
TC 7 - Support technique et assistance aux utilisateurs

Introduction :

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est une collection de bonnes pratiques de gestion des systèmes d'information. Cette bibliothèque a été créée en 1980 par le ministère du commerce britannique et est actuellement disponible en version 4. Dans le cadre de la gestion des incidents, ITIL définit les termes "incident" et "problème".



Gestion des incidents :

Selon ITIL, un incident est un événement unique non planifié qui provoque une interruption de service. Les employés d'astreinte travaillent à surmonter ces incidents le plus rapidement et le plus exhaustivement possible. En revanche, un problème est une cause ou une cause potentielle d'un ou plusieurs incidents. Un problème peut provoquer un ou plusieurs incidents, tandis qu'un incident peut avoir comme cause un ou plusieurs problèmes.

Service Desk :

Le Service Desk est un service informatique orienté vers le client qui est le plus adapté pour transmettre facilement et au bon moment des informations aux utilisateurs. Les tâches principales du Service Desk sont la réception et l'enregistrement de tous les appels des utilisateurs, la fourniture d'un premier niveau de résolution, le transfert au deuxième niveau et l'alerte au management lorsque cela est nécessaire, la tenue des utilisateurs informés sur l'état d'avancement de leurs demandes, la gestion du processus de résolution des incidents et le suivi des incidents de leur appréciation initiale jusqu'à leur résolution finale, le support à la réalisation des changements informatiques et à la gestion des problèmes, la restauration rapide des services dédiés aux utilisateurs avec le minimum d'impact sur les activités métier de l'entreprise, la fourniture d'informations pertinentes et utiles au management informatique (tableaux de bord, statistiques, dysfonctionnements) et la garantie de la satisfaction des utilisateurs en fournissant un service orienté clients.



Un incident :

- est un événement isolé imprévu ;
- entraîne une interruption imprévue ;
- se résout rapidement en temps réel.

Service d'assistance :

Le service d'assistance permet de découvrir, examiner ou éliminer les problèmes courants dans l'environnement informatique d'une entreprise. Les services d'assistance sont souvent préparés pour répondre aux questions les plus fréquentes et traiter les appels les plus difficiles. Les utilisateurs peuvent signaler leur problème, créant ainsi un ticket contenant leurs coordonnées. Le service d'assistance travaille donc avec la gestion des tickets.

Niveaux de support informatique :

Il existe 3 niveaux de support informatique :

Niveau 1 : résolution de pannes ou d'incidents, et accompagnement des utilisateurs.

Niveau 2 : traitement des problèmes à l'origine des incidents.

Niveau 3 : expertise par domaine de compétences et solutions techniques.

Résolution au premier contact :

La résolution au premier contact est une capacité du centre de contacts à résoudre le problème d'un client dès la première demande.

Profils de poste dans le Service Desk :

Le profil de poste que l'on rencontre dans un Service Desk est un Helpdesk. Il y a différents postes dans le Helpdesk qui sont :

Techniciens supports

Hotliner

Assistance téléphonique

Expert système

Expert support

Expert technique

Qualités essentielles pour les collaborateurs du Service Desk :

Les qualités essentielles pour les collaborateurs du Service Desk sont : le sens du service, la motivation