

## INTERFACE GRAPHIQUE IT

**Bays Florent**, canton Vaud, Swisscom SA

### Environnement, situation

Engagé par le Service Desk IT en octobre 2015, je travaille à leurs côtés pour lever quotidiennement les dérangements informatiques de divers clients. C'est dans ce cadre que j'ai été mandaté par Monsieur Cyril Renevey afin de réaliser un outil qui permettra aux Team Leaders et aux personnes responsables de la planification d'obtenir un meilleur aperçu du flux d'appels.

### Situation de départ

Chaque jour, les Team Leaders du Service Desk IT reçoivent un fichier Excel incrémenté listant les appels proposés des clients selon les heures (abandonnés, répondus et répondus avant 30 secondes). La mise en forme de ce fichier ne permet actuellement pas d'effectuer des statistiques ou des analyses pour procéder à un planning efficace en fonction des besoins de l'exploitation. Actuellement, la planification des agents se base sur le volume d'appels journalier des mois précédents sans tenir compte des spécificités des jours (début de mois, fériés, fin de semaine, etc.)

### Objectifs

Ce TPI consiste à créer un outil permettant de reprendre les données de ces différents fichiers. En fonction des dates et des clients sélectionnés, il affiche graphiquement le volume des appels sur 24 heures de manière à pouvoir aisément se faire une idée des besoins en personnel. Le projet du TPI couvre la réalisation de l'outil, l'analyse des besoins de cette requête, ainsi que la documentation s'y référant.

### Solutions exploitées

A l'aide de Microsoft Visual Basic 2010 Express (application de développement), le langage de programmation VB.NET peut être exécuté.

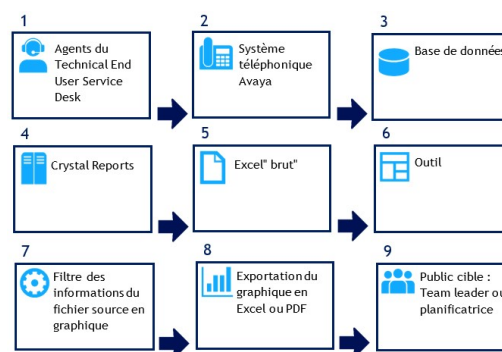
Adobe Photoshop a été utilisé pour réaliser les zoning ainsi que les maquettes du design de l'outil. Ce logiciel permet de retoucher et de traiter des photos et d'effectuer des dessins assistés par ordinateur.

### Voie suivie

Le recueil des informations auprès des Team Leaders a été effectué avant le TPI. Par après, une analyse de ces informations a pu être faite pour connaître précisément les besoins de chaque parti.

Après, deux designs ont été créés afin que le responsable TPI puisse avoir le choix et en sélectionner un.

Pour finir, l'outil a été développé avec le langage de programmation VB.NET. Afin d'aider les utilisateurs, un mode d'emploi a également été rédigé.



### Résultat / produit

L'outil DyCare permet de gagner passablement de temps au niveau de la planification et des statistiques. Tout en gardant le CI/CD de Swisscom, l'outil est très simple d'utilisation. En vue de l'importance de cet élément, le graphique est centré au premier plan. Plusieurs modifications par rapport au design et aux fonctionnalités sont envisagées pour développer l'outil.

