

Interface services utilisateurs (1)

- Qui ? Quand ? Comment ? → tout le monde, tout le temps et Email à Support. Réponse selon disponibilité et urgence.
- Réunion par thème ouverte à tous.
- Livret d accueil, journée des entrants : présenter l'informatique. Initiation Linux et réseau.
- Personnalisation d'une commande de matériel et de logiciels (langues) : cas par cas avec l'équipe.

Interface services utilisateurs (2)

- Résolution des incidents :Email → billet web.
 - + Notification, échange, interactif, archivage.
 - Froideur de l'interface web, risque de mécontentements.
- 50% d'accord et 50% préfèrent le Mail.

Externalisation

- Location des imprimantes et de leur maintenance ? Mauvais SAV. Serveur géré par le service Informatique : besoin de retour.
- Mail à CCIN2P3: positif et assez transparent pour les utilisateurs. Horde peu convivial.
- Poste de travail : réponses négatives unanimes.
- Attention aux délais d'intervention en général.

Environnement de travail (1)

- Qui administre quel serveur ?
- Sauvegarde portables et restauration.
- Outils Collaboratifs.
- Serveurs d'équipe.
- Espace de données par équipe.

Environnement de travail (2)

- Réseau plus rapide.
- Mettre à disposition des petites machines de calcul avec le logiciel Root.
- Mise en place d'un VPN et d'un wifi sécurisé.
- Accès des portables personnels (Sécurité).

Conclusion

- Beaucoup de questions. Manque de temps.
- Échange tout au long de l'année nécessaire et prolonger l'atelier.