

Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com

SUPPORT TECHNIQUE

Version 1



CONTENU

Résumé	3
Diagramme	5
Tâches et événements	
Support technique	6
Demande reçue	6
Soumettre la demande	6
Analyser et résoudre la demande	7
L'escalade est-elle requise ?	9
Analyser et résoudre après escalade	9
Confirmer la résolution et informer l'utilisateur	10
Le problème est-il résolu ?	11
Envoyer l'avis de résolution finale	11
Finaliser la demande	12
Le problème est-il résolu ?	13
Résolution finalisée	14
Déclencheur d'escalade automatique	14
Participants	
Utilisateur	16
Support niveau 1	16
Support niveau 2	17
Glossaire	18

Nom	Support technique
Version	1
Auteur	Maxence
Propriétaire	
Catégorie	FR - Traduction ChatGPT
Date de création	10/04/2025 10:42

Description

Ce processus de **Support technique** décrit les étapes suivies par **l'équipe de support** pour gérer et résoudre efficacement les demandes ou problèmes des utilisateurs au sein d'une organisation. Le processus commence lorsque l'utilisateur soumet une demande d'assistance et se poursuit à travers différents niveaux de support jusqu'à ce que le problème soit résolu ou escaladé, garantissant une communication et une résolution en temps opportun.

Le processus est structuré en une série de tâches et de points de décision, impliquant différents niveaux de personnel de support : **Support de niveau un** et **Support de niveau deux**. **Le support de niveau un** gère les problèmes initiaux et le dépannage, tandis que le **support de niveau deux** prend en charge des problèmes plus complexes nécessitant une expertise plus approfondie. Le processus inclut des étapes pour **l'analyse des problèmes**, **l'identification des solutions** et **l'escalade** si le problème ne peut pas être résolu au premier niveau.

Les étapes clés du processus comprennent :

1. **Soumission de la demande** : Le processus commence lorsque l'utilisateur soumet une demande de support.
2. **Dépannage initial** : Le support de niveau un gère la résolution de premier niveau, soit en résolvant le problème, soit en l'escaladant pour une analyse plus approfondie.
3. **Résolution du problème** : Si le problème peut être résolu, l'équipe de support confirme la résolution avec l'utilisateur et finalise le ticket.
4. **Escalade** : Si le problème reste non résolu au niveau un, il est escaladé au niveau deux pour un dépannage plus avancé.
5. **Clôture du ticket** : Une fois que le problème est confirmé comme résolu, le ticket est clôturé et archivé pour référence future.

