

# Questionnaire

Ce questionnaire nous a servi de support pour les entretiens semi-structurés lors de la première partie de cette recherche, les études de cas.

## Organisation et fonctionnement du helpdesk

Point de vue organisationnel

### D'une manière générale

- Nombre de personnes qui y travaillent
- Horaires de présence
- Fréquence des appels
- Matériel à disposition
- Budget
- Fréquence du turn-over
- Organisation générale, Fréquence de fronts, type (sablier ou hiérarchique)
- Données sensibles, qui peut avoir accès à quoi,
- Conflits ...
- Dépend des services informatiques ou de la formation
- Outsourcing (interne, externe, mixte)

### Comment s'appelle le helpdesk (donne une idée de l'orientation, de la fonction de celui-ci)

- Problem report management system,
- Help Desk
- Support center
- Information center,
- Computer support center,
- Resource center,
- Technical support,
- Customer support center,
- ....

### Les clients du helpdesk

- Internes
- Externes
- Les deux

### Quelle est la formation du personnel

- Généraliste / spécialiste
- Formation continue, mise à jour
- Formés à supporter l'énervement des clients (pnl, sophrologie, ...)

### A propos de quels produits ils appellent

- Développé et/ou utilisé en interne
- Dans quels domaines le(s) programme(s) sont-ils utilisés

### Efficacité

- Rapport écrit est fait, à quelle fréquence, qui le voit, quelle conséquence cela a-t-il, quelles mesures sont considérées comme pertinentes, quelle est la perception de l'utilisateur final, .....
- Temps de réponse, de résolution du problème
- Taux de résolution
- Perception du helpdesk par les utilisateurs (négatif, positif, ..)
- Taux d'utilisation du helpdesk (pourcentage par rapport au nombre total des utilisateurs)

### Comment sont traitées les questions (requêtes) redondantes

### Le Helpdesk est-il court-circuité

### Planification au départ

- qui et sur la base de quels critères à planifié, prévu le helpdesk (taille, fonction, organisation, ...)

## **Requêtes des utilisateurs Point de vue individuel**

### **Quel est le type des questions qui sont posées aux personnes du helpdesk**

- La réponse à la question se trouvait-elle dans la documentation
- Taux de redondance des questions

### **Quelle est la fréquence des requêtes**

- Par rapport au nombre total d'utilisateur

### **Qui, et d'après quel critère, distribue (ouvre) les tickets**

### **Facteurs externes qui influencent les requêtes**

- Vacances
- Remplacement
- Turn-over
- Organisation
- Spécifique à l'entreprise
- Outsourcing
- ...

### **Divers**

Modes de réponse:

- Instantané (téléphone ou déplacement)
- Différé (mail, courrier interne, ..)

## **Aspects techniques Point de vue technico-ergonomique**

### **Quels sont les médias utilisés par le helpdesk**

- Téléphone
- E-mail
- Fax
- Intranet
- Web
- Interne
- Contrôle à distance du PC
- .....

De quelle manière le helpdesk résout-il les problèmes des utilisateurs ?

### **Enregistrement des requêtes**

- Classement
- Base de données

### **Un quelconque conseil ergonomique a-t-il été requis**

- Pour le(s) produit(s) utilisé(s) dans l'entreprise et pour le programme utilisé au helpdesk

### **Quels sont les programmes utilisés par l'équipe du helpdesk**

- *Locally produced* (Access?),
- PcDuo (Compu-Design Group),
- ClearHelpdesk (Clarify Inc.),
- Intuition (Lysis Corp.),
- OPUS,
- Service Manager (McAfee),
- Platinum Apriori (Platinum Technology Inc.),
- Action Request System (3.0, Remedy corp.),
- SolutionDesk (SolutionDesk),
- Lotus Note,
- Service *Call* Management,
- SysMan IT

- Helpdesk (Coral Sea Software),
- Helpdesk Expert
- Automation Tool (3.01, Bentada Inc.),
- ...

