



Bonnes pratiques

Retourner une demande

Parfois, une demande a été mal catégorisée et parvient à une de mes équipes à tort. La demande n'a rien à voir avec un des sujets que je dois prendre en charge. Est-ce qu'il faudra créer une nouvelle demande ?

La bonne pratique

- Je laisse un message dans le journal intervenant : quelques mots d'explication, du type : « cette demande ne relève pas de nos services »;
- Je réaffecte la demande à :
 - o l'équipe "DSI Plateforme MPL" si je fais partie de l'académie de Montpellier ;
 - o l'équipe "DSI Plateforme TLS" si je fais partie de l'académie de Toulouse.

La demande sera traitée ensuite par la DSI², sans que le demandeur soit obligé d'en créer une nouvelle.

Prendre en charge une demande

Dans l'onglet « Demandes à traiter », j'en ai repéré une que je peux faire avancer. Est-ce que je commence tout de suite à échanger à travers le journal demandeur ?

La bonne pratique

- Je commence par m'assigner le ticket ;
- Ensuite seulement, j'échange à l'aide du journal demandeur.

De cette manière, j'informe les autres membres de mon équipe que je m'occupe de la demande, puisqu'elle est basculée de l'onglet « A prendre en charge » vers « Pris en charge ».

Transmettre une de mes demandes à une autre équipe

Je dois réaffecter une demande à une autre équipe. Est-ce que j'écris quelque chose dans un journal après la réaffectation ?

La bonne pratique

- J'ajoute un message succinct dans le journal intervenant qui explique pour quelle raison je réaffecte la demande ;
- Ensuite seulement, je réaffecte la demande.

Je ne peux pas renseigner le journal intervenant après la réaffectation. Et les membres de l'équipe d'affectation pourront s'informer de la raison pour laquelle la demande leur parvient.

Poser une question au demandeur

J'ai besoin que le demandeur me fournisse une information indispensable au traitement de la demande. Est-ce que je pose la question dans le journal demandeur ?

La bonne pratique

- Je clique sur le bouton « A compléter » ;
- Dans « Echéance de la mise en attente », je renseigne une date qui correspond au délai en vigueur (par exemple 7 jours ouvrés) en cliquant sur le calendrier ;
- Je pose la question dans le journal demandeur.

La demande reste dans le statut « A compléter » jusqu'à ce que le demandeur réponde à la question posée dans le journal demandeur ou que le délai soit atteint. A ce moment, la demande m'est réassignée.

Résoudre une demande

La problématique d'une demande est résolue, suite à mes actions ou bien le demandeur le confirme. Est-ce que je laisse la demande en l'état ?

La bonne pratique

- Je clique sur le bouton « Résoudre » ;
- Je renseigne les éléments de résolution à destination du demandeur, dans un langage qui lui est destiné.

Le demandeur prendra connaissance des éléments de résolution, via la notification par e-mail ou en consultant son ticket. La demande disparaît des onglets des demandes en cours, allégeant ainsi mon espace de travail.

S'occuper de mes demandes lors de mon départ

Je quitte bientôt mes fonctions ou mon service. Est-ce que je laisse les demandes qui me sont assignées en l'état ?

La bonne pratique

- Je résous toutes les demandes qui peuvent l'être (en respectant la bonne pratique de résolution) ;
- Je réaffecte les autres demandes à mon équipe.

Les demandes non résolues pourront être prise en charge par mes collègues.