

Gestion moderne des incidents

Comment les clients utilisent Slack pour accélérer les résolutions
d'incidents, diminuer leurs répétitions et réduire le stress

Sommaire

03

CHAPITRE 1

Introduction

07

CHAPITRE 2

Centralisez
votre centre
de commande

17

CHAPITRE 3

Améliorez votre
agilité grâce aux
automatisations
et intégrations

25

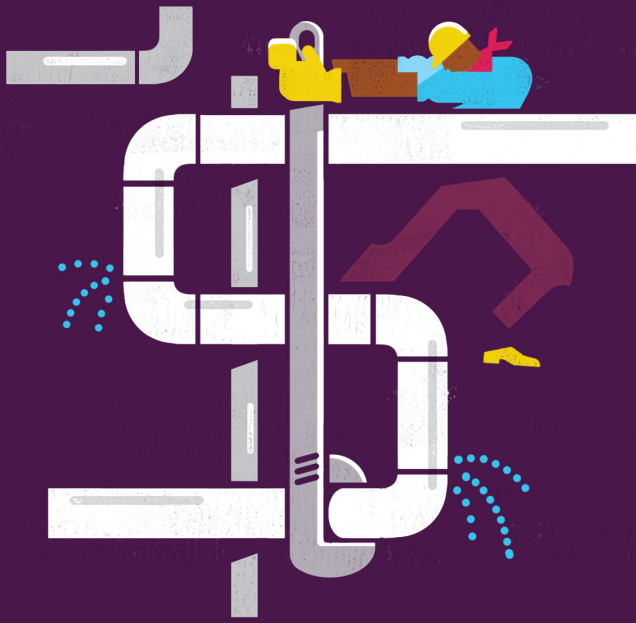
CHAPITRE 4

Simplifiez vos
communications et
gagnez du temps
grâce aux émojis

28

CHAPITRE 5

Apprendre,
itérer, prévenir



CHAPITRE 1

Introduction

Le monde numérique ne fait jamais de pause. Il est donc logique pour les consommateurs en ligne d'attendre la même disponibilité des services informatique et client. Ces attentes extrêmement élevées prouvent que le moindre incident, aussi mineur ou courant soit-il, contrarie les clients, qu'il s'agisse d'un code défectueux ou d'une panne sur l'ensemble du site. L'entreprise d'analyse de données Splunk déclare que beaucoup d'entreprises rencontrent ce genre d'incidents environ cinq fois par mois. Chacun d'eux coûte plus de 100 000 \$, et les interruptions informatiques coûtent aux entreprises plus de 700 milliards de dollars en perte de productivité.*

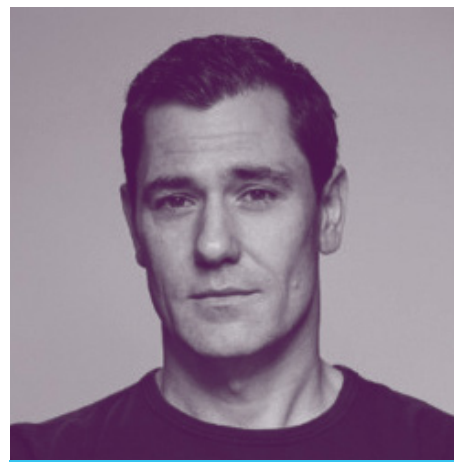
Auteur de
l'e-book :
Jessica Dawson

*Source : The
Cost of Server,
Application, and
Network Downtime:
North American
Enterprise Survey and
Calculator, IHS Inc.

La majorité des entreprises ne disposent pas d'une équipe chargée de la réponse aux incidents. Lorsqu'un incident se produit, ces entreprises doivent monter rapidement une équipe ponctuelle avec les collaborateurs d'astreinte qui possèdent les connaissances et compétences pertinentes. Cette démarche ressemble beaucoup à celle des pompiers volontaires. Quand les pompiers interviennent face à un incendie majeur, leur capacité à sauver des vies et à protéger les lieux dépend de la rapidité à laquelle ils attribuent les rôles, communiquent sur la nature et l'étendue de l'incendie, et se mettent d'accord sur la meilleure stratégie.

Certes, les bugs techniques ne sont pas une question de vie ou de mort, mais la manière dont nous pouvons les résoudre grâce à Slack est assez proche des méthodes utilisées par les meilleurs services de secours à travers le monde.

