

# SÉANCE DE LA DIT

## AVEC LES CORRESPONDANT-E-S INFORMATIQUES



Mercredi 8 novembre 2017 de 8h30 à 11h00

Salle de séminaire C130 à Pérolles 21

# PROGRAMME

**8h30** > Ouverture de la séance DIT <-> “ci”. ⌚ 5' [HC]

8h35 > Roadmap Campus Management. ⌚ 15' [AC]

8h55 > Résultats de l'enquête de satisfaction «ci». ⌚ 15' [SR]

9h10 > Etat d'avancement des projets / initiatives I&O. ⌚ 10' [SR]

9h25 > Licences flottantes pour le personnel utilisant SPSS. ⌚ 10' [BH]

9h35 > Licences annuelles fixes pour le personnel utilisant AMOS. ⌚ 10' [BH]

9h45 > Forum de discussion pour “ci”. ⌚ 10' [SR]

**10h00** > Tous > Pause-café dans le hall A120

10h30 > Système de ticketing pour “ci”. Démo de rappel. ⌚ 15' [HC]

10h45 > Divers

**11:00** > Clôture de la séance DIT <-> “ci” ⌚ 5' [HC]

Remarque :

PHa, GC et SF seront présents pour répondre à d'éventuelles questions les concernant !

# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES OBJECTIFS

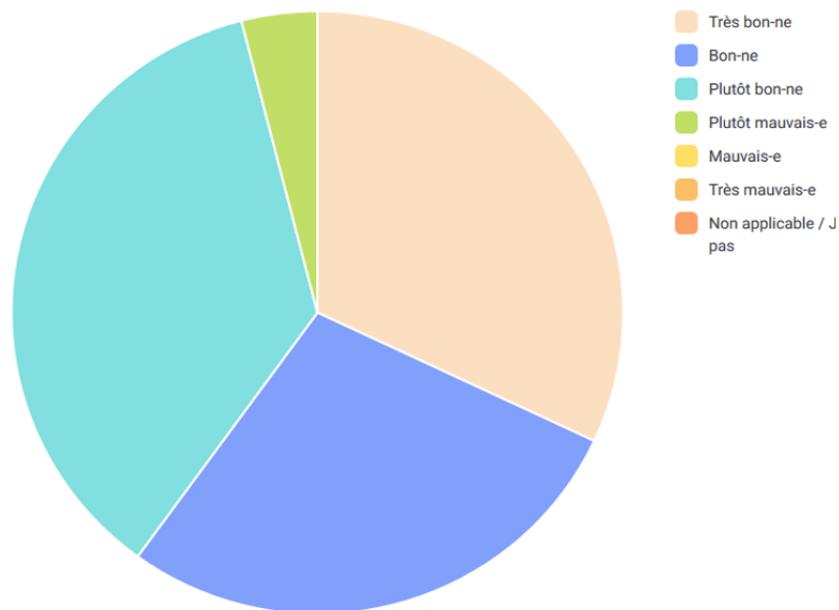
- Matérialiser de manière objective la perception des services fournis
- Prendre un instantané de la qualité des services à un instant donné
- Etablir une base de comparaison pour les enquêtes futures

# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LA METHODE

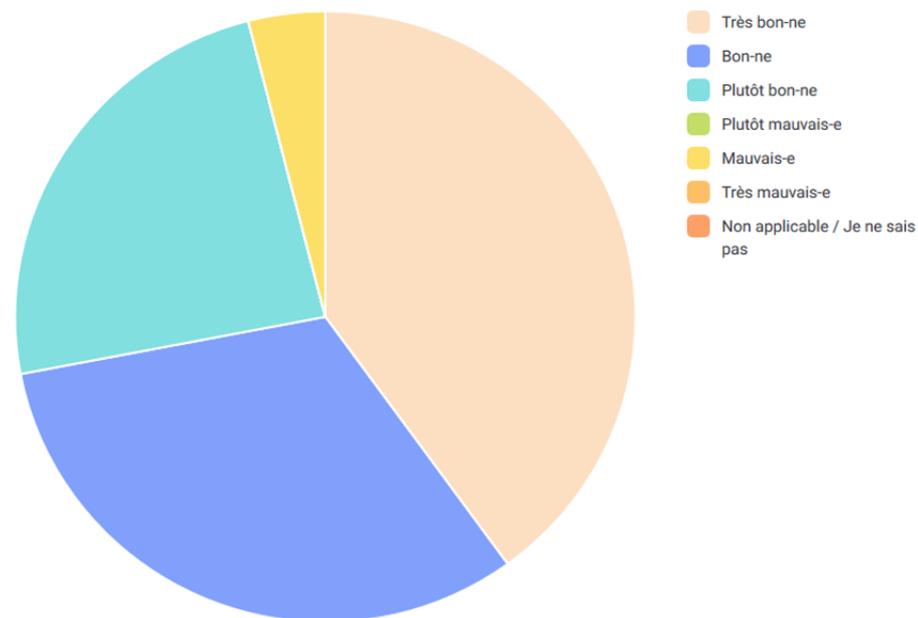
- Périmètre: I&O et AF
- 12 questions en 3 groupes
  - Qualité des services
  - Qualité du support
  - Importance des services & vos propositions d'amélioration
- 7 réponses possibles (*très bon à très mauvais + je ne sais pas*)
  - Réponse *mauvais* ou *très mauvais*: justification obligatoire
  
- Via Limesurvey
- Anonyme, avec possibilité de donner l'adresse email
- Envoyé aux 40 CIs

# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES RÉSULTATS (I)

- Taux de participation: 62.5%



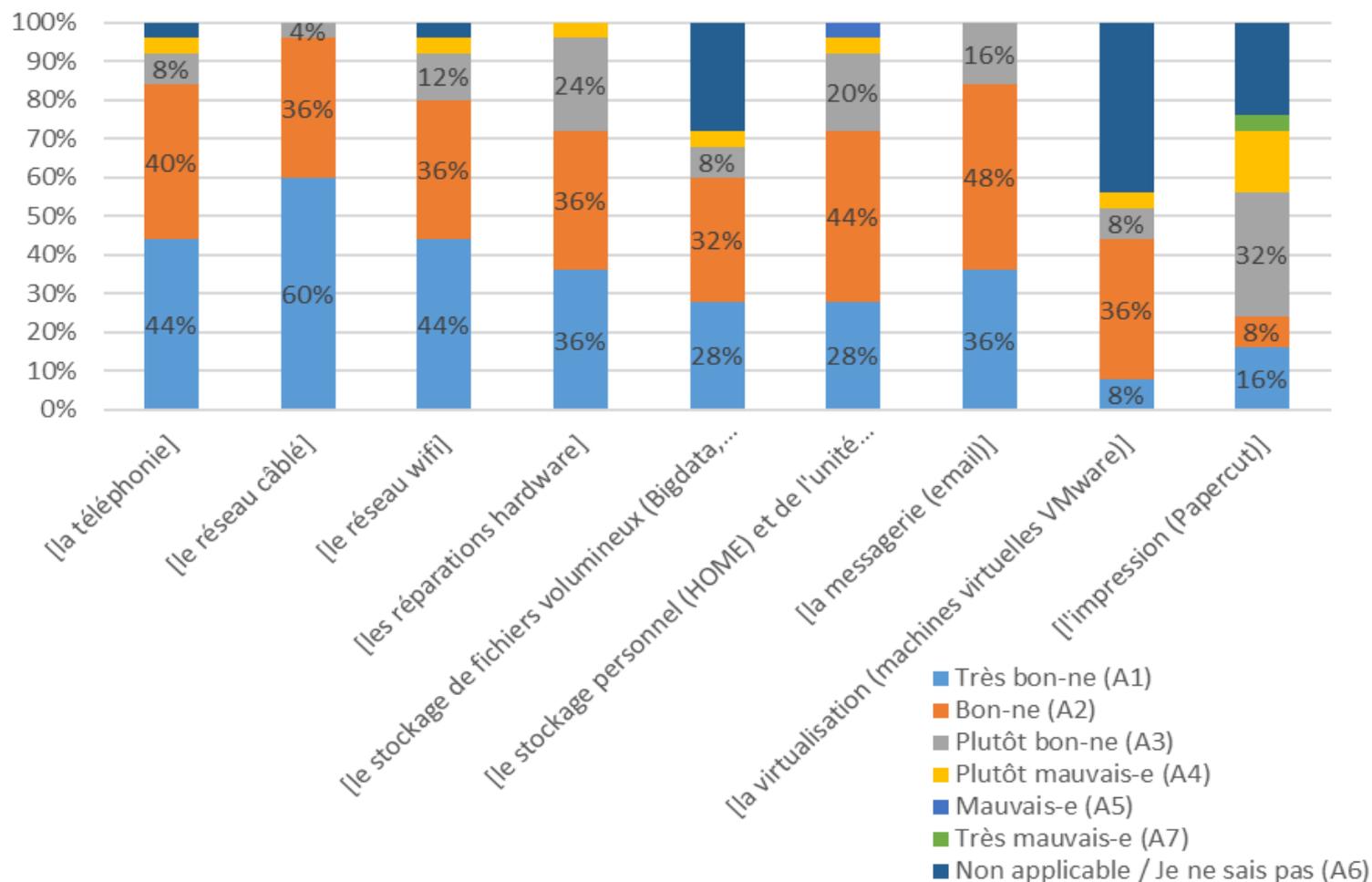
Réponses à la question « *Quelle est votre satisfaction globale des prestations fournies par la DIT (voir liste des prestations)?* »



