

# Gérer le support des produits

## Finalité

- Assurer la Prise en charge (PEC) de demandes d'intervention formalisées par des tickets : requalification, vérification de l'exhaustivité de la demande, affectation à un collaborateur
- Apporter une réponse/solution pérenne à un ticket dans un délai conforme aux contrats de maintenance et Helpline

## Indicateurs

- Suivant le niveau de priorité du contrat (bloquants : P1, sévères : P2, non bloquants : P3) de maintenance ou helpline :
- Nombre de tickets de dysfonctionnement traités dans les délais
- Nombre de tickets fonctionnels traités dans les délais
- Nombre de jours annuels de dépassement pour les DI de production
- Nombre de DI de production dont le dépassement du délai de traitement est anormalement long (>30 jours)
- Nombre de client ayant levé des pénalités de retard

## Pilote

Responsable Hotline

## Données d'entrée

- Demande d'intervention clients/internes (clients/traiter les besoins de prestations/ gérer le support des produits/ réaliser des logiciels)
- Contrats de maintenance et Helpline (commercialiser l'offre)
- Date de début de maintenance (Commercialiser l'offre)
- Stratégie d'entreprise, politique qualité, objectifs annuels, budget (diriger et piloter l'entreprise)
- Nouveau collaborateur, transfert de compétences, formations (gérer les Ressources Humaines)
- Documentation de production (réaliser des logiciels)
- Réclamations clients liées à une DI (améliorer en continu)
- Eléments de communication et de marketing (marketer l'offre et communiquer)

## Activités principales

- Prendre en charge, analyser, traiter, et clôturer les demandes d'intervention (PHL1)
- Gérer la base de connaissances et les patches correctifs
- Réaliser des points clients (clients en cours de migration ou avec un contexte particulier, à la demande des clients)
- Réaliser le suivi de l'activité et des indicateurs
- Analyser l'activité pour déterminer les actions à mener (formations, évolutions...)
- Ajuster et / ou former les ressources en fonction des nouvelles applications lancées et des signatures (prospects et clients)
- Surveiller les demandes non clôturées afin qu'elles soient toutes traitées dans les délais contractuels. Alerter en cas de dépassement pour éviter les pénalités

## Données de sortie

- Programmes débuggés, retour d'analyse, scripts, mode opératoire (réaliser un logiciel, gérer le support des produits)
- Notes ou patches correctifs, réponses ou notes fonctionnelles, réponses techniques, programmes corrigés, scripts, statistiques clients (clients)
- Besoin de prestations, interventions sur site (traiter les commandes de prestations)
- Evolutions clients ou interne / Besoins spécifiques clients (réaliser des logiciels)
- Statistiques de délai de traitement (clients)
- Interventions facturées hors contrat de maintenance (clients)
- Tableau de bord et statistiques / bilan d'activité (diriger et piloter l'entreprise)
- Eléments de réponse FAQ client (améliorer en continu)
- Provision des pénalités de retard (diriger et piloter l'entreprise)
- Analyse ressources et compétences (gérer les Ressources Humaines)