

Assistance aux Utilisateurs

« Accompagnement dans la résolution de problèmes à distance »

Par Vasco Valadares Semana – En 2023-Actuel – Projet en Entreprise

Table des Matières

1. Introduction	3
2. Objectifs du Projet	3
3. Contexte et Enjeux	3
3.1 Contexte Professionnel.....	3
3.2 Enjeux Techniques et Organisationnels.....	3
4. Description et Déroulement du Projet.....	4
4.1 Processus d'Assistance.....	4
4.2 Principales Situations Traitée et Méthodologie	4
4.3 Suivi et Évaluation.....	5
5. Difficultés Rencontrées et Solutions Apportées.....	5
6. Enseignements et Perspectives d'Évolution	5
6.1 Enseignements Tirés	5
6.2 Perspectives d'Évolution.....	5
7. Conclusion.....	6

1. Introduction

Dans le cadre des services offerts par SabSystem pour les hôtels de luxe, l'Assistance aux Utilisateurs vise à accompagner les responsables techniques des établissements dans la résolution de problèmes techniques courants, directement à distance. Ce support est offert par le biais d'appels téléphoniques et de messages WhatsApp, permettant une intervention rapide et efficace pour assurer la continuité du service. Ce projet renforce la satisfaction des clients en offrant une assistance réactive et personnalisée.

2. Objectifs du Projet

- **Fournir un support à distance efficace** : Guider les utilisateurs par téléphone ou par messagerie pour identifier et résoudre les problèmes techniques courants ;
- **Optimiser la résolution de problèmes** : Apporter une réponse rapide et adaptée aux demandes sur des dysfonctionnements simples et récurrents ;
- **Améliorer la satisfaction client** : Assurer la continuité des services (télévision, Wifi, casting) en réduisant les temps d'intervention et en évitant des déplacements sur site lorsque cela n'est pas nécessaire.

3. Contexte et Enjeux

3.1 Contexte Professionnel

SabSystem, en tant qu'opérateur télécom pour les hôtels de luxe, déploie des solutions innovantes allant de l'installation des équipements (box, télévisions, etc.) à leur maintenance régulière. Dans ce contexte, l'assistance à distance s'inscrit comme un maillon essentiel pour garantir le bon fonctionnement des services offerts aux clients, tout en offrant une solution économique et rapide pour gérer les problèmes techniques.

3.2 Enjeux Techniques et Organisationnels

- **Réactivité** : Les problèmes tels que "La télé ne marche pas", "La télécommande ne contrôle pas la télé", "Je ne capte pas le wifi" ou "Je n'arrive pas à cast" nécessitent une intervention immédiate, le support à distance permet ainsi d'apporter des solutions en quelques minutes ;
- **Autonomie des utilisateurs** : En guidant les responsables techniques, cette tâche permet aux utilisateurs d'acquérir des compétences de base pour gérer eux-mêmes les incidents, réduisant ainsi la dépendance à un support technique récurrent ;
- **Communication efficace** : Utiliser différents canaux (appel, WhatsApp) et structurer des consignes claires permet d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes.

4. Description et Déroulement du Projet

4.1 Processus d'Assistance

Le service d'assistance repose sur plusieurs modes d'alerte et de contact :

- **Contact direct des utilisateurs** : Les responsables techniques des hôtels peuvent appeler ou envoyer un message via WhatsApp pour signaler un problème ;
- **Récapitulatif envoyé par le responsable** : Des rapports automatiques ou manuels sont transmis pour identifier les dysfonctionnements recensés ;
- **Détection proactive** : Lors de tests réguliers ou lors de visites d'inspection, des dysfonctionnements sont détectés et pris en charge.

