



Livret d'accueil

ICT-214 – Instruire les utilisateurs dans leur comportement avec des moyens informatiques

214_04_20_Th_Livret_accueil.pptx

JBL 06.04.2022 d'après MAG-MD

La première page du livret d'accueil



- Pourquoi est-elle importante ?
- On n'a qu'une seule fois l'occasion de faire une bonne première impression.
- Le nouvel employé a besoin des informations « vitales ».
- Il n'a pas le temps de lire un pavé.
- Cela démontre qu'il est le bienvenu.
- Cela démontre le professionnalisme du Service Informatique.
- Gain de temps pour le nouvel employé, ses collègues et pour vous et le Service Desk.



Le contenu

- Quelles sont les informations qu'un nouvel employé devrait recevoir le premier jour ? Je vous écoute...
- Numéro du poste de travail,
- Login,
- Mot de passe temporaire,
- Numéro de téléphone direct,
- Comment contacter l'assistance technique,
- Quand il recevra une formation initiale,
- Quand il recevra un document de prise en main complet.



Pourquoi le Service Desk est un point clé ?



- **Coût d'un Help Desk** : 1 à 3% du coût total de possession (TCO) du poste de travail.
- **Coût de résolution d'incident par l'utilisateur** : de 3 à 5 fois le coût de traitement au Help Desk.
- **Temps « d'errance »** (improductif) dans l'usage des moyens informatiques en entreprise : jusqu'à 9% de la masse salariale totale (20 fois le coût du Help Desk).
- **Coût de traitement** d'un incident au niveau 2 : de 5 à 9 fois le coût de traitement au niveau 1.
- **Un utilisateur insatisfait** en parle en moyenne à 13 personnes de son entourage direct.
- **96% des utilisateurs insatisfaits** ne le disent pas directement au responsable de l'insatisfaction.

Le 1^{er} jour d'un nouvel employé



- Au minimum, le poste informatique du nouveau collaborateur et son compte devraient être prêts à son arrivée et un document de 1 page doit lui être remis avec les informations citées dans cette présentation.
- Suivant les choix de l'entreprise, ce sera un document indépendant, ou bien la première page du document de prise en main ou du livret d'accueil.
- Remarque: un poste et un compte prêts signifie que tout a été testé !

Mise en pratique



- [Exercice :](#)
- [214 04 21 Ex Livret accueil.docx](#)