



IT Essentials : Matériel et logiciel informatique version 5.0

Chapitre 11: Le Professionnel de l'IT



Speaker

Cisco | Networking Academy®
Mind Wide Open™

Objectifs

- 11.1 Expliquer le lien entre les compétences en communication et le dépannage
- 11.1 Décrire les compétences en communication, dépannage et comportement professionnel
- 11.2 Considérations éthiques et juridique dans le secteur de l'IT
- 11.3 Décrire un centre d'appel/support professionnel et responsabilité des techniciens

Introduction

- Pour un dépannage, la communication avec le client est aussi importante que les connaissances en informatique.
- Apprendrez à être aussi à l'aise pour communiquer que pour utiliser un tournevis.



Communication et dépannage

- Un technicien compétent qui sait communiquer est toujours recherché sur le marché du travail.
 - À mesure que vos connaissances dans les domaines du matériel, des logiciels et des systèmes d'exploitation s'étendent, votre aptitude à diagnostiquer et à résoudre rapidement un problème s'améliore.
- établissez un bon rapport avec le client, celui-ci se détendra un peu et vous fournira alors plus facilement les informations dont vous avez besoin pour déterminer la cause du problème, puis pour le résoudre.
- En tant que technicien, vous avez également accès à plusieurs outils de communication et de recherche. Ceux-ci peuvent être utilisés pour recueillir des informations lors de la procédure de dépannage

Ressources du technicien

Ressources du technicien

- Expérience personnelle
- Scripts
- Sites Web
- Moteurs de recherche
- FAQ en ligne
- Collègues
- Prestataires de services d'assistance
- Outils de diagnostic et de réparation
- Manuels des fabricants
- E-mail

Communication et Professionnalisme

- Votre professionnalisme et de bonnes techniques de communication améliorent votre crédibilité.
- Les techniciens compétents contrôlent leurs réactions et leurs émotions d'un appel à un autre.

La règle à suivre :

un nouveau client implique un nouveau départ.

Exercice: 11.1.1.3



Identification du problème

- **Connaître** : appelez votre client par son nom.
- **Établir le contact** : soyez concis afin d'établir le contact avec le client.
- **Comprendre** : déterminez le niveau de connaissances informatiques du client afin de pouvoir communiquer efficacement.
- Développez vos compétences d'écoute active. Laissez le client exprimer tout ce qu'il a à dire **sans l'interrompre**.
- La paraphrase est une bonne méthode pour clarifier le problème.
- Posez des questions fermées, ciblées, basées sur les informations dont vous disposez déjà **s'il y a lieu..**
- Utilisez toutes les informations que vous avez recueillies pour remplir un bon de travail.

Mise en attente et transfert d'appel



Comment mettre un client en attente

À faire

- Laisser le client finir de parler.
- Expliquer au client que vous devez le mettre en attente et pourquoi.
- Demander au client s'il est d'accord pour être mis en attente.
- Une fois que le client a accepté, dire au client que cela ne durera qu'un instant.

À éviter

- Interrompre le client.
- Mettre le client en attente sans le prévenir.
- Mettre le client en attente sans explication et sans lui demander son avis.

Exercice : 11.1.2.3 - mettre un client en attente

Mise en attente et transfert d'appel

Comment transférer un appel

À faire

- Laisser le client finir ses explications.
- Expliquer que vous devez transférer l'appel et dire au client à qui et pourquoi.
- Dire au client vers quel poste l'appel va être transféré (par exemple, le n° 142).
- Demander au client s'il est d'accord pour que l'appel soit transféré immédiatement.
- Une fois que le client a donné son accord, transférer l'appel.
- Dire au nouveau technicien en charge de l'appel qui vous êtes, le numéro de dossier et le nom du client.

À éviter

- Interrompre le client.
- Transférer l'appel sans prévenir le client.
- Transférer l'appel sans expliquer pourquoi et sans demander l'avis du client.
- Transférer l'appel sans en informer le technicien concerné.



Exercice : 11.1.2.4 - Transférer un appel

Types de clients difficiles

Reconnaître rapidement les traits d'un client afin d'adapter la gestion de l'appel.

