



La lettre d'information de LoGeAs

Juin 2019 : Demande d'assistance - les bonnes pratiques



Edito

Durant ces derniers mois, l'équipe d'assistance a reçu de nombreuses demandes aussi bien par téléphone que par mail. Nous sommes bien conscients que la gestion des associations peut être compliquée et parfois même source de stress, c'est pourquoi notre service d'assistance prend à cœur de vous aider au mieux et au plus vite.

Pendant la haute saison, entre novembre et mars, il nous arrive de recevoir une cinquantaine de mails par jour et des dizaines d'appels en quelques heures. Parmi ces demandes, certaines sont très complètes et d'autres beaucoup moins. Nous avons donc cru bon de consacrer cette nouvelle lettre d'information à la formalisation des demandes d'assistance afin d'améliorer et de faciliter nos échanges.

Bonne lecture

L'équipe LoGeAs

Table des matières

Edito.....	1
Savoir identifier le problème.....	2
Quelles questions dois-je me poser ?.....	2
Comment chercher des réponses ?.....	2
<i>Je ne sais pas comment utiliser une fonctionnalité ?</i>	2
<i>Nouveauté !</i>	2
<i>Je ne me souviens plus comment faire une manipulation ?</i>	3
J'ai vraiment besoin d'aide, je contacte l'assistance.....	3
<i>Par téléphone</i>	3
<i>Par mail</i>	3
Les petites choses à faire pour nous faciliter la tâche.....	4
<i>Finally, j'ai résolu mon problème tout seul</i>	4
<i>Regroupez vos demandes</i>	4
<i>Gardez vos informations à jour</i>	4

Savoir identifier le problème

Parmi toutes les demandes que nous recevons, nous avons constaté qu'une grande partie aurait pu être résolue plus rapidement si le problème avait été bien identifié dès le départ.

Loin de nous l'idée de faire la leçon à qui que ce soit mais des messages du type « j'ai un message d'erreur, pouvez-vous m'aider » ne nous donnent malheureusement aucune information sur le problème rencontré. Il est donc nécessaire d'avoir plusieurs échanges pour obtenir les informations avant de donner la réponse alors qu'un message contenant les bonnes informations permettrait une résolution instantanée.

Quelles questions dois-je me poser ?

Lorsque vous rencontrez un problème informatique, il y a un processus de réflexion à adopter qui permet d'obtenir un maximum d'éléments au plus vite.

Je rencontre un problème. De quel type ?

Est-ce que selon moi c'est un problème de fonctionnement du logiciel ou est-il possible que je ne fasse pas la bonne manipulation ?

Est-ce que je parviens à le reproduire ?

Le meilleur moyen d'identifier un problème est d'essayer de le reproduire. Cela permet souvent de comprendre ce qui l'a déclenché et donc d'obtenir les éléments à fournir à l'assistance. Dans certains cas, en essayant de reproduire, on s'aperçoit qu'il ne s'agissait que d'un problème de chargement et il n'est plus nécessaire de contacter l'assistance.

Comment le problème se traduit-il ?

Est-ce qu'il y a un message d'erreur ou est-ce que je constate une réaction anormale du logiciel ? Est-ce que je peux faire une capture d'écran ou éditer un document qui permettrait à l'assistance de comprendre mon problème plus rapidement ?

Est-ce que je peux trouver la réponse de mon côté ?

C'est souvent plus rapide que de contacter l'assistance. Vous avez à votre disposition plusieurs outils qui vous permettent de trouver des réponses à vos questions. (cf. ci-dessous)

Comment chercher des réponses ?

En sachant comment chercher, on peut facilement trouver la plupart des réponses à nos questions directement dans le logiciel ou dans la documentation.


Je ne sais pas comment utiliser une fonctionnalité ?

Depