

Indicateurs de rendement

Technologies de l'information



2016

Notre progrès

- réalisation de projets
 - optimisation de solutions
 - gestion des services
 - disponibilité des systèmes critiques
 - et plus
- Ces indicateurs clés sont en cours de développement et sont assujettis au changement.

Tableau de bord : valeur d'affaires 2016 Technologies de l'information

Réalisation de projets	<i>Projets terminés à temps</i>	<i>Projets terminés dans le budget prévu</i>	<i>Project terminés conformément à la portée prévue</i>	<i>Types de projets</i>	
	92 %	95 %	97 %	<i>Exploitation 56 %</i> <i>Croissance 39 %</i>	<i>Transformation 5 %</i>
Fiabilité de l'infrastructure	<i>Disponibilité moy. pendant les heures de pointe</i>	<i># connexions aux sites malveillants bloqués</i>			
	99,3 %	200 million +			
Gestion des services	<i>Satisfaction du client</i>	<i>Temps d'attente moy. pour parler à un agent tél.</i>	<i>% demandes réglées la même journée</i>	<i>Résolution premier appel nette</i>	
	90 %	* 3 min 55 sec	80,5 %	94,3 %	

*augmentation provient principalement du lancement du nouveau SIS et de la nouvelle authentification unique (SSO)

Indicateurs de rendement

Technologies de l'information

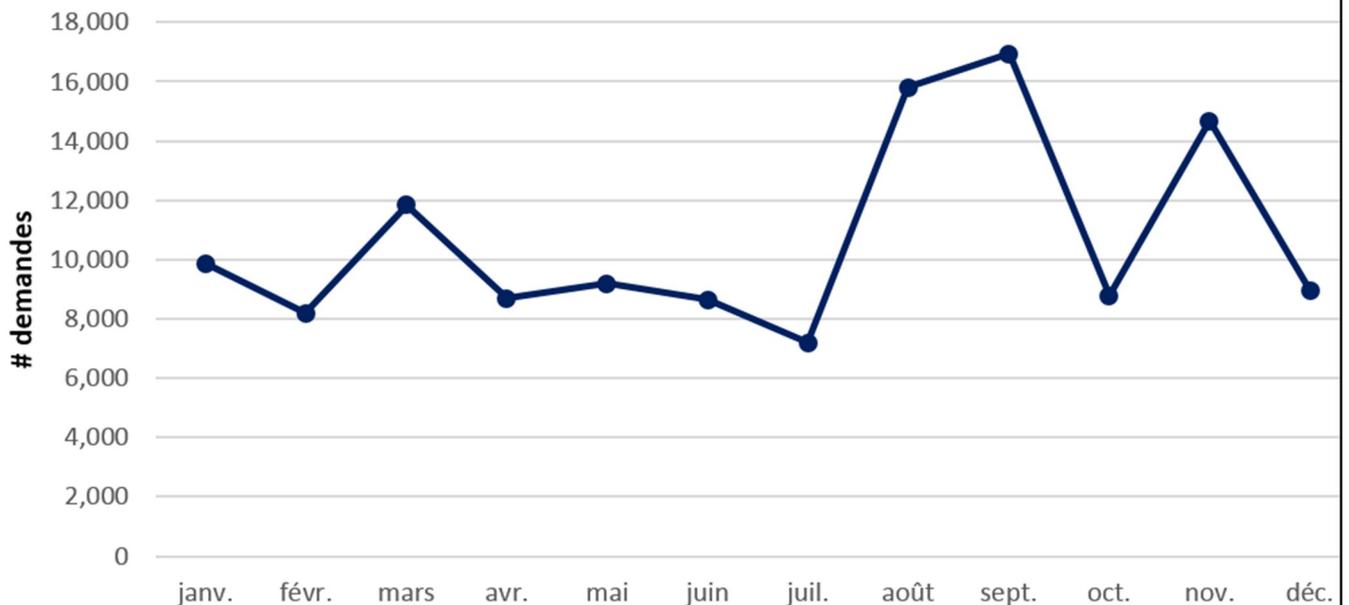
Prestation de services

Rationalisation de l'infrastructure des facultés/services : (6)
 # serveurs et d'équipements réduits par le transfert aux équipements des Technologies de l'information

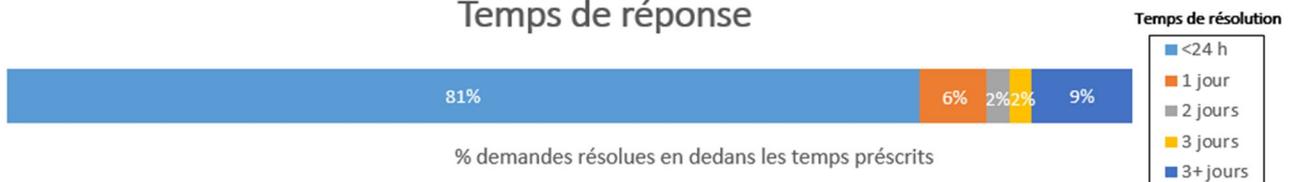
incidents et demandes résolus : (105 379)
 # total des problèmes et demandes de service résolus par téléphone, courriel ou en personne