Réponses à la question « *Quelle est votre satisfaction globale des services de support fournis par la DIT (réponse aux questions, aide, traitement des demandes et des incidents) à vos utilisateurs et à vous-même ?* »

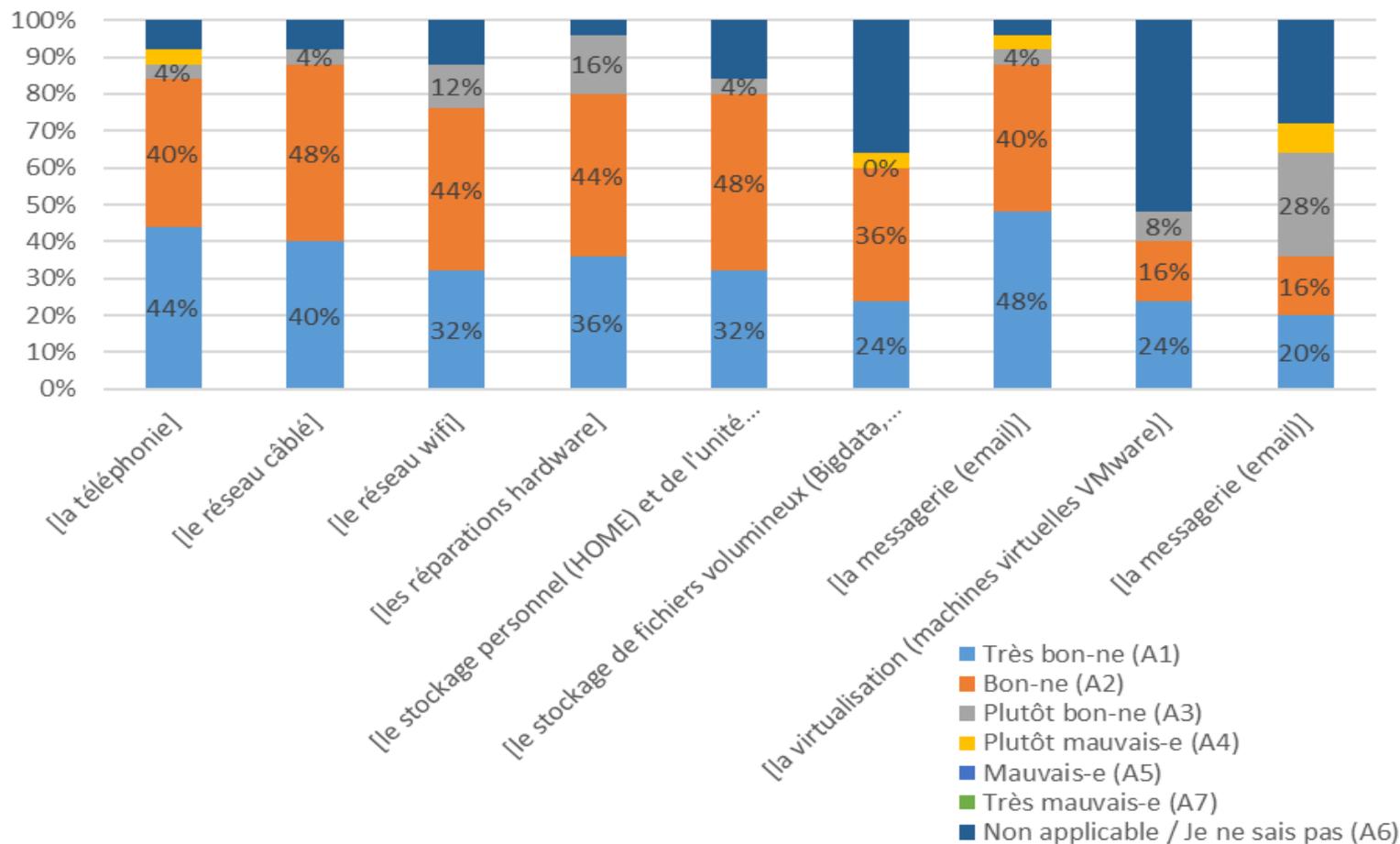
# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES RÉSULTATS (II)

