



**Valoriser vos bases de connaissances  
avec AMI Help Desk**

AMI Enterprise Discovery version 3.9

Février 2005

# Sommaire

1	Objectifs d'AMI Help Desk.....	3
2	Principes de fonctionnement.....	3
2.1	Mode de travail usuel .....	3
2.2	Mode de travail avec AMI Help Desk.....	4
2.3	Bénéfices attendus.....	5
2.3.1	Souplesse d'utilisation .....	5
2.3.2	Gain de productivité .....	5
2.3.3	Amélioration du service .....	5
3	Implémentation de la solution.....	6
3.1	Logiciel AMI Entreprise Discovery .....	6
3.2	Intégration de bases de connaissances.....	7
3.3	Intégration aux logiciels de gestion des appels.....	7
3.4	Réalisation d'une interface de travail .....	7
3.5	Mise en production de la solution .....	8
3.5.1	Déploiement.....	8
3.5.2	Formation.....	8
3.6	Conduite du changement.....	8
4	Contacts et support.....	8

## 1 Objectifs d'AMI Help Desk

Le développement d'un centre d'appels s'accompagne par celui d'une base de connaissances où sont enregistrés les différents problèmes rencontrés et solutions apportées, souvent appelés modes opératoires. Ces données par essence « non structurées » sont construites par les techniciens de niveau 2 au fur et à mesure de l'exploitation et sont très souvent mal valorisées ou d'exploitation de plus en plus complexe pour les techniciens HelpDesk du niveau 1.

La solution AMI Help Desk permet d'automatiser les tâches d'exploitation d'une base de connaissances. Elle a pour objectif :

### Pour le niveau 1 :

- ✓ Faciliter la recherche de la solution à partir d'un symptôme.
- ✓ Diminuer le temps de résolution d'un problème.
- ✓ Garantir une cohérence des réponses entre techniciens Help Desk.

### Pour le Niveau 2 :

- ✓ Réduire leurs sollicitations aux seuls cas vraiment nouveaux.
- ✓ Offrir des outils d'analyse sur les cas traités (récurrence sur symptômes).

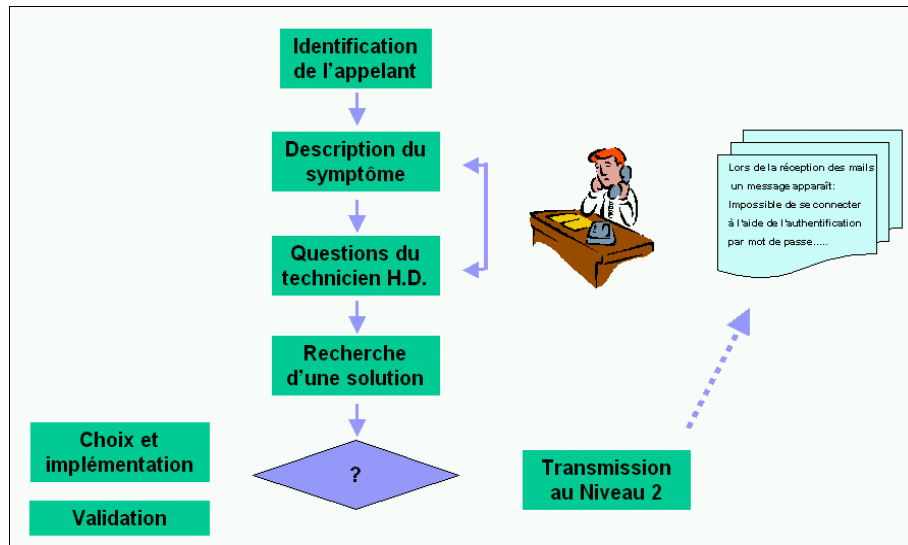
## 2 Principes de fonctionnement

### 2.1 Mode de travail usuel

Lorsqu'un appel est pris en charge par un technicien Help Desk de niveau 1, la qualification du symptôme s'effectue par itérations successives, le technicien recherchant dans la base de connaissances une information approuvée.

