent des workflows adaptés et des autorisations définies.

Une meilleure coordination opérationnelle

Un service nommé de façon claire aide le demandeur et l'exploitation à parler de la même opération. Le formulaire remplace les précisions dispersées dans plusieurs messages. Les consignes peuvent expliquer les prérequis, le résultat et le canal à utiliser en cas d'échec.

La même rigueur s'applique aux responsables de domaines : l'ouverture d'un service doit être convenue avec les équipes qui en subiront les effets, notamment lorsqu'une opération mobilise des ressources partagées.

04 Un catalogue de services compréhensible

La réussite commence par la sélection des premières demandes. Un bon candidat possède des règles stables, un résultat identifiable, une fréquence suffisante et un propriétaire capable de valider son fonctionnement. Les opérations ambiguës ou très variables demandent d'abord un travail de clarification.

- ✓ **Règles stables**
- ✓ **Résultat identifiable**
- ✓ **Fréquence suffisante**
- ✓ **Propriétaire identifié**

Une fiche de service avant le bouton

Élément	Question à résoudre
Objet et résultat	Que demande l'utilisateur et que reçoit-il ?
Périmètre	Quelles applications et données sont concernées ?
Paramètres	Quelles valeurs sont nécessaires et autorisées ?
Accès	Qui peut soumettre et administrer le service ?
Exécution	Quelles dépendances et limites s'appliquent ?
Exceptions	Qui intervient si le résultat est incomplet ?

Des formulaires qui réduisent les erreurs

Privilégier les listes de choix lorsque les valeurs possibles sont connues. Rendre obligatoires les paramètres indispensables et expliquer leur signification. Une date de traitement, une date de livraison et une période de données doivent porter des libellés différents pour éviter les confusions.

La documentation précise qu'une nouvelle variable est, par défaut, un texte sans validation. La création du formulaire doit donc inclure une revue explicite des contrôles ; leur présence ne doit pas être supposée.

Une confirmation adaptée au risque

La demande peut présenter des instructions et une confirmation. Pour un service sensible, nous recommandons d'afficher le périmètre visé et les conséquences attendues. Une confirmation utilisateur ne remplace pas une approbation par un autre responsable lorsque cette dernière est nécessaire.

Les catégories doivent refléter les usages réels. Un petit catalogue cohérent sera plus utile qu'une multiplication de boutons peu utilisés. Prévoir dès le départ une revue périodique et le retrait des services devenus obsolètes.

05 Un accès encadré aux données sensibles

L'intérêt du Self Service est de permettre une opération autorisée sans donner nécessairement à l'utilisateur un accès direct aux bases ou applications sous-jacentes. L'IT prépare le traitement et limite les résultats au besoin concerné. La brochure OpCon décrit cette approche d'accès aux applications sensibles au travers de processus sécurisés.

La visibilité et les privilèges

OpCon associe les privilèges à des rôles. La configuration d'une demande prévoit aussi les rôles pouvant la voir et la déclencher. Nous recommandons de séparer les droits de conception du catalogue et les droits d'utilisation, puis de tester le service avec des comptes représentant chaque public.

Utiliser les catégories comme paramètre complémentaire des droits pour classifier les boutons par type de demandes et rendre le portail plus facile à administrer. Quand un utilisateur a plusieurs types de tâches réalisables, cela lui donnera accès à un portail plus clair et lisible.

Les contrôles au-delà de l'interface

Une liste de choix dans le formulaire facilite la saisie, mais le traitement doit aussi vérifier les autorisations. Une extraction doit contrôler que le demandeur peut accéder à l'entité choisie. Un chemin, un destinataire ou un nom de table ne doit pas être accepté sans contrôle dans une commande.

Pour les données sensibles, limiter les colonnes et les volumes, protéger les fichiers temporaires, utiliser un canal de livraison adapté et organiser la suppression des résultats. Ces mesures doivent couvrir les traitements et les comptes techniques qui accèdent effectivement aux sources.

Un exemple de service maîtrisé

Un responsable demande un rapport de son domaine. Le formulaire propose une période bornée et son périmètre autorisé. Le workflow valide l'habilitation, extrait les seules données nécessaires et dépose le résultat dans un espace protégé. La notification indique sa disponibilité sans exposer les informations sensibles.