Comment jugez-vous la qualité des services suivants...



# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES RÉSULTATS (III)

De manière plus spécifique, comment jugez-vous la qualité du traitement des demandes et problèmes liés à ...



# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES RÉSULTATS (II)

- Les services les plus importants pour l'accomplissement du travail des utilisateurs sont, dans l'ordre d'importance :
  1. La messagerie
  2. Les stockage HOME et COMMON, et le réseau câblé (ex aequo)
  3. Le réseau wifi et les réparation hardware (ex aequo)
  
- 32 commentaires reçus en réponse à la question ouverte *Quelles améliorations permettraient à notre service de gagner en qualité ?*
  - Une réponse a été donnée à tous les commentaires, voir fichier .pdf posté sur le Forum.

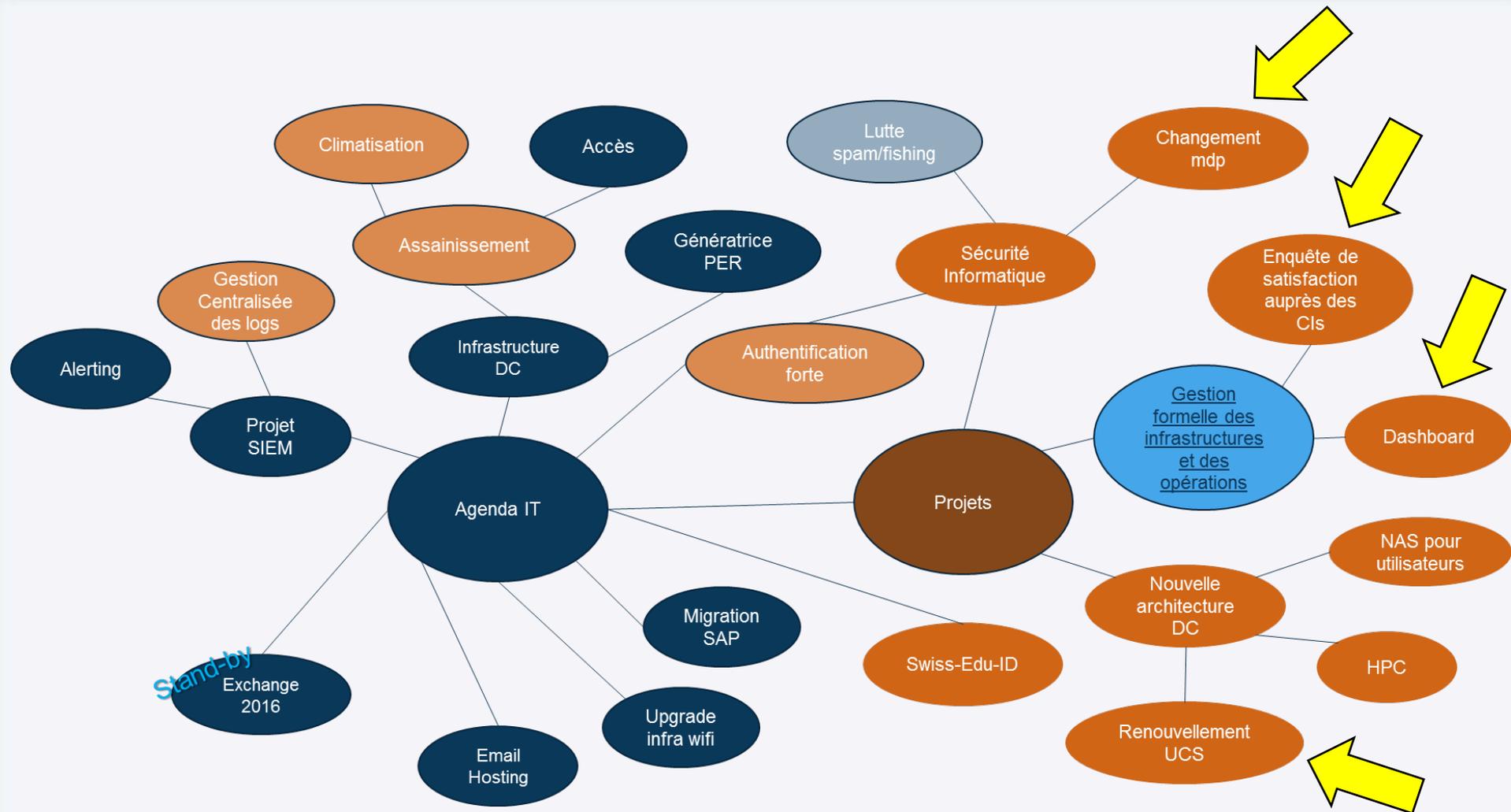
# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES MESURES D'AMÉLIORATION

