

Objectifs

Gérer les sollicitations de son service, leur attribution et leur suivi

Durée

n/a (utilisation régulière)

Aperçu

L'outil permet de suivre les demandes faites à un service et leur traitement

Public

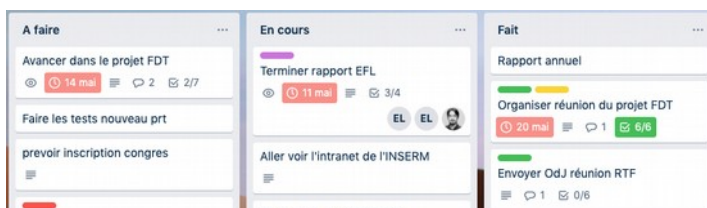
Équipe recevant des sollicitations extérieures

Utilisation

Pour une équipe ou un service recevant régulièrement des sollicitations extérieures, leur réception, leur gestion et leur attribution peut se révéler difficile. Dans l'idéal, des logiciels dédiés existent, tels que les logiciels de « gestion de tickets ». Quand ce n'est pas le cas, ou quand leur utilisation est trop lourde pour les besoins de l'équipe ou du service, cette fiche présente un outil utilisable, basé sur la méthodologie Kanban.

Présentation des outils Kanban

Les outils « Kanban » permettent d'organiser le travail par colonne (p.ex. A faire / En cours / Fait) et de transférer facilement les tâches (« billets ») d'une colonne à l'autre, à l'échelle d'une équipe. Un billet dispose d'un nom, visible dans l'aperçu général (cf. exemple ci-contre). En cliquant, un détail plus complet peut être donné : chaque billet peut être attribuée à une ou plusieurs personnes, associé à une date limite, commenté.



Exemple de logiciel Kanban (ici: Trello)

Utilisation pour la gestion des sollicitations

Ces outils peuvent servir pour suivre les sollicitations, par exemple avec des colonnes « Non attribué », « En cours », « À valider » et « Traité ». Toute nouvelle sollicitation est entrée dans la colonne « Non attribué », sous la forme d'un billet. Une fois attribué, le billet est déplacée dans « En cours », et marquée du nom de la/des personne(s) en charge de sa gestion. Si une temporalité est connue, il peut également être marqué d'une date limite.

Exemple de fonctionnalités utiles

Certains logiciels facilitent l'ajout de billets, pour ne pas avoir à le faire manuellement. Par exemple, Trello permet d'associer au tableau de suivi une adresse courriel, de sorte que chaque courriel envoyé à cette adresse crée automatiquement un nouveau billet, dont le contenu reprend le titre et le corps du courriel.

La plupart des logiciels Kanban disposent également de connections avec des services d'échanges textuels (Slack, Teams, Discord...)

Points de vigilance

Si le logiciel choisi est hébergé à l'extérieur de l'INSERM, des questions de sécurité peuvent se poser : il ne faut alors confier au logiciel que des informations non sensibles.

Voir aussi

Ces outils sont utilement complétés par une formalisation des processus (cf. par exemple la fiche « BPMN »)