

# Installation web et support technique

Cours 19

# Plan du cours

- Retour sur le cours d'hier
- Soutien technique direct, indirect et référé
- Temps de travail pour la préparation de votre formation

# Retour sur le cours d'hier

- Erreurs fréquentes avec Wordpress (2 exemples)
- Observation des fichiers journaux d'IIS et de PHP

# Soutien technique - notions

- Contact humain
- L'utilisateur peut être frustré, en colère
  - Écouter
  - Montrer de la compréhension
  - Éprouver de l'empathie
  - Faire preuve d'assurance
- Clientèle difficile?

# Soutien technique direct

- On a un contact direct avec le « client »
- Souvent pour des raisons matérielles
- Code 18
- Formation particulière
- Certaines mises à jour logicielles ou modernisation d'équipement

# Soutien technique indirect

- Soutien téléphonique souvent
- La mode est au soutien à distance avec le bureau partagé ou tout autre outil de prise de contrôle à distance
- Un peu comme le partage d'écran dans Teams
- Dans Windows 10, on peut utiliser Assistance rapide



Assistance rapide  
Application


# Protocole de communication avec un client

- Être courtois... Bonjour! Puis-je avoir votre nom svp?
- Vous me téléphonez pour quelle raison aujourd'hui?
- Selon la nature de la situation, vous devrez poser des questions suffisantes pour bien cerner le problème et trouver la solution
- Un instant, je vérifie dans notre base de connaissance
- Je suis de retour, merci pour votre patience. J'ai peut-être une solution pour vous...
- Proposer d'accompagner le client pas à pas dans la solution, ou intervenir directement avec l'assistance rapide pour compléter la procédure.
- Je vais vous demander de démarrer l'outil assistance rapide. Voici mon code.
- Je vais vous demander de me donner le contrôle de l'ordinateur pour que je puisse compléter la procédure
- Voilà, la situation est résolue. Avez-vous d'autres questions pour moi aujourd'hui? Merci pour votre collaboration et bonne journée!

# Démonstration

Assistance rapide


L'Assistance rapide de Microsoft permet à deux personnes de partager un ordinateur par l'entremise d'une connexion à distance afin qu'une personne puisse résoudre les problèmes sur l'ordinateur d'une autre personne.

 **Obtenir de l'assistance**

Autorisez une personne de confiance à vous assister en prenant le contrôle de votre ordinateur. Veuillez entrer le code de sécurité à 6 chiffres qui vous a été fourni.

Code de l'assistant


Partager l'écran

 **Offrir de l'assistance**


Aidez quelqu'un par l'entremise d'une connexion à distance.


Aider une autre personne


Assistance rapide

 **Microsoft**

**Choisir un compte**

 Yannick Lepage  
yannick@kayenne.ca  
Connecté à Windows

 Yannick Lepage  
yannick.lepage@live.cegepgarneau.ca  
Connecté à Windows


 Utiliser un autre compte

Conditions d'utilisation Confidentialité et cookies

...

Assistance rapide

Connecté en tant que :

 **Yannick**  
yannick@kayenne.ca  
[Se connecter à l'aide d'un autre compte](#)

**Partager le code de sécurité**

La personne que vous aidez a besoin d'un code de sécurité pour vous autoriser à vous connecter à son appareil.

Code de sécurité : 584822  
Le code expire dans **09:40**.

Comment voulez-vous transmettre ces informations?

[Copier vers le Presse-papiers](#)

[Envoyer le courriel](#)

[Fournir les instructions](#)



# Dans tous les cas

- Suivi auprès de l'utilisateur
- Documentation de la solution
- Tenir un registre des interventions

# À vous de jouer!

- En équipe de deux : une personne demande du soutien, l'autre y répond
- La personne en problème communique avec le ou la technicienne
- Le ou la technicienne pose les questions
- Le ou la technicienne propose l'assistance rapide et explique comment démarrer l'application
- Le ou la technicienne demande le contrôle à distance
- On termine la session
- On inverse les rôles

# Soutien technique indirect

- Gestion des tickets
- L'utilisateur passe par un guichet technique ou une centrale téléphonique pour déposer sa demande
- L'équipe technique reçoit la demande et l'attribue au personnel compétent
- L'équipe technique consigne le plus d'information possible pour permettre de trouver une solution
- L'équipe technique procède à distance, transmet une procédure, ou encore intervient lorsque l'utilisateur est absent lorsque possible

# Temps pour avancer votre projet de formation