

Les niveaux du support informatique

De quelques classifications des niveaux



TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
1.1. Qu'est que le support client ?	2
1.2. Comment gérer le besoin en termes de support ?.....	2
2. QUELS SONT LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE SUPPORT INFORMATIQUE ?	3
2.1. Niveau 0	3
2.2. Niveau 1	3
2.3. Niveau 2	3
2.4. Niveau 3	3
3. CONCLUSION	4

1. INTRODUCTION

1.1. Qu'est que le support client ?

En informatique, les services d'assistance ou de support aux utilisateurs, consistent à garantir que les utilisateurs d'un système informatique puissent continuer à profiter de la disponibilité de l'ensemble de ses composants pour l'accomplissement de leurs tâches.

L'assistance peut porter sur les applications et/ou sur les composants techniques tels que les plateformes informatiques et les réseaux. Dans ce dernier cas, elle correspond aux activités de Service Support des **bonnes pratiques ITIL**.

L'expression support technique quelquefois employée met l'accent sur le fait que ces services effectuent des diagnostics et des analyses techniques ; analyse et résolution de pannes, diagnostic de systèmes et réseaux informatiques ou télécoms, **gestion d'incidents** ponctuels et résolution de problèmes sur le matériel ou le logiciel et également auprès d'utilisateurs de technologies grand public (téléphonie, internet, domotique, etc.). On parle alors de support client.

Le technicien fait aussi face à une multitude de **demandes de changement**. Ces dernières relèvent d'un fonctionnement inadéquat ou d'un résultat qui ne satisfait pas totalement l'utilisateur ou d'un besoin de nouveaux composants. Elles impliquent une maîtrise du processus de changement.

1.2. Comment gérer le besoin en termes de support ?

La maintenance informatique est une composante essentielle de toute entreprise performante. En effet, comment peut-on être pleinement productif avec un outil de travail défaillant ou mal utilisé ?

Quand l'entreprise dispose de son propre service de support informatique, elle fait régulièrement appel à des techniciens externes qui rejoignent son équipe informatique sous forme d'**Assistance Technique** (encore dénommé AT ou régie).

De même, vous aurez le choix en termes de niveaux de support informatique qui sont directement liés à la gravité du dysfonctionnement constaté ou de la demande formulée : On parle de **niveau 0, 1, 2 ou 3**, allant de la sollicitation simple à résoudre à la plus complexe.

2. QUELS SONT LES DIFFÉRENTS NIVEAUX DE SUPPORT INFORMATIQUE ?

2.1. Niveau 0

Le niveau 0 d'assistance (accueil) consiste à gérer les sollicitations des utilisateurs (prise d'appels téléphoniques le plus souvent), à les enregistrer dans l'outil de suivi (ticketing), à établir une première qualification (niveau d'urgence) et un premier diagnostic (nature du dysfonctionnement ou de la demande) pour être en mesure de transmettre le ticket au service compétent (gestion de l'escalade). Pour être efficace, les opérations réalisées au niveau 0 se déroulent dans un laps de temps très court et avec des questions prédéfinis.

2.2. Niveau 1

Le niveau 1 consiste à résoudre un dysfonctionnement non-bloquant et dont la résolution est « procédurée ». À ce niveau, le technicien informatique est en mesure de réaliser un premier diagnostic à la suite de la sollicitation de l'utilisateur afin d'effectuer une résolution rapide en s'appuyant sur des procédures existantes. Dans le cas de non-résolution dans le temps imparti, le ticket est escaladé au niveau supérieur de support pour compléter la résolution. Le premier niveau est souvent réservé au centre de services IT, parfois appelé help desk.

2.3. Niveau 2

Le niveau 2 consiste dans la résolution de dysfonctionnements ponctuels, bloquant mais sans impact général. Ce niveau de support informatique concerne donc les situations plus problématiques dans lesquelles le dysfonctionnement de l'ordinateur, hardware ou software, interrompt, voire empêche le travail du salarié. La maintenance devient alors corrective et le technicien concerné dispose souvent de plus de temps pour résoudre l'incident. Le personnel concerné est qualifié et expérimenté. En cas d'échec, le niveau 2 escalade vers le niveau 3.

2.4. Niveau 3

Le technicien informatique de niveau 3 est un professionnel expérimenté qui est apte à gérer les dysfonctionnements complexes et les situations de crises qui, pour donner suite à un dysfonctionnement, mènent souvent à un blocage partiel voire total des services ; défaillance d'un serveur, coupure internet ou du réseau, attaques extérieures, pour exemples... Il veille généralement à concevoir et améliorer les services et produits IT qui sont utilisés par les utilisateurs et lorsqu'il intervient, c'est uniquement lorsque son expertise unique est requise.

3. CONCLUSION

Quel que soit le niveau, les métiers du technicien informatique sont riches et nécessitent une assise technologique importante acquise par une formation initiale solide et améliorée de façon continue au cours de son expérience professionnelle.

Mais la formation et l'expérience ne peuvent pas tout... Pour appréhender tous les niveaux, les techniciens doivent faire preuve de qualités indispensables à l'exercice de leurs fonctions : autonomie, aisance relationnelle et sens de l'écoute, capacité rédactionnelle, efficacité, pédagogie, polyvalence, réactivité, esprit analytique et résistance au stress.

De très beaux métiers

IZENCIA

Vous recherchez un technicien pour renforcer vos équipes pour une courte durée ou sur du plus long terme, IZENCIA vous propose ses meilleurs profils correspondant à la définition de votre besoin : métier souhaité, expérience, attitude recherchée, localisation, etc.

Avec IZENCIA et son offre ASSISTECH, trouvez votre technicien ingénieux, partenaire de vos utilisateurs.

<https://www.assis.tech/>