La sécurité repose sur l'ensemble du parcours : droits, paramètres, traitement, stockage et livraison. Le Self Service fournit une porte d'entrée structurée ; le workflow doit appliquer les règles jusqu'au résultat.

06 Des demandes immédiates ou différées

Une demande peut être formulée lorsque son auteur est disponible, puis exécutée à l'échéance utile. Cette séparation évite de dépendre d'un rappel personnel, d'un e-mail à traiter le jour prévu ou de la présence du demandeur.

Demande formulée
quand l'auteur est disponible

Exécution
à l'échéance utile

Planifier une demande pour la bonne échéance

Dans un scénario configuré avec OpCon Self Service, l'utilisateur renseigne à l'avance une date, une heure et les paramètres nécessaires. Le workflow enregistre ou programme l'opération, puis organise sa réalisation et la livraison du résultat à l'échéance convenue. Ce fonctionnement doit être conçu et testé ; un champ Date ne constitue pas à lui seul une fonction de planification différée.

La documentation décrit des dates saisissables avec des bornes et leur transmission aux événements. L'exécution future relève de la logique d'ordonnancement et des conditions définies dans OpCon.

Un rapport disponible pendant les congés

Scénario proposé : un responsable prépare un rapport mensuel destiné à un tiers autorisé. Avant son départ, il indique la période, la date de livraison et le destinataire prévu. Le workflow vérifie les données, programme le traitement et transmet le résultat par le canal convenu. Une alerte rejoint un suppléant en cas d'échec.

1. **Période, date de livraison, destinataire**
2. **Vérification des données**
3. **Traitement programmé**
4. **Résultat transmis par le canal convenu**

En cas d'échec : alerte au suppléant

Le gain recherché est une continuité du service : moins de messages à relire et de relances, avec une demande suffisamment précise pour être exécutée en l'absence de son auteur.

Les règles nécessaires

Distinguer la date métier du traitement de la date d'exécution. Définir le fuseau horaire, les jours autorisés et le comportement si l'échéance est déjà passée. Prévoir la modification ou l'annulation d'une demande future et la gestion des demandes en double.

Une disponibilité des données ou une dépendance applicative peut empêcher un départ à l'heure demandée. Le service doit expliquer ses conditions et préciser la réponse en cas de retard. Pour une livraison à un tiers, contrôler également le destinataire au moment de la demande et selon les règles retenues avant l'envoi.

07 Des cas pratiques pour les métiers

Les scénarios suivants illustrent des services à construire avec les applications et les règles propres au client. Ils ne constituent pas des boutons livrés prêts à l'emploi.

Un rapport financier à la demande

Le besoin est de produire une synthèse sur une période sans solliciter l'exploitation pour chaque édition. Le formulaire propose l'entité autorisée et la période. Le workflow contrôle la disponibilité des données, lance l'extraction et produit le rapport. Le résultat rejoint un espace protégé ; une notification indique où le consulter.

⚠ Le point de vigilance est la fraîcheur des données. Un rapport produit avec succès peut rester inutilisable si les alimentations attendues ne sont pas terminées. Le contrôle des prérequis doit donc précéder sa génération.

Un recalcul applicatif pour un domaine

Un responsable de domaine souhaite relancer un calcul sur un périmètre défini. Le service borne les dates et les objets autorisés, vérifie qu'un calcul incompatible n'est pas déjà en cours et respecte les contraintes de capacité. Le workflow signale les erreurs et précise si les résultats ont été publiés.

⚠ Le recalcul peut modifier des données ou des résultats existants. Le service doit prévoir les autorisations nécessaires et le comportement en cas de relance, de succès partiel ou d'interruption.

Une arrivée ou un départ de collaborateur

Une demande peut engager un parcours coordonné entre plusieurs systèmes, avec les validations prévues par l'organisation. Le formulaire identifie le collaborateur, le profil et la date d'effet. Chaque étape applique ses contrôles et signale les exceptions au responsable désigné.