- **Client bavard:** Pendant l'appel, le client bavard parle de tout sauf de son problème. C'est souvent pour lui l'occasion d'être en contact avec quelqu'un. Il peut être difficile de le recentrer sur le problème en question.
- **Client impoli:** Un client impoli se plaint et fait souvent des commentaires désobligeants sur le produit, le service et le technicien. Il se montre parfois insultant, peu coopératif et s'irrite facilement.
- **Client en colère:** Un client en colère parle fort et essaie souvent de couper la parole au technicien. Les clients en colère sont souvent frustrés d'avoir un problème et contrariés de devoir appeler quelqu'un pour le résoudre.
- **Client expérimenté:** Un client expérimenté souhaite parler à un technicien aussi expérimenté que lui. En général, il essaie de contrôler l'appel et ne veut pas parler à un technicien de niveau 1.
- **Client inexpérimenté:** Un client inexpérimenté éprouve des difficultés à décrire le problème. En général, ces clients ne sont pas capables de suivre des instructions correctement ni de communiquer les erreurs qu'ils rencontrent.

Respect de la nétiquette

- Être aimable et poli.
- Commencer chaque e-mail ou discussion par une salutation appropriée.
- Ne pas faire suivre des « chaînes » par e-mail.
- Ne pas lancer une « flamewar » ni y répondre.
- Utiliser la casse appropriée. **LES LETTRES MAJUSCULES SONT INTERPRÉTÉES COMME DES CRIS.**
- Vérifier la grammaire et l'orthographe avant d'envoyer un message.
- Prendre en considération le temps dont dispose son interlocuteur
- Partager son expertise
- Respecter la vie privée des autres
- Se montrer compréhensif vis-à-vis des erreurs des autres
- Agir de façon éthique.
- Ne jamais écrire quelque chose que vous ne diriez pas en face au destinataire.

Ergonomie de la station de travail

- Assurez-vous que votre espace de travail est bien organisé.
- Placez votre casque et votre téléphone de telle façon qu'ils soient faciles à atteindre et à utiliser.
- Réglez votre chaise à une hauteur confortable.
- Inclinez votre écran de façon à ne pas avoir à baisser ni lever la tête. .
- Veillez également à ce que la position du clavier et de la souris soit confortable pour vous.
- Réduisez les distractions extérieures, comme le bruit.
- **Gestion du temps**
- **Gestion du stress**

Méthodes pour se détendre

- Se détendre grâce à la respiration : inspirer, bloquer la respiration, expirer.
- Écouter des sons apaisants.
- Se masser les tempes.
- Faire une pause : marchez un peu ou montez des escaliers.
- Prendre un en-cas, de préférence à base de protéines.
- Planifier son week-end.
- Éviter les stimulants comme le café, les sodas ou le chocolat. Tous les produits contenant de la caféine peuvent augmenter le stress.

Respect des accords de niveau de service (SLA)

- Contrat définissant les exigences en matière de niveau d'assistance et de service entre une organisation et le fournisseur de services..
- Un SLA est un accord légal contenant les responsabilités de toutes les parties concernées Tel:
 - **Temps de reponse, la maintenance, les équipements et logiciels couverts, lieu, disponibilité, coût, pénalités etc..**

Accord de niveau de service

4.2.4 SUIVI DU SERVICE

Le présent accord de niveau de service définit les obligations du fournisseur de services en matière de suivi du service. Le fournisseur de services s'engage à fournir un service de qualité et à respecter les délais de réponse et de résolution des incidents.

4.2.5 CONTINGENCE

Le présent accord de niveau de service définit les obligations du fournisseur de services en matière de contingence. Le fournisseur de services s'engage à fournir un service de qualité et à respecter les délais de réponse et de résolution des incidents.

4.2.6 FENÊTRES DE MAINTENANCE

Le présent accord de niveau de service définit les obligations du fournisseur de services en matière de fenêtres de maintenance. Le fournisseur de services s'engage à fournir un service de qualité et à respecter les délais de réponse et de résolution des incidents.

