



DOCUMENTS ASSOCIES A L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

Sommaire

Analyse du problème pour en déduire la démarche à suivre	3
Création de ticket pour l'assistance aux utilisateurs	3
Prise des données lors des bugs rencontrés au lancement du logiciel ANAEL6	5

Analyse du problème pour en déduire la démarche à suivre

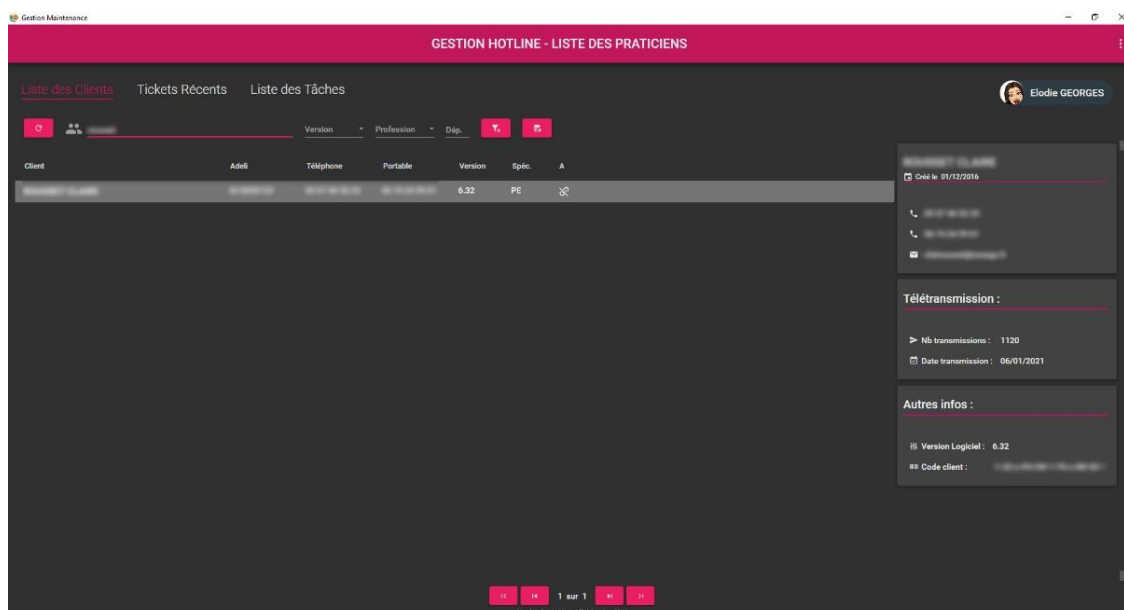
Nos utilisateurs rencontrent des problèmes plus ou moins graves chaque jour. Pour y remédier, soit nous les contactons directement par téléphone ou si cela est possible, nous leur répondons par ticket/mail. Pour les petits problèmes où nous n'avons pas vraiment besoin d'intervenir, nous envoyons de la documentation ou un ticket avec toutes les explications comme nous allons le voir dans la suite du document. Pour les problèmes plus importants, nous appelons le client et prenons la main chez lui pour régler le souci.

