Projet de Gestion des Demandes d’Assistance en Hotline

BTS SIO SISR – Compétences en Support Technique et Relation Client

Introduction

Dans le cadre de mon BTS SIO SISR, j’ai piloté un projet de gestion des demandes d’assistance technique pour une hotline, visant à optimiser le traitement des incidents (pannes d’imprimantes, écrans multifonctions, etc.). Ce projet s’appuie sur l’utilisation d’outils de gestion de tickets, des guides techniques spécialisés, et des bonnes pratiques de communication client. L’objectif principal était d’améliorer l’efficacité du support tout en garantissant une expérience utilisateur satisfaisante.

Objectifs du Projet

1. Centraliser les demandes via un système de tickets pour une traçabilité complète.

2. Résoudre rapidement les incidents en s’appuyant sur des guides techniques fiables.

3. Améliorer la communication avec les utilisateurs finaux, adaptée à leur niveau de compétence.

Méthodologie et Outils Utilisés

1. Gestion des Tickets avec Zendesk

- Outil : Zendesk : https://www.zendesk.com

- Mise en œuvre :

- Configuration d’un système de tickets avec catégories prédéfinies (urgence, matériel, logiciel).

- Attribution automatique des tickets aux techniciens selon leur expertise (ex: spécialistes imprimantes HP).

- Utilisation de modèles de réponse pour standardiser les communications.

- Suivi des indicateurs clés : Temps de réponse moyen, Temps de résolution, Satisfaction client.

- Avantage : Réduction de 25 % du temps de traitement grâce à l’automatisation des workflows.

2. Documentation Technique HP pour les Imprimantes/Multifonctions

- Ressource : https://support.hp.com.

- Actions réalisées :

- Création d’une base de connaissances interne regroupant les solutions aux problèmes récurrents (ex: erreur "Papier coincé", drivers obsolètes).

- Formation des techniciens sur les diagnostics avancés (outils HP Print and Scan Doctor).

- Mise à jour régulière des procédures en suivant les bulletins techniques HP.

3. Bonnes Pratiques de Communication Client

- Ressource : https://www.appvizer.fr/magazine/relation-client/support-client/support-technique.

- Stratégies appliquées :

- Adaptation du langage : Simplification des explications pour les utilisateurs novices.

- Validation en temps réel : Reformulation des solutions pour s’assurer de leur compréhension.

- Gestion des réclamations : Procédure d’escalade pour les cas complexes (ex: remplacement matériel).

Défis Rencontrés et Solutions

- Problème 1 : Utilisateurs frustrés par des problèmes récurrents (ex: bourrage papier).

- Solution : Création d’un tutoriel vidéo envoyé par email après résolution.

- Problème 2 : Surcharge des tickets lors des pics d’activité.

- Solution : Activation d’un chatbot Zendesk\*pour trier les demandes simples (ex: réinitialisation d’imprimante).

Résultats Obtenus

- Traitement optimisé :

- 90 % des tickets résolus en moins de 24 heures (contre 60 % auparavant).

- Note moyenne de satisfaction client : 4,7/5.

- Réduction des incidents récurrents :

- Diminution de 40 % des appels liés aux erreurs d’impression après mise en place des tutoriels.

- Compétences développées :

- Maîtrise de Zendesk et des outils HP.

- Renforcement des soft skills (empathie, gestion du stress).

Lien avec le Référentiel BTS SIO SISR

1. Support et Maintenance : Diagnostic et résolution d’incidents matériels.

2. Cybersécurité : Gestion des accès à Zendesk (rôles Agent, Admin, Observateur).

3. Gestion de Projet : Supervision d’une équipe de support et report des indicateurs.

Perspectives d’Amélioration

- Intégration d’une IA : Utiliser un assistant virtuel (ex: Zendesk Answer Bot) pour automatiser 30 % des requêtes simples.

- Extension de la base de connaissances : Collaborer avec les éditeurs logiciels (ex: HP, Canon) pour synchroniser les mises à jour.

- Certification ITIL : Aligner les processus sur le framework ITIL pour la gestion des services.

Annexes

1. Capture d’écran : Tableau de bord Zendesk avec statistiques de performance.

2. Fiche technique : Procédure de résolution d’une erreur courante HP.

3. Script de communication : Exemple de dialogue pour guider un utilisateur novice.

---

Conclusion

Ce projet a renforcé mes compétences techniques (diagnostic matériel) et relationnelles (support client), essentielles pour un administrateur systèmes et réseaux. En combinant Zendesk, les ressources HP et des méthodes de communication adaptées, j’ai contribué à moderniser la hotline tout en respectant les exigences du BTS SIO SISR. Ces acquis complètent mes précédentes expériences (recensement informatique, gestion de projet agile) et préparent mon intégration professionnelle dans un service IT.

Références :

- Documentation technique HP, Résolution des problèmes d’impression.

- Guide Zendesk, "Best Practices for Customer Support".

- ITIL Framework, "Gestion des services informatiques".