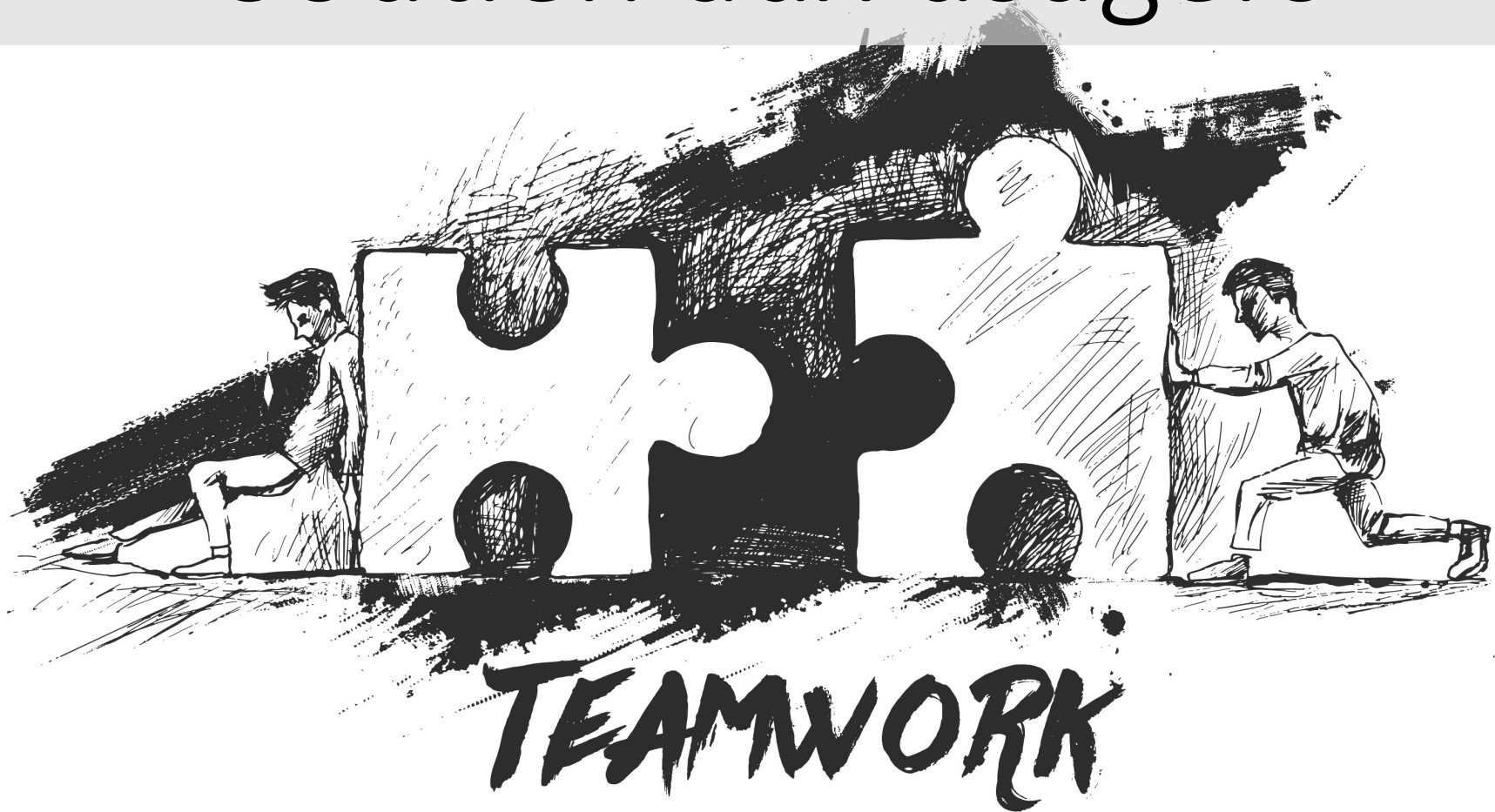


Module SG

Soutien aux usagers



Objectifs

- Qu'est-ce que le soutien aux utilisateurs
- Problèmes courants
- Résolution de problèmes

