

SUPPORT RESEAUX ET TELECOMMUNICATIONS

SUPPORT

Geiq
I NOOC

 **VAELIA**
Formations Certifications



➤ 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