⚠ Les opérations sur les comptes font partie des usages illustrés par l'éditeur. Leur automatisation requiert néanmoins une gestion rigoureuse des habilitations, des dates et des erreurs partielles : la réussite d'une étape ne garantit pas celle de l'ensemble du parcours.

Le bénéfice commun

Dans ces cas, le demandeur exprime un besoin dans un cadre connu. L'exploitation conserve la maîtrise du processus et intervient sur les exceptions. La standardisation améliore la compréhension des demandes et permet d'en mesurer la qualité de réalisation.

08 Des cas pratiques pour les équipes IT

Lancer une chaîne de tests

Un développeur sélectionne une application, une version autorisée et un environnement de test. Le workflow vérifie les prérequis, prépare les données nécessaires, lance les tests et collecte les résultats. Il distingue un échec de test d'une erreur technique de lancement pour que l'équipe puisse agir correctement.

La publication de ce service évite de solliciter un exploitant pour chaque exécution, tout en conservant les dépendances et les limites d'utilisation. Les secrets et les paramètres techniques restent gérés dans les composants prévus à cet effet.

Préparer un environnement

Le service peut coordonner les opérations requises pour un environnement de validation : préparation applicative, alimentation de données adaptées et vérifications finales. Les interactions dépendent des agents, scripts, API ou connecteurs disponibles.

Nous recommandons de borner les ressources utilisables et la durée de disponibilité, puis de prévoir une remise en état. L'ouverture en Self Service ne doit pas permettre une création illimitée d'environnements ou une exposition de données de production.

Déclencher une reprise encadrée

Un exploitant choisit une procédure autorisée pour un incident identifié. Le workflow vérifie les conditions de reprise, prévient les conflits d'exécution et effectue les contrôles de fin. Les cas de restauration ou de bascule demandent une validation spécifique adaptée à leur impact.

L'objectif est de rendre une procédure connue plus facile à déclencher et à suivre. Une reprise doit conserver son sens opérationnel : éviter les doublons, préserver la cohérence des données et vérifier le résultat. Un bouton de relance générique ne remplit pas ces exigences à lui seul.

Un partage clair des responsabilités

Développeur	Responsable de domaine	Exploitation	Propriétaire du service
Logique applicative	Résultat attendu	Exécution	Consignes et règles d'accès

Le développeur valide la logique applicative, le responsable de domaine définit le résultat attendu et l'exploitation organise l'exécution. Le propriétaire du service maintient les consignes et les règles d'accès. Ce partage évite qu'un service continue de fonctionner sans responsable après un changement d'équipe.

Une documentation courte, visible depuis la demande, facilite la prise en main. Elle doit expliquer le résultat, les prérequis et les exceptions. Elle complète les procédures techniques nécessaires aux équipes qui maintiennent le workflow.

09 La traçabilité et la supervision

Un service doit permettre de répondre à deux questions distinctes : quelle demande a été soumise et quel résultat a été obtenu ? La première relève de la trace de soumission ; la seconde exige un suivi des traitements et, si nécessaire, des applications destinataires.

Quelle demande a été soumise ?
Trace de soumission

Quel résultat a été obtenu ?
Suivi des traitements et des applications destinataires

Relier la demande à ses opérations

La documentation actuelle de Self Service décrit un historique incluant le demandeur, le service, les valeurs saisies et les actions OpCon résultantes. Elle indique une conservation configurable et une valeur par défaut de sept jours. Le paramétrage applicable doit être vérifié dans l'environnement utilisé.

Pour un suivi durable, définir les informations utiles, la conservation et les accès aux traces. Éviter l'inscription de secrets ou de données sensibles inutiles dans les paramètres journalisés. L'historique d'une demande ne remplace pas la preuve de livraison ou d'intégration requise par une application.

HISTORIQUE

- Demandeur
- Service
- Valeurs saisies
- Actions OpCon

7 jours
conservation par défaut, configurable

Des indicateurs interprétables

Les indicateurs de Self Service présentent l'avancement et les résultats disponibles. Les journaux OpCon servent également au diagnostic et au suivi des changements. Nous recommandons d'attribuer une référence de demande utilisable dans les opérations aval et dans les échanges avec le support.

