

ASSISTER OU DEPANNER LES CLIENTS OU LES UTILISATEURS

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques **PDF/Support**

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

1 INTRODUCTION

L'époque des techniciens bidouilleurs est, de nos jours, révolue. Les sociétés de services attendent de leurs techniciens, non seulement une efficacité dans le dépannage, mais également une capacité à rendre compte de leur intervention et à respecter des procédures d'intervention.

Ce sont ces deux types de documents que nous vous proposons d'étudier dans ce support.



Il n'existe pas, à proprement parler, de rapport d'intervention type ni de schéma de procédure type, chaque société définissant ses propres standards

2 LE COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

2.1 Pourquoi en rédiger?

D'une manière générale, nous pouvons dire que la **production de compte-rendu d'activité** est nécessaire car elle va permettre d'une manière ou d'une autre de lancer d'autres processus tels que la **facturation**, la **production de statistiques**, voire la **planification** d'autres **interventions** (appel à un autre intervenant plus compétent, actions de formation, ...).

2.1.1 Facturation

Dans de nombreuses activités et notamment pour les activités de maintenance, la **facturation** sera **établie à partir des rapports d'activité** produits par les techniciens. Ce document sera **signé** par le **client** à l'issue de votre prestation et servira de preuve de l'exécution de votre travail.

2.1.2 Reconnaissance par le client du service rendu

Le coût du service étant généralement, du point de vue du client, très élevé, il convient de **faire constater par le client que le service auquel il a souscrit a été effectué**. Prenons le cas d'une société de services qui propose un service clef en main incluant une mise en service du matériel, une visite technique annuelle et des interventions sur site. La facturation de l'achat du matériel et du service sera généralement déclenchée après la mise en service. Même si cette dernière ne prend que quelques minutes, ne pas faire constater par le client l'intervention suffit à bloquer une facturation. La trésorerie étant pour les sociétés le nerf de la guerre, un tel oubli peut avoir des conséquences pour le moins fâcheuses.

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques **PDF/Support**

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

De même un client pourra toujours dénoncer un contrat de service si vous ne pouvez apporter la preuve que le service a effectivement été rendu. Pour cela le seul moyen est de faire viser par le client votre compte-rendu d'intervention.



La notion de client est à prendre au sens large, dans une entreprise utilisatrice, toute personne de l'entreprise est considérée comme un client par la cellule micro.

2.1.3 La transmission d'une intervention à un autre technicien

Pour différentes raisons, une intervention démarrée par un technicien pourra être poursuivie par un autre technicien. Ce pourra être le cas lorsque vous ferez appel à un technicien plus compétent ou à un intervenant extérieur car vous ne disposez pas des compétences ou des moyens nécessaires.

Il sera alors nécessaire de lui faire savoir ce que vous avez déjà réalisé vous-même afin que cet autre intervenant ne perde pas de temps à refaire ce que vous avez déjà fait, ou pire, à défaire ce que vous avez réalisé.

La construction d'une fiche d'intervention ne sera pas forcément l'œuvre d'une seule et même personne. On peut envisager plusieurs cas de figures :

Une personne reçoit des appels téléphoniques de la part de client et elle prépare les fiches d'interventions. Dans ce cas elle renseignera les données administratives et l'objet de l'appel, c'est ensuite un technicien qui fera l'intervention et complètera la fiche.

Dans le cadre d'un contrat d'entretien de matériel ou de mise en service, la fiche d'intervention est préparée à l'avance et les tâches à réaliser en standard seront alors précisées.

2.2 Ce qui doit y figurer

2.2.1 Les coordonnées du client

Nous venons de voir qu'un compte-rendu d'activité pouvait être le point de départ d'une facturation.

Il sera donc nécessaire de vérifier et éventuellement de préciser pour quel client vous êtes intervenu.