Service	Disponibilité	Temps de réponse	Temps de résolution
Service 1	99,99%	1 heure	4 heures
Service 2	99,9%	2 heures	8 heures

Garantie de temps de réponse

Le présent accord de niveau de service définit les obligations du fournisseur de services en matière de garantie de temps de réponse. Le fournisseur de services s'engage à fournir un service de qualité et à respecter les délais de réponse et de résolution des incidents.

Les problèmes non pris en compte dans le document SLA peuvent bénéficier d'un geste commercial

Respect du règlement de l'entreprise

vous devez connaître toutes les règles de l'entreprise relatives aux appels des clients.

- Durée maximale de l'appel
- Durée maximale de l'appel dans la file
- Nombre d'appels par jour
- Règles de transfert des appels
- Les promesses aux clients
- Quand respecter le SLA
- et quand transférer à la direction
- **Règles relatives aux employés des centres d'appels**
- **Satisfaction de la clientèle**



Considérations éthiques dans le secteur de l'IT

- Vous devez toujours respecter vos clients, ainsi que leurs biens. Cela comprend par exemple les **ordinateurs** et les **écrans**, mais également toutes les informations et **données accessibles**:
 - Les e-mails
 - Les listes de numéros de téléphone
 - Les données ou enregistrements présents sur l'ordinateur
 - Les informations, données ou fichiers imprimés laissés sur un bureau
- Avant d'accéder aux comptes d'un ordinateur, y compris le compte administrateur, vous devez demander l'autorisation du client.
- Le fait de divulguer les informations d'un client à un tiers est contraire à l'éthique et cela peut aussi être illégal.
- N'envoyez pas de messages non sollicités à un client. N'envoyez pas de publipostages non sollicités ni de chaînes à un client. N'envoyez jamais d'e-mails falsifiés ou anonymes..

Considérations juridiques dans le secteur de l'IT

- Les actions telles que celles décrites ci-dessous sont généralement considérées comme illégales.
 - Il est interdit de modifier les configurations matérielles ou logicielles d'un système sans l'autorisation du client.
 - Il est interdit d'accéder sans autorisation aux comptes, fichiers privés ou e-mails d'un client ou de ses collègues.
 - Respectez les copyrights et les licences logicielles lorsque vous installez, copiez ou partagez du contenu numérique (notamment un logiciel, de la musique, du texte, des images, et de la vidéo).
 - Il est interdit d'utiliser les ressources informatiques de l'entreprise d'un client à des fins commerciales.
 - Il est interdit de mettre les ressources informatiques d'un client à la disposition d'utilisateurs non autorisés.
 - Il est interdit d'utiliser sciemment les ressources informatiques de l'entreprise d'un client pour des activités illégales. **[l'obscénité, la pornographie infantile, les menaces, le harcèlement, la violation du droit d'auteur]**.
 - Il est interdit de divulguer des informations sensibles sur le client.

Rafraîchissement Mémoire – Chapitre 11

1. Définir: client bavard, client expérimenté, netiquette, SLA, ergonomie, stress, données confidentiels, action illégal, geste commercial, flamewar
2. Quel rapport existe-t-il entre les compétences en communication et en dépannage chez un technicien?
3. En quoi consiste le transfert d'appel? Enumérez 4 règles à observer avant tout transfert.
4. En quoi consiste le mise en attente? Pour quel raison peut être emmené à mettre un client en attente? Citer 4 règles à observer s'il vous arrivait de le faire.
5. Enumérez 3 règles pour chacun des cas suivant (gestion du bureau, gestion du temps, gestion du stress)
6. Enumérez quatre types de données confidentiels que vous pouvez trouver dans l'ordinateur d'un client. Citez 5 actions illégales à ne jamais entreprendre avec de telle information.
7. Enumérez 5 points important sur lesquels porte généralement un ANS/SLA.
8. En quoi est-il important de connaître le règlement intérieur de l'entreprise? Citer 5 règles pour un centre d'appels.
9. Citez 6 règles de la netiquettes à observer lorsque vous communiquer avec vos clients ou d'autres internautes.
10. A quoi renvoie généralement les caractères majuscules dans un email/conversation instantané?
11. Quelles différences faites vous entre un client impoli et un client en colère? Comment d'après vous se comporter devant de tels clients?
12. Comment vous prendre avec un client pour l'emmener à vous fournir le maximum d'information dont vous avez besoin pour identifier son problème.

