

# S'initier au soutien technique



**ORGANISATION D'UN SERVICE DE SOUTIEN TECHNIQUE**  
**DÉPANNAGE INFORMATIQUE**  
**PROCÉDURE D'INTERVENTION**  
**ÉVALUATION DE L'INTERVENTION**  
**PRIORITÉ DES INTERVENTIONS**

# S'initier au soutien technique

2

- Organisation d'un service de soutien technique
  - La mission première d'un service de soutien technique est :
    - ✦ De répondre adéquatement aux différentes demandes d'assistance de la clientèle dans un **délai donné**.
  - D'autres mandats peuvent s'ajouter:
    - ✦ Installation de périphériques ou de logiciels
    - ✦ Formation
    - ✦ Élaboration de projets d'implantation et de modernisation des équipements

# S'initier au soutien technique

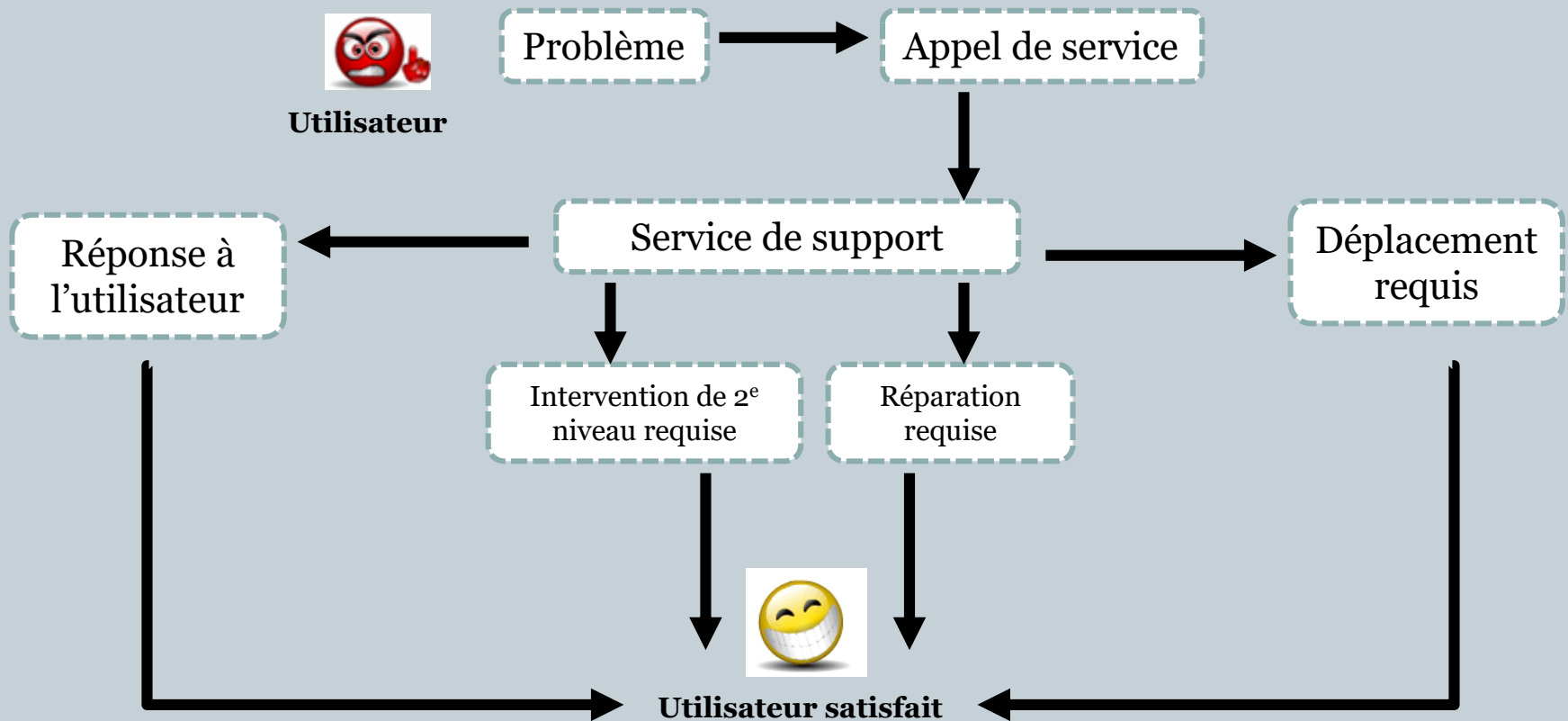
3

- Organisation d'un service de soutien technique
  - Dans les grandes entreprises, il est possible que l'équipe de soutien technique soit scindée en deux sous-équipes:
    - ✦ Dépannage informatique
    - ✦ Soutien des applications développées à l'interne
      - Composée de programmeurs qui ont participé à l'élaboration du logiciel, si c'est le cas.