En cas d'échec, le message destiné à l'utilisateur doit décrire la prochaine action sans exposer de détails sensibles. L'exploitation doit pouvoir retrouver les étapes concernées et les éléments nécessaires au diagnostic.

Vision pour les processus critiques

Les workflows issus du Self Service peuvent être intégrés aux vues Vision selon le paramétrage. La supervision peut alors regrouper les traitements par service et suivre les objectifs opérationnels pertinents. Vision apporte une lecture des statuts et des SLA ; les droits et les fonctions disponibles doivent être vérifiés.

Le manager peut suivre les processus importants tandis que l'exploitation accède au détail utile. Cette organisation facilite la communication avec les métiers et les responsables de domaines, notamment pour expliquer une difficulté ou une échéance menacée.

Pour les audits, organiser la conservation et la corrélation des traces avec les autres systèmes. Le résultat recherché est un parcours reconstituable, avec des preuves adaptées aux besoins de l'organisation.

10 Une méthode de déploiement progressive

Nous recommandons de commencer par un périmètre limité et mesurable. Le pilote doit tester l'usage réel, le comportement en erreur et la capacité de l'équipe à maintenir le service.

1 Qualifier
Recenser les demandes et leurs volumes
Liste priorisée

2 Concevoir
Définir résultat, paramètres, accès et exceptions
Fiche de service

3 Construire
Configurer formulaire et workflow
Service en test

4 Vérifier
Tester les droits et les scénarios de défaut
Résultats de recette

5 Ouvrir
Former le groupe pilote et organiser le support
Catalogue pilote

6 Améliorer
Mesurer les usages et corriger les difficultés
Bilan et évolutions

● Étape et travail à réaliser ▭ Livrable

La recette doit dépasser le cas de réussite

Tester une demande faite par un utilisateur non autorisé, un paramètre invalide, une double soumission, une application indisponible et un traitement interrompu. Pour une demande future, tester l'annulation, le changement de date et une donnée devenue indisponible à l'échéance.

Utilisateur non autorisé · **Paramètre invalide** · **Double soumission** · **Application indisponible** · **Traitement interrompu** · **Annulation** · **Changement de date** · **Donnée indisponible à l'échéance**

Vérifier aussi la cohérence entre le statut présenté et le résultat réellement livré. Une étape technique achevée ne doit pas donner l'impression que toute la demande métier a réussi lorsque l'intégration finale reste en attente.

Une ouverture accompagnée

Le pilote doit disposer d'un interlocuteur, de consignes simples et d'un canal d'exception. Les utilisateurs doivent connaître les services disponibles, leur portée et les informations nécessaires. La formation peut se concentrer sur les demandes réelles et les réponses en cas d'anomalie.

Avant l'élargissement, attribuer un responsable à chaque service, documenter sa maintenance et valider la capacité à absorber une hausse des demandes. Organiser la revue du catalogue lors des évolutions des applications et des habilitations.

11 Mesurer les résultats et la qualité de service

La valeur du Self Service se mesure après son ouverture, avec une situation de référence. La réduction des tickets ne suffit pas : il faut aussi observer la réussite des demandes, les délais et le travail de maintenance du catalogue.

Adoption
Utilisateurs actifs et demandes par service

Autonomie
Demandes terminées sans intervention humaine

Délai
Durée entre soumission et résultat disponible

Qualité
Réussites, échecs et résultats incomplets

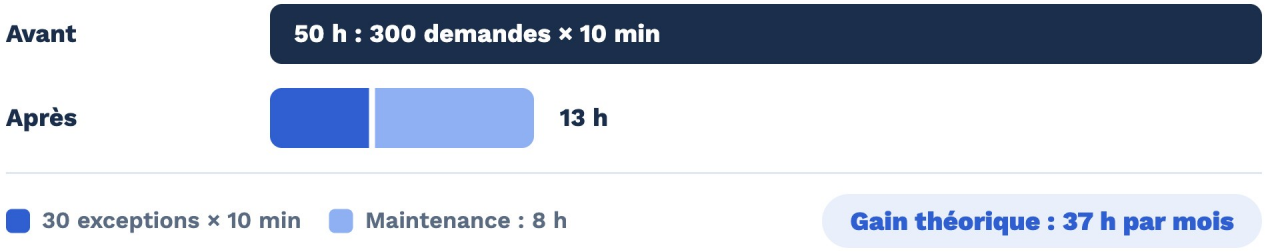
Charge IT
Temps de manipulation et de support