**Documentation**  
**Aide en ligne et support papier**

- Existe-t-il une documentation et/ou une aide online
- Qui l'a faite

**Synthèse**  
**Point de vue global**

**Relation entre:**

**FORMATION - ERGONOMIE - HELPDESK - DOCUMENTATION**

- Existe-t-il un rapport entre ces quatre pôles
- Quels sont les budgets (proportionnellement) entre ces 4 pôles
- Qui gère ces 4 axes (mêmes personnes, même service, collaboration entre elles, ..)

# Site Web

Quelques points pertinents

Page d'accueil: Introduction

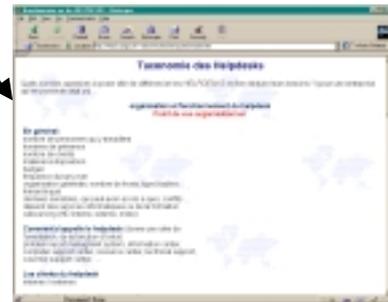


[Http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche](http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche)



[Http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/resume.htm](http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/resume.htm)

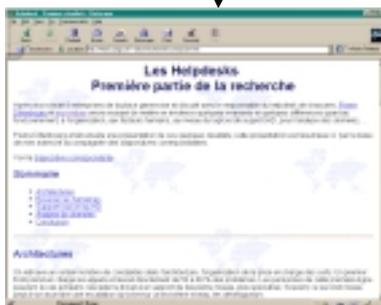
Le questionnaire des entretiens semi-structurés



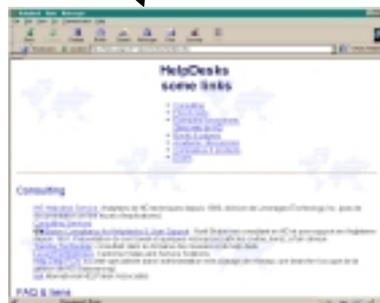
[Http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/questionnaire.htm](http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/questionnaire.htm)

Nombreux liens sur des sites web

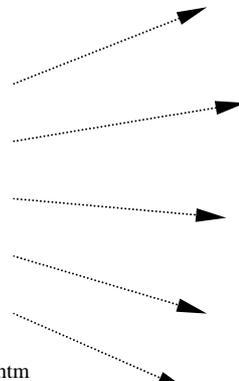
Présentation théorique



[Http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/conclusion.htm](http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/conclusion.htm)



[Http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/liens.htm](http://tecfa.unige.ch/~roiron/recherche/liens.htm)



## **Logfiles**

Les logfiles ne font physiquement pas partie du présent travail pour deux raisons :

- Tout d'abord l'entreprise qui nous les a gracieusement prêtés a demandé la plus grande discrétion
- Ensuite il s'agit d'environ 1200 feuilles au format A4.

Toutefois, si nécessaire, il peut être envisagé de faire la demande, par notre intermédiaire, à l'entreprise en question.



## Tableau de contingence détaillé

Le facteur Symptôme (en colonne) est croisé avec le facteur Motivation (en ligne).

