

# Service Desk

**Date :** 13 octobre 2016

**Lieu :** Service Desk, bâtiment 55

**Méthodologie :** Entretien semi-structuré

Le Service Desk est composé d'une équipe de 6 personnes et traite en moyenne 3000 tickets par semaine. La majeure partie de ces tickets arrivent sous forme électronique et l'autre partie sous forme d'appels.

Le Service Desk compose le premier niveau d'intervention et redirige les tickets, qu'ils ne peuvent résoudre, vers les services concernés.

## *Problèmes rencontrés*

Les appels et tickets vers ce Service varient en fonction de la période, ainsi lors d'une panne dans un service, on remarquera une augmentation des demandes par rapport à ce dernier. La période durant laquelle a eu lieu l'entretien a été marquée par une forte chute des températures, ainsi beaucoup des tickets sont en rapport avec la mise en marche du chauffage.

De manière générale, les problèmes les plus souvent rencontrés sont liés au compte de l'utilisateur, l'activation du compte, un oubli de mot de passe ou encore un compte bloqué.

De façon moins importante, il y a également des nombreux tickets en ce qui concerne :

- L'utilisation et la configuration de la boîte mail
- AFS et DFS workspaces
- LXPlus and linux

## *Vidéo*

Les personnes interviewées pensent qu'une vidéo peut être utile mais restent dubitatifs quant au succès du projet.

Cela s'explique par le fait qu'ils ont une vidéo expliquant aux nouveaux utilisateurs qu'il faut poser leur carte sur le lecteur et que ces derniers ne comprennent pas forcément le message. Ils restent néanmoins conscients que la vidéo pourra toucher et aider une partie de la population du Cern.

Les sujets des vidéos auxquels qu'ils ont évoqué sont :

- Souscrire un groupe sur AFS et DFS
- Présenter le [Cern Directory](#)
- S'inscrire sur LXPlus

## *Knowledge Base*

La knowledge base ne semble pas être le premier outil auquel les utilisateurs font appel. En effet, de nombreux problèmes évoqués lors des appels ont un article les concernant dans la Knowledge Base. Toutefois, les utilisateurs ont pris l'habitude d'appeler le service desk, soit parce qu'ils ne connaissent

pas l'existence de la knowledge base, soit parce qu'il peut être plus facile et pratique de procéder de cette façon.

### *Feedback*

Lors de la résolution des tickets, les utilisateurs reçoivent un mail avec un petit message concernant la résolution, ainsi qu'une demande de feedback, sous forme de smileys. Néanmoins les retours sont très peu nombreux, moins de 20%, et pas forcément représentatifs de la satisfaction et de l'opinion de la population concernée.

Pour expliquer cela, prenons une courbe de Gauss. On peut supposer que les personnes qui répondent au questionnaire de satisfaction font partie des extrêmes du courbe, soit les personnes très satisfaites et les personnes très insatisfaites.

Une des personnes interviewés fait également ressortir un facteur culturel en ce qui concerne ce questionnaire. En effet, dans certaines cultures les personnes ont plus l'habitude de répondre à une telle question, ces populations seront donc surreprésentées dans les résultats.