Création de ticket pour l'assistance aux utilisateurs

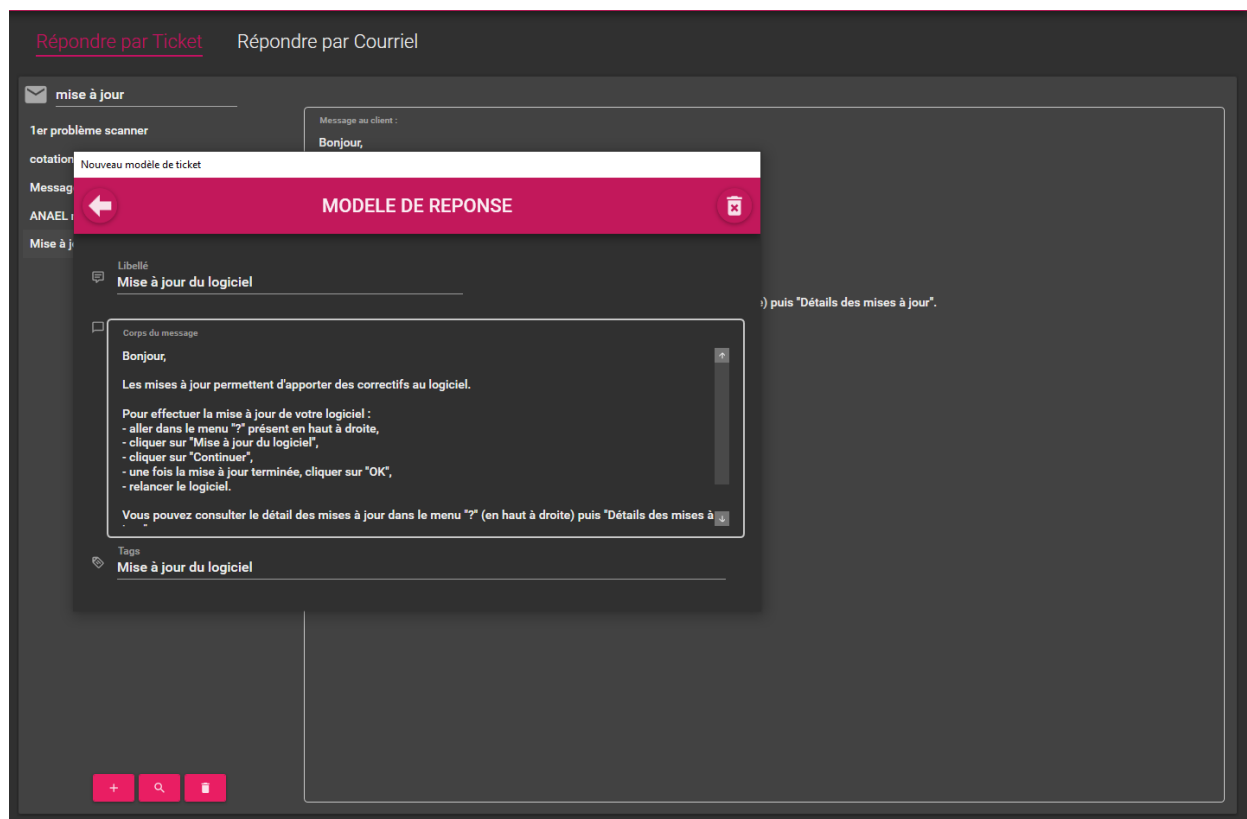
Etape 1 : nous recevons le ticket du client par mail. Chaque mail est attribué à un collègue de maintenance.



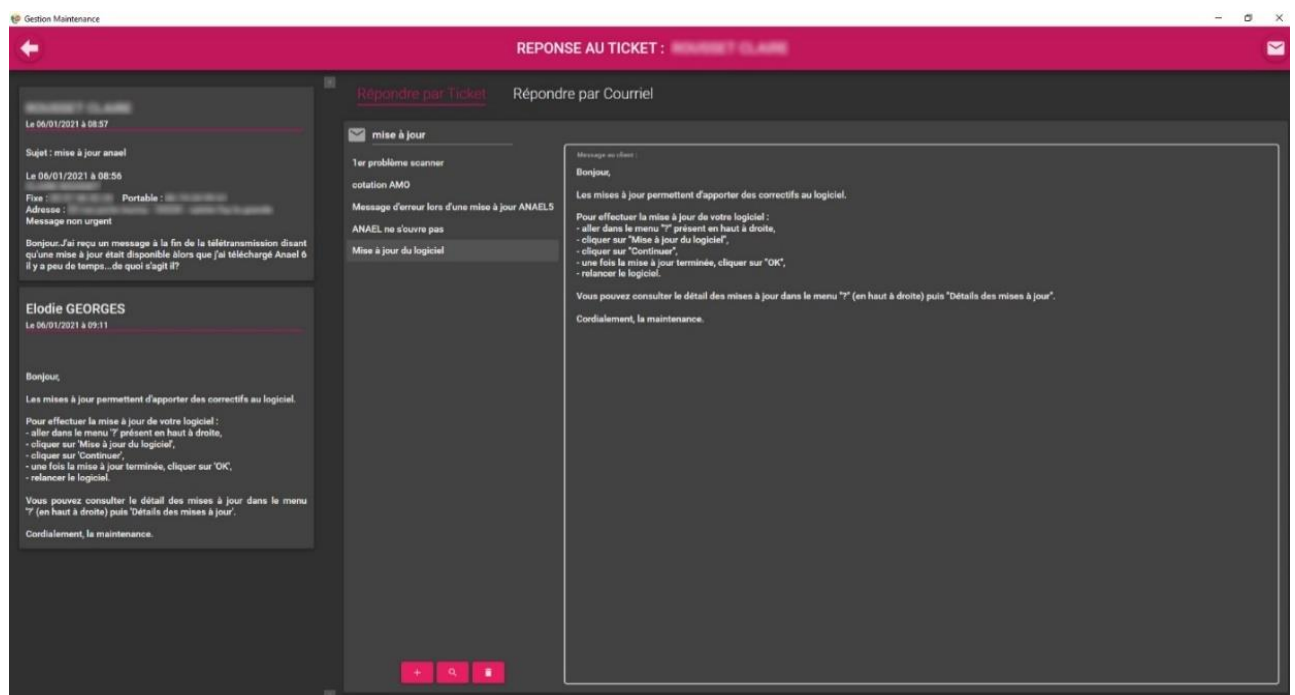
Etape 2 : Pour répondre à nos clients par ticket, nous nous rendons dans notre outil de gestion hotline. Nous saisissons le nom de la personne et nous cliquons dessus.



