|  |  |
| --- | --- |
| Chapitre 1  Exercices |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Mise au courant des utilisateurs** | **Assistance aux utilisateurs en cas de problème** |
| **Objectif** | Préventif | Curatif |
| *Explication* | *Un utilisateur bien au courant aura moins de problèmes. Une bonne formation augmente la productivité et baisse le taux de pannes.* | *On répond à un problème de l’utilisateur.* |
| **Planification** | Planifié | Impossible à planifier |
| *Explication* | *On peut connaître à l’avance les dates de formation, se faire remplacer ou organiser un tournus.* | *Si l’on connaissait les problèmes à l’avance, on les éviterait.* |
| **Préparation** | Préparé à l’avance | On ne connaît pas le problème à l’avance |
| *Explication* | *Les documents sont prêts, le rendez-vous est fixé.* | *Et donc on ne sait pas quelles ressources seront nécessaires pour le résoudre* |
| **Support visuel** | Support visuel | Pas nécessaire de support visuel |
| *Explication* | *On peut préparer des supports visuels de qualité* | *Pour expliquer à l’utilisateur la source du problème, si aucun document n’existe, if faudra s’armer d’un papier et d’un crayon* |
| **Urgence** | Pas d’urgence vitale | Urgent ou pas, suivant l’impact |
| *Explication* | *C’est un processus rodé, efficace, qui pourrait être retardé si nécessaire sans impact catastrophiques à court terme* | *Si l’utilisateur est bloqué dans sa tâche pour servir le client de l’entreprise, lui prêter assistance devient urgents* |
| **Durée** | Durée prévue | Durée imprévisible |
| *Explication* | *Quand le processus est rôdé, vous maitriser le contenu de la durée* | *Par essence* |
| **Ambiance** | *Ambiance détendu et positive* | Ambiance parfois tendue |
| *Explication* | *Il n’y a pas de facteur d’urgence, les participants ont le temps. Si vous aveu illustré votre propos et ajouté une touche d’humour cela peut être un bon moment pour faire alliance avec les utilisateurs. Faires aussi connaissance.* | *La frustration de l’utilisateur, l’inquiétude de l’informaticien, la pression et l’urgence… peuvent amener une tension et une nervosité peu favorable. Soyez aimable, positif, constructif : pas si facile* |
| **Motivation** | Motivation de l’utilisateur | Manque de motivation de l’utilisateur |
| *Explication* | *L’utilisateur vient pour apprendre quelque chose de l’entreprise et de son fonctionnement.* | *L’utilisateur a autre chose à faire.* |
| **AUTRE** |  |  |
| *Explication* |  |  |