

Do015 Organisation du service d'aide à l'utilisateur

Le Help Desk prend en charge toute demande concernant l'informatique :

- Dépannage d'ordinateur, d'imprimante, de téléphone fixe et de l'audio-visuel
- Installation et mise à jour de logiciels
- Dépannage et explication pour les logiciels usuels
- Prêts ou remplacement du matériel informatique

Ce service est le point de contact avec le SIM pour l'ensemble des étudiants et des collaborateurs. Il représente le SIM auprès des utilisateurs.

Composition de l'équipe du Help Desk

- Médiaticien
- Informaticien
- Apprenti informaticien

Ce service est assuré principalement par le médiaticien. Il est secondé par l'apprenti informaticien et l'informaticien le matin entre 8h00 et 9h00.

Sur les 100% d'activité du médiaticien, 80% sont dédiés au poste du Help Desk. Pour les 20% restant et lors de son absence de l'école, il est remplacé par l'informaticien ou l'apprenti informaticien.

Accès et horaire

Le Help Desk est joignable :

- Par le formulaire d'ouverture de tickets : [HETSL.ch/helpdesk](https://hetsl.ch/helpdesk)
- Par téléphone : 021 651 6 202
- Dans le bureau : B124
- Par e-mail (en dernier recours) : [helpdesk@HETSL.ch](mailto:helpdesk@hetsl.ch)

L'horaire est :

- Du lundi au vendredi
- De 8h00 à 12h00
- De 13h00 à 17h00

Les périodes de 8h00 à 09h00 et de 13h00 à 13h30 sont réservées en priorité aux interventions dans les salles de cours.

Le Help Desk est fermé durant les fermetures officielles de la HETSL. Toutefois, durant ces périodes, une permanence informatique est assurée soit par la présence d'une personne du SIM à l'école, soit par contact téléphonique (021 651 6 202).

Hormis la première heure de la journée, une seule personne assure la permanence au Help Desk. Si elle est déjà en intervention, elle peut ne pas être joignable par téléphone ou à son bureau. Toutefois,

le téléphone du Help Desk est dévié après 4 sonneries sur les autres téléphones du SIM, puis sur la boîte vocale. Si une personne de l'équipe du SIM répond au téléphone, elle ouvre un ticket, sauf en cas d'une panne général connue d'un service.

Enregistrement des demandes

Après réception de la demande de l'utilisateur, le Help Desk valide toutes les demandes dans la base de données des incidents. Cette validation crée un ticket. Dans certains cas (par exemple, problème de beamer dans une salle), le Help Desk peut ajouter le ticket dans la base de données en spécifiant le demandeur. Les demandes qui n'ont aucune incidence technique (« où se trouve la cafétéria », par exemple) sont recensées afin de permettre une amélioration au sein de l'école. Les statistiques de ces demandes sont à remettre au responsable qualité.

Résolution des incidents

Le Help Desk a pour objectifs de répondre aux demandes dans les délais définis par les SLA et de restaurer les services dans un état normal. Si le délai va être dépassé, le Help Desk informe l'utilisateur en lui expliquant les raisons.

Dans la mesure de ses connaissances et de ses droits, le Help Desk résout les incidents lui-même par ordre de priorité de la base de données. S'il ne trouve pas la solution, il est garant de l'escalade vers le niveau supérieur. Toutes les escalades doivent être indiquée dans l'outil de gestion des incidents. L'échange entre le niveau supérieur et le demandeur ne passe pas par le Help Desk, cependant le niveau 2 communique via l'outil standard.

Dans le courant de chaque matinée, il prend connaissance de l'avancement des incidents attribués au niveau supérieur. Chaque résolution est documentée par la personne à qui l'incident est attribué. Le Help Desk consulte quotidiennement les résolutions réalisées par les niveaux supérieurs.

Le Help Desk cherche à trouver la solution la plus rapide possible, quitte à mettre en place une solution provisoire. Dans ce cas, il cherche lorsqu'il a le temps une solution définitive ou la confie au niveau 2. Lorsqu'une demande récurrente se présente, le Help Desk, avec l'aide des collaborateurs du SIM concernés, cherche une solution à long terme. Cette recherche s'effectue aussi lorsqu'une demande arrive et que le Help Desk diagnostique que, dans une certaine période, d'autres demandes se présenteront, par exemple l'incompatibilité d'une mise à jour d'un logiciel avec un système d'exploitation.

En cas de fermeture d'une demande sans résolution possible, le Help Desk doit indiquer, dans l'outil de ticketing, l'état non résolu et la raison.

Le responsable du SIM vérifie que les tâches sont réalisées dans les délais. Dans le cas contraire, il cherche à comprendre les raisons et de prévenir les prochains cas.

Gestion des problèmes

Le Help Desk participe à la gestion des problèmes (un problème est la cause d'un ou plusieurs incidents ; leur gestion permet d'éviter que des incidents récurrents se produisent). Il identifie, notamment grâce à la base de données, les incidents touchant plusieurs machines ou susceptibles de se produire sur plusieurs machines et transmet ces indications à la personne concernée du SIM et au responsable des postes de travail. Ces derniers mènent de leur côté des démarches en vue d'identifier le problème.