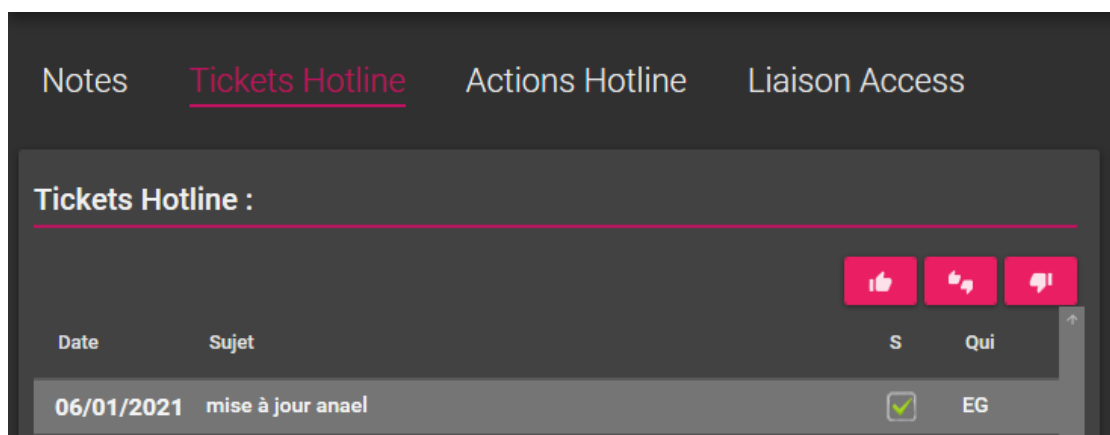
Etape 3 : Nous pouvons répondre aux clients par des tickets, soit en le créant car il n'existe pas, soit en le sélectionnant dans la liste. Comme nous pouvons le voir ici, j'ai créé un ticket pour expliquer les étapes à suivre pour effectuer les mises à jour du logiciel.



Etape 4 : Puis je l'ai sélectionné et envoyé par la petite enveloppe qui se trouve en haut à droite de la page. En bas à gauche, nous pouvons voir qu'il s'est bien envoyé.

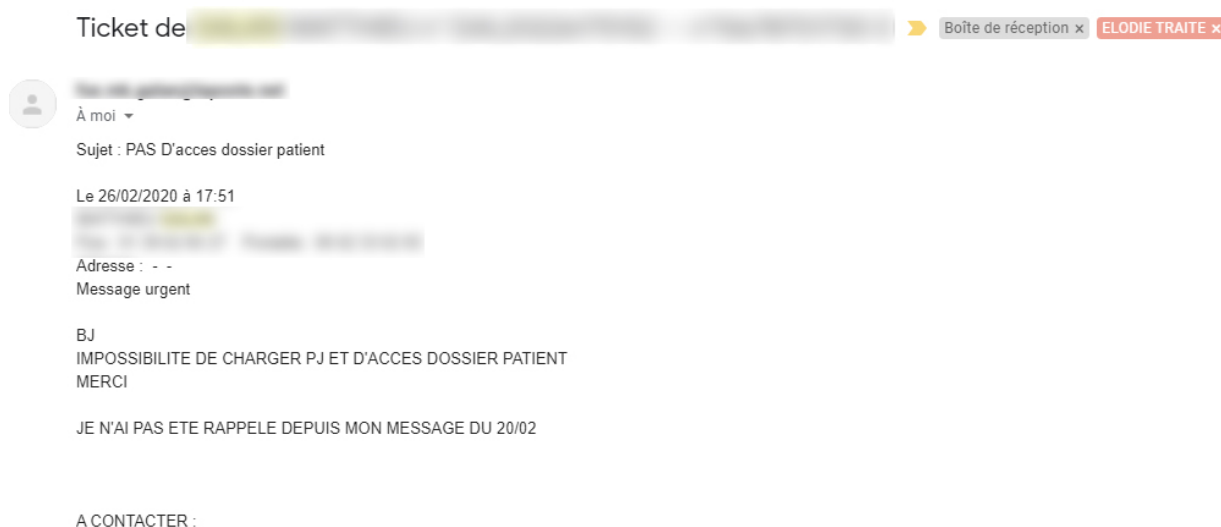


Etape 5 : je sélectionne le pouce bleu pour confirmer que je l'ai bien traité. Celui-ci devient donc une coche verte.