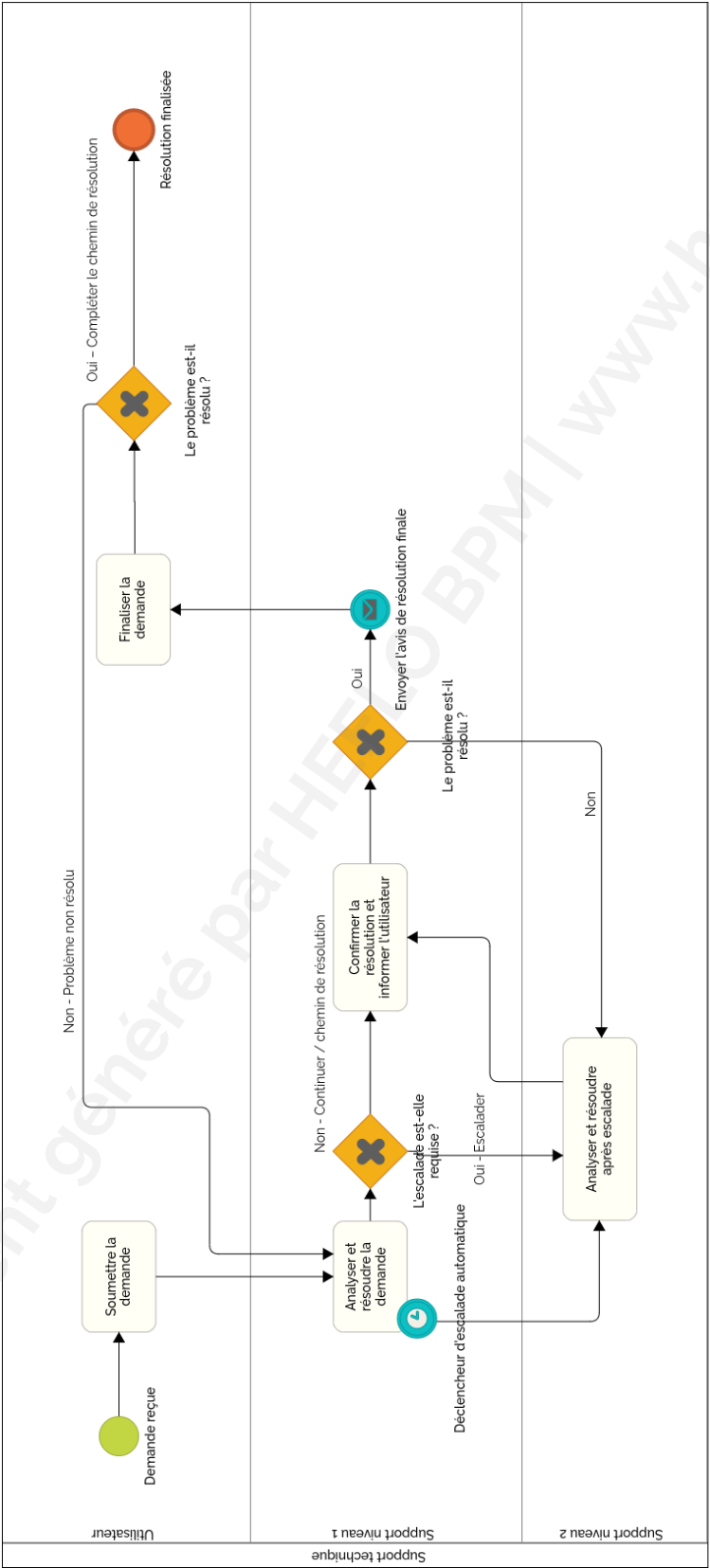
Tout au long de ce processus, la **satisfaction de l'utilisateur** est suivie et la communication est maintenue pour s'assurer que l'utilisateur est informé de l'état de sa demande. Le processus se termine lorsque le problème est soit résolu avec succès, soit escaladé pour un traitement plus complexe.

Le processus est conçu pour être **efficace**, garantissant que les problèmes sont traités au niveau de support approprié et que l'utilisateur est informé à chaque étape. Il inclut également des mécanismes pour **escalader les problèmes non résolus**, assurant ainsi qu'aucune demande ne reste sans traitement.

Objectifs du processus :

- Fournir une structure claire pour le traitement des demandes support technique.
- Garantir une résolution rapide et efficace des problèmes des utilisateurs.
- Maintenir la communication avec l'utilisateur tout au long du processus.
- Escalader les problèmes non résolus pour un traitement spécialisé par des équipes de support de niveau supérieur.
- Documenter et clôturer les demandes une fois résolues, assurant ainsi un enregistrement complet pour référence future.

Diagramme



TÂCHES ET ÉVÉNEMENTS

Support technique

Ce **processus de support technique** décrit les étapes suivies par **l'équipe de support** pour gérer et résoudre efficacement les demandes ou problèmes des utilisateurs au sein d'une organisation. Le processus commence lorsque **l'utilisateur** soumet une demande d'assistance et se poursuit à travers différents niveaux de support jusqu'à ce que le problème soit résolu ou escaladé, garantissant une communication et une résolution en temps opportun.

Demande reçue

Exécutant
Utilisateur

Il est déclenché lorsqu'un utilisateur initie manuellement une demande de support, généralement en soumettant un ticket via le portail de service, en envoyant un e-mail, en appelant le centre d'assistance ou en démarrant une session de chat. Aucun système ni automatisation planifiée n'est impliqué – cet événement nécessite une initiation humaine.

Une fois la demande reçue, l'agent du Centre de services commence l'enregistrement et la classification du ticket.

Soumettre la demande

Exécutant
Utilisateur

Dans cette tâche, une demande de service ou un incident est soumis par l'utilisateur via l'un des canaux disponibles (par exemple, portail en libre-service, e-mail, appel téléphonique ou chat en direct). La demande comprend des informations cruciales telles que :

- Identité de l'utilisateur ou département
- Type de demande (incident, service, question)
- Description du problème ou besoin
- Résultat souhaité ou urgence
- Pièces jointes optionnelles (par exemple, captures d'écran ou documents)

Si la demande est soumise par appel ou e-mail, l'agent du Centre de services peut effectuer cette tâche manuellement pour l'utilisateur en enregistrant la demande dans le système.