Grâce à Slack, n'importe quel collaborateur peut « tirer la sonnette d'alarme », ce qui alerte les personnes en charge de la résolution des incidents et les ingénieurs



« *Le but de la gestion des incidents est d'être rapide, en termes de réactivité et de résolution. Slack nous a permis d'atteindre cet objectif.* »

Timothy Kersten,
Responsable
des opérations
informatiques, Tyro

Source : Gartner
« Ensure Cost Balances
With Risk in High-
Availability Data
Centers », David
Cappuccio, 1 avril 2019

Les enquêtes du secteur les plus récentes indiquent qu'une entreprise **estime en moyenne que chaque minute d'interruption imprévue a un impact financier d'environ 8 851 \$** dans son environnement informatique principal.

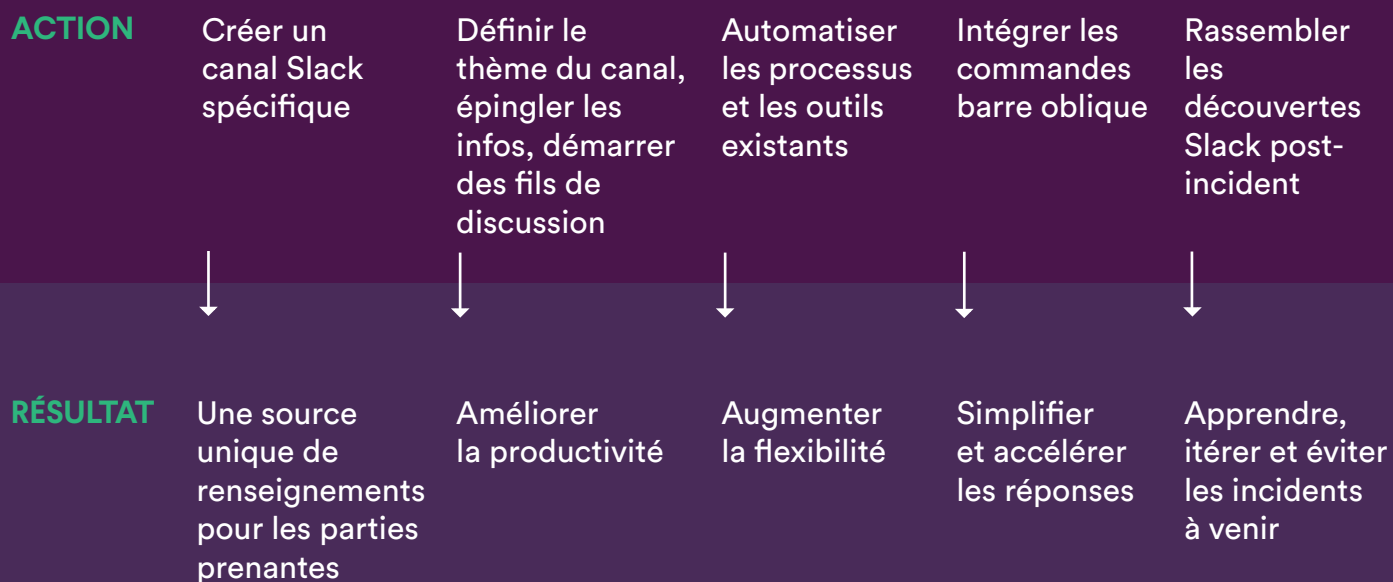
d'astreinte. Il est également possible de gérer un incident à n'importe quelle heure, quel que soit le jour. Grâce à l'automatisation et à la création d'un lieu central où les parties prenantes peuvent consulter rapidement tout le contexte utile sur le problème en cours, nous pouvons écourter l'incident, mais également alléger son impact.

Lorsque les imprimantes des bureaux de Xerox, une entreprise de logiciel de comptabilité basé sur le cloud, sont toutes tombées en panne en pleine semaine en 2019, il n'y a pas eu de panique pour trouver une solution. Les ingénieurs ont exploité un flux de travail Slack intuitif, construit autour de canaux spécifiques, d'outils Slack personnalisés, d'intégrations, de fils de discussion ainsi que d'émojis,

afin d'identifier et de trier le problème sans créer de panique ni perdre de temps.

