

Un outil d'aide au support utilisateur

Laurent BLAIN

LAAS-CNRS

7 Avenue du Colonel Roche 31077 Toulouse Cedex 4

Laurent.Blain@laas.fr

Mots-clefs

helpdesk, support utilisateur

Nous présentons dans cet article la mise en place d'un outil de HelpDesk, dans le sens "outil d'aide au support utilisateur", au LAAS.

L'équipe administration système du LAAS demandait aux utilisateurs du laboratoire de soumettre leurs problèmes par courrier électronique en les envoyant à un alias regroupant l'ensemble des membres de l'équipe. Ce fonctionnement n'était plus satisfaisant. En effet, la volonté de s'équiper d'un outil d'aide support utilisateur vient du simple fait que nous voulions un système permettant d'assurer à la fois une meilleure coordination entre les membres de l'équipe administration système, et un meilleur suivi des interventions. Nous souhaitions surtout arrêter le traitement en "pile" des problèmes et gérer une vraie file d'attente. L'offre existante qu'elle soit en logiciel libre ou commerciale n'était pas satisfaisante de par la lourdeur des applications. Destinées à des hotlines ou à de grosses équipes de support, elles ne correspondaient pas à nos besoins plus limités. De plus elles entraînaient des changements importants pour les utilisateurs dans leur façon de soumettre les problèmes. Actuellement ces derniers envoient des mails non structurés décrivant le problème et nous ne voulions pas changer les habitudes. Les outils existants imposent à l'utilisateur de remplir des formulaires plus ou moins détaillés qui facilitent bien sûr le fonctionnement du support mais qui contraignent fortement les utilisateurs.

Nous avons donc décidé de développer un outil en interne. Celui-ci repose sur une soumission des problèmes par mail et s'articule sur 2 composantes (Figure 1):

- un filtre (en PERL) qui traite les mails envoyés par les utilisateurs et les réponses,
- une interface web dynamique (en PHP) consultée par les administrateurs pour voir l'état des problèmes, les prendre en charge, répondre,...

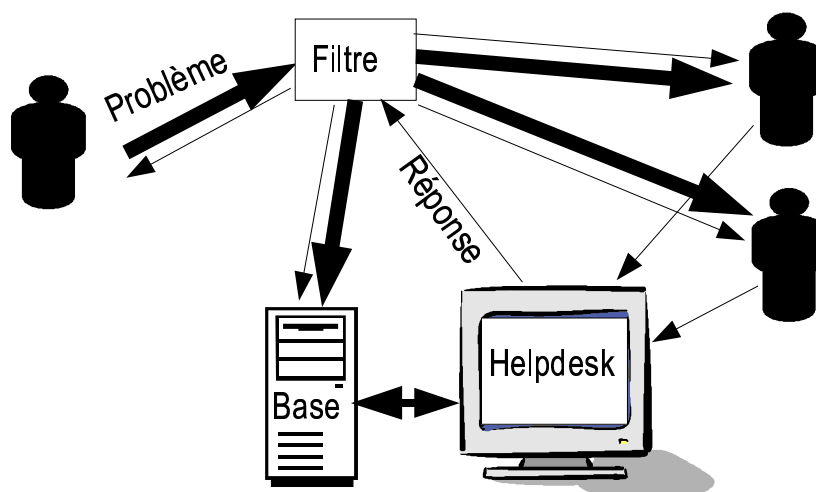


Figure 1 : Fonctionnement général du HelpDesk

Pour les utilisateurs le helpdesk est totalement transparent par rapport à l'existant, puisqu'ils continuent à soumettre leurs problèmes par mail en l'envoyant au même alias. Le mail n'a pas besoin d'être structuré.

Le mail est filtré par un programme en Perl. Ce programme :

- élimine le spam et les fichiers attachés,
- teste si le mail est un nouveau problème ou est relatif à un problème existant,
- stocke le mail dans la base des problèmes,
- envoie le mail complet aux membres de l'équipe système en rajoutant un identifiant dans le sujet.

La "base de données" des problèmes est en fait un ensemble de répertoires. Chacun relatif à un problème contient des fichiers contenant informations et messages échangés. Ce sont des fichiers textes ce qui permet des manipulations simples à l'aide de scripts.

Le helpdesk lui-même est composé de pages web écrites en PHP qui accèdent à cette base en lecture et en écriture. L'interface du helpdesk affiche la liste des problèmes, leur état et offre des possibilités de filtrage et d'action. Chaque problème peut avoir 3 états :

- nouveau, personne n'a pris le problème en charge,
- pris, un membre de l'équipe s'occupe du problème,
- traité, le problème a été résolu.

