



DECOUVREZ UN EXEMPLE DE GUIDE DE L'UTILISATEUR BUREAUTIQUE ET TELEPHONIQUE

COMMENT APPELER L'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS (HOTLINE)

L'ACCES AU SOUTIEN UTILISATEURS (LA CHAINE DE SOUTIEN)

1) Les principales questions à se poser avant d'appeler l'assistance

1-1) Que se passe-t-il?

☞ **Mon écran est noir**

Ai-je pensé à :

- vérifier si les câbles sont branchés à l'alimentation électrique
- vérifier si l'écran est bien allumé (bouton marche/arrêt de l'écran)
- vérifier mon écran de veille

☞ **Ma souris est inopérante**

Ai-je pensé à :

- vérifier si le cordon est branché (si le cordon est débranché après l'avoir reconnecté, il faut impérativement redémarrer le micro-ordinateur)
- nettoyer la boule

☞ **Mon clavier est bloqué**

Ai-je pensé à :

- vérifier les branchements (si le cordon est débranché après avoir reconnecté, je redémarre le micro-ordinateur)
- vérifier si mes collègues sont dans la même situation

☞ **Je ne peux pas me connecter au réseau**

Ai-je pensé à :

- vérifier les branchements (si le cordon est débranché après l'avoir reconnecté, il faut impérativement redémarrer le micro-ordinateur)
- vérifier si j'ai bien tapé mon mot de passe de connexion (le mot de passe doit-il obligatoirement être changé)

☞ **Je ne peux plus téléphoner**

Ai-je pensé à :

- vérifier si le cordon est bien relié sur la prise téléphonique
- vérifier si le cordon du combiné est bien branché



2) Que faire si le défaut persiste?



☞ **J'appelle l'assistance aux utilisateurs (hotline) en fonction des règles d'appels définies au sein de l'entreprise**

☞ **Je précise**

- l'application concernée
- le contenu exact du message apparu sur l'écran
- le problème constaté
- le type du matériel en panne (unité centrale, écran, imprimante, fax, ...) et le numéro de série associé
- mes coordonnées (nom, téléphone, service, ...)
- pour un problème de téléphone, je décris sa nature (mauvaise audition, pas de tonalité, ...)

3) Et si j'ai de nouveaux besoins?

☞ **J'en parle à mon responsable** (nouvelles applications, nouveau matériel, modification du poste de travail, ...)

4) Quel est le rôle de chacun ?

☞ **L'utilisateur**

- je suis aussi responsable du bon fonctionnement du Système d'Information
- j'ouvre uniquement les applications qui me sont utiles
- en fin de journée, je ferme mes applications avec soin et j'éteins mon poste de travail, dans le respect des règles

☞ **L'assistance aux utilisateurs (hotline)**

- je suis l'interlocuteur privilégié de l'utilisateur
- je prends en charge sa signalisation
- j'informe l'utilisateur des suites données et des causes de dysfonctionnement jusqu'au rétablissement complet
- je précise mes coordonnées



☞ **Le technicien informatique et réseau**

- je suis l'interlocuteur privilégié de l'assistance utilisateurs
- je gère par priorité les demandes qui me parviennent.
- j'assure les activités de production (nouveau micro à installer par exemple) mais également la maintenance du matériel
- j'assure le bon fonctionnement du Système d'Information sur les aspects RLE (réseau local), serveurs, ...
- je précise mes coordonnées

☞ **Le technicien téléphonie**

- je suis l'interlocuteur privilégié de l'assistance utilisateurs
- je gère par priorité les demandes qui me parviennent
- j'assure les activités de production (nouveau poste à installer par exemple) mais également la maintenance du matériel
- j'assure le bon fonctionnement des différents autocommutateurs (PABX) et de tous les organes liés aux télécommunications
- je précise mes coordonnées

☞ **Le responsable des interventions**

- je suis le garant du bon fonctionnement de l'assistance utilisateurs
- je précise mes coordonnées



5) Un exemple de schéma de la chaîne de soutien