- Service d'impression (Papercut) : amélioration de la vitesse d'impression dans la version 17 qui sera mise en œuvre en novembre 2017.
  
- Service d'impression (Papercut) : le nouveau régime et les nouveaux tarifs, annoncés en juillet, devraient contribuer à l'amélioration de la perception du service, au niveau des coûts (globalement plus bas).
  
- Communication sur les services, d'une part pour leur promotion (« marketing »), et d'autre part en cas d'incident.
  - Forum Moodle des Correspondants Informatiques
  - Annonce des incidents majeurs par email.
  - « Plan communication » de la DIT, en cours d'élaboration (délai: décembre 2017).

# ENQUÊTE DE SATISFACTION: PROCHAINES ETAPES

- Présentation à la séance des CIs – 8 novembre 2017
- Présentation au comité stratégique IT – 1<sup>er</sup> décembre 2017
- Mise en œuvre des mesures d'amélioration selon planning annoncé
- Réflexions sur l'opportunité de mener en 2018 des enquêtes de satisfaction auprès des étudiant-e-s et/ou des employé-e-s.

# LES OBJECTIFS ET LES PROJETS I&O 2017 – AVRIL 2017



# LES OBJECTIFS ET LES PROJETS I&O 2017 – NOVEMBRE 2017

- Enquête de satisfaction des CIs ✓
- Changement mot de passe du domaine
- Renouvellement UCS
- Swiss-edu-ID
- Lutte malware
- Exchange 2016 / Email hosting ✓
- Concept exploitation SWITCHengine ✓
- Gestion centralisée des logs
- Wifi public-unifr: authentification par sms

- Demande de plusieurs CIs
- Annoncé le 18 octobre
  
- Format et structure adaptés ?
- Utile ?