Slack rationalise la gestion des incidents dès le début, en agissant comme un centre de commande unique pour la détection, le traitement et l'analyse post-incident. Au lieu d'évoluer dans un environnement stressant, lent et cloisonné, les collaborateurs sont équipés pour adopter une approche proactive et collaborer en temps réel avec un outil intelligent et évolutif.

Gestion moderne de l'incident avec Slack





CHAPITRE 2

Centralisez votre centre de commande

L'entreprise australienne de logiciels Iress utilisait auparavant les e-mails et les appels téléphoniques pour traiter les problèmes urgents, et les intervenants devaient être contactés un par un. Certains messages n'arrivaient pas jusqu'à leur destinataire, d'autres étaient renvoyés à l'expéditeur, et la proportion de temps gaspillé était considérable. L'utilisation de Slack dans le cadre d'une stratégie d'assistance plus large a permis à Iress de réduire le temps de réponse moyen pour les problèmes complexes de huit à deux jours. Elle a également permis de réduire de 64 % les files d'attente de tickets d'assistance client.

64 %

de diminution du nombre de tickets d'assistance client en attente chez Iress, en utilisant Slack dans le cadre de la stratégie de l'assistance

Diminution du temps de réponse moyen de l'assistance client chez Iress :

8 jours



2 jours

Qu'il s'agisse d'une entreprise de 2 000 collaborateurs et à la croissance rapide comme Iress, ou d'une entreprise du Fortune 50 comme Target, Slack propose aux salariés un accès à une source centrale de renseignements afin de trouver facilement des solutions à des scénarios sous haute pression. Les collaborateurs disposent d'un outil pour répondre à tout, ce qui supprime les problèmes liés aux chaînes d'e-mails, aux interminables allers-retours téléphoniques et aux applications isolées qui ne sont pas compatibles entre elles. « La plus grande valeur ajoutée, c'est que les informations sont transmises à tous les salariés sans qu'ils aient besoin de les demander, et tout est accessible dans un espace centralisé : Slack », explique Andrew Cunningham, responsable de la distribution pour Tyro, une banque australienne à la croissance rapide.



CONSEIL SLACK

Découvrez le Générateur de flux de travail Slack

Le transfert d'informations au sein d'entreprises à la croissance rapide peut entraîner des silos involontaires, qui sèment la confusion quant aux priorités et qui réduisent la productivité. Grâce au générateur de flux de travail, n'importe qui peut remplir rapidement un formulaire pour signaler des informations sur un incident. Ces détails sont alors automatiquement transmis au canal d'équipe désigné afin de prendre des mesures.



Gestionnaire d'incidents APPLI 16 h 05

RAPPORT D'INCIDENT - [@David Brichau](#)

Type d'incident :
Sécurité

Résumé de l'incident :
Ordinateur portable volé

Urgence de la demande :
● < 24 heures

Nous vous remercions de nous avoir signalé cet incident. L'équipe du canal [#aide-incident](#) va prendre en charge votre déclaration et vous indiquera les étapes suivantes par message direct.

D'autres manières pratiques d'utiliser le générateur de flux de travail pour gérer les incidents :

- Sécurité :** Sécurité des données et signalement d'incident de confidentialité
- Opérations :** Gestion d'incident concernant les travailleurs principaux
- Installations :** Notification de problème d'espace de travail au bureau
- Produit :** Tri des incidents et vérifications post-incident
- Clients :** Signalement de problème dans un canal avec Slack Connect

Quand tout le monde sait précisément où chercher, les équipes peuvent collaborer efficacement de manière asynchrone, même si elles ne sont pas dans le même bureau ou pays. Nick Coronges, le directeur technique du cabinet de conseil R/GA, déclare : « Nos employés travaillent sur plusieurs fuseaux horaires et utilisent majoritairement la communication en temps réel sur Slack pour collaborer sans freiner la cadence des prises de décision. De trois à cinq bureaux peuvent être impliqués dans un projet, et les e-mails ne peuvent pas prendre en charge les flux de communication. »

À chaque incident son canal Slack

L'entreprise de logiciels Autodesk a standardisé le nommage de chaque canal pour que les salariés comprennent tout de suite sa fonction, pour faciliter les recherches et encourager la collaboration transverse. « Il y a énormément de salariés qui utilisent Slack. Tous retrouvent rapidement l'information dont ils



« Notre équipe est répartie sur 4 sites et travaille sur 3 fuseaux horaires. C'est grâce à Slack que tout le monde est à jour. »

Katrina Bekessy, Directrice senior de la technologie – R/GA

ont besoin. Cela permet de n'attendre que quelques minutes au lieu de plusieurs jours », déclare Guy Martin, ancien directeur d'open source chez Autodesk.