4.2 Principales Situations Traitée et Méthodologie

- **« La télé ne marche pas »**
 - Vérification des branchements de tous les câbles (alimentation, HDMI, etc.) ;
 - Vérification de la configuration de la box télé et de la télévision ;
 - Consignes envoyées par WhatsApp pour confirmer que tous les branchements sont effectués correctement.
- **« La télécommande ne contrôle pas la télé »**
 - Conseils pour réaliser la procédure d'appairage entre la télécommande et la télévision ;
 - Vérification que le système de la télévision est bien en mode de réception compatible avec la télécommande ;
 - Guide étape par étape à travers un échange téléphonique ou via messages, selon la préférence de l'utilisateur.
- **« Je ne capte pas le wifi »**
 - Vérification que l'utilisateur est connecté à la bonne box et que le mot de passe utilisé est correct ;
 - Contrôle que la box est bien alimentée et que le dongle Wifi est présent et fonctionnel ;
 - Conseils pour redémarrer la box et vérifier la configuration réseau en direct.
- **« Je n'arrive pas à cast »**
 - Détermination de la présence et du branchement correct d'un Chromecast ;

- Vérification de l'activation du HDMI-CEC, afin d'assurer la communication entre le dispositif de casting et la télévision ;
- Vérification que l'utilisateur est connecté au bon réseau (réseau privé de la chambre vs réseau public de l'hôtel) ;
- Consignes claires envoyées par téléphone et messagerie pour résoudre le problème.

4.3 Suivi et Évaluation

- **Documentation des interventions** : Chaque intervention est documentée afin de garder une trace pour les problèmes récurrents et les solutions apportées.

5. Difficultés Rencontrées et Solutions Apportées

- **Diagnostic à distance** : Identifier la cause exacte d'un dysfonctionnement sans intervention physique s'avère parfois complexe, la solution a consisté à établir des procédures détaillées pour guider l'utilisateur à chaque étape ;
- **Communication et réactivité** : Assurer une communication efficace via différents canaux (téléphone, WhatsApp) nécessite une bonne coordination ;
- **Mise à jour régulière des consignes** : Étant donné la diversité des problèmes rencontrés, il a été essentiel de faire évoluer régulièrement la documentation d'assistance pour qu'elle reste pertinente et facile à comprendre.

6. Enseignements et Perspectives d'Évolution

6.1 Enseignements Tirés

- **Réactivité et efficacité** : Ce projet a mis en évidence l'importance d'une réponse rapide et adaptée pour satisfaire des clients exigeants dans le domaine de l'hôtellerie de luxe ;
- **Autonomisation des utilisateurs** : En fournissant des consignes claires, les responsables techniques ont pu gérer certains incidents de manière autonome, réduisant ainsi la fréquence des déplacements et interventions complexes.

6.2 Perspectives d'Évolution

- **Déploiement d'outils de support interactif** : Envisager le développement d'un chatbot ou d'une application dédiée qui centralise les consignes de dépannage et assure une assistance instantanée ;

- **Formation continue** : Organiser régulièrement des sessions de formation pour les responsables techniques afin de les familiariser avec les procédures de dépannage ;
- **Optimisation de la documentation** : Continuer à enrichir la base documentaire avec des tutoriels vidéo, des guides interactifs et des FAQ pour faciliter la résolution des problèmes à distance ;
- **Demande de Feedback** : Commencer à demander des retours aux utilisateurs pour savoir comment ils se sont sentis au niveau de la facilité à suivre les consignes proposées ;
- **Base de données de Problèmes** : Inscrire chaque contact dans une base de données avec le type de problèmes pour pouvoir avoir des statistiques (ex : à quelle fréquence un hôtel a tels problèmes et à quelle fréquence il sollicite le support à distance).

7. Conclusion

L'Assistance aux Utilisateurs constitue un élément clé dans la stratégie de service de SabSystem pour les hôtels de luxe. En guidant les responsables techniques via des appels téléphoniques et des échanges WhatsApp, nous assurons une résolution rapide et efficace des problèmes récurrents, garantissant ainsi un haut niveau de qualité de service.

L'expérience acquise et les retours positifs confirment l'utilité de ce support, ouvrant la voie à de nouvelles évolutions pour enrichir et automatiser davantage le processus d'assistance.