Discussion/Q&A

**Bienvenue sur le forum Moodle dédié aux Correspondant-e-s Informatiques (CIs). Ce forum a pour but de simplifier et de fluidifier l'échange d'informations entre CIs, et entre la DIT et les CIs.**

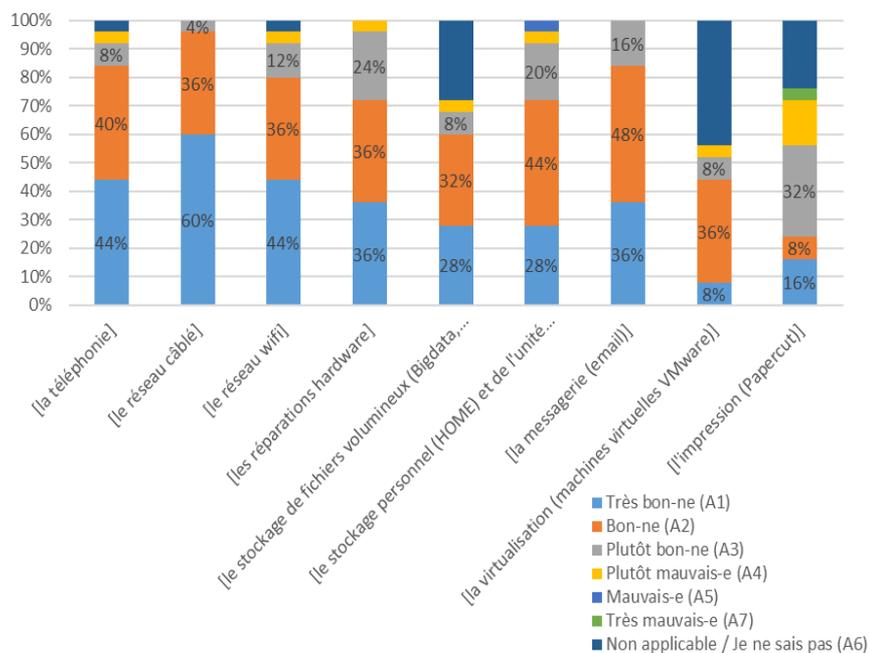
 [Annonces de la DIT / Mitteilungen von der DIT](#)  
Vous trouverez ici les annonces de la DIT.

 [Questions & Réponses / Fragen & Antworten](#)  
Ce forum permet aux CI de poser des questions. Les réponses peuvent être fournies par les autres CI ou la DIT.

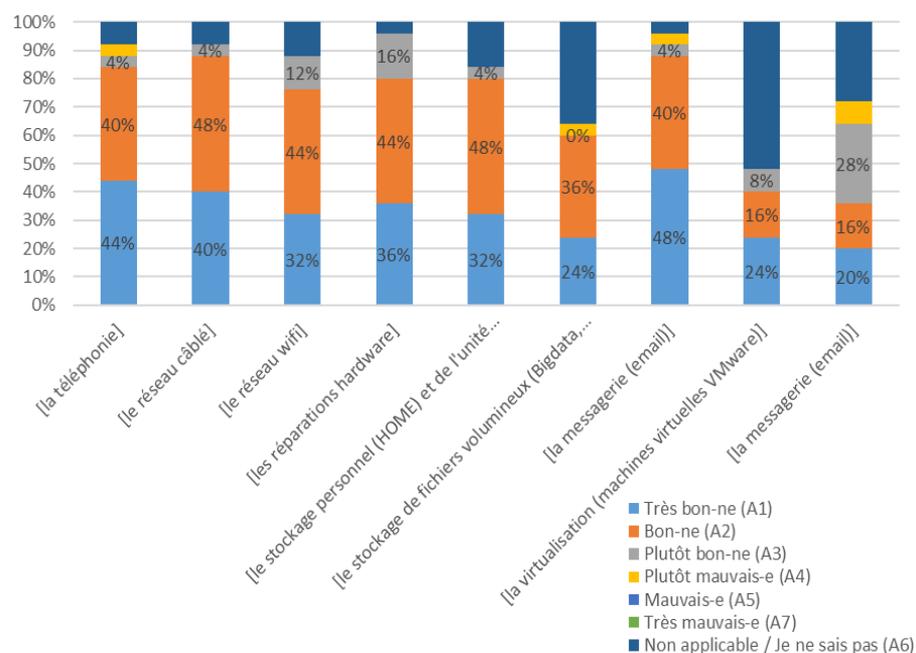
- Nouveau service «sauvegarde de données scientifiques»
  - en production
- Réflexions sur le stockage des données scientifiques
  - mi-2018
- Mandat du Comité stratégique IT: pas de «*shadow IT*»

# ENQUÊTE DE SATISFACTION: LES RÉSULTATS (II)

Comment jugez-vous la qualité des services suivants...



