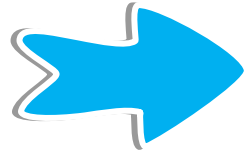


# SUPPORT RESEAUX ET TELECOMMUNICATIONS

SUPPORT

Geio<sup>NOOC</sup>





# Support : écouter et questionner

- Informations écrites / orales
- Courtoisie et empathie
- Laisser l'utilisateur s'exprimer
- Questionner pour mieux cibler
  - Niveau de criticité ?
    - Hors-Service
    - Dégradation
    - Gène ou méconnaissance

# Support Questionner

- Récurrence ?
  - Unique
  - Périodique
  - Occasionnel (« aléatoire »)
- Impact sur l'activité ?
  - Blocage
  - Contournement possible ?
- Niveau d'urgence ?

# Support Ticketing

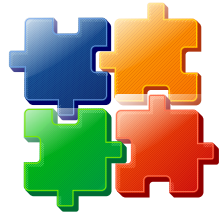
- Exemples
- Bonnes pratiques
- Solutions
  - GLPI
  - Clarilog
  - Etc...



## LAB04 SUPPORT

- Forme : jeu de rôle
- Générer panne ou dysfonctionnement
- Diagnostiquer
- Répondre au besoin de l'utilisateur et l'accompagner

# Support



## Support : A RETENIR

- Marier :
  - Dialogue
  - Savoir technique
  - Analyse
  - Action
- Collaboration
- Processus : Début → Fin
- Traçabilité

