



Un nouveau guichet d'assistance

pour les utilisateurs de HAL Grenoble Alpes

Marion Etasse (mission Outils, Support, Innovations – SID)

Samuel Libot (mission Outils, Support, Innovations – SID)

SOMMAIRE

- Constat : y'a beaucoup les mails
- Solution : un guichet d'assistance
- Fonctionnement : illustration

Le support HAL Grenoble-Alpes très sollicité

- Aujourd'hui : une **adresse mail de groupe** en cas de problème
- Sollicités pour des **demandes très hétérogènes** :
bug, doublons, aide à la configuration, échanges avec le support du CCSD...
- Environ **150** demandes depuis le 1^{er} septembre 2018
- Gestion des demandes au quotidien **difficile à organiser**
- **Pas de capitalisation** des réponses pour l'équipe

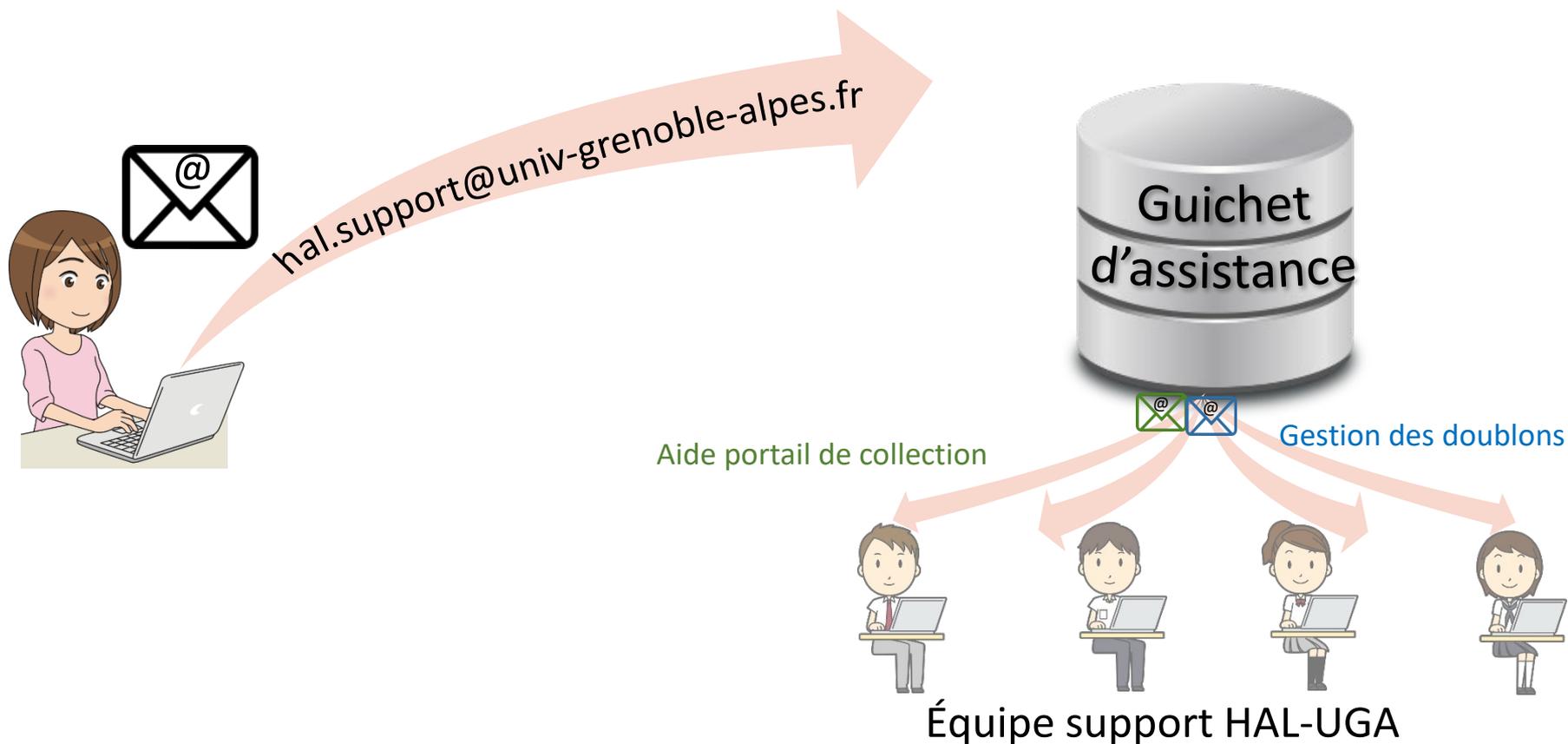
Solution : mettre en place un guichet d'assistance

Recherche d'un outil pour :

- **Centraliser** les demandes
- **Organiser** la prise en charge des demandes
- **Classifier** les demandes en fonction de leur thème
- **Conserver** les traces des réponses
- Construire progressivement une **base de connaissances**

Solution technique : déployer un **outil de gestion de suivi** des demandes sur le modèle de l'assistance informatique de l'UGA.

Principe de fonctionnement



Gros avantage = capitalisation des réponses

On catégorise les demandes selon des thématiques récurrentes, ce qui permet :

- d'affiner les réponses au fil du temps
- de conserver ces réponses pour qu'elles soient facilement retrouvées par l'équipe support

À terme, cela permettra d'établir une **base de connaissances**, pour parfaire les réponses et adapter le contenu des formations et des ressources sur le site Web.

Exemple de traitement

Exemple de suivis par différentes personnes sur un ticket captures d'écran commentées

Vos tickets à clore 1			
	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 3	Lambda Untel i	Général	Double afficha sur page Web HAL (4 - 0)

2019-06-14 06:29



Lambda Untel i

Je vous remercie pour votre aide, l'affichage est bien corrigé sur notre site.

Cordialement,

Helpdesk

Réponse du CCSD :

Bonjour, Il s'agissait d'un bug. Nous avons corrigé le dépôt [hal-01863993]. Désormais sur HALtools il ne devrait y figurer qu'une notice pour ce papier. Bien cordialement,

Accepté le 2019-06-14 06:29 par **Etasse Marion i**

2019-06-14 06:27



Etasse Marion i

Alors ???

Quels changements pour vous ?

- Adresse mail reste identique
- Notifications formatées, mais vous continuerez d'échanger par mail (pas besoin d'aller dans une interface)

Déploiement : imminent