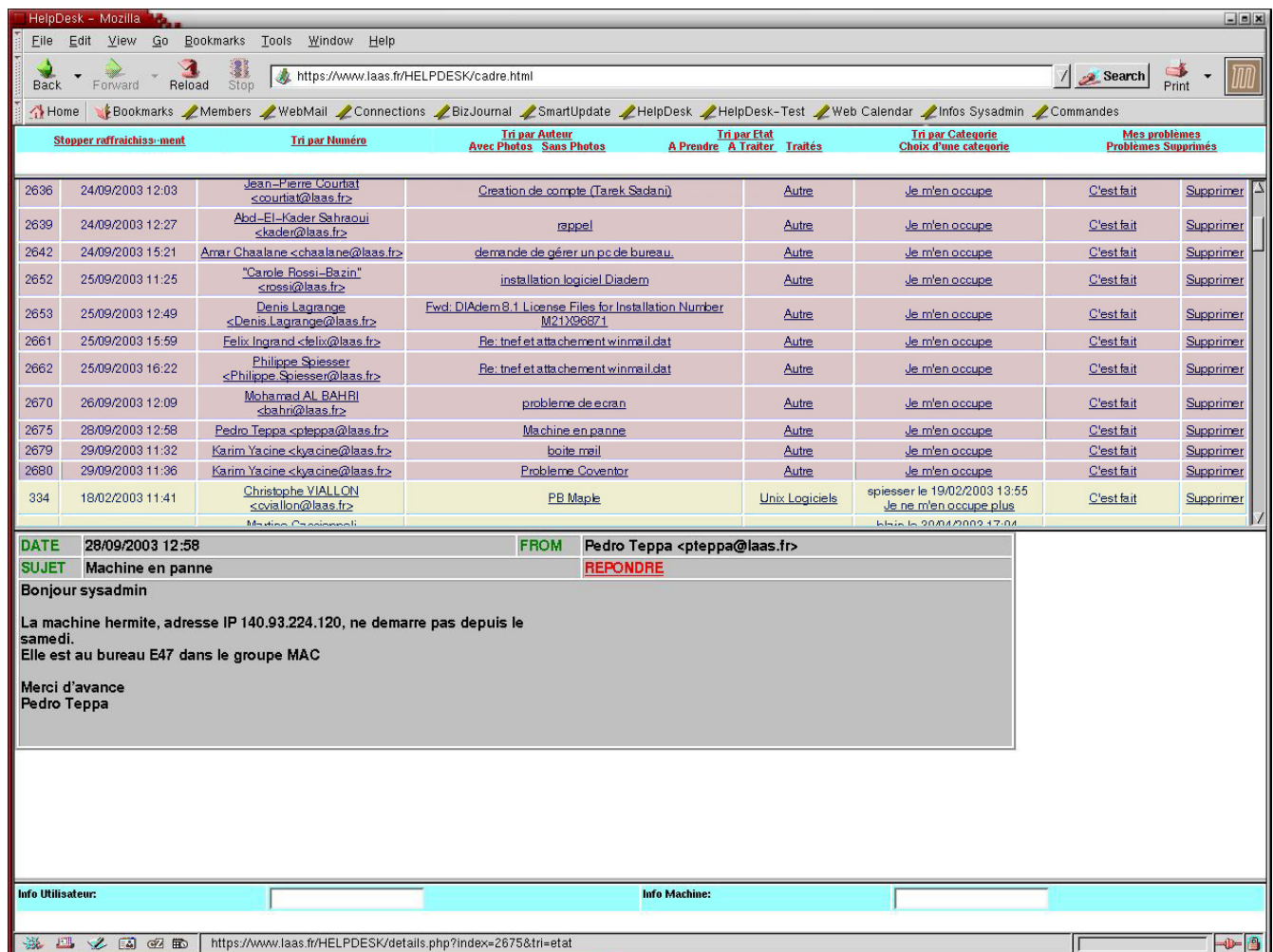


Figure 2 : Interface du HelpDesk

Chaque administrateur peut prendre un problème, le rendre et indiquer qu'il a été résolu. Et les autres utilisateurs peuvent voir qui s'occupe de quoi et qui a traité quoi. Le helpdesk donne à tout moment une vision complète de l'état des problèmes soumis : la date de soumission, par qui, le sujet et la prise en charge par quelqu'un de l'équipe. Ceci permet d'éviter qu'un problème traîne trop longtemps sans réponse par exemple. Différentes possibilités de tri et de filtrage permettent d'optimiser cet affichage suivant ses critères.

De plus pour chaque problème, il est possible de consulter l'ensemble des mails échangés. Ceci permet de savoir où on en est exactement dans la résolution d'un problème, mais aussi de disposer d'un historique complet pour tous les problèmes soumis.

Les réponses des membres de l'équipe système peuvent toutes se faire par l'intermédiaire du helpdesk. Celui-ci permet de signaler la prise en charge et la résolution par des mails automatiques, mais aussi de répondre et de composer des mails. Chaque message sera envoyé avec comme nom d'expéditeur celui de l'administrateur connecté au helpdesk mais comme adresse mail source celle de l'alias. Le sujet contient alors toujours l'identifiant du problème. Le but est que tous les messages transitent par le filtre et soient stockés dans la base.

Ce schéma simple nous a permis d'avoir, dans un premier temps, une visibilité nettement améliorée de l'ensemble des problèmes à résoudre, mais aussi des types de problèmes, et des temps de réponse. A partir de cette expérience et du fait que nous ayons une pleine maîtrise de l'outil, nous pouvons déjà envisager des évolutions possibles de l'outil, mais aussi de notre activité au sein du laboratoire. D'ailleurs, d'autres fonctions complémentaires sont en cours d'implémentation : statistiques, base de solutions.