Il peut être utile de désigner une personne en charge de l'incident, ou PCI, pour établir la structure de l'équipe et réunir les bonnes personnes au bon moment pour sa résolution. Chez la plateforme cloud Fastly, les cadres et les experts se réunissent dans un canal interne transverse afin de trouver des solutions aux problèmes d'assistance. Même pendant le week-end, des agents compétents peuvent rejoindre les appels et répondre grâce à **l'application mobile** Slack. Ainsi, les résolutions ne sont pas retardées. « Grâce à Slack, nous pouvons observer l'activité de façon quasi instantanée, trier les événements si la situation l'exige, évaluer la gravité des problèmes et faire appel aux personnes compétentes », explique Kim Ogletree, Vice-présidente senior du service client chez Fastly. « Nous pouvons alors déterminer exactement ce que nous devons faire, pratiquement en temps réel. »

Chaque chose à sa place

Une fois qu'un canal incident a été désigné, le PCI peut commencer à solliciter des experts de différentes spécialités, qui vont créer, tester et déployer

des corrections techniques. De la même manière que vous pouvez **@mentionner** n'importe quel membre de votre espace de travail, vous pouvez également @mentionner un **groupe d'utilisateurs** afin d'intégrer en une fois une équipe entière dans un canal, pour ensuite collaborer avec les membres disponibles.

Le PCI peut aussi intégrer un collaborateur de l'expérience client pour faire le lien entre les ingénieurs et les clients affectés par l'incident, ou un collaborateur de l'équipe de direction pour les incidents urgents ou de haut niveau. Ensuite, un **thème de canal** visible en haut du canal de l'incident permet aux nouveaux intervenants de se mettre à la page rapidement et de déterminer sa gravité et son statut. Le PCI peut également se servir d'un **message épinglé** pour donner à l'équipe un compte-rendu rapide des informations les plus essentielles et des besoins les plus urgents.

En incluant des experts variés, l'équipe de l'expérience client de Xerox s'appuyait auparavant sur les e-mails pour partager des conseils et de la documentation. Matt Simpson, coordonnateur principal des flux de travail, se souvient que ces e-mails se perdaient tout le temps. « Ils étaient partout et nulle part. » Aujourd'hui, l'équipe de l'expérience client compte entre 30 et 40 canaux Slack consacrés à chaque groupe de spécialistes. Le flux de l'assistance client est simple et rationalisé. Lorsqu'un agent a besoin d'un conseil,

il mentionne simplement le groupe d'utilisateurs dans son canal pour que tous les membres seniors en ligne reçoivent une notification. La personne qui s'attribue le problème concerné réagit avec un émoji pour indiquer qu'elle s'en occupe. Ensuite, elle démarre un fil de discussion pour travailler à sa résolution. « Les agents peuvent passer d'un client à l'autre », déclare M. Simpson. « Cela signifie que nos clients reçoivent des réponses plus rapidement. C'est un énorme avantage. »

Avec le soutien d'une équipe spécialisée, le PCI peut assigner des actions précises, et les nouveaux intervenants peuvent se mettre à la page en consultant les thèmes des canaux ainsi que l'historique des échanges et décisions. Tout le monde dispose d'une vision d'ensemble des communications, même en dehors des heures de travail.

Comme nous le savons tous, les urgences respectent rarement les horaires de bureau. Paul Zimny, directeur de la technologie de l'entreprise de billetterie Fandango, déclare : « Dans l'environnement Slack, la possibilité de travailler en équipe à la résolution d'un incident et le fait de disposer d'une vue chronologique de toutes les communications précédentes sont des avantages très appréciables. C'est notamment le cas si vous vous occupez d'un incident qui survient au milieu de la nuit. »

En plus d'aider les intervenants à se mettre à jour lorsqu'ils rejoignent l'équipe de gestion d'incident, d'autres parties prenantes peuvent suivre le canal pour découvrir quelles corrections sont apportées et quand, sans ralentir le processus. Le canal fournit également une transcription de l'événement qui pourra être consultée ultérieurement. Grâce au contexte, les équipes peuvent expliquer les problèmes rencontrés pendant les réunions avec le client et les discussions qui suivent l'événement. Les connaissances peuvent être partagées avec les collègues pour éviter que les mêmes problèmes ne se reproduisent (voir chapitre 5 pour en savoir plus).

