

Composants de la gouvernance informatique

Aperçu rapide

L'article suivant approfondit les composants que vous devriez envisager d'inclure lorsque vous opérationnalisez votre gouvernance informatique d'une plateforme d'adoption numérique :

- Rôles des parties prenantes techniques
- Comité de gouvernance technique
- Politique de gestion des instances et des applications
- Exemple de processus de flux de travail

Rôles des parties prenantes techniques

Conseil

L'une des étapes les plus importantes dans l'établissement de la gouvernance technique est de définir qui doit être directement impliqué dans les processus de prise de décision qui déterminent les normes techniques pour la façon dont la plateforme est utilisée et gérée.

Envisagez de demander aux rôles suivants de participer au comité de gouvernance technique ou au moins d'établir des critères d'entrée et de sortie pour les décisions critiques.

Les rôles des parties prenantes en matière de gouvernance technique dépendent de ce qui suit :

- Où WalkMe se trouve (à la fois dans l'entreprise et l'application)
- Complexité de la fonctionnalité de l'application et du poids critique pour l'entreprise
- Volume des applications
- Maturité du processus de gouvernance
- Maturité des capacités techniques avec WalkMe
- Niveau de maturité de l'assistance

Rôle	Description
Propriétaire de la plateforme	• Généralement responsable de la gestion de la création de toutes les politiques de gouvernance de l'environnement de test et de production

Responsable de l'assurance qualité	• S'assure que WalkMe dispose d'un protocole d'assurance qualité avec des tests de l'application (ou est informé par le plan du projet)
Responsable UX	• Une partie de l'autorité de création de l'architecture pour toutes les plateformes qui en ont besoin ou la politique de marque de l'entreprise. Structure différente pour les applications externes
Analyste d'affaires	• Peut évaluer l'amélioration du processus et du produit grâce à l'analyse des données (à l'aide de WalkMe Insights + des plateformes de données)
Responsable de la conformité de la sécurité	• Informé de tous les cas où WalkMe se trouve au-dessus et alerté de tout événement critique • Les administrateurs de sécurité sont consultés lors de la création des politiques de gouvernance pour s'assurer que le programme est conforme aux politiques et directives de l'organisation en matière de sécurité.
Responsable du développement	• Les responsables du développement/PME doivent être consultés ou informés lors de la publication des flux de travail • Les responsables du développement doivent partager les mises à jour ou les modifications de la gestion des versions

Comité de gouvernance technique

Définissez les décisions et les responsabilités qui doivent être gérées par le comité de gouvernance technique pour les applications d'onboarding et en cours.

Tenez compte des résultats que vous attendez et des risques qui sont atténués. Faites ensuite une liste des décisions et des actions dont votre équipe de gouvernance technique sera responsable et ajoutez-la au modèle d'exploitation de l'équipe DAP et veillez à ce qu'elle soit accessible dans le système de gestion des connaissances (intranet, sharepoint, etc.)

Décisions clés du comité de gouvernance technique

- Comment gérer les aspects techniques des mises en œuvre ?
- À quelles normes techniques devons-nous adhérer pour l'ingénierie, le développement et l'intégration ?

	Exemple de structure de la façon de définir le rôle de
--	---

Charte	• L'organe de décision et le gardien sur les aspects techniques liés à la plateforme • Évalue les options et les approches techniques et de conception • Estime que les normes de développement, l'utilisation optimale, les normes d'interface utilisateur, la gouvernance/stratégie des données sont les outils utilisés par ce groupe
Parties prenantes	• Responsable de programme pour WalkMe • Gestionnaire informatique pour WalkMe • SPOC pour WalkMe w/in IT • Responsables du développement (chaque application) • Administrateur de l'application (SFDC, Service Now)
Responsabilités et décisions	• S'assurer que les déploiements WalkMe, la gestion du cycle de publication et la sécurité sont alignés • Être l'autorité de création sur les personnalisations et les intégrations de la plateforme • Maintenir le registre de décision de création (pour les nouvelles applications) • Maintenir la surveillance des performances de la plateforme avec le contenu (supprimer la dette technique ou déclencher un examen de santé) • Fournir des avis et des recommandations au comité de pilotage du programme et au(x) projet(s) • Application de la qualité de la plateforme et possibilité de mise à niveau • Être le conseiller pour les projets, les opérations et les comités exécutifs
Résultats	• Approbations pour la nouvelle validation de l'application et l'onboarding • Directives sur les demandes d'assistance technique à partir des projets • Approbations de création technique pour les personnalisations et les intégrations • Approuver et examiner toute fonctionnalité ou configuration spéciale • Décisions sur les demandes ayant un impact sur la plateforme
Ordre du jour habituel	• Examiner les demandes techniques • Évaluer les nouvelles demandes/histoires/exigences • Évaluer les exigences • Examiner le contenu de la version (examen technique) • Approbation de la version technique • Publier les recommandations de planification aux équipes de projet • Approbations sur les aspects touchant l'ensemble de la plateforme • Examiner les incidents graves/critiques qui ont été adressés à l'équipe DAP

