

L'évolution L'évolution

Par : Nelson Ruest
nruest@reso-net.com
et
Danielle Ruest
danrue@reso-net.com

du support informatique Utiliser le support comme outil de changement planifié

La gestion des technologies de l'information est dispendieuse. Les coûts ne semblent pas baisser malgré les prévisions des grands manitous de l'informatique. Le coût total d'opération (CTO) et le retour sur investissement (RSI) ne sont pas toujours ce que nous avons prévu lors de nos projets de déploiement. Comment assurer un fonctionnement continu de nos outils?

Pour certains, la réponse est simple : le support informatique. En fait, le support est souvent l'enfant perdu des TI. Pourquoi? Parce qu'il est le point de dernier recours. Quand rien ne marche, tournez-vous vers le support informatique. Lui, il pourra faire quelque chose.

La situation actuelle

Traditionnellement, le support informatique est l'endroit qui chapeaute les utilisateurs et le bon fonctionnement des services informatiques d'une organisation. Mais le support peut être beaucoup plus. Il peut fournir des statistiques vitales sur le bon fonctionnement des systèmes, le type de formation requise par les utilisateurs ou même la validité des programmes de formation et les améliorations à inclure dans les mises à niveau des systèmes; le support sert souvent à prendre le pouls de l'organisation.

Dans un dossier récent, nous avons effectué une étude du support chez quelques-uns de nos clients. Trois types d'organisations furent examinés :

- Petite — 300 utilisateurs et moins
- Moyenne — Plus de 1 000 utilisateurs
- Grande — Plus de 3 000 utilisateurs

L'étude visait trois objectifs précis :

- Effectuer l'analyse de l'utilisation des outils utilisés par le groupe de support informatique.
- Effectuer l'analyse des problèmes typiques rencontrés dans un environnement tel que celui du client.
- Identifier les solutions potentielles pour l'amélioration de la gestion de la problématique.

Cette étude fut effectuée en format d'entrevue avec les personnes concernées. Chaque entrevue incluait le gestionnaire du groupe de support, des techniciens de support niveau 1 et des techniciens de support niveau 2 et 3. Parfois, un gestionnaire du groupe informatique assistait à l'entrevue. Cette entrevue était basée sur un questionnaire générique d'une quarantaine de questions reliées à tous les aspects de la gestion du support, notamment :

Général — Le modèle utilisé pour la résolution des problèmes, les dépôts d'informations sur la clientèle et les problèmes résolus, la terminologie utilisée avec les utilisateurs, les procédures d'escalade des problèmes et la distribution des problèmes entre les techniciens de support.

Le groupe de support — La structure du groupe de support, le ratio personnel de support/utilisateurs, la formation donnée au personnel de support et leurs sources d'information.

Les outils utilisés — La prise d'inventaire, la gestion des inventaires, le contrôle à distance,

la livraison de logiciels à distance, le diagnostic des problèmes et la validation des informations fournies par l'utilisateur.

L'environnement à supporter — Le système d'exploitation réseau, le système d'exploitation des postes fixes et des postes mobiles, la liste d'applications à supporter et les ajouts spéciaux au réseau (certificats numériques, accès Internet, etc.).

La problématique — Les problèmes les plus fréquents, les problèmes récurrents et la gestion des statistiques sur le nombre et le type d'appels.

L'évolution de la solution de support — La gestion proactive de la problématique et les améliorations voulues aux systèmes et aux processus.

Chacune des organisations visitées fut très candide dans les réponses fournies. Il va de soi que les solutions de support varient avec la taille de l'organisation, mais malgré ces différences, certaines tendances deviennent très claires.

Migration vers la gestion des problèmes

La première tendance concerne la migration des services de support vers la gestion de la problématique. Cette migration est supportée par la complexité des nouveaux systèmes d'exploitation. Tous sont d'accord que même si des systèmes d'exploitation tels Windows 95 et Windows NT sont plus riches d'informations et de capacités pour les utilisateurs, ils sont plus complexes à supporter. Cette tendance se

manifeste malgré les technologies que Microsoft avait ajoutées dans ces systèmes afin d'en faciliter la gestion à distance.

Ces systèmes sont plus complets que Windows 3.x, mais il semble que cette richesse est aussi source de problèmes informatiques car ces sources peuvent être multipliées. Il semble possible aussi que les organisations n'aient pas complètement maîtrisé comment maximiser l'utilisation de ces nouveaux systèmes d'exploitation.