Concentrez-vous sur les besoins de votre entreprise

Les **fils de discussion** évitent d'encombrer le canal principal. C'est une solution efficace, rapide et simple de se concentrer sur un sujet en particulier. Chez Target, toutes les communications entre ingénieurs sont désormais prises en charge par la nouvelle plateforme Slack. Les URL



« Pour la plupart des ingénieurs, les critères de choix ont été l'organisation des conversations en fils de discussion et la possibilité d'intégrer les applications utilisées au quotidien, comme GitHub Enterprise ou Jira. »

Jay Kline, Directeur de la technologie - Application de l'ingénierie, Target

et les adresses IP, qui représentent une proportion importante des informations échangées, sont transmises instantanément. C'est un véritable gain d'efficacité par rapport à des moyens de communication plus anciens. Jay Kline, directeur de la technologie et du déploiement de l'ingénierie chez Target, explique que « pour la plupart des ingénieurs, le critère de choix le plus important était l'organisation des conversations en fils de discussion et la possibilité d'intégrer les applications utilisées au quotidien, comme GitHub Enterprise ou Jira. » Grâce à Slack, les ingénieurs de Target peuvent organiser les conversations pour qu'elles soient faciles à suivre. Plus besoin de se plonger dans des interminables conversations e-mails que personne ne prend le temps de lire.

Lorsque survient un incident complexe ou à grande échelle, ou susceptible de contenir des données sensibles (un organisme de santé par exemple), les entreprises peuvent créer des canaux publics ou privés supplémentaires qui respectent



CONSEIL SLACK

Pour évoluer encore plus vite dans les canaux, les messages directs et les espaces de travail, vous pouvez utiliser le **Commutateur** de Slack à l'aide de commande + K ou de contrôle + K.

les mêmes nomenclatures que le canal principal. Grâce à la fonctionnalité « Partager le message », les collaborateurs peuvent copier dans ces canaux auxiliaires des messages importants du canal principal, selon les besoins. Pour renforcer la sécurité, Slack Enterprise Grid permet de prendre en charge plusieurs espaces de travail, qui utilisent chacun des contrôles d'accès différents. Ainsi, l'ensemble de l'entreprise peut avoir accès au canal principal, mais seul un petit groupe de personnes a accès à l'espace de travail sur la sécurité.

Il existe de nombreuses manières d'adapter la taille des canaux quand les incidents prennent de l'ampleur. Mais les canaux sont également très utiles lorsqu'ils sont utilisés momentanément par un nombre restreint de personnes. Par exemple, l'équipe d'ingénierie de Fandango crée des canaux ponctuels pour un incident spécifique à l'intention des parties prenantes adéquates. « Ces canaux à usage unique nous aident à nous concentrer sur la conversation souhaitée, de manière à pouvoir démarrer ou stopper un processus très rapidement, selon les besoins », explique Paul Zimny.



CHAPITRE 3

Améliorez votre agilité grâce aux automatisations et intégrations

Les équipes peuvent tirer profit des **capacités** d'**automatisation** de Slack pour vérifier rapidement le contexte et écourter le temps de résolution, ce qui réduit l'impact de chaque événement sur les clients et l'entreprise.

Afin de booster votre agilité, Slack s'intègre à 2 000 outils utilisés chaque jour par les équipes, depuis les équipes commerciales et marketing jusqu'à celles des ressources humaines, de l'assistance, de l'analyse des données et de la création. « Chaque fois que j'ai vu une intégration Slack, je l'ai activée », indique Thomas Lawless, cadre informatique chez IBM. « Il y a beaucoup à gagner, et nos intégrations nous permettent de décupler l'efficacité de nos processus. »

Les intégrations de surveillance comme PagerDuty et Grafana permettent de s'assurer qu'aucun incident, même le plus petit, ne reste ignoré, en transmettant automatiquement les alertes et notifications critiques directement dans les canaux Slack. C'est particulièrement utile pour les ingénieurs qui reçoivent des alertes Slack s'ils coordonnent déjà les révisions de code et les « pull requests », ce qui leur permet de rassembler rapidement du contenu et de relayer un incident aux personnes adéquates. Les entreprises peuvent facilement gérer et surveiller l'évolution d'une situation, réassigner ou relayer en fonction des besoins, et collaborer entre équipes afin de résoudre rapidement l'incident.