Respect des échéances
Livraisons réalisées dans le délai convenu

Maintenance
Temps consacré aux évolutions du catalogue

Un calcul simple à adapter

Exemple pédagogique, sans engagement de résultat : un service reçoit 300 demandes par mois. Une opération manuelle mobilisait auparavant 10 minutes par demande, soit 50 heures. Après automatisation, 30 exceptions demandent chacune 10 minutes et la maintenance représente 8 heures mensuelles. Le temps mobilisé devient 13 heures, soit un gain théorique de 37 heures par mois.



Ce calcul concerne le temps humain ; il ne confond pas la durée du traitement automatisé avec le travail d'un collaborateur. Il faut déduire l'investissement initial et examiner les changements de volume, de périmètre ou de complexité pour comparer des périodes équivalentes.

Des objectifs réalistes

Fixer les objectifs après observation : réduire les demandes répétitives sur un périmètre identifié, améliorer les délais de livraison ou diminuer les erreurs de saisie. Une automatisation mal définie peut simplement déplacer le travail vers le traitement des exceptions.

Le bilan doit inclure les avis des utilisateurs et de l'exploitation. Un formulaire trop complexe ou un statut peu explicite peut générer de nouvelles demandes d'assistance. Les améliorations les plus utiles concernent souvent les libellés, les prérequis et les messages de résultat.

12 Construire le Self Service avec NTICO

Le Self Service constitue une façon de rendre l'automatisation accessible aux équipes. Son intérêt est de rapprocher la demande du résultat, avec des services que l'IT peut maintenir et superviser.

Un accompagnement autour des usages

NTICO peut accompagner la qualification des demandes, la conception des workflows OpCon, la structuration du catalogue et la préparation des équipes. Le périmètre d'intervention se définit avec le client en fonction des applications, des compétences disponibles et des objectifs opérationnels.

Qualification des demandes → **Conception des workflows OpCon** → **Structuration du catalogue** → **Préparation des équipes**

L'accompagnement peut couvrir les formulaires et leurs contrôles, les rôles, les scénarios différés, les notifications et les procédures de reprise. Pour les processus critiques, il peut également inclure la structuration des vues Vision et des objectifs de service.

Les décisions pour démarrer

1. Identifier quelques demandes suffisamment fréquentes et stables pour un pilote.
2. Désigner leur propriétaire et convenir du résultat attendu.
3. Valider le périmètre des données et les utilisateurs autorisés.
4. Définir les exceptions, la traçabilité et les mesures qui permettront de juger le résultat.

Un pilote doit produire des services utilisables, des résultats de recette et un bilan opérationnel. Ces éléments servent à décider quels usages élargir et quelles règles de fonctionnement conserver.

12 CONSTRUIRE LE SELF SERVICE AVEC NTICO

Une autonomie durable

Pour les métiers, le Self Service facilite l'accès à un résultat.

Pour les développeurs et les responsables de domaines, il offre des opérations ciblées sur leur périmètre.

Pour l'exploitation, il transforme une partie des interventions répétitives en workflows suivis, avec une attention portée aux situations qui nécessitent réellement son expertise.

Demandes différées

Continuité pendant les absences

Accès encadré

Exposition limitée aux systèmes sensibles

Supervision et traces

Comprendre ce qui s'est produit

Les demandes différées renforcent la continuité pendant les absences. L'accès encadré peut limiter l'exposition aux systèmes sensibles. La supervision et les traces permettent de comprendre ce qui s'est produit. Ces bénéfices doivent être construits dans la conception et vérifiés au fil des usages.

POUR DÉMARRER

Pour démarrer, NTICO vous propose de qualifier un premier catalogue de services à partir de vos demandes récurrentes et de vos enjeux d'exploitation.

LIVRE BLANC OPCON SELF SERVICE

Pour en savoir plus

Contact et informations sur les services NTICO

JD

José Da Silva

Directeur Commercial OpCon

jose.dasilva@ntico.com

06 07 49 27 28