

Procédure – Prise d'appel au HelpDesk de niveau 1

Prérequis :

- Accès à l'outil de ticketing (GLPI ou autre).
- Accès aux outils de prise en main à distance (AnyDesk, TeamViewer, etc.).
- Connexion au téléphone interne (Teams).
- Liste des utilisateurs, services, niveaux d'urgence, et documentation d'escalade.

Étapes détaillées :

1. Réception de l'appel utilisateur

1. Décrocher et se présenter :
"Service informatique, Procsi, bonjour, je vous écoute."
2. Noter les **informations essentielles** :
 - a. Nom, prénom, service de l'utilisateur
 - b. Problème rencontré, contexte, urgence
 - c. Actions déjà tentées par l'utilisateur

2. Analyse du problème

1. Reformuler la demande pour la valider.
2. Poser des questions simples :
 - a. Depuis quand ?
 - b. Sur quel poste ?
 - c. Est-ce que d'autres personnes sont concernées ?
3. Identifier s'il s'agit :
 - a. D'un **problème matériel** (écran noir, clavier HS...)
 - b. D'un **problème logiciel** (bug, crash, lenteur...)
 - c. D'un **problème réseau** (imprimante, accès Internet, VPN...)
 - d. D'un **problème de compte** (mot de passe, accès bloqué...)

3. Création du ticket dans GLPI

1. Ouvrir l'interface GLPI.
2. Cliquer sur "**Nouveau ticket**".
3. Remplir :
 - a. **Demandeur** (nom utilisateur)
 - b. **Catégorie** (bureautique, réseau, messagerie...)
 - c. **Titre et description détaillée**
 - d. **Niveau d'urgence** (basé sur impact/nombre d'utilisateurs)
 - e. Pièces jointes si disponibles (screenshot, logs)
4. Affecter à soi-même ou à un autre technicien.

4. Tentative de résolution immédiate (niveau 1)

1. Si problème simple :
 - a. Modifier le mot de passe AD / Microsoft 365
 - b. Redémarrer un service local
 - c. Nettoyer un profil Outlook ou effacer les fichiers temporaires
 - d. Reconnecter une imprimante / relancer le spooler
 - e. Guider l'utilisateur à distance (prise en main si besoin)
2. Ajouter dans le ticket les **actions entreprises**.

5. Escalade vers niveau 2 (si non résolu)

1. Changer l'affectation du ticket vers un technicien niveau 2.
2. Ajouter un **compte rendu clair** dans le ticket (résumé des tests déjà réalisés).
3. Informer l'utilisateur que la demande a été transférée.
4. Suivre l'évolution du ticket.

6. Clôture du ticket

1. Une fois le ticket résolu :
 - a. Noter les actions effectuées.
 - b. Confirmer avec l'utilisateur que le problème est résolu.
 - c. Passer le ticket en "**Résolu**", puis "**Clos**".
2. Noter un retour utilisateur rapide (oral ou via formulaire).
3. Si pertinent, **mettre à jour la base de connaissances** (nouvelle procédure, astuce...).

Bonnes pratiques :

- Toujours **renseigner précisément les tickets** (utile pour les stats et suivi).

- Être **pédagogue** avec les utilisateurs, même si la demande semble simple.
- Privilégier **l'autonomie de l'utilisateur** quand c'est possible (guidage à distance).
- Être **organisé** pour suivre tous les tickets ouverts et en cours.

Compétences acquises :

- **Communication technique et professionnelle** avec des utilisateurs non informaticiens : écoute active, reformulation, pédagogie.
- **Analyse rapide des incidents** pour les catégoriser (bureautique, réseau, matériel, compte utilisateur, etc.).
- **Création, gestion et suivi de tickets dans un outil ITSM (GLPI)** : description, affectation, clôture.
- **Résolution d'incidents simples de niveau 1** : changement de mot de passe, connexion réseau, imprimante, applications de base.
- **Utilisation d'outils de prise en main à distance** (ex : AnyDesk, TeamViewer) pour l'assistance utilisateur.
- **Application des procédures d'escalade** vers les niveaux 2 ou 3 avec documentation structurée dans le ticket.
- **Suivi rigoureux des interventions et des délais de réponse** (respect des SLA internes).
- Contribution à la **mise à jour de la base de connaissances** avec les solutions apportées aux problèmes courants.
- **Gestion du stress et des priorités** dans un environnement de support multi-utilisateurs.