Recherche de preuves informatiques

- **Les données des systèmes**, réseaux informatiques, communications sans fil et périphériques de stockage peuvent être collectées et analysées dans le cadre d'une enquête criminelle..
- L'utilisation illégale d'un réseau ou un d'un ordinateur peut inclure :
 - L'usurpation d'identité
 - L'utilisation d'un ordinateur pour vendre des contrefaçons
 - L'utilisation de logiciels piratés sur un ordinateur ou un réseau
 - L'utilisation d'un ordinateur ou d'un réseau pour créer et vendre des copies illégales de produits protégés par des droits d'auteur
 - La pornographie
- Deux types de données sont collectées dans le cadre d'une enquête:
 - **Données permanentes** : données stockées sur un lecteur local, par exemple un disque dur interne ou externe, ou un disque optique.
 - **Données volatiles** : la mémoire vive, le cache et les registres contiennent des données volatiles..

La cybercriminalité

- **La cibercriminalité** un terme qui décrit la loi internationale, continentales, nationale et régionale relative au secteur de l'informatique.
- Cyber law explain the circumstances under which data (evidence) can be collected from computers, data storage devices, networks, and wireless communications
- Les professionnels de l'IT doivent les connaître pour comprendre leurs responsabilités en cas de cybercriminalité.
- Au cameroun la loi sur la cybercriminalité prévois:
 - Voir le site: **<http://www.antic.cm>**
 - ++++++
 - ++++++
- La « **première intervention** » fait référence aux procédures officielles appliquées par les personnes habilitées à collecter des preuves. Les administrateurs système, tout comme les forces de l'ordre, sont généralement les premiers à intervenir sur les lieux.



Documentation et chaîne de responsabilité

- Si vous découvrez des activités illégales sur un ordinateur ou un réseau que vous utilisez, répertoriez au moins les informations suivantes :
 - Raison initiale de l'utilisation de l'ordinateur ou du réseau
 - Date et heure
 - Périphériques connectés à l'ordinateur
 - Toutes les connexions réseau
 - Emplacement physique de l'ordinateur
 - Fichiers illégaux trouvés
 - Activité illégale constatée (ou suspectée)
 - Procédures utilisées sur l'ordinateur ou sur le réseau
- **Chaîne de responsabilité** - Pour qu'une preuve soit recevable, elle doit être authentique. Un administrateur système peut avoir à témoigner à propos d'une preuve. Il doit également pouvoir prouver la méthode selon laquelle cette preuve a été recueillie, où elle a été stockée et qui y a accédé entre le moment où elle a été trouvée et le début de la procédure judiciaire.

Centres d'appels

- L'environnement d'un centre d'appels est généralement très professionnel, avec un rythme rapide.
- Les clients appellent pour obtenir de l'aide à propos d'un problème informatique.
- Généralement, ces appels sont affichés sur un tableau de bord
- Les techniciens de niveau 1 y répondent dans l'ordre.
 - Tous les ordinateurs d'un centre d'appels contiennent un logiciel de centre d'assistance. Celui-ci permet aux techniciens de gérer de nombreux aspects de leur travail..



Responsabilités d'un technicien de niveau 1

- Recueillir des informations pertinentes auprès du client.
- Il doit saisir toutes ces informations dans le dossier ou dans le bon de travail.