Selon les règles de gestion de votre entreprise, cette partie sera plus ou moins complexe, dans une petite entreprise ayant peu de clients, il est possible que le seul nom du client suffise, par contre dans une entreprise ayant de nombreux clients il vous faudra également préciser l'adresse du client, le lieu d'intervention, un numéro de client ou de contrat, ...En règle générale on renseigne ce qui est demandé sur la fiche. Il faudra toujours veiller à identifier le client avec précision afin de déterminer de façon très précise les services auxquels il a droit (Maintenance, assistance tel,...)

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques **PDF/Support**

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

2.2.2 Objet de l'intervention

Celui-ci doit être renseigné très précisément, car c'est lui qui permet de déterminer si, à priori, l'intervention doit être facturée partiellement ou en totalité, si tout ou partie de l'intervention est prise en garantie ou encore si elle est incluse dans un contrat de service.



Certains clients ont l'habitude de demander une intervention sur leur imprimante (ils savent qu'elle est garantie et que vous allez vous déplacer gratuitement). Une fois sur place ils vont vous demander d'installer leur modem et de paramétrer le logiciel fourni avec. Comment refuser ?

L'objet de l'intervention doit donc être clairement identifié et le technicien doit s'y tenir.

2.2.3 Le diagnostic et les observations

Pour cette partie, le technicien sera seul maître à bord. On peut imaginer que le client a appelé votre société pour vous signaler que les feuilles qu'il imprime sont pleines de tâches d'encre.

Une fois sur place, vous constatez que le client a mis une cartouche recyclée. Or dans les conditions générales de vente de votre société, il est précisé que le client s'engage à utiliser les fournitures commercialisées par votre société ou à défaut conformes aux normes communiquées par celle-ci pour pouvoir bénéficier d'un contrat d'assistance.

Dans ce cas de figure, si dans le contrat de maintenance, il est précisé que le client ne doit pas utiliser de cartouche recyclée, l'intervention lui sera facturée.

Soyez donc le plus précis possible dans votre diagnostic et dans vos observations, notamment sur l'environnement. Le fait qu'un poste de travail soit implanté au milieu de la menuiserie du client peut également avoir une importance pour la facturation ou non de l'intervention.

2.2.4 Dates et durées

Vous devrez préciser quelles sont les dates et heures de :

- o - la demande initiale d'intervention, o - l'intervention,
- o - la résolution du problème.

Les contrats de maintenance ou d'assistance font souvent référence à un délai d'intervention. Il est donc important que vous puissiez justifier que vous êtes intervenu conformément au contrat qui vous lie à votre client.

Enfin, vous préciserez le temps passé pour dépanner le client soit en heures soit sous la forme heure d'arrivée chez le client, heure de départ.

2.2.5 Description du travail réalisé

Vous allez ici décrire l'ensemble des tâches réalisées. Dans la mesure où les comptes-rendus d'intervention tiennent généralement sur une page, vous disposez d'un espace restreint, il vous

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques PDF/Support

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

faudra donc être à la fois bref et précis. L'expérience montre qu'une proportion non négligeable de techniciens ne renseigne quasiment jamais cette rubrique ou la renseigne très mal. Pour vous aider à renseigner cette partie, nous allons nous poser la question suivante : A quoi ça sert ?

Cette rubrique permet au service technique de savoir à tout instant ce qui a été fait sur la machine du client (changement de disque dur, nettoyage imprimante, paramétrage carte réseau...). Ce type de renseignement ne sert pas qu'aux statistiques, il permet de vérifier lors de l'apparition d'un problème sur une machine si la cause n'est pas liée à une précédente intervention. (le paramétrage d'une carte réseau peut entraîner des problèmes avec une carte Son par exemple).

Par contre, il est inutile de décrire pas à pas votre intervention, pour un changement de carte graphique, il n'est pas utile de préciser que vous avez ouvert le boîtier, déposé l'ancienne carte, posé la nouvelle et refermé le boîtier.