Après être passée à Slack, l'entreprise de télécommunications Vodafone a énormément réduit son temps moyen de résolution, notamment grâce à l'intégration Slack de PagerDuty, que les ingénieurs utilisent

21 %

de réduction du temps nécessaire
pour identifier et résoudre les bugs
liés à l'ingénierie avec Slack

Source : « The Business Value of Slack, 2017 », étude IDC, commandée par Slack

pour surveiller et relayer les événements sur le terrain. Quand un incident se produit dans un environnement de production, l'intégration envoie une notification à l'équipe compétente en quelques millisecondes, le tout dans Slack. Paul Whyte, l'ancien directeur de l'ingénierie des systèmes de Vodafone, précise qu'avant Slack, il aurait fallu de 15 à 20 minutes pour trouver la cause du problème, « mais nous sommes parvenus à réduire le temps moyen de résolution à moins de 5 minutes. Le succès a été absolument incroyable, et ce dans une période très courte. »

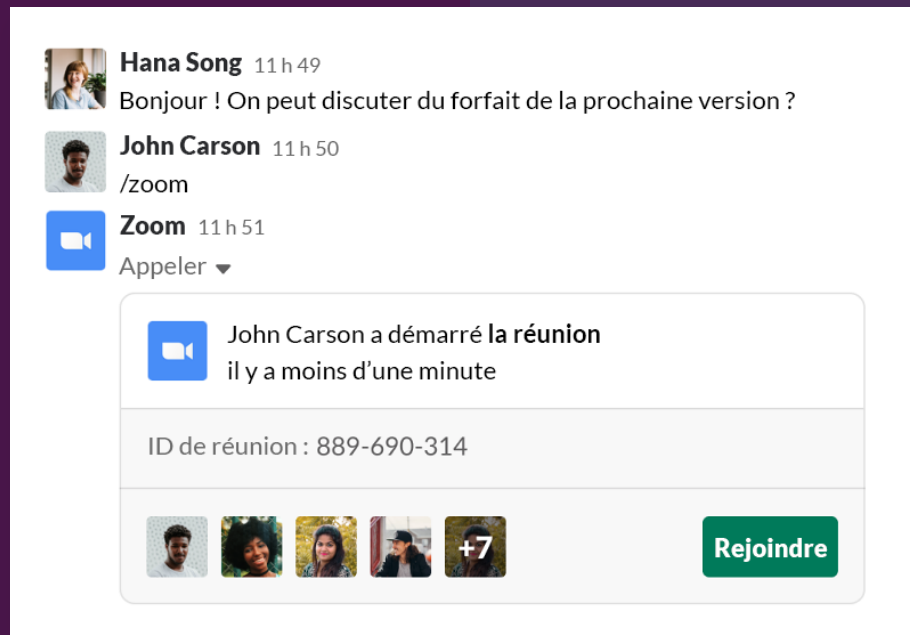
En réunissant tous vos outils et conversations au même endroit, vous limitez les changements de contexte et vous pouvez répondre plus rapidement. Cela vous évite de perdre votre temps et de vous déconcentrer.

Quand les salariés peuvent utiliser leurs outils préférés, ils participent davantage, ce qui augmente les chances de collaboration transverse. « Slack est efficace non seulement pour mettre en relation les personnes, mais aussi pour relier les outils et les systèmes que nous possédons déjà », explique Nick Coronges, de R/GA, dont les ingénieurs s'appuient sur Jira. Cette intégration leur permet de créer et d'afficher un aperçu des problèmes dans Slack, ainsi que de chercher des détails importants pour aider l'équipe à rester concentrée. Un système de filtre puissant des canaux, projets, types de problèmes et priorités sélectionnés évite les encombrements.