# S'initier au soutien technique

4

- Organisation d'un service de soutien technique
  - Fonctionnement d'un service de soutien technique:



# S'initier au soutien technique

5

- **Dépannage informatique**

- Un appel d'assistance se résume en une série d'étapes bien définies:

1. Réception de l'appel de service

- Utilisateur rencontre une difficulté

- Nature de la difficulté peut être variée

- Problème logiciel :

- Erreur humaine

- Problème de fonctionnement du logiciel utilisé

- Manque de connaissance de l'utilisateur

- Problème matériel:

- Évaluation de la gravité

- Remplacement possible d'un appareil ou pièce d'équipement

2. Inscription de l'appel, transfert à un technicien de premier niveau

3. Évaluation du niveau d'intervention par le technicien

4. Traitement de l'appel en fonction des priorités ou transfert à un niveau supérieur selon la nature et la complexité du problème.

5. Fermeture de l'appel de service

# S'initier au soutien technique

6

- Procédure d'intervention

- Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:

- ✦ Prise de l'appel de service:

- Premier contact avec le client.

- Idéalement, faire le contact verbalement.

- Compétences de la personne affectée aux appels

- Niveau technique ou administratif

- Évaluation rapide de la nature du problème et du type de demande

- Si possibilité de résolution, la personne peut répondre à l'intervention.
  - Doit être de courte durée
- Exemple:
  - Réinitialisation de mots de passe
  - Utilisation d'une commande de base dans un traitement de texte.

# S'initier au soutien technique

7

- **Procédure d'intervention**

- Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:

- ✦ Analyse du problème:

- Technicien a pris connaissance de la description sommaire lors de l'appel
- Le technicien contacte l'utilisateur pour préciser la demande
  - Possibilité d'avoir un déplacement au poste de l'utilisateur.
  - Déplacement requis si le problème est matériel.
- Dès que le problème sera circonscrit, le technicien peut passer à l'étape suivante: recherche de solutions

# S'initier au soutien technique

8

- **Procédure d'intervention**
  - Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:
    - ✦ Recherche de solutions:
      - La recherche d'une solution optimale fait appel aux connaissances et à l'expérience du technicien.
        - Bagages de connaissances, esprit de débrouillardise.
      - Le technicien doit trouver la solution la mieux appropriée en tenant compte des diverses règles qui régissent son travail.
      - Si le technicien est incapable de trouver une solution, il doit s'adresser à un autre niveau pour résoudre le problème.



# S'initier au soutien technique

9

- **Procédure d'intervention**

- **Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:**

- ✦ Consultation des manuels techniques et de l'aide en ligne:

- Les collègues de travail peuvent être une excellente source d'information.
- Les manuels techniques et de références constituent toujours une source d'information.
- Les logiciels de gestion des appels de service ayant une « Base de connaissances » (recherche par mots-clés).
  - Comprendre les cas complexes et particuliers rencontrés et les solutions retenues.
- Consultation d'Internet
  - Sites web des fournisseurs informatiques
  - Bases de connaissances en ligne
  - Forums de discussions
  - Google
- Assistance téléphonique ou en ligne
  - Valable avec la période de garantie du logiciel ou du matériel

# S'initier au soutien technique

10

- Procédure d'intervention

- Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:

- ✦ Référence à un niveau supérieur:

- Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, le technicien fait part du problème à un spécialiste ou à un chef d'équipe.
  - Rapport sommaire des solutions envisagées et des interventions déjà effectuées.
  - On passe alors au 2<sup>e</sup> niveau
- Le spécialiste ou chef d'équipe effectue des démarches plus pointues auprès des fournisseurs et fabricants.
  - Peut aller jusqu'à la rédaction d'un rapport d'événement déclarant le bogue au fabricant.

