

Parcours	Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux Solutions logicielles et applications métiers
Processus	P2 - Fourniture de services
Domaine d'activité	D2.2 - Gestion des incidents et des demandes d'assistance
Activité	A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance
Compétences	<input type="checkbox"/> C2.2.2.1 Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée ou solliciter l'entité compétente <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.2.2 Informer l'utilisateur de la situation de sa demande <input type="checkbox"/> C2.2.2.3 Prendre le contrôle d'un poste utilisateur à distance <input checked="" type="checkbox"/> C2.2.2.4 Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances

Intitulé du projet ou de la mission

Maintenance d'une Suite RH hébergée en mode SaaS

Période(s)	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Durée 7 jours	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input checked="" type="checkbox"/> Mixte	

Objectifs et enjeux


Répondre à des problèmes rencontrés sur l'environnement de production relevés par les clients.

Description de la situation de travail

Possédant plusieurs modules en production et utilisés par plusieurs clients, des problèmes peuvent apparaître. Grâce à un gestionnaire de ticket interne, l'assistance se fait en fonction de la priorité définie en fonction du problème. Une fois le ticket enregistré, il est alors affecté à un des membres de l'équipe et testé par une autre personne afin de s'assurer de la qualité du code et de la résolution du problème sans en créer un autre. Une fois le problème réglé, le client est informé de la résolution de son dernier, et il sera alors mis en production à la sortie du lot suivant.

Supports (productions) associés	Origine			Nature			
	à disposition	créé	adapté	solution	logiciel	assistance formation	document
Gestionnaire de tickets	X			X			

Résultats quantitatifs	Résultats qualitatifs

Validation le À Laval le 15 Mai 2019	Cachet/Signature 
--	--