Cette recherche s'effectue généralement sans outil dédié et présuppose donc une très bonne connaissance de l'organisation de ces données. Remarquons que ce mode de travail est très défavorable aux personnels nouvellement affectés ou peu expérimentés.

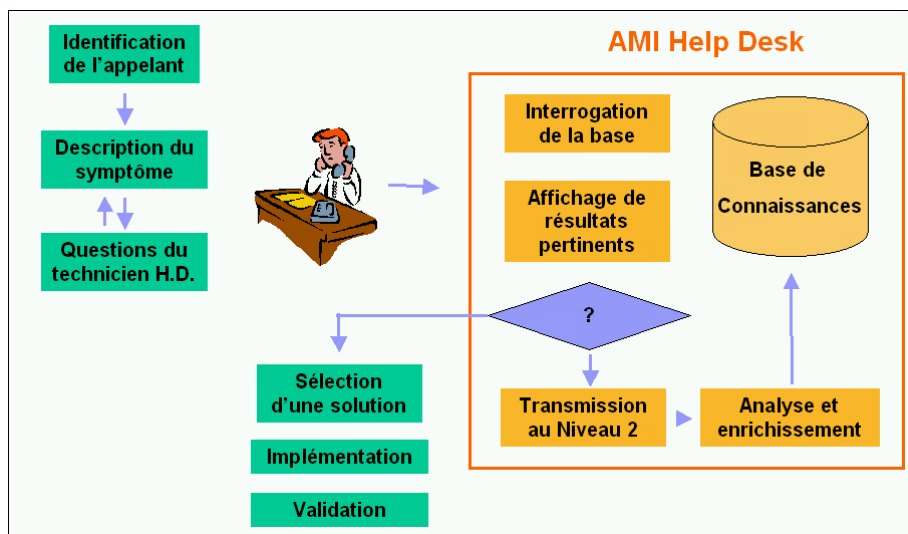
Le schéma ci-dessous résume ce processus :



La recherche d'une solution représente une partie importante du temps moyen de traitement d'un appel. Toute optimisation du temps de recherche induit donc un gain en productivité du technicien HelpDesk.

## 2.2 Mode de travail avec AMI Help Desk

Le mode de travail proposé intègre un nouvel outil qui a pour objectif de faciliter la recherche dans la base de connaissances. Le technicien HelpDesk de niveau 1 décrit le symptôme que lui indique l'appelant, description faite en langage libre sans contrainte, avec éventuellement des fautes de frappe ou d'orthographe. Le produit Albert analyse cette requête, recherche parmi la base de connaissances, les modes opératoires les plus appropriés, les classe en fonction de leur pertinence et les propose au technicien Help Desk de niveau 1. Celui-ci sélectionne une solution, puis la valide avec l'appelant. L'identifiant de la solution validée est ensuite enregistré dans le logiciel de gestion du centre d'appels.



## 2.3 Bénéfices attendus

Les bénéfices attendus par la mise en production de la solution AMI Help Desk sont de trois ordres :

### 2.3.1 Souplesse d'utilisation

L'interrogation de la base de connaissances se fait directement sans contraintes (orthographe, syntaxe, etc.).

La recherche est immédiate, sans tâtonnement, l'utilisateur n'ayant qu'à sélectionner la solution dans la liste proposée.

La prise en main de ce nouvel outil de travail ne nécessite pas de formation importante.

### 2.3.2 Gain de productivité

La solution AMI Help Desk permet de retrouver beaucoup plus facilement la solution souhaitée ; il permet donc de réduire très significativement le temps de recherche et donc de traitement d'un appel.

La performance de l'outil de recherche permet une moindre sollicitation des experts du niveau 2 dans la mesure où ceux-ci ne sont plus dérangés pour des cas dont la solution est connue mais n'avait pu être retrouvée. De fait, seul les problèmes nouveaux seront traités.