|               | ?                           | autre  | composant pc | groupware | hardware | imprimante | internet | mot de passe | périphérique pc | poste | progiciel | programme interne | réseau | système d'exploitation | virus  | Total  |
|---------------|-----------------------------|--------|--------------|-----------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|-------|-----------|-------------------|--------|------------------------|--------|--------|
| autre         | Fréquence                   | 2      | 1            |           | 1        | 1          | 4        |              | 2               |       | 2         |                   | 1      |                        | 2      | 16     |
|               | Pourcentage dans Motivation | 12.5 % | 6.3%         |           | 6.3%     | 6.3%       | 25.0%    |              | 12.5%           |       | 12.5%     |                   | 6.3%   |                        | 12.5 % | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  | 3.2%   | 5.0%         |           | 4.8%     | .5%        | 1.2%     |              | 2.0%            |       | .5%       |                   | .5%    |                        | 6.3%   | .7%    |
|               | Pourcentage du total        | .1%    | .0%          |           | .0%      | .0%        | .2%      |              | .1%             |       | .1%       |                   | .0%    |                        | .1%    | .7%    |
| bug           | Fréquence                   |        |              |           |          | 20         | 7        | 18           | 2               | 5     | 54        | 13                | 2      | 24                     | 1      | 146    |
|               | Pourcentage dans Motivation |        |              |           |          | 13.7%      | 4.8%     | 12.3 %       | 1.4%            | 3.4%  | 37.0%     | 8.9%              | 1.4%   | 16.4%                  | .7%    | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  |        |              |           |          | 10.1%      | 2.1%     | 5.0%         | 2.0%            | 7.5%  | 13.5%     | 8.3%              | .9%    | 10.1%                  | 3.1%   | 6.4%   |
|               | Pourcentage du total        |        |              |           |          | .9%        | .3%      | .8%          | .1%             | .2%   | 2.4%      | .6%               | .1%    | 1.1%                   | .0%    | 6.4%   |
| conflit       | Fréquence                   |        |              |           |          | 1          |          |              |                 |       |           | 2                 |        | 1                      |        | 4      |
|               | Pourcentage dans Motivation |        |              |           |          | 25.0%      |          |              |                 |       |           | 50.0%             |        | 25.0%                  |        | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  |        |              |           |          | .5%        |          |              |                 |       |           | 1.3%              |        | .4%                    |        | .2%    |
|               | Pourcentage du total        |        |              |           |          | .0%        |          |              |                 |       |           | .1%               |        | .0%                    |        | .2%    |
| Demande autre | Fréquence                   | 2      | 3            |           |          | 1          | 1        |              |                 | 1     | 1         | 1                 |        |                        |        | 10     |
|               | Pourcentage dans Motivation | 20.0 % | 30.0 %       |           |          | 10.0%      | 10.0%    |              |                 | 10.0% | 10.0%     | 10.0%             |        |                        |        | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  | 18.2 % | 4.8%         |           |          | .5%        | .3%      |              |                 | 1.5%  | .2%       | .6%               |        |                        |        | .4%    |
|               | Pourcentage du total        | .1%    | .1%          |           |          | .0%        | .0%      |              |                 | .0%   | .0%       | .0%               |        |                        |        | .4%    |

|                       | ?                           | autre  | composant pc | groupware | hardware | imprimante | internet | mot de passe | périphérique pc | poste | progiciel | programme interne | réseau | système d'exploitation | virus  | Total  |
|-----------------------|-----------------------------|--------|--------------|-----------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|-------|-----------|-------------------|--------|------------------------|--------|--------|
| Demande faire         | Fréquence                   | 23     | 2            | 6         | 2        | 7          | 26       | 43           | 5               | 7     | 6         | 43                | 12     | 4                      |        | 186    |
|                       | Pourcentage dans Motivation | 12.4 % | 1.1%         | 3.2%      | 1.1%     | 3.8%       | 14.0%    | 23.1 %       | 2.7%            | 3.8%  | 3.2%      | 23.1%             | 6.5%   | 2.2%                   |        | 100.0% |
|                       | Pourcentage dans Symptômes  | 36.5 % | 10.0%        | 11.1%     | 9.5%     | 3.5%       | 7.9%     | 11.9 %       | 5.1%            | 10.4% | 1.5%      | 27.6%             | 5.6%   | 1.7%                   |        | 8.2%   |
|                       | Pourcentage du total        | 1.0%   | .1%          | .3%       | .1%      | .3%        | 1.1%     | 1.9%         | .2%             | .3%   | .3%       | 1.9%              | .5%    | .2%                    |        | 8.2%   |
| Demande fonctionnali. | Fréquence                   | 3      | 2            | 15        | 2        | 5          | 81       | 9            | 9               | 2     | 90        | 10                | 1      | 25                     |        | 254    |
|                       | Pourcentage dans Motivation | 1.2%   | .8%          | 5.9%      | .8%      | 2.0%       | 31.9%    | 3.5%         | 3.5%            | .8%   | 35.4%     | 3.9%              | .4%    | 9.8%                   |        | 100.0% |
|                       | Pourcentage dans Symptômes  | 4.8%   | 10.0%        | 27.8%     | 9.5%     | 2.5%       | 24.5%    | 2.5%         | 9.2%            | 3.0%  | 22.4%     | 6.4%              | .5%    | 10.5%                  |        | 11.2%  |
|                       | Pourcentage du total        | .1%    | .1%          | .7%       | .1%      | .2%        | 3.6%     | .4%          | .4%             | .1%   | 4.0%      | .4%               | .0%    | 1.1%                   |        | 11.2%  |
| Demande formation     | Fréquence                   |        |              |           |          |            |          |              |                 |       | 1         |                   |        | 4                      |        | 5      |
|                       | Pourcentage dans Motivation |        |              |           |          |            |          |              |                 |       | 20.0%     |                   |        | 80.0%                  |        | 100.0% |
|                       | Pourcentage dans Symptômes  |        |              |           |          |            |          |              |                 |       | .2%       |                   |        | 1.7%                   |        | .2%    |
|                       | Pourcentage du total        |        |              |           |          |            |          |              |                 |       | .0%       |                   |        | .2%                    |        | .2%    |
| Demande information   | Fréquence                   | 1      | 14           | 2         | 1        | 1          | 24       | 3            | 2               | 2     | 11        | 6                 | 10     | 8                      | 5      | 90     |
|                       | Pourcentage dans Motivation | 1.1%   | 15.6 %       | 2.2%      | 1.1%     | 1.1%       | 26.7%    | 3.3%         | 2.2%            | 2.2%  | 12.2%     | 6.7%              | 11.1%  | 8.9%                   | 5.6%   | 100.0% |
|                       | Pourcentage dans Symptômes  | 9.1%   | 22.2 %       | 3.7%      | 4.8%     | .5%        | 7.3%     | .8%          | 2.0%            | 3.0%  | 2.7%      | 3.8%              | 4.6%   | 3.4%                   | 15.6 % | 4.0%   |
|                       | Pourcentage du total        | .0%    | .6%          | .1%       | .0%      | .0%        | 1.1%     | .1%          | .1%             | .1%   | .5%       | .3%               | .4%    | .4%                    | .2%    | 4.0%   |