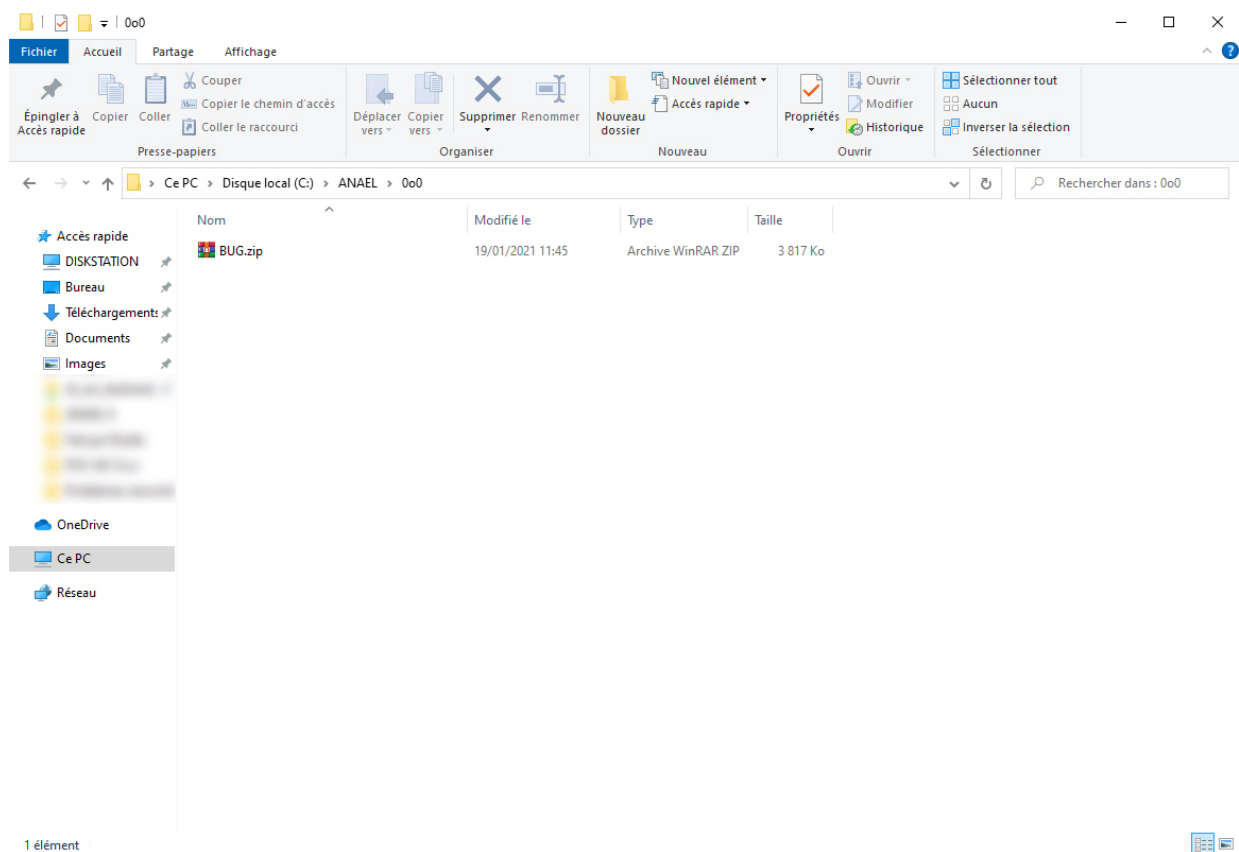


Prise des données lors des bugs rencontrés au lancement du logiciel ANAEL6

Etape 1 : Contacter le client par téléphone et prendre la main à distance par Teamviewer.



Etape 2 : Demander au client de nous montrer où se produit les différents bugs puis prendre les bases de données du praticien pour que le développeur puisse régler le bug.



Etape 3 : Transférer le fichier compressé sur mon ordinateur, puis le déposer dans le partage du développeur avec le fichier récapitulant les bugs rencontrés.