Liste de contrôle des informations

- Coordonnées
- Quel est le fabricant et quel est le modèle de l'ordinateur ?
- Quel système d'exploitation l'ordinateur utilise-t-il ?
- L'ordinateur est-il relié à une prise murale ou fonctionne-t-il sur batterie ?
- L'ordinateur est-il connecté à un réseau ? Si oui, est-ce une connexion avec ou sans fil ?
- Une application précise était-elle utilisée lorsque le problème est survenu ?
- De nouvelles mises à jour ou de nouveaux pilotes ont-ils été installés récemment ? Si oui, lesquels ?
- Description du problème
- Priorité du problème

Responsabilités d'un technicien de niveau 2

- Possède habituellement plus de connaissances techniques qu'un technicien de niveau 1.
- Doit avoir Travaillé pour l'entreprise depuis plus longtemps.
- Reçoit le bon de travail d'un technicien de niveau 1.
- appelle le client pour lui poser des questions complémentaires et résoudre son problème.
- Ils peuvent utiliser des logiciels d'accès à distance pour se connecter à l'ordinateur du client.

Résumé

- Pour réussir en tant que technicien, vous devez utiliser de bonnes techniques de communication avec vos clients et vos collègues. Ces compétences sont aussi importantes que l'expertise technique.
- Vous devez toujours vous conduire de façon professionnelle envers vos clients et vos collègues. Cela augmente la confiance du client et améliore votre crédibilité. Vous devez également apprendre à reconnaître les signes classiques d'un client difficile et savoir ce qu'il faut faire et ne pas faire dans cette situation.
- Il existe quelques techniques que vous pouvez utiliser pour faire en sorte que le client difficile reste concentré sur le problème pendant l'appel. Tout d'abord, vous devez rester calme et poser des questions pertinentes de façon appropriée. Cela vous permet de garder le contrôle de l'appel.
- Il existe deux façons de mettre un client en attente ou de le transférer à un autre technicien : une bonne et une mauvaise. Apprenez la bonne méthode et utilisez-la en toutes circonstances. Si vous n'effectuez pas correctement ces opérations, vous risquez de dégrader la relation de votre entreprise avec ses clients.

Résumé - suite

- La nétiquette est un ensemble de règles à respecter lorsque vous communiquez au moyen d'e-mails, de SMS, de messagerie instantanée ou de blogs.
- Vous devez comprendre et respecter l'accord de niveau de service (SLA) de votre client. Si un problème n'est pas prévu dans ce contrat, vous devez trouver une façon positive d'expliquer au client comment vous pouvez l'aider, plutôt que lui dire ce que vous ne pouvez pas faire. Dans certaines circonstances, vous pouvez décider de transmettre le bon de travail à la direction.
- Vous devez respecter, en plus du SLA, la politique de l'entreprise. Celle-ci définit, entre autres, comment établir la priorité des appels, quand et comment transmettre un appel à la direction, et quand faire des pauses ou aller déjeuner.
- Le travail d'un technicien informatique est stressant. Vous rencontrez rarement un client pour qui tout va bien. Vous pouvez réduire partiellement votre stress en organisant votre station de travail de la façon la plus ergonomique possible. Vous devez appliquer chaque jour des techniques de gestion du stress et du temps.

Résumé - fin

- Le travail dans le secteur de l'informatique comporte des aspects éthiques et légaux. Vous devez avoir connaissance des pratiques et des politiques de votre entreprise.
- La « recherche de preuves informatiques » fait référence à la collecte et à l'analyse des données sur des systèmes informatiques, des réseaux, des communications sans fil et des périphériques de stockage.
- Les lois sur la cybercriminalité établissent les circonstances dans lesquelles les données (preuves) peuvent être collectées sur des ordinateurs, des périphériques de stockage, des réseaux ou des communications sans fil. La « première intervention » fait référence aux procédures officielles appliquées par les personnes habilitées à collecter des preuves.
- Même si vous n'êtes ni administrateur système ni expert en recherche de preuves informatiques, prenez l'habitude de documenter en détail les tâches que vous effectuez. La capacité à prouver comment les données ont été collectées et où elles ont été stockées entre la collecte et la procédure judiciaire est appelée chaîne de responsabilité.
- Un centre d'appels est un environnement très dynamique. Les techniciens de niveau 1 et de niveau 2 ont des responsabilités spécifiques, qui peuvent varier légèrement d'un centre d'appels à l'autre.