De manière plus spécifique, comment jugez-vous la qualité du traitement des demandes et problèmes liés à ...



# TICKETING POUR "CI" (RAPPEL)

- <https://ticketing.unifr.ch>

Correspondant informatique >

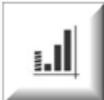
### DIT - Correspondants informatiques



Créer un ticket



Parc informatique



Parc info. en service



Réservation de notebooks

### DIT-Incidents du jour

   Aucun objet sélectionné  Outils  Que voulez vous faire  Ajout fichier  Voir activités  Ré

Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper.

<input type="checkbox"/>	 N° Interne	Désignation	Etat
<input type="checkbox"/>	  INC - 032967	E : User WiFi Guest Account	En cours
<input type="checkbox"/>	  INC - 032966	E : User Information Request	Fermé

# TICKETING POUR "CI" (RAPPEL)



Créer un ticket

## Personnes concernées

Utilisateur \*

BERTSCHI Loris



Créateur

CLÉMENT Hubert

Afficher les informations de l'AD

Unité organisationnelle

[4660] - Département de psychologie

Bureau

-

N° téléphone (max 30 car.)

Autre téléphone (max 30 car.)

079 345 77 88

Disponibilité de l'utilisateur

Tous les matins de 8h à 11h30

## Détails

Désignation \*

TI-EMP : Demande "ci" : Problème pour imprimer sur ccpr999

Ressource

000-SUPPORT CENTER



Intervenant

support@unifr.ch

Typologie

DEMANDE TELEPHONISTES + "ci"



Provenance

Email

Description \*

Arrivait à imprimer la semaine passée sur ccpr999, mais depuis lundi cela ne fonctionne plus

Equipement

36495 HP Desktop 800 G1 Elite [927]



Emplacement

RM - 1.234

Support (Sys-Hard)

Standard [1]

Pièces jointes

new

Cliquez ou déplacez vos  
 fichiers dans cette zone.

Captures d'écran

new

p

# TICKETING POUR "CI" (RAPPEL)



Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No_In	Annee_Budget	Date_Mise_En_Service
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40667	A Z Tri croissant	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40666	Z A Tri décroissant	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40665	Z x Supprimer le tri	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40664	Regrouper cette colonne	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40619	Supprimer le regroupement	
Filtrer les résultats				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40545	Contient	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40424	40424	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40393	Et	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40383	Contient	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40371		

Filtre Effacer

1 objet(s) sélectionné(s)

Outils

Que voulez vous faire

Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	No_In	Annee_Budget	Date_Mise_En_Service	Support	UO_M
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40424	2017	15.05.2017 00:00:00	Standard [1]	[7640]

### ci - Parc informatique

No_Inv	40424
CI_UO_Gestion	2300-002
CI_Remarque	Groupe de recherche Jerry CAN
CI_Tri	JC
CI_Gest_Nom_Util	CanJ

# TICKETING POUR "CI" (RAPPEL)



Réservation de notebooks

**Réservation**

Bénéficiaire \* CLÉMENT Hubert hubert.clement@unifr.ch +41 26 300 7209

Réservation De : 12.11.2017 à : 16.11.2017

Raison du prêt \* Séminaire abc

**Liste des notebooks disponibles (après saisie des dates de prêt)**

Disponibles \*

39353 - Latitude E7270 STD16 [958]
39354 - Latitude E7270 STD16 [958]
39355 - Latitude E7270 STD16 [958]
39356 - Latitude E7270 STD16 [958]
39357 - Latitude E7270 STD16 [958]

**Liste des notebooks déjà réservés (après saisie des dates de prêt)**

Non disponibles

Auf dem aus zusätzliche P

- 1 réservation pour chaque notebook de présentation (pas d'ajout de programmes, pas de sauvegarde des données sur C:)
- au plus tôt 4 semaines avant la date de réservation
- au plus tard 24h avant la date de réservation
- durée max. d'une réservation : 2 sem.
- nombre de jours annuels limité à 40



Merci et bonne journée

Prénom et nom des intervenant-e-s de la DIT