L'outil de conférence par web Zoom est une autre intégration populaire employée par les équipes d'assistance pour rester agiles et faciliter une communication fluide. « Nous avons une commande / zoom pour organiser des réunions pour nos plus grands groupes », déclare Cody Jones, responsable des partenariats et alliances chez Zapier, un outil populaire d'automatisation basée sur le web. De plus, « Slack change automatiquement votre statut pour indiquer aux autres membres de votre équipe que vous êtes actuellement en réunion. »

Lorsque les salariés doivent interagir davantage, ils peuvent utiliser la fonctionnalité **appel Slack** pour démarrer

Intégration de
l'application
Zoom



un appel vidéo ou vocal avec n'importe quel membre de leur espace de travail : une fois connectés, ils peuvent cliquer, faire défiler, taper et même annoter tout ce que l'écran du présentateur affiche. C'est un aspect essentiel pour les activités de Zapier, dont tous les membres, même le PDG, travaillent directement avec les clients pour répondre aux tickets et résoudre les problèmes. Travailler en duo sur un écran permet de veiller à ce que les salariés sans expérience en matière d'assistance aient un conseiller lorsqu'ils abordent les questions des clients. « On se rend souvent compte que deux cerveaux travaillent mieux qu'un », déclare Cody Jones. « Le partage d'écran interactif de Slack permet aussi à plusieurs membres de notre équipe de travailler ensemble sur une requête d'assistance pour la résoudre. »

Utilisez des bots

Tout ce qu'une application Slack peut faire peut également être mis en place dans un **Utilisateur bot**. Les équipes d'incidents mettent souvent au point un bot doté d'un visage, d'un nom et d'une personnalité pour encourager les utilisateurs à discuter avec lui, comme ils le feraient avec un collègue humain.

Chez Xero, Matt Simpson doit s'assurer que l'équipe de l'expérience client respecte les délais de réponse promis dans les contrats de niveau de service. Il doit donc souvent servir d'intermédiaire entre l'agent en contact direct avec le client et le spécialiste qui pourra lui fournir l'information nécessaire pour fermer le ticket. Avant Slack, cette situation provoquait parfois d'énormes goulots d'étranglement : lorsque Matt Simpson n'était pas disponible, la personne décisionnaire n'était pas toujours clairement identifiée et les questions s'accumulaient dans un chat de groupe Yammer improductif.

Slack a permis à Matt Simpson de faire évoluer ses opérations sans que personne ni aucun problème ne soit laissé de côté, à l'aide d'un bot personnalisé appelé Kevbot. Pour commencer, les utilisateurs envoient un message direct à destination de Kevbot et demandent « Qui est le coordinateur des flux de travail actuel ? ». Kevbot indique le coordonnateur de flux de travail, ce qui évite aux utilisateurs de devoir faire une recherche pénible et chronophage. De la même façon, le bot reconnaît certains mots-clés et dirige les commerciaux vers les bons spécialistes.

Kevbot permet à Matt Simpson d'être serein et garantit que les flux de travail continuent même lorsqu'il n'est pas présent. « Je n'ai pas à revenir trois ou quatre heures en arrière et reprendre des tâches qui auraient été oubliées », dit-il.

Simplifiez et accélérez votre temps de réponse

Les commandes barre oblique font office de raccourcis pour des actions spécifiques dans Slack et simplifient les processus. Dans la plateforme d'e-commerce Shopify, les salariés peuvent taper « /spy » suivi d'une action pour exécuter une des 100 commandes personnalisées, dont le suivi de la durée des incidents et des événements clés dans la chronologie de réponse aux incidents. Spy étant essentiel à leur travail, cet outil est sauvegardé à travers plusieurs centres de données en cas de panne de l'un d'entre eux. « Une panne de nos systèmes peut coûter plusieurs dizaines de milliers de dollars pour chaque minute perdue. Si cela nous évite ne serait-ce qu'une minute de confusion, ça vaut le coup », déclare John Arthorne, un ancien responsable de l'ingénierie de production.

Les commandes barre oblique permettent également de créer un canal dédié dans Slack et d'y poster un message qui contient les liens de documentation pertinents. Chez Nine, l'un des plus grands médias nationaux australiens, le directeur de la technologie et de l'information Damian Cronan et son équipe ont automatisé



CONSEIL SLACK

Il vous manque un raccourci qui serait utile dans votre espace de travail ? Vous pouvez ajouter des commandes barre oblique personnalisées aux applications Slack créées pour votre espace de travail.

plusieurs processus manuels afin d'aider les membres d'équipes à obtenir les renseignements dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Les collaborateurs peuvent signaler des incidents, demander des transcriptions, afficher les données des tableaux de bord, et plus encore, grâce à de simples commandes barre oblique et aux intégrations Slack. « Un problème qui demandait auparavant plusieurs jours pour être réglé ne prend généralement plus que 30 minutes », précise Damian Cronan.