Rationalisation des portefeuilles applicatifs : (13)
 Réduction du # d'applications par l'élimination des produits offrant des fonctionnalités similaires

Demandes d'incidents et de services



Temps de réponse

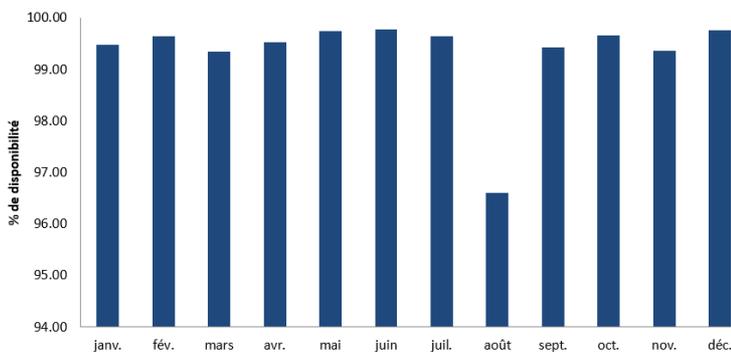


Indicateurs de rendement

Technologies de l'information

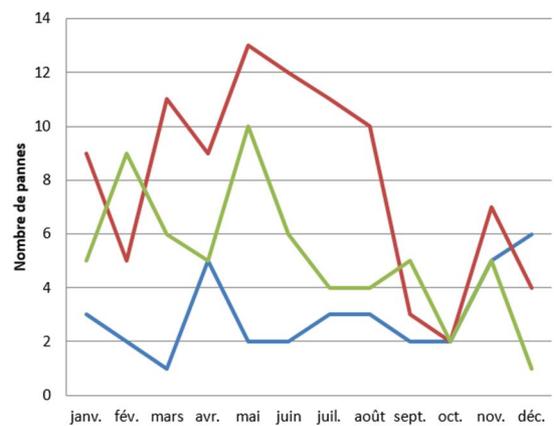
Infrastructure

Disponibilité des systèmes



* Voir l'annexe pour une liste des systèmes

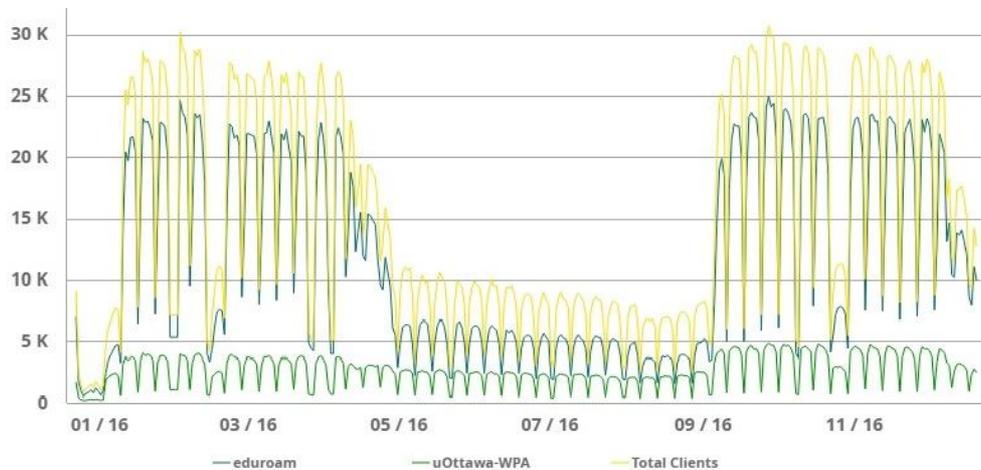
Pannes



* En mai, de multiples problèmes de sauvegarde du système de courriel Exchange et des pannes téléphoniques liées à des complications du réseau électrique

- Arrêts de service planifiés
- Pannes imprévues
- Détériorations de services

Activité sans fil



Indicateurs de rendement

Technologies de l'information

Annexe

Voici les systèmes visés dans le tableau "Disponibilités des systèmes". Ces systèmes sont surveillés par des outils informatisés.

- Calendar
- Carte uOttawa
- Connexion à BlackBoard
- Connexion à Shibboleth
- CRCCF
- DocuShare
- General store - magasin en ligne
- Gmail
- Grad - application web
- ISIM
- Mon profil RH
- Navigateur pour Coop
- Navigateur pour Régime travail-études
- NetCommunity
- O.W.A.
- Payment Manager/Ecommerce - gestionnaire de paiement télépaiement
- Programmes Coop
- Registraire - programmes et cours de premier cycle
- SciQuest
- Talisma
- Time Table - horaire
- UNIWeb
- uoCampus
- uoZone
- VirtuO
- Webmail