Cette tâche garantit que la demande est enregistrée dans le système de gestion des tickets et peut être suivie, priorisée et traitée.

☐ Entrées

- Détails de la demande fournis par l'utilisateur
- Communication via portail/e-mail/téléphone/chat

☐ Sorties

- Nouveau ticket de support créé dans le système
- Confirmation (automatique ou manuelle) envoyée à l'utilisateur

☐ Remarques

- Il s'agit d'un point de contact critique dans le processus où la qualité des données est importante. Des informations incomplètes ou incorrectes à ce stade peuvent retarder la résolution en aval.
- Peut être amélioré avec la validation des formulaires, des champs obligatoires et des modèles pour les types de demandes récurrentes.

Analyser et résoudre la demande

Exécutant
Support niveau 1

Le technicien analyse toutes les informations fournies par l'utilisateur et recherche des solutions possibles dans la base de connaissances.

Dans cette tâche, l'agent de support ou le technicien assigné examine les détails fournis dans le ticket soumis. Les activités suivantes ont généralement lieu :

- **Vérification** des détails de la demande pour s'assurer que toutes les informations nécessaires sont présentes.
- **Analyse**
du problème signalé ou du besoin de service. Cela peut inclure :
 - Vérification des journaux, des changements récents ou des données de configuration
 - Consultation de la base de connaissances
 - Réplication du problème si nécessaire
- **Résolution**
du problème ou exécution de la demande. Cela pourrait impliquer :
 - Application d'une solution ou d'un contournement connu
 - Exécution d'une procédure ou d'un script
 - Coordination avec d'autres équipes pour des résolutions en plusieurs étapes
- **Documentation** de la solution dans le système de gestion des tickets
- **Mise à jour du statut** pour refléter la nouvelle étape (par exemple, "Résolu" ou "En attente de confirmation")

Si le problème ne peut pas être résolu à ce niveau, une escalade peut suivre en tant que chemin séparé dans le processus.

☐ Entrées

- Ticket enregistré avec les détails de la demande/incident
- Documents ou pièces jointes de support (si fournis)
- Données du système ou des actifs liées au service affecté

☐ Sorties

- Ticket résolu ou mis à jour, incluant :
 - Actions entreprises
 - Temps passé
 - Notes pertinentes pour l'audit ou la réutilisation
- Notification à l'utilisateur, si intégré à ce stade

☐ Remarques

- Cette étape joue un rôle crucial dans la satisfaction client et le respect des SLA.
- Une documentation adéquate de la cause racine et de la résolution améliore l'efficacité

future et soutient la croissance de la base de connaissances.

- Si l'analyse révèle que la demande est hors du périmètre ou mal orientée, un processus de reclassement ou d'escalade doit être déclenché.

L'escalade est-elle requise ?

Exécutant
Support niveau 1

This exclusive gateway evaluates whether the Service Desk agent can resolve the issue within their level of authority and knowledge. If the problem exceeds their capability, scope, or SLA threshold, the request must be escalated to a higher support tier.

- **Yes** ☐ The ticket is escalated.
- **No** ☐ The agent proceeds to resolve the issue directly.

This decision is critical for optimizing resolution time while ensuring complex issues are handled by the appropriate team.

Analyser et résoudre après escalade

Exécutant
Support niveau 2

Cette tâche est réalisée par une équipe de support plus avancée suite à une escalade automatique causée par le dépassement du temps de résolution autorisé pour la demande initiale ou suite à une demande interne. Le technicien :

- Examine le ticket existant et les actions précédentes
- Effectue une analyse approfondie ou lance des diagnostics spécialisés
- Applique des méthodes de dépannage avancées ou fait appel aux ressources nécessaires

- Résout le problème ou le prépare pour une nouvelle escalade, si nécessaire

La résolution est documentée en détail, et l'utilisateur est mis à jour en conséquence.

☐ Entrées

- Ticket escaladé d'une demande non résolue
- Contexte et actions précédentes enregistrées dans la tâche initiale

☐ Sorties

- Ticket marqué comme résolu ou transmis
- Documentation de la résolution
- Notification à l'utilisateur

☐ Remarques

- Cette tâche peut avoir son propre SLA et ses propres métriques de suivi.
- Idéalement soutenue par une base de connaissances et une liste de contrôle pour les escalades afin d'éviter la redondance.

