DOSSIER PRESSE

DERNIÈRES RÉALISATIONS D'ALGÉRIE POSTE

ALGÉRIE POSTE

Direction Générale d'Algérie Poste
Direction de la Communication

Septembre 2016

1

CENTRE NATIONAL DE SUPERVISION & D'ASSISTANCE

D'ALGÉRIE POSTE

Algérie Poste va procéder à la mise en service de son centre de supervision dans l'optique de disposer d'une plate-forme automatisée de supervision qui sera à même de garantir le fonctionnement, la supervision, la disponibilité et la sécurité de l'infrastructure du réseau, des ressources informatiques matérielles et applicatives qui y sont déployées, et ce, en agissant de manière proactive et réactive à toutes les formes de dysfonctionnement et de risques susceptibles de se produire.

CARACTÉRISTIQUES

- Supervision en temps réel des ressources matériels et applicatifs du système d'information
- Visibilité étendue ,précise et en temps réel sur les différentes composantes du Système d'Information (3700 BDP, 1200 GAB
- Action proactive / réactive aux différents dysfonctionnements
- Rehausser le niveau de disponibilité
- Formalisation et traçabilité des incidents à travers un progiciel
- Constitution d'une base de connaissance pour le personnel IT

AMÉLIORATION DU NIVEAU DE DISPONIBILITÉ DES PRESTATIONS D' ALGÉRIE POSTE

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Supervision du système informatique

Supervision de la plate-forme de monétique

Supervision réseau & sécurité

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

Centre National de Supervision et d'Assistance du Réseau d'Algérie Poste

2 CENTRE D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

PRÉSENTATION

Algérie Poste va mettre en place un centre d'assistance technique/métier appelé communément «Help Desk », constituant, ainsi, l'interface de contact unique pour l'ensemble des bureaux de postes pour signaler tout type de problème que se soit technique ou métier. Les téléopérateurs s'appuieront dans la prise en charge des problèmes signalés par les utilisateurs sur un système de gestion automatisé permettant un suivi en temps réel de la prise en charge du problème signalé et donnant lieu à des rapports quotidiens sur le niveau de leur résolution qui se veulent des outils de contrôle et des indicateurs de performance en la matière.

CARACTÉRISTIQUES

- Généralisation de l'emploi de l'outil informatique (IBP : Projet de d'informatisation des bureaux de postes), 3700 établissements postaux et 12 000 guichets, Point de contact unique (SPOC) pour l'ensemble des bureaux de poste
- Réduction du temps de prise en charge des incidents;
- Rehaussement du niveau de coordination des actions d'interventions transversales techniques et métiers;
- Intégration du système d'escalade;
- Suivi en temps réel de la prise en charge du problème signalé;
- Constitution d'une base de connaissance pour les utilisateurs;
- Elaboration de rapports quotidiens sur le niveau de suivi;
- Supervision de la disponibilité de la liquidité au niveau des établissements postaux

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIES PAR ALGÉRIE POSTE

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE

HELPDESK (Centre d'assistance aux utilisateurs)

MERCI POUR

VOTRE ATTENTION