

Support et assistance aux utilisateurs : outils de ticketing et de suivi

Légende de la leçon

Vert : définitions

Introduction

Imagine un monde où chaque incident informatique, chaque demande d'assistance, serait traité au hasard, sans ordre ni suivi.

Ce serait le chaos, n'est-ce pas ? Heureusement, dans le monde réel du **support informatique**, nous avons des outils de *ticketing* et de suivi pour **organiser**, **prioriser** et **gérer** efficacement chaque demande. Dans ce cours, nous allons plonger dans le monde fascinant des outils de *ticketing* et découvrir comment ils facilitent la vie des équipes de support.

I. Qu'est-ce qu'un outil de *ticketing* ?

1) Définition

Un outil de *ticketing* est un logiciel conçu pour enregistrer, suivre et gérer les incidents et les demandes soumis par les utilisateurs. Il sert de point central pour toutes les communications liées à un incident ou à une demande.

2) Fonctionnalités clés

Création de tickets : Enregistrement des détails de l'incident ou de la demande. Suivi des tickets : surveillance de l'état et de la progression des tickets.

Priorisation : Classement des tickets en fonction de leur urgence et de leur importance.

Communication : Interface pour communiquer avec l'utilisateur et d'autres membres de l'équipe.

Rapports et analyses : Outils pour analyser les performances et identifier les tendances.

Exemple concret : Si un employé ne peut pas accéder à sa boîte mail, il peut soumettre un ticket via l'outil de *ticketing*. L'équipe de support verra ce ticket, pourra communiquer avec l'employé pour obtenir plus de détails, et assignera le ticket à un technicien pour résolution.

II. Pourquoi utiliser un outil de *ticketing* ?

1) Organisation

Les outils de *ticketing* permettent de gérer de manière ordonnée des centaines, voire des milliers, de tickets simultanément.

2) Efficacité

Ils aident à réduire les temps de réponse et de résolution en s'assurant que chaque ticket est traité de manière appropriée.

3) Suivi

Avec un outil de *ticketing*, rien ne se perd. Chaque action, chaque communication est enregistrée.

4) Amélioration continue

Les rapports générés à partir de ces outils fournissent des informations précieuses qui peuvent être utilisées pour améliorer les services.

III. Comment choisir un outil de *ticketing*

1) Évaluer les besoins

Quelle est la taille de l'équipe ? Combien de tickets sont traités en moyenne par jour ? Est-ce qu'il y a un besoin d'une intégration avec d'autres outils ?

2) Fonctionnalités

Recherche des fonctionnalités telles que la **personnalisation**, l'**automatisation**, l'**intégration** avec d'autres outils, etc.

3) Coût

Considère à la fois le **coût initial** et les **coûts récurrents**. Certains outils peuvent offrir un essai gratuit ou une version de base gratuite.

4) Support et mises à jour

Assure-toi que l'outil est régulièrement mis à jour et que le fournisseur offre un bon support en cas de problèmes.

Exemple concret : Si tu es une petite entreprise avec une équipe de support de 5 personnes, tu peux opter pour un outil de *ticketing* basique mais efficace, sans fonctionnalités avancées dont tu n'aurez pas besoin.

4) Exemples d'outils de *ticketing* populaires

JIRA Service Desk : Un outil de *ticketing* flexible avec des fonctionnalités d'automatisation et d'intégration.

Zendesk : Connu pour sa simplicité d'utilisation et ses puissantes capacités de personnalisation.

Freshdesk : Une solution cloud populaire avec une interface intuitive.

Je retiens

- ✓ Les outils de *ticketing* sont essentiels pour enregistrer, suivre et gérer les incidents et les demandes dans le support informatique.
- ✓ Ils offrent une organisation, une efficacité, un suivi clair et des opportunités d'amélioration continue.
- ✓ Lors du choix d'un outil de *ticketing*, il est crucial d'évaluer les besoins de l'organisation, les fonctionnalités offertes par l'outil, le coût, et le niveau de support et de mises à jour fournies par le fournisseur.
- ✓ Il existe de nombreux outils de *ticketing* sur le marché, chacun ayant ses propres avantages et inconvénients.