2.2.6 Liste des matériels changés

Que ce soit pour une raison de facturation, de réapprovisionnement de votre stock de pièces détachées ou de suivi d'un type de composants, vous préciserez quelles sont les pièces qui ont été changées.

2.2.7 Informations diverses

La seule durée de l'intervention ne suffit pas, le déplacement doit également être renseigné, cette donnée sera utilisée d'une part pour une facturation éventuelle (cette décision ne dépend pas de vous) mais aussi pour le calcul du prix de revient de l'intervention (très utile pour les gestionnaires).

2.2.8 Signature du client

Il est impératif que le compte-rendu d'intervention soit signé par le client. Si ce n'était pas le cas, le client pourra toujours contester la facturation et pire il pourra dénoncer un contrat d'assistance sous le prétexte que vous n'avez pas respecté votre engagement contractuel. Cela pourrait être le cas pour un contrat d'assistance prévoyant une visite technique annuelle. Si le client n'a pas signé le compte-rendu d'intervention pour cette visite, il pourra toujours affirmer que vous n'avez pas assuré la prestation et demander des dommages et intérêts.

2.3 Précautions à prendre

Deux précautions sont à prendre :

- o Établissez avec soin vos rapports d'activité, une information qui vous semble mineure à un moment peut se révéler importante par la suite,
- o Utilisez un français correct, votre rapport d'activité participera à l'image que vous donnerez de vous-même et de votre entreprise.

ASSISTER OU DEPANNER LES CLIENTS OU LES UTILISATEURS

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques PDF/Support

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

3 LES PROCEDURES

La nature des procédures que vous trouverez dans le milieu professionnel est diverse et variée. Vous trouverez notamment des procédures de type :

- o Procédures administratives
- o Procédure de diagnostic de panne
- o Procédure d'intervention
- o Procédure de recette

3.1 Procédures administratives

Ces procédures sont nombreuses et variées, elles peuvent concerner les circuits d'achat, les procédures de réception de marchandise, les procédures de retour de marchandise.....

Elles ne sont généralement pas très compliquées et comme toutes procédures, il est impératif de les respecter.

3.2 Procédures de diagnostic de panne

Ce type de procédure s'utilise, notamment, dans les organisations Help Desk, elle vise non seulement

à simplifier et à normaliser la recherche d'anomalie, mais également elles vont permettre à un débutant d'être plus efficace dans sa démarche de diagnostic.

3.3 Procédures d'intervention

Ce type de procédure, répertorie les tâches que doit réaliser un technicien lors d'une intervention. Par exemple nous pouvons imaginer une procédure qui répertorie les points à contrôler lors d'une visite technique.

3.4 Procédures de recette

Ces procédures s'appliquent lorsque, à l'issu d'une intervention, on veut faire constater au client que celle-ci répond bien à la demande du client. Par exemple, nous citerons une procédure qui consiste à valider une connexion Internet sur un poste client

ASSISTER OU DEPANNER LES CLIENTS OU LES UTILISATEURS

Assister les utilisateurs en environnement bureautique ou leurs équipements numériques **PDF/Support**

Formaliser le suivi des interventions et les documents techniques

Rapport d'intervention		N° Intervention :		
N° CLIENT : NOM : ADRESSE :	OBJET			
MATERIEL	CONTRAT	OUI	NON	
	GARANTIE	OUI	NON	
	FACTURABLE	DEPL	MO	
	PIECES			
DIAGNOSTICS/OBSERVATIONS				
TRAVAUX REALISES/PIECES FOURNIES				
DATE INTERVENTION : HEURE D'INTERVENTION : DUREE D'INTERVENTION : DEPLACEMENT (KM):	REMARQUE:			
SIGNATURE DU TECHNICIEN NOM DU TECHNICIEN	CACHET ET SIGNATURE CLIENT NOM DU SIGNATAIRE			
La prestation faisant l'objet des présentes se trouve être régie par nos conditions générales que le souscripteur déclare expressément accepter.				