|                   |                             | ? | autre | composant pc | groupware | hardware | imprimante | internet | mot de passe | périphérique pc | poste | progiciel | programme interne | réseau | système d'exploitation | virus | Total  |
|-------------------|-----------------------------|---|-------|--------------|-----------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|-------|-----------|-------------------|--------|------------------------|-------|--------|
| Demande installer | Fréquence                   |   | 2     | 4            |           | 1        | 5          | 2        |              | 4               | 3     | 13        | 8                 | 2      |                        | 1     | 45     |
|                   | Pourcentage dans Motivation |   | 4.4%  | 8.9%         |           | 2.2%     | 11.1%      | 4.4%     |              | 8.9%            | 6.7%  | 28.9%     | 17.8%             | 4.4%   |                        | 2.2%  | 100.0% |
|                   | Pourcentage dans Symptômes  |   | 3.2%  | 20.0%        |           | 4.8%     | 2.5%       | .6%      |              | 4.1%            | 4.5%  | 3.2%      | 5.1%              | .9%    |                        | 3.1%  | 2.0%   |
|                   | Pourcentage du total        |   | .1%   | .2%          |           | .0%      | .2%        | .1%      |              | .2%             | .1%   | .6%       | .4%               | .1%    |                        | .0%   | 2.0%   |
| Demande interface | Fréquence                   |   |       |              |           |          |            | 1        |              |                 |       | 1         | 3                 |        |                        |       | 5      |
|                   | Pourcentage dans Motivation |   |       |              |           |          |            | 20.0%    |              |                 |       | 20.0%     | 60.0%             |        |                        |       | 100.0% |
|                   | Pourcentage dans Symptômes  |   |       |              |           |          |            | .3%      |              |                 |       | .2%       | 1.9%              |        |                        |       | .2%    |
|                   | Pourcentage du total        |   |       |              |           |          |            | .0%      |              |                 |       | .0%       | .1%               |        |                        |       | .2%    |
| Demande restaurer | Fréquence                   |   |       |              |           |          |            |          |              |                 |       | 8         | 1                 |        | 10                     |       | 19     |
|                   | Pourcentage dans Motivation |   |       |              |           |          |            |          |              |                 |       | 42.1%     | 5.3%              |        | 52.6%                  |       | 100.0% |
|                   | Pourcentage dans Symptômes  |   |       |              |           |          |            |          |              |                 |       | 2.0%      | .6%               |        | 4.2%                   |       | .8%    |
|                   | Pourcentage du total        |   |       |              |           |          |            |          |              |                 |       | .4%       | .0%               |        | .4%                    |       | .8%    |
| hardware          | Fréquence                   |   | 4     | 6            |           | 5        | 27         |          |              | 33              | 12    | 6         | 1                 | 2      | 15                     |       | 111    |
|                   | Pourcentage dans Motivation |   | 3.6%  | 5.4%         |           | 4.5%     | 24.3%      |          |              | 29.7%           | 10.8% | 5.4%      | .9%               | 1.8%   | 13.5%                  |       | 100.0% |
|                   | Pourcentage dans Symptômes  |   | 6.3%  | 30.0%        |           | 23.8%    | 13.6%      |          |              | 33.7%           | 17.9% | 1.5%      | .6%               | .9%    | 6.3%                   |       | 4.9%   |
|                   | Pourcentage du total        |   | .2%   | .3%          |           | .2%      | 1.2%       |          |              | 1.5%            | .5%   | .3%       | .0%               | .1%    | .7%                    |       | 4.9%   |