# S'initier au soutien technique

11

- **Procédure d'intervention**

- Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:

- ✦ Application et documentation de la solution:

- Si la solution optimale est trouvée, celle-ci est appliquée soit par le technicien, soit par le palier supérieur d'intervention
- Les interventions courantes n'ont pas besoin d'être documentées.
- Pour les problèmes de nature plus complexe, la documentation de la solution est requise et permet de gagner du temps lors de la prochaine intervention.
  - Inscription dans une base de connaissances.
    - Le technicien veille à l'intégrité et la mise à jour des informations.

# S'initier au soutien technique

12

- Procédure d'intervention

- Voici les étapes d'une procédure efficace d'intervention:

- ✦ Suivi auprès des utilisateurs:

- Le but premier du suivi auprès de l'utilisateur est de vérifier sa satisfaction.
  - Très important de toujours contacter l'utilisateur un fois le problème résolu.
- Ce suivi est encore plus important lorsqu'une solution pointue a été appliquée.
  - L'utilisateur pourrait avoir d'autres suggestions d'amélioration ou éprouver d'autres problèmes.
    - Il faudra modifier la solution choisie et modifier en conséquence la documentation du problème.

# S'initier au soutien technique

13

- **Évaluation de l'intervention**
  - On doit déterminer la nature, la complexité et l'urgence de l'intervention.
    - ✦ peut se faire sommairement à la prise de l'appel
    - ✦ La nature de l'intervention:
      - Définir ses caractéristiques et ses composantes
        - Matériel, logiciel ou dû à une méconnaissance de l'utilisateur
    - ✦ Complexité de l'intervention:
      - Peut s'avérer très fastidieux.
      - Peut être évaluée à la prise de l'appel, au rappel de l'utilisateur ou lors de la visite sur place du technicien.
      - Faire attention aux explications de l'utilisateur.
        - Les informations recueillies à la prise de l'appel peuvent être biaisées.
        - À la visite du technicien, le problème peut être de tout autre nature.
        - On doit réévaluer la situation.

# S'initier au soutien technique

14

- **Évaluation de l'intervention**

- On doit déterminer la nature, la complexité et l'urgence de l'intervention.

- ✦ L'urgence de l'intervention:

- Pour l'utilisateur, son problème sera enclin à l'urgence et être réglé le plus rapidement possible.
- Par contre, l'urgence varie en fonction du contexte de l'organisation.
  - Le technicien doit faire preuve de jugement et d'esprit d'analyse pour discerner rapidement les demandes urgentes.
  - Une fois l'urgence établie, le processus de traitement de la demande est en cours.
    - Soit que l'appel est transmis directement à un technicien
    - Soit que l'appel est inscrit au logiciel de gestion d'appels avec une mention d'urgence et de priorité.

# S'initier au soutien technique

15

- **Priorité des interventions**

- Les critères suivants peuvent influencer le niveau de priorité:
  - ✦ Un bris majeur qui affecte plusieurs utilisateurs
  - ✦ Un poste de travail qui n'est plus opérationnel
  - ✦ Le type de clientèle
- Une panne de réseau local affecte directement l'ensemble des utilisateurs qui y sont reliés.
  - ✦ Cette panne devient prioritaire à tout appel de service pour le bon fonctionnement de l'ensemble de l'organisation.
    - On doit aussi aviser les utilisateurs le plus rapidement afin de minimiser les impacts sur le nombre d'appel de dépannage.
- Lorsqu'un poste de travail n'est plus fonctionnel, il faut intervenir le plus rapidement possible afin de rendre le poste opérationnel dans les meilleurs délais.
- Chaque utilisateur est important et le niveau de priorité ne devrait pas être lié à la hiérarchie de l'organisation.

Un utilisateur n'arrive pas à se servir du dictionnaire intégré de son traitement de texte. Il dit que ce n'est pas la première fois qu'il essaie et que ça marche jamais.

**NATURE (logiciel, matériel, réseau, méconnaissance) :**

**COMPLEXITÉ (courante, moyenne, complexe) :**

**URGENCE (oui/non) :**

**PROCÉDURE D'INTERVENTION :**