

# Charte qualité du service informatique de WELCOME

## *1. Le relationnel client.*

Pour instaurer la confiance entre les clients et le SI ainsi qu'une amélioration de la qualité du service informatique, le SI doit améliorer sa communication :

Elle doit utiliser un vocabulaire adapté au niveau du client et toujours vulgariser les informations qu'elle donne pour que les clients puissent les comprendre, mais aussi d'améliorer leur accueil téléphonique avec les clients, pour améliorer la qualité du support fourni.

## *2. La réactivité du service support*

Le SI est critiqué pour son manque de réaction et le temps de délai anormalement élevé dû à des problèmes de gestion de priorités et de délais d'intervention élevés. Pour cela, le SI doit apprendre à utiliser les nouveaux outils à disposition pour gérer les priorités et améliorer l'organisation, il doit apprendre à bien attribuer les priorités en fonction des pannes ou des problèmes. De cette manière, les pannes les plus graves seront traitées en premier. Il faut aussi attribuer un utilisateur du support à chaque ticket le plus rapidement possible ; de cette manière, les délais d'intervention seront le plus rapide possible et chacun sait ce qu'il doit faire. Ainsi, nous aurons une réactivité optimale.

### *3. La sécurité*

Des soupçons ont été soulevés quant à la confidentialité des données et aux fuites des mots de passe. De ce fait, le service SI va devoir, comme toute l'entreprise WELCOME, suivre et respecter les nouvelles mesures mises en place, en plus de faire en sorte que toute l'entreprise suive ces mesures, comme changer de mot de passe régulièrement et supprimer les utilisateurs des employés qui ont quitté l'entreprise. Cela permettra une bonne sécurité et confidentialité des données.

### *4. La performance des outils informatiques*

L'équipe SI et les autres équipes de développement auront accès à de nouveaux outils pour permettre d'améliorer l'efficacité du travail, notamment dans l'équipe de développement et l'équipe IT. Ces outils informatiques vont permettre aux membres de l'équipe d'être plus efficaces, ils doivent impérativement les utiliser et les apprendre, et les membres des équipes supports doivent aider les équipes à utiliser les nouvelles technologies mises à disposition. De cette manière, l'équipe pourra être plus efficace en respectant les conventions de nommage, connaître les dettes techniques et aider les nouveaux arrivants à installer facilement leur environnement de travail.