CHAPITRE 4

Simplifiez vos communications et gagnez du temps grâce aux émojis

Quand chaque seconde est comptée, les réactions émojis facilitent la recherche de mise à jour de statut. Les équipes se coordonnent sur la signification et l'usage de chaque émoji, et elles peuvent même créer leurs propres émojis d'incidents pour personnaliser davantage la réponse.

Les émojis peuvent également définir qui travaille sur quoi ; par exemple, le PCI peut utiliser un symbole 🚑 pour être identifié, aussi bien dans son statut que dans la description du canal, pour que les autres collaborateurs puissent déterminer en un coup d'œil qui est en charge. Pour les équipes qui s'occupent de plusieurs incidents simultanément, un PCI peut indiquer lequel

CONSEIL SLACK

Quelques réponses émojis instantanées



« Je vais me pencher sur la question »

« C'est fait »

« Suivi de la réponse post-incident »

il prend en charge dans son statut d'utilisateur, visible par tous en plaçant le curseur au-dessus de l'emoji de statut.

À l'aide de l'application Reacji Channeler, les utilisateurs peuvent exploiter les émojis pour rediriger instantanément un message d'un canal public à un autre. Par exemple, supposons que quelqu'un partage un document de compte-rendu

post-incident dans le canal d'incident : si cette personne utilise une réaction émoji particulière, cela transmet ce message dans un canal précédemment désigné auquel tout le monde peut accéder. Il s'agit d'une application prête à l'emploi, que vous pouvez installer et employer sans devoir coder.

Émoji et Slack vont de pair, mais l'entreprise de kit repas HelloFresh a trouvé une manière de rendre l'expérience encore plus humaine, en utilisant des visages émoji pour reconnaître et célébrer une réussite. « Les collaborateurs gagnent ainsi en considération pour leur contribution à l'entreprise jour après jour », annonce Nuno Simaria, directeur technique. « Cela renforce l'esprit d'équipe. »



CHAPITRE 5

Apprendre, itérer, prévenir

Une fois que les entreprises ont résolu un incident, un compte-rendu post-incident efficace garantit que cet incident ne se reproduira pas. Heureusement, il est possible d'organiser l'intégralité de la réponse d'incident de manière à produire un compte-rendu complet avec un minimum d'efforts. Grâce à un émoji spécifique, à l'instar du 🚒 mentionné au chapitre 4, l'équipe de réponse peut aisément flasher n'importe quel message qu'il est nécessaire d'inclure dans un compte-rendu : discussions horodatées, captures d'écran,

graphiques, liens vers des systèmes et tableaux de bord pertinents, et décisions finales. À l'aide de Reacji Channeler, les équipes peuvent copier instantanément l'ensemble de leurs messages flashés vers un canal de compte-rendu d'incident spécifique.


Le fait de pouvoir archiver des canaux signifie que l'historique est préservé et qu'il peut être référencé pour identifier des modèles et intégrer de nouveaux ingénieurs plus efficacement. Lorsque le compte-rendu est complet, les équipes peuvent partager le rapport final dans le canal d'incident spécifique, où il sera correctement enregistré avec l'ensemble du contexte pertinent.

Si on ignore un incendie, sa température et sa taille augmentent. Les incidents informatiques évoluent de la même façon : lorsqu'un incident prend longtemps à être résolu, les perturbations s'amplifient de manière exponentielle. Grâce à une plateforme centrale où les salariés peuvent entreprendre des actions rapides



« Slack nous a donné les outils dont nous avons besoin pour offrir l'expérience client que nous voulions : le taux de satisfaction ne cesse de grimper, et le temps de résolution moyen a été raccourci. »

Jon Brummel, Responsable senior de l'assistance entreprise, Zendesk

et efficaces et maintenir les parties prenantes informées, ils sont également en mesure d'écourter l'incident et de réduire son impact, non seulement sur vos clients et sur votre résultat net, mais aussi sur votre équipe d'ingénierie, qui travaille beaucoup (et qui pourra enfin dormir tranquille). Jon Brummel, responsable senior de l'assistance entreprise de Zendesk, le résume parfaitement : « Slack nous a donné les outils dont nous avons besoin pour offrir l'expérience client que nous voulions : le taux de satisfaction ne cesse de grimper, et le temps de résolution moyen a été raccourci. » 



Gestion moderne des incidents