La prise en main et la valorisation d'une base de connaissances sera facilitée pour les nouveaux techniciens Help Desk du niveau 1, dans la mesure où ils ne seront plus obligés de connaître son organisation pour l'exploiter.

### 2.3.3 Amélioration du service

Une amélioration qualitative du service est apportée dans la mesure où un outil performant d'exploitation des bases de connaissances permettra de garantir une meilleure cohérence des réponses.

Le technicien Help Desk de niveau 1 est plus disponible avec l'appelant puisqu'il ne perd pas de temps à rechercher la solution au problème posé, perte de temps qui se traduit généralement en temps d'attente pendant lequel l'appelant est sans relation avec le technicien du centre d'appels.

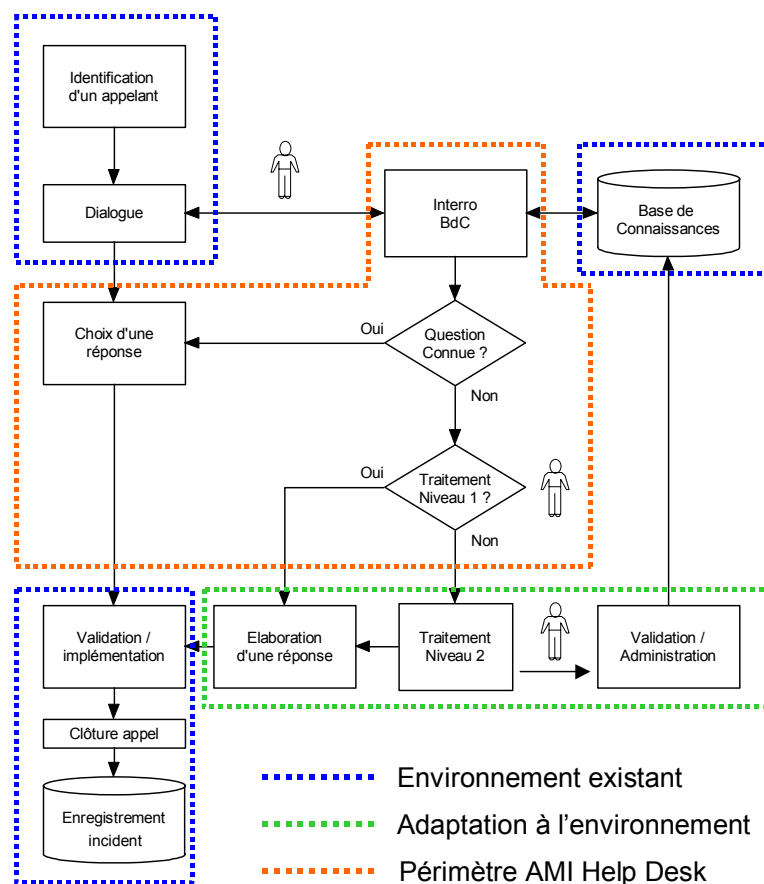
Remarquons que l'administration des produits Albert est minimale dans la mesure où notre technologie est automatique.

### 3 Implémentation de la solution

L'offre AMI Help Desk est conçu pour être totalement intégrée aux environnements de production des centres d'appels, en particulier au sein des logiciels de gestion des appels.

La réalisation des développements spécifiques (interfaces, etc.) et la mise en production de la solution effectuées par les ingénieurs-consultants du Centre de développement Albert de Montpellier ou en relation avec une société de services spécialisée.

Le schéma ci-dessous indique les composants qui sont spécifiques à l'environnement de production et qui sont soit repris à partir d'un existant (par exemple la base de connaissances) soit développés à la demande.



#### 3.1 Logiciel AMI Entreprise Discovery

La solution AMI Help Desk repose sur le produit AMI Entreprise Discovery qui est le noyau permettant l'analyse des symptômes et la recherche des solutions pertinentes par rapport à celui-ci.

S'appuyant sur près de cinq ans de recherche et développement et trois années de mise en production opérationnelle, ce logiciel concentre les investissements faits par la société Albert. D'un fonctionnement entièrement automatique, il s'agit d'un des outils leaders du marché qui a fait l'objet de quatre brevets internationaux.