Confirmer la résolution et informer l'utilisateur

Exécutant
Support niveau 1

Cette tâche est effectuée par un technicien de support qui prend en charge la demande. Le technicien :

- Examine le ticket et toutes les actions/essais précédents
- Effectue des diagnostics avancés, une analyse des causes profondes ou des modifications système
- Coordonne avec des équipes spécialisées si nécessaire
- Met en œuvre une solution ou un contournement
- Enregistre toutes les étapes entreprises, y compris les scripts ou outils utilisés

L'objectif est de garantir la résolution des problèmes.

☐ Entrées :

- Ticket terminé provenant du chemin de résolution
- Détails de la résolution appliquée

☐ Sorties :

- Confirmation envoyée à l'utilisateur
- Ticket marqué comme résolu ou fermé

☐ Remarques :

- Optionnellement, certains systèmes permettent à l'utilisateur **d'accepter ou de rejeter** la solution avant la clôture. Si tel est le cas, cela pourrait entraîner une boucle de rétroaction ou un portail de validation de l'utilisateur.

Le problème est-il résolu ?

Exécutant
Support niveau 1

Cette passerelle de décision évalue si l'utilisateur a confirmé que la solution fournie a résolu son problème de manière satisfaisante. Les retours peuvent être reçus via une confirmation par e-mail, le statut du portail ou un contact direct.

- Oui ☐ Le processus poursuit les étapes de clôture finale et finalise la demande.
- Non ☐ Le problème est soit rouvert, soit renvoyé pour une analyse et une résolution supplémentaires.

Cela garantit que la clôture du support est basée sur la confirmation de l'utilisateur et non sur une simple hypothèse interne. Cela aide à mesurer l'efficacité du support et la satisfaction de l'utilisateur.

Envoyer l'avis de résolution finale

Exécutant

Support niveau 1

Cet événement de message représente l'action automatisée ou manuelle d'envoyer une notification finale à l'utilisateur, confirmant que sa demande a été résolue avec succès et que le ticket est en cours de clôture. Le message peut inclure :

- Un résumé de la résolution
- Le numéro de référence du ticket
- L'option de rouvrir le ticket si le problème se reproduit (optionnel)

Cet événement garantit que l'utilisateur est informé et offre une clôture formelle de l'interaction de support.

☐ Sortie :

- Message envoyé à l'utilisateur
- Le processus poursuit son déroulement vers la fin ou l'archivage

Finaliser la demande

Exécutant

Utilisateur

Cette tâche marque la fin formelle du processus de support. Une fois le problème résolu, le ticket est :

- Mis à jour avec les détails de la résolution finale et les horodatages
- Clôturé dans le système pour indiquer qu'aucune action supplémentaire n'est requise
- Archivé pour référence future, au cas où l'utilisateur demanderait un suivi ou si le problème réapparaît

Cette tâche garantit l'intégrité des enregistrements et soutient la conformité, le suivi et la génération de rapports. Elle peut également déclencher des notifications automatisées aux

équipes internes concernant la clôture, à des fins de gestion des dossiers ou de revue des performances.

☐ Entrées :

- Demande de support complétée avec la résolution finale
- Confirmation de la satisfaction de l'utilisateur

☐ Sorties :

- Statut de ticket clôturé
- Enregistrements archivés (le cas échéant)

☐ Remarques :

- Selon le système, cette tâche pourrait déclencher des rapports ou des audits automatisés, en particulier si la clôture du ticket nécessite un examen managérial.
- **Optionnel** : Certains systèmes incluent une **demande de retour d'expérience** à envoyer aux utilisateurs dans le cadre de la clôture finale.

Le problème est-il résolu ?

Exécutant
Utilisateur

Cette passerelle évalue si le problème de support a été entièrement résolu. En fonction du résultat de la tâche précédente (par exemple, "Finaliser la demande"), ce point de décision vérifie si la demande de l'utilisateur est considérée comme clôturée ou si une action supplémentaire est requise.

- **Oui** ☐ **Passer aux tâches de clôture ou sortir du processus.**
 - **Non** ☐ **Rouvrir le ticket ou initier des actions correctives (cela pourrait nécessiter une clarification de tâche).**
-

Résolution finalisée

Exécutant
Utilisateur

Il s'agit de l'événement final dans le processus de support, déclenché lorsque le problème a été résolu avec succès et que l'utilisateur a été informé. Cela marque la fin du cycle de résolution du ticket et signale la clôture officielle du cas.

