|  |  |
| --- | --- |
| 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 peut pas connaître 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 |  |
| *Explication* | *On peut préparer des supports visuels de qualité.* | *Pour expliquer à l’utilisateur la source du problème, si aucun document n’existe, il faudra s’armer d’un papier et d’un crayon. (Si si… !)* |
| **Urgence** | Pas d’urgence vitale | Urgent ou pas, suivant l’impact |
| *Explication* | *C’est un processus rode, efficace, qui pourrait être retardé si nécessaire sans impact catastrophique à court termes* | *Si l’utilisateur est bloqué dans sa tâche pour servir le client de l’entreprise, lui prêter assistance devient urgent.* |
| **Durée** | Durée prévue | Durée imprévisible |
| *Explication* | *Quand le processus est rôdé, vous maîtrisez le contenu et la durée.* | *Par essence.* |
| **Ambiance** | Ambiance détendue et positive | Ambiance parfois tendue |
| *Explication* | *Il n’y pas de facteur d’urgence, les participants on le temps. Si vous avez illustré votre propos et ajouté une touche d’humour cela peut être un bon moment pour faire alliance avec les utilisateurs. Faites aussi connaissance.* | *La frustration de l’utilisateur, l’inquiétude de l’informaticien, la pression, 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* |  |  |