Une description complète de ce produit est disponible sur le site [www.albert.com](http://www.albert.com) ou auprès des services commerciaux de Go Albert sous la dénomination « Description de produit logiciel - AMI Enterprise Discovery version 3.9 » référence n°SPD-AMIED-39 v1.1.

### 3.2 Intégration de bases de connaissances

La technologie de connexion Albert, nommée « connecteur générique », est reconnue pour sa performance et sa grande souplesse d'exploitation. Actuellement, toutes les sources référencées par nos clients ont pu être exploitées par ce moyen. La prise en compte d'une nouvelle base de connaissances afin d'en indexer le contenu sera faite grâce à cette technologie qui garantit une totale compatibilité et évolutivité à un coût de réalisation très bas. Ainsi, Go ALBERT peut s'engager sur un prix forfaitaire quelque soit la base concernée, la charge de travail moyenne étant inférieure à deux jours.

### 3.3 Intégration aux logiciels de gestion des appels

Compte-tenu de la spécificité de chaque environnement, une intégration est faite au logiciel de gestion des appels utilisé par le centre d'appels. Remarquons que ces travaux ont déjà réalisés pour plusieurs produits comme par exemple le logiciel ARS de la société REMEDY.

Cette intégration permettra à un utilisateur :

- ✓ de transmettre au logiciel les informations nécessaires à la recherche d'une solution à partir d'un symptôme,
- ✓ d'enregistrer l'identifiant de la solution sélectionnée dans le dossier de l'appelant.

L'architecture de type « Web services » du logiciel AMI Entreprise Discovery permet un fonctionnement asynchrone avec le logiciel de gestion des appels utilisé par le centre d'appels et donc garantit une grande souplesse d'exploitation.

### 3.4 Réalisation d'une interface de travail

L'exploitation du logiciel AMI Entreprise Discovery s'effectue via une interface de travail spécifique accessible à partir d'un navigateur standard type Internet Explorer en se connectant au serveur d'application Albert. L'architecture de nos produits (« client léger ») permet une très grande souplesse dans la réalisation de cette interface qui intégrera les fonctionnalités de recherche standard pour le niveau 1 et avancées pour le niveau 2, chaque centre d'appels ayant sa propre organisation.

Afin de prendre en compte ces spécificités et compte-tenu de cette souplesse de réalisation, Go ALBERT propose la démarche suivante :

- ✓ une première version de l'interface est réalisée à partir de caractéristiques déterminées en commun avec le client,

- ✓ suite à une période de quelques semaines d'exploitation, une évaluation est conduite afin de déterminer les modifications souhaitées qui seront implémentées dans la version définitive de l'interface.

## 3.5 Mise en production de la solution

### 3.5.1 Déploiement

Le déploiement s'effectue par une mise en service progressive du logiciel. Dans la mesure où le serveur est interrogé via un navigateur, ce déploiement ne posera pas de problèmes techniques.

### 3.5.2 Formation

Une session d'une demi-journée sera dispensée à l'Administrateur du système afin, d'une part, en assurer le redémarrage en cas de panne et d'autre part, de transmettre les demandes d'évolutions auprès de l'équipe Go Albert.

## 3.6 Conduite du changement

Le succès de projets de cette nature, visant à optimiser des méthodes de travail, dépend en majeure partie de l'acceptation par les collaborateurs concernés des nouveaux outils.

La conduite de ce changement passe donc par des réunions d'explication lors de l'introduction de ces outils montrant l'aide qu'ils peuvent leur apporter dans leur travail.

Go Albert propose au lancement du projet d'animer de telles réunions et d'assurer lors de cette phase un suivi de premier niveau

## 4 Contacts et support

Pour toute information relative à AMI Enterprise Discovery v3.9, veuillez contacter la société Go Albert ou un revendeur Go Albert dont vous trouverez les coordonnées sur le site <http://www.albert.com>.

oOo