Par contre, les environnements qui incluent un élément de verrouillage du poste, limitant les actions que les utilisateurs peuvent prendre afin de modifier la configuration de leur poste, n'ont pas les mêmes types de problèmes que les environnements qui sont complètement ouverts. Le nombre de problèmes est grandement diminué. Pour citer un technicien du support : « Il y a moins de problèmes, mais pour moi, ils sont devenus beaucoup plus intéressants. »

Il semble aussi que les utilisateurs eux-mêmes ont de la difficulté à s'habituer à certaines approches de travail — l'utilisation et le renouvellement de mots de passe dans un environnement sécuritaire et la considération du poste de travail comme outil corporatif et non pas personnel sont deux sources récurrentes de problèmes.

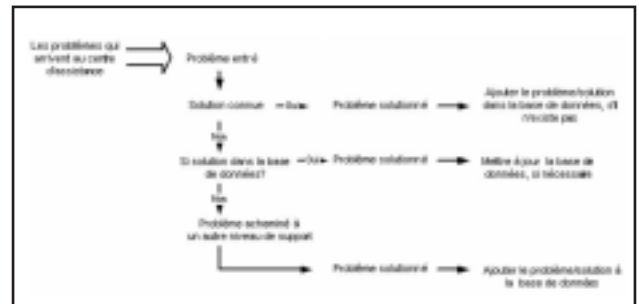
Gestion des problèmes

Pour la gestion de ces problèmes, toutes les organisations consultées divisent leurs problèmes en trois niveaux de complexité. Le premier traite les situations qui peuvent être résolues lors de la conversation téléphonique initiale avec l'utilisateur. Le deuxième traite les problèmes complexes mais non critiques. Et le troisième traite les problèmes critiques et le non-fonctionnement de composantes. Ce dernier groupe de problèmes nécessite un contact direct avec le fournisseur de l'équipement en problème.

Cette approche est devenue une norme de l'industrie et a prouvé son rendement dans un environnement de support à la clientèle.

Disparition du support officiel à l'utilisation

Une deuxième tendance est la disparition du support à l'utilisation formel dans le centre de support. Mais, cela ne veut pas dire qu'ils ne s'en préoccupent pas. Au contraire, certains ont mis en place d'autres moyens pour assister leurs utilisateurs. Par exemple, un site intranet contenant des informations sur l'utilisation de certains outils de logiciels, une foire

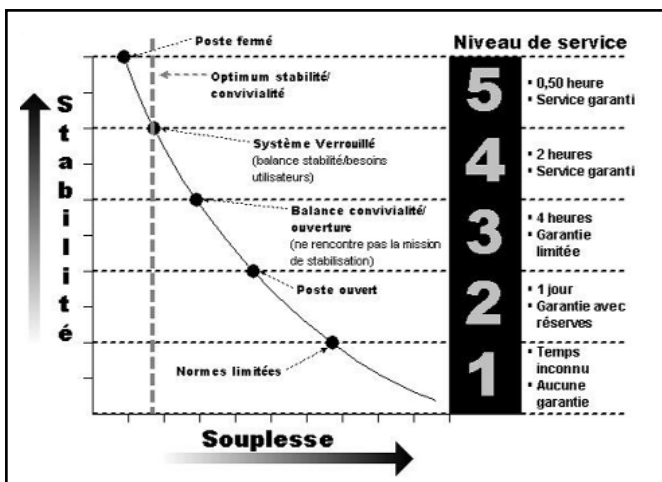


L'anatomie d'un problème informatique.

aux questions (FAQ), des présentations électroniques sur l'utilisation d'une fonction spécifique d'une application (par exemple : le partage de l'agenda dans le courrier électronique et les fonctions de gestion du temps).

Suite à de fortes demandes de leur personnel, d'autres ont débuté des présentations sous forme de séminaires, qui démontrent l'utilisation ou la façon de faire avec les outils technologiques qu'ils utilisent dans leur travail de tous les jours. Ceci permet de regrouper les utilisateurs selon leur expertise et leur donne un forum où ils peuvent poser leurs questions et partager les trucs et astuces qu'ils ont découverts au cours de l'utilisation de ces applications.

La tendance est forte. Presque toutes les organisations consultées se fient maintenant à un système d'auto-support à l'utilisation.



La stabilité d'un poste de travail augmente avec le degré de verrouillage du poste; mais il faut toujours mitiger le verrouillage avec la convivialité du système.