Outils informatiques

- Les outils informatiques permettent de supporter les opérations et de rationaliser les ressources (humaines)
 - Standardisation des processus
 - Gagner en efficacité
 - Éviter les erreurs
- Les outils ne sont donc pas une fin en soit
- Ils peuvent être vus comme sources
 - De stress ou de frustration
 - De dépense (monétaire, temps ou performance) ex. changement de système

Outils informatiques

- Autant les outils maîtrisés ont un impact positif, autant des modifications ou des pannes peuvent faire perdre de l'argent
 - Exemple 500 employés qui ne peuvent pas consulter leur outil principal de travail (ex. courriel) pendant une demi-journée entraîne une perte de salaire payés en trop d'environ :
$$4h * 500 \text{ employés} * 35\$/h = 70\,000\$$$
 - Ces 4 heures doivent être récupérées : $70\,000\$ * 2 = 140\,000\$$
 - Certaines opportunités d'affaire ont peut-être été loupées : difficile à chiffrer
 - Etc.

Soutien informatique

- Le soutien informatique consiste à
 - Aider les usagers pour qu'ils utilisent efficacement leurs outils informatiques
 - Résoudre les problèmes qu'ils rencontrent
 - Les guider vers l'acquisition de nouvelles compétences
- Types
 - Support technique
 - Support logiciel
- Médiums
 - En ligne
 - Par téléphone
 - Sur site

Compétences pour être un bon assistant

- Patience
- Empathie
- Communication claire et efficace
- Capacité à résoudre des problèmes
- Connaissances techniques, logiciel, etc.
- Capacité à rediriger la personne

Communiquer avec les usagers

- Écoute active : comprendre le besoin du client et ses problèmes
 - Prenez des notes
 - Lisez entre les lignes
 - Posez des questions
 - Désamorcez les conflits
 - Ne débutez pas par demander le numéro de ticket si le client est énervé devant vous
 - Aidez le à savoir quoi mettre dans sa demande s'il doit la remplir lui-même en lui posant les bonnes questions
 - Faites preuve d'empathie (« Je suis désolé que cela se soit passé de cette manière », etc.)
 - Restez poli et professionnel
 - Laissez lui exprimer sa frustration et essayez de lire entre les lignes : ne rentrez pas dans son jeu
 - Proposez une rencontre ultérieure pour vous laisser le temps d'investiguer
 - Utilisez un langage simple et clair
- Faites un suivi

Documentation des problèmes

- Décrivez clairement le problème rencontré et comment le reproduire
- Décrivez l'environnement (Type de poste, versions des logiciels, conditions particulières, etc.)
- Si vous avez la solution, documentez la façon de résoudre le problème (suivi)
 - Actions réalisées
 - Actions de contournement
 - Formation proposées
 - Documents de référence
- Vérifiez que le problème est bien résolu

Priorisation des problèmes

- Redirigez les problèmes dans les bons services (ne jouez pas au héros !)
- Suivez les politiques de priorisation et validez avec votre supérieur au besoin
- Ne cédez pas sous la pression de supérieurs qui peuvent vouloir sortir des processus : si vous commettez une faute, elle retombera sur vous-même si vous pensiez bien faire
- Documentez, documentez, documentez (Ex. échanges de courriels, validez des demandes par un envoi de courriels avec validations et personnes en CC)

En conclusion

- Outils informatiques = support aux opérations
- Documentez / formez
- Calmez le jeu
- Prenez du recul

Références

- <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-metiers-professions/2282-agents-agentes-de-soutien-aux-utilisateurs>
- <https://noc.esdc.gc.ca/LaStructure/ProfilCnp?objectid=8sbYCdk3iqmTurfXwx0PT6QINTfwy1gufkKGTzAOa2M%3D>