

La fonction support Gestan

Mise à jour : Etienne

Le support Gestan comporte :

- le **support "classique"**, pour les Gestan non-cloud, nécessitant du crédit-temps
- le **support Cloud**, inclus dans le service Gestan Cloud dans la limite théorique d'une heure par semaine et par client.
- le **support spécialisé**, qui fait intervenir un consultant expert dans son domaine (typiquement, Caroline en compta)

Le support classique (Julian, Emmanuel,.) et le support Cloud (Mathieu), peuvent intervenir chacune au profit de l'autre. Le support N2 (Etienne) intervient au profit des deux.

Quelle différence entre support et formation ?

Dans le principe, le support relève d'une compétence sur Gestan, tandis que la formation relève d'une compétence métier.

Par exemple :

- comment se connecter à Gestan → relève d'une compétence sur Gestan, donc du support
- comment enregistrer un solde comptable → relève d'une compétence sur Gestan, donc du support
- est-ce qu'il faut enregistrer tous les soldes comptables du dernier exercice → relève d'une compétence métier (comptable), donc du support spécialisé ou de la formation
- à quelle fréquence est-il nécessaire de réaliser un inventaire de stock → d'une compétence métier (magasinier), donc du support spécialisé ou de la formation

En fonction des questions posées par le client, et notamment d'un souhait de montée en compétence sur un domaine, le technicien de support peut recommander une de nos formations, sachant que le coût de cette formation pourra être prise en charge par OPCO et que le contenu de la formation pourra être à la carte.

Le support Cloud est gratuit, dans la limite d'une heure par semaine et par client, cette limite n'étant que très rarement atteinte. Au delà, il est susceptible d'être facturé au tarif formation.

Bug, ou pas bug ?

Certains cas sont problématiques. Par exemple, il fut un temps (actuellement, c'est réglé) où une corruption du fichier COMPUTER.ndx faisait planter Gestan au démarrage.

Question : s'agit-il d'un bug ou pas (i.e. devons-nous facturer l'intervention, ou pas) ?

Réponse : un bogue est un *"défaut de conception ou de réalisation d'un programme informatique, qui se manifeste par des anomalies de fonctionnement de l'ordinateur."* (Larousse). Ici, la cause du problème n'est pas un bogue au sens strict, puisque la corruption du fichier COMPUTER est accidentelle, résultant le plus probablement d'un problème étranger à Gestan (synchro, pb réseau, etc). Par ailleurs, le message d'erreur du programme est clair, la résolution du problème est expliquée correctement dans le forum, le post est facile à trouver (via une recherche sur "COMPUTER"), et facilement réalisable par l'utilisateur. Donc nous pouvons facturer l'intervention. Il reste que dans ces zones grises, les impératifs commerciaux peuvent prévaloir : la décision finale appartient au technicien de support, en fonction du contexte de l'intervention.

Points d'attention pour la rédaction des observations

A l'issue de toute intervention de support, un CR d'intervention est envoyé au client, via gSupport. Ce CR d'intervention comporte des observations et conseils, voici les préconisations pour leur rédaction.

> Ne pas utiliser de mots à connotation négative ou dépréciative

Exemple de mauvais message (réel) : *“Problème de versions différentes d'un même plugin (GESTAN_EDUC)”*

- il ne s'agit pas d'un **problème** (*“Mal nommer les choses, c'est ajouter aux malheurs du monde”* - Camus), mais d'une **mise à jour non effectuée par l'utilisateur**. La connotation du mot “problème” laisse supposer qu'il s'agit d'un défaut de Gestan, ici, ce n'est pas le cas.
- le message ne parle pas de l'action effectuée par le support. Ne pas oublier le “so what” : comment la demande a été résolue.

Une formulation correcte est la suivante : *“L'extension EDUC n'avait pas été mise à jour sur le poste de XXX. Mise à jour effectuée.”*

Il ne s'agit en aucun cas de maquiller la réalité, mais d'éviter de déprécier l'image de Gestan pas des formulations inadéquates.

> Ne pas semer de doute

Exemple de mauvais message (réel) : *“Il semble y avoir une anomalie du programme.”*

- Dire *“il semble que”* indique seulement que la question n'a pas été traitée : soit il y a une anomalie, dans ce cas il faut la caractériser et la traiter, soit il n'y en a pas. Mais le support ne peut pas rester sur un entre-deux.
- Le service de support doit communiquer des certitudes, jamais d'incertitudes sauf exceptions (Dans le cas d'une réelle incertitude, il faut en faire état précisément).

Une formulation correcte est la suivante : *“La logique du mode de calcul des tâches de projets à partir d'ingrédients n'apparaît pas clairement, et n'est pas documentée sur le wiki. Votre question est transmise à l'équipe de développement. Je reviens vers vous dès sa réponse.”*