À ce stade, le statut du ticket est mis à jour en « Clôturé » dans le système, et aucune action supplémentaire n'est requise. Le processus se termine ici, et tous les enregistrements sont archivés pour référence future ou audits.

Le processus se termine avec cet événement si la résolution est confirmée ou si le problème est clôturé avec succès.

Cet événement peut déclencher des rapports automatiques ou des demandes de retour d'expérience.

Résultat clé : Confirmation que la demande de l'utilisateur a été traitée avec succès et que le cas est officiellement clôturé.

☐ Entrées :

- Problème résolu et confirmé
- Ticket complété de la tâche « Finaliser la demande »

☐ Sorties :

- Statut de ticket clôturé
- Enregistrements archivés

☐ Remarques :

- Assurez-vous que la clôture du ticket soit conforme aux SLA (Accords de Niveau de Service) de l'entreprise et à toute boucle de retour expérience client.

Déclencheur d'escalade automatique

Exécutant

Support niveau 1

Ce minuteur de bordure surveille la durée de la tâche "**Analyser et résoudre la demande**". Si la tâche dépasse le temps de résolution autorisé sans être terminée, le minuteur déclenche un **événement d'interruption**, ce qui termine la tâche en cours et initie un **flux d'escalade**.

Ce mécanisme garantit que les tickets non résolus ou bloqués ne sont pas ignorés, et que les temps de réponse restent dans des limites acceptables.

▣ Entrées

- Demande en cours non résolue
- Contrat SLA ou contrainte temporelle interne

▣ Sorties

- Le chemin d'escalade est déclenché
- Le ticket est redirigé vers une tâche de résolution de niveau supérieur

▣ Remarques

- Aide à faire respecter la conformité aux SLA et à prévenir les retards de résolution.
- La durée du minuteur (par exemple, 2 heures, 1 jour ouvré) doit correspondre à la politique ou à la configuration dans le système.

PARTICIPANTS

Utilisateur

Cette ligne d'eau suit les **actions de l'utilisateur final** qui initie le processus de support en signalant un problème, en demandant de l'aide ou en cherchant une clarification.

L'utilisateur fournit les informations initiales sur le problème ou la demande, attend la résolution et confirme que le problème a été traité à sa satisfaction.

Responsabilités dans le processus :

- Soumettre des demandes ou des problèmes
- Recevoir des communications (notifications, mises à jour de la résolution)
- Confirmer la résolution ou le résultat
- Fournir des retours (le cas échéant)

Support niveau 1

Cette ligne d'eau suit les **actions des agents du support de premier niveau** qui gèrent généralement les problèmes de routine, répondent aux questions de base et escaladent les cas plus complexes au **support de niveau deux**. L'équipe de support résout les problèmes simples, fournit des solutions ou collecte les informations nécessaires pour s'assurer que le cas est traité correctement.

Responsabilités dans le processus :

- **Prise en charge initiale** et triage des problèmes
 - **Dépannage de base** et résolution des problèmes
 - **Escalade des problèmes non résolus** au support de niveau deux
 - Communication avec l'utilisateur pour fournir des mises à jour
-

Support niveau 2

Cette ligne d'eau suit les **actions des agents du support de second niveau** qui **reçoivent les problèmes non résolus** du support de premier niveau et fournissent des solutions plus avancées. Le support de niveau deux peut également traiter des **problèmes système, du dépannage avancé** ou **des configurations techniques** qui vont au-delà des capacités des agents de premier niveau.

Responsabilités dans le processus :

- **Réception des problèmes escaladés** par le support de niveau un
- **Dépannage avancé** et résolution des problèmes
- **Communication avec l'utilisateur** pour l'informer de la résolution ou de l'avancement
- Collaboration avec d'autres équipes internes (par exemple, des spécialistes IT) si nécessaire
- **Escalade vers des niveaux supérieurs** (par exemple, le support de niveau trois, si applicable)

GLOSSAIRE

Service Desk

A centralized point of contact within an organization for managing user requests, incidents, or problems. The service desk typically serves as the first line of support and ensures users' issues are either resolved or escalated as needed.