Priorité

Les périodes de 8h00 à 09h00 et de 13h00 à 13h30 sont réservées en priorité aux interventions dans les salles de cours.

Pour les autres demandes, le Help Desk fixe les priorités en fonction de l'impact (nombre de machines touchées) et de l'urgence (rapidité à laquelle l'incident doit être résolu).

Niveau supérieur

Le Help Desk transmet aux autres membres du SIM les demandes de niveau 2 et 3 dans deux circonstances :

- 1 . Quand la demande les concerne.
- 2 . Quand le Help Desk a trouvé une solution de contournement et/ou provisoire.

Selon le fichier XXX, voici les fonctions de l'équipe du SIM avec leurs spécialités afin de faire remonter l'incident à la personne concernée :

- Informaticien réseau: Réseau – Serveur
- Web Master: Site Internet – Intranet – Gestion des contacts
- Médiaticien : Poste client (niveau 2)
- Informaticien : Poste client (niveau 3)
- Informaticien base de donnée : E-mail – Téléphone – Applications de gestion

Communication

En cas d'incident majeur (impact important, par exemple coupure du réseau ou d'un service tels que le mail, ISA ou le site web), le Help Desk avertit immédiatement les autres membres du SIM. S'il est possible, il informe l'ensemble des collaborateurs par e-mail à « all_HETSL ».

Une séance est réalisée régulièrement avec l'ensemble du SIM afin de lister les améliorations des services à réaliser en fonction des informations récoltées par le Help Desk (satisfaction générale des utilisateurs ou incidents récurrents). Ces éléments, avec la décision finale, doivent être saisis dans le fichier SIM_Seance.xls

Le Help Desk assure la communication informatique en transmettant des informations sur les pannes et les modifications majeures. Un panneau d'affichage est disponible à côté du bureau du Help Desk pour toutes les communications du SIM, de l'accès, des horaires et de l'absence du Help Desk.

L'ensemble de ces informations est visible sur l'écran à côté du bureau.

Outils

Le Help Desk met en place, maintient, utilise et réalise ou demande des améliorations pour les outils suivants :

- Base de données de la gestion des tickets
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Base de données des connaissances (WikiSim)
- Base de connaissances

- Modèles de formulaire de demandes d'ouverture de tickets (disponible sur le site Internet)
- Site Internet (partie ressources du SIM) et Intranet (partie Manuel)

Gestion des tickets

L'outil central est la base de données de la gestion des tickets. Elle permet de :

- Recevoir ou créer des demandes
- Gérer ces demandes en les catégorisant (service concerné), priorisant (selon impact et urgence) et en les liant à une personne ou à un composant
- Communiquer avec les demandeurs
- Gérer les escalades avec les autres membres du SIM (ascendante et descendante)
- Suivre l'avancée des tickets
- Clôturer les demandes auprès des demandeurs
- Réaliser des enquêtes de satisfaction
- Créer des statistiques

CMDB

En cas de changement du matériel, il modifie dans la CMDB l'utilisateur qui utilise le matériel.

WikiSim

Toute l'équipe du SIM met à jour WikiSim avec les connaissances spécifiques à l'environnement de la HETSL. Ceci consiste à ajouter et à mettre à jour le contenu.

Erreurs connues

Les erreurs connues permettent de référencer les incidents déjà rencontrés et de donner les étapes de vérification et la solution. En utilisant la base des erreurs connues, le Help Desk gagne du temps lors de la résolution d'un incident connu et permet l'échange des connaissances en cas de changement de personne au Help Desk.

Formulaires d'ouverture de tickets

Le Help Desk demande des changements dans le formulaire d'ouverture de tickets suite à des remarques des utilisateurs et à la catégorisation des demandes.

Site Internet et Intranet

Le Help Desk s'assure des informations récentes dans la rubrique du SIM. Il crée et met à jour les ressources informatiques mises à disposition des étudiants.

Dans l'Intranet, il crée et met à jour les manuels mis à disposition des collaborateurs.

Statistiques

La base de données des incidents permet de rendre des statistiques sur les points suivants :

- Le taux de résolution
- Le délai de prise en compte
- La typologie des appels
- La répartition temporelle
- La typologie des appelants

Ces statistiques permettent, au Help Desk, de mettre en place des moyens correctifs proactifs, au SIM, de modifier l'infrastructure, la configuration des composants ou de mettre en place des formations et, au responsable du SIM, de présenter à la direction des tableaux de bords et des indicateurs.

Satisfaction des clients

Une fois par année, le Help Desk lance une enquête de satisfaction au près de tous les utilisateurs. Cette enquête permet de relever les points d'amélioration. Par le biais d'un e-mail et de la lettre de nouvelles, les utilisateurs seront tenus au courant du résultat et des améliorations mises en place.

Point sur la qualité du service

Avec les statistiques et les résultats de l'enquête de satisfaction, une séance de présentation est organisée entre le SIM et le responsable qualité. Dans un premier temps, au début de la nouvelle organisation du Help Desk, cette séance est planifiée après les 3 premiers mois, puis les 6 mois suivants. A chaque séance seront planifiés des objectifs.