Des solutions potentielles

Même si chaque organisation avait personnalisé sa solution de support, plusieurs avaient mis en place des éléments qui contribuent sinon à la diminution des problèmes, au moins à la rapidité de la résolution. En voici quelques-uns :

- **Prise de contrôle à distance** — Chaque organisation utilise une technologie de prise de contrôle à distance. Les plus petites organisations utilisent un système tel Symantec PCAnywhere or Compaq Carbon Copy (maintenant chez la société Altiris). Les plus grandes utilisent un système plus complet tel Systems Management Server de Microsoft. Aucune des organisations ne pourrait se passer d'un tel outil, mais les visites personnelles à l'utilisateur sont plus fréquentes dans les petites organisations.
- **Gestion des appels** — Les organisations, qui ont mis en place un système de gestion des appels tel Action Request System de la société Remedy, ont un temps de résolution diminué comparé aux autres. Ce ne sont pas toutes les organisations qui requièrent un système si compréhensif (ARS peut même être intégré à SMS afin de permettre au personnel de support de visionner l'état du poste en même temps qu'il discute avec l'utilisateur). Certaines petites organisations se sont développées un système de gestion des appels personnalisé. Mais si ces systèmes n'incluent pas un moteur de recherche sur les résolutions de problèmes connus, ils n'aident pas à réduire le temps d'appel. Il leur serait fortement recommandé de faire l'acquisition d'un système commercial. Plusieurs existent pour les petites et moyennes organisations tel TrackIt! de la

société Blue Ocean Software. Ces technologies à moindre coût incluent toutes les fonctions des technologies plus avancées (mais avec moins d'options).

- **Communication du statut d'un appel** — Certains problèmes ou demandes sont plus longs à traiter. Toutes les organisations qui ont implanté un système de suivi du statut des appels (plusieurs utilisent une technologie qui publie ces informations automatiquement sur intranet — ARS fournit un tel système), ont un taux accru de satisfaction à la clientèle.
- **Statut des serveurs** — Finalement, les organisations qui mettent en place un système d'alertes de l'état des serveurs du réseau peuvent même résoudre des problèmes complexes avant même que les utilisateurs s'en aperçoivent. Ces systèmes font la vigie des opérations d'un serveur et envoient un avertissement par messagerie ou téléavertisseurs aux personnes concernées. Celles-ci peuvent ainsi réagir avant que la situation du serveur devienne critique. Ces informations peuvent aussi être publiées sur intranet. Elles devraient inclure l'état présent du serveur et son horaire de maintenance. Microsoft a réussi à réduire le nombre d'appels à son centre de support par presque 40 % en fournissant un site Web interne indiquant l'état présent de ses serveurs. Elle a aussi habitué ses utilisateurs à consulter ce site avant de placer un appel. Ainsi, un utilisateur qui a un problème avec son service de courriel peut vérifier l'état du serveur qui entrepose ses messages. S'il est en réparation, l'utilisateur n'a pas besoin de placer l'appel.

Il est clair que dans tous les cas, l'information fournie aux utilisateurs contribue grandement à la réduction du nombre d'appels.

Le support à l'utilisation

Il n'en est pas moins qu'il faut augmenter le taux de support à l'utilisation. La tendance de l'industrie vers l'auto-dépannage ne répond pas nécessairement à la demande. Combien d'entre vous ont réussi à trouver la réponse voulue à la consultation de l'aide en ligne d'un logiciel? Il faut souvent savoir quels mots précis utiliser dans la recherche d'informations et sans ceux-ci, la réponse demeure introuvable. Pourquoi croire qu'un système d'auto-dépannage sur intranet sera différent? Ce n'est pas que ces solutions ne sont pas efficaces pour certains, c'est plutôt qu'elles ne seront jamais efficaces à elles seules.

D'autres méthodes peuvent améliorer la situation. Quelle est votre première réaction quand vous voulez effectuer une opération et que vous ne savez pas quoi faire? Selon nos sondages, plus de 70 % des utilisateurs se tournent vers une autre personne après avoir fait des recherches sommaires par eux-mêmes. Si cette personne ne connaît pas la réponse, ils se tournent souvent tous deux vers une troisième personne et ainsi de suite. Cette approche a un coût, un coût qui n'est jamais calculé dans les coûts de support informatique.

Puisque c'est notre réaction naturelle de se tourner vers une autre personne lors d'un problème d'utilisation, il est possible que la meilleure solution soit de formaliser ce système. Une organisation qui augmente le taux de formation de ses utilisateurs chevronnés peut aussi formaliser leur rôle dans le support informatique. Ils deviennent ainsi la première ligne de support. Ils sont sur place et peuvent répondre immédiatement à leurs collègues. Ils peuvent aussi aider à augmenter la formation donnée aux utilisateurs en démontrant des fonctions plus avancées des systèmes.

