

## Assistance à distance

C'est assez rare que je touche l'ordinateur de quelqu'un d'autre. Particulièrement durant l'épidémie de COVID, tout le soutien que je donne aux utilisateurs se passe à travers Internet. Voici quelques astuces pour bien servir vos utilisateurs.

La réponse à 1 problème signalé peut profiter à 10 autres personnes

Ne donnez pas votre réponse uniquement par courriel sauf si vous êtes certain que personne d'autre n'aura le même problème.

Comment donc répondre aux courriels ?

Travailler avec le client jusqu'à la résolution du problème par courriel, puis créer un poste sur un forum ou un site pour que les autres puissent trouver la solution s'ils ont le même problème.

Où est-ce qu'on peut mettre la solution ?

- WhatsApp - Pour aider vos collègues qui font face au même problème.
- Logiciel - signaler un problème aux développeurs. S'il s'agit d'un problème qui peut être évité en changeant le comportement du logiciel.
- [outilingua-liste@googlegroups.com](mailto:outilingua-liste@googlegroups.com) - partager une solution avec vos collègues dans un groupe un peu plus large.
- [Outilingua.net](http://Outilingua.net) - préparer un tutoriel qui répond au besoin de votre utilisateur.
  - Envoyer le lien à l'utilisateur, et aux dix prochaines personnes qui posent la même question
  - Maintenant chaque personne qui cherche sur Internet à ce sujet trouvera votre solution !
- FAQ - Créer une catégorie dans la FAQ de ce site pour répondre aux questions sur un sujet donné. Dirigez toute question vers la FAQ d'abord.

Les réponses rapides, sans lire tous les détails, risquent d'aggraver le problème

Il faut prendre du temps pour faire le point sur la situation. J'ai tendance à lire un message trop rapidement et à donner une réponse à un problème identique que j'ai rencontré.

Il faut connaître :

- Le système d'exploitation
- La version de logiciel
- Ce que le client voulait faire
- Ce que le client attendait comme résultat
- Ce qui s'est passé qui était inattendu

Maintenant vous êtes prêt à répondre.

Pour résoudre certains problèmes rapidement, il faut une communication en temps réel

Parfois, je ne comprends pas le problème. La solution semble assez simple, mais ils disent qu'ils ont fait ce que j'ai demandé sans obtenir le résultat attendu.

Si je peux regarder leur ordinateur et parler avec eux directement, je peux résoudre le problème assez rapidement.