|               |                             | ?     | autre | composant pc | groupware | hardware | imprimante | internet | mot de passe | périphérique pc | poste | progiciel | programme interne | réseau | système d'exploitation | virus | Total  |
|---------------|-----------------------------|-------|-------|--------------|-----------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|-------|-----------|-------------------|--------|------------------------|-------|--------|
| inconnu       | Fréquence                   |       |       |              | 2         |          | 14         | 8        | 6            | 3               | 3     | 8         | 5                 | 12     | 11                     | 1     | 73     |
|               | Pourcentage dans Motivation |       |       |              | 2.7%      |          | 19.2%      | 11.0%    | 8.2%         | 4.1%            | 4.1%  | 11.0%     | 6.8%              | 16.4%  | 15.1%                  | 1.4%  | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  |       |       |              | 3.7%      |          | 7.1%       | 2.4%     | 1.7%         | 3.1%            | 4.5%  | 2.0%      | 3.2%              | 5.6%   | 4.6%                   | 3.1%  | 3.2%   |
|               | Pourcentage du total        |       |       |              | .1%       |          | .6%        | .4%      | .3%          | .1%             | .1%   | .4%       | .2%               | .5%    | .5%                    | .0%   | 3.2%   |
| non documenté | Fréquence                   | 6     | 4     |              | 6         | 5        | 68         | 44       | 89           | 17              | 7     | 48        | 22                | 91     | 55                     | 15    | 477    |
|               | Pourcentage dans Motivation | 1.3%  | .8%   |              | 1.3%      | 1.0%     | 14.3%      | 9.2%     | 18.7%        | 3.6%            | 1.5%  | 10.1%     | 4.6%              | 19.1%  | 11.5%                  | 3.1%  | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  | 54.5% | 6.3%  |              | 11.1%     | 23.8%    | 34.3%      | 13.3%    | 24.7%        | 17.3%           | 10.4% | 12.0%     | 14.1%             | 42.1%  | 23.1%                  | 46.9% | 21.1%  |
|               | Pourcentage du total        | .3%   | .2%   |              | .3%       | .2%      | 3.0%       | 1.9%     | 3.9%         | .8%             | .3%   | 2.1%      | 1.0%              | 4.0%   | 2.4%                   | .7%   | 21.1%  |
| organisation  | Fréquence                   |       | 7     | 1            | 10        |          | 9          | 30       | 30           | 1               | 5     | 13        | 25                | 23     | 51                     |       | 205    |
|               | Pourcentage dans Motivation |       | 3.4%  | .5%          | 4.9%      |          | 4.4%       | 14.6%    | 14.6%        | .5%             | 2.4%  | 6.3%      | 12.2%             | 11.2%  | 24.9%                  |       | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  |       | 11.1% | 5.0%         | 18.5%     |          | 4.5%       | 9.1%     | 8.3%         | 1.0%            | 7.5%  | 3.2%      | 16.0%             | 10.6%  | 21.4%                  |       | 9.0%   |
|               | Pourcentage du total        |       | .3%   | .0%          | .4%       |          | .4%        | 1.3%     | 1.3%         | .0%             | .2%   | .6%       | 1.1%              | 1.0%   | 2.3%                   |       | 9.0%   |
| pas clair     | Fréquence                   | 2     |       |              |           | 1        | 2          | 10       | 2            |                 | 2     | 5         | 1                 | 6      | 1                      | 2     | 34     |
|               | Pourcentage dans Motivation | 5.9%  |       |              |           | 2.9%     | 5.9%       | 29.4%    | 5.9%         |                 | 5.9%  | 14.7%     | 2.9%              | 17.6%  | 2.9%                   | 5.9%  | 100.0% |
|               | Pourcentage dans Symptômes  | 18.2% |       |              |           | 4.8%     | 1.0%       | 3.0%     | .6%          |                 | 3.0%  | 1.2%      | .6%               | 2.8%   | .4%                    | 6.3%  | 1.5%   |
|               | Pourcentage du total        | .1%   |       |              |           | .0%      | .1%        | .4%      | .1%          |                 | .1%   | .2%       | .0%               | .3%    | .0%                    | .1%   | 1.5%   |