Politique de gestion des instances et des applications

Ce qu'il faut examiner et quelles questions poser

Définissez les politiques pour la gestion de chaque application WalkMe. La définition de ces politiques dès le départ aidera votre organisation de plusieurs façons, notamment :

- Réduction des exercices d'évacuation du système en s'alignant sur la feuille de route de l'application/du produit et sur le cycle de publication de manière proactive pour la maintenance du contenu
- Réduction du temps de résolution pour résoudre les incidents en définissant clairement les procédures et les équipes d'assistance
- Prévention des incidents en définissant le processus de modification des propriétés du système, d'activation des plug-ins ou collaboration directe avec l'assistance ou les architectes techniques WalkMe

Rôle	Exemple de structure de la façon de définir le rôle
Autorisations avancées	• À qui doit être accordé les autorisations d'administrateur et d'administrateur de sécurité pour chaque application ? • Quel est le rôle le plus avancé ? • Quelles sont les autorisations que WalkMe dispose pour chaque instance ? • Comment contrôlerez-vous et maintiendrez-vous les autorisations pour l'instance au fil du temps ?
Procédures d'assistance	• Quelle est la procédure d'assistance pour résoudre les incidents liés à l'instance ? • Quels groupes d'assistance sont impliqués dans la résolution des incidents liés à l'instance ? • Quelles procédures d'escalade sont nécessaires pour résoudre les incidents plus complexes ? • Quand et comment devons-nous passer à l'assistance WalkMe si nécessaire ?
Disponibilité critique	• Quelles fenêtres d'interdiction existent qui empêchent l'accès et/ou les publications ?
Procédures de maintenance	• Quelles fenêtres de maintenance existent pour effectuer la maintenance de routine et/ou les demandes de modification liées à l'instance ? • Quelles fenêtres de maintenance d'entreprise existent qui affectent l'instance ? • Quelles sont vos procédures de gestion des modifications organisationnelles pour les mises à niveau de version ?

Fonctionnalités et intégrations supplémentaires	• Quel est le processus pour activer les plugins dans l'instance ? • Qui doit être consulté avant d'activer les plugins dans l'instance ? • Qui doit approuver l'activation des plugins dans l'instance ?
Considérations concernant l'utilisateur	• Quels utilisateurs sont dépendants et de quelle manière sont-ils dépendants de cette application ? • Comment les utilisateurs accèdent-ils à l'application ? • Qui sont les utilisateurs de l'application ? (distant, au bureau, #, temps et fréquence d'utilisation) • Qui sont les approbateurs dans l'application, le cas échéant ? • Quelle fonctionnalité critique est prise en charge par cette application ?
Propriété et intendance	• Qui est le propriétaire de l'application ? • Qui sont les intendants de l'application, le cas échéant ? • Comment pouvez-vous communiquer avec le propriétaire si nécessaire ?

Commencer

Additional Resources & Peer Connections

Visiter [la communauté WalkMe](#) pour mettre ce savoir en pratique aux côtés de vos pairs –

- Téléchargez les présentations de diapositives, les ressources et les outils à partir du [kit d'outils Champion](#)
- [Rejoignez Strategy & DAPtics](#) – un groupe dirigé par les pairs qui se réunit mensuellement pour partager les ressources et discuter de la stratégie d'adoption numérique