|              | ?                           | autre  | composant pc | groupware | hardware | imprimante | internet | mot de passe | périphérique pc | poste  | progiciel | programme interne | réseau | système d'exploitation | virus  | Total  |        |
|--------------|-----------------------------|--------|--------------|-----------|----------|------------|----------|--------------|-----------------|--------|-----------|-------------------|--------|------------------------|--------|--------|--------|
| utilisateur  | Fréquence                   | 1      | 1            | 11        | 3        | 10         | 75       | 61           | 17              | 9      | 105       | 5                 | 10     | 26                     | 2      | 336    |        |
|              | Pourcentage dans Motivation | .3%    | .3%          | 3.3%      | .9%      | 3.0%       | 22.3%    | 18.2%        | 5.1%            | 2.7%   | 31.3%     | 1.5%              | 3.0%   | 7.7%                   | .6%    | 100.0% |        |
|              | Pourcentage dans Symptômes  | 1.6%   | 5.0%         | 20.4%     | 14.3%    | 5.1%       | 22.7%    | 16.9%        | 17.3%           | 13.4%  | 26.2%     | 3.2%              | 4.6%   | 10.9%                  | 6.3%   | 14.8%  |        |
|              | Pourcentage du total        | .0%    | .0%          | .5%       | .1%      | .4%        | 3.3%     | 2.7%         | .8%             | .4%    | 4.6%      | .2%               | .4%    | 1.1%                   | .1%    | 14.8%  |        |
| <b>Total</b> | Fréquence                   | 11     | 63           | 20        | 54       | 21         | 198      | 331          | 360             | 98     | 67        | 401               | 156    | 216                    | 238    | 32     | 2266   |
|              | Pourcentage dans Motivation | .5%    | 2.8%         | .9%       | 2.4%     | .9%        | 8.7%     | 14.6%        | 15.9%           | 4.3%   | 3.0%      | 17.7%             | 6.9%   | 9.5%                   | 10.5%  | 1.4%   | 100.0% |
|              | Pourcentage dans Symptômes  | 100.0% | 100.0%       | 100.0%    | 100.0%   | 100.0%     | 100.0%   | 100.0%       | 100.0%          | 100.0% | 100.0%    | 100.0%            | 100.0% | 100.0%                 | 100.0% | 100.0% | 100.0% |
|              | Pourcentage du total        | .5%    | 2.8%         | .9%       | 2.4%     | .9%        | 8.7%     | 14.6%        | 15.9%           | 4.3%   | 3.0%      | 17.7%             | 6.9%   | 9.5%                   | 10.5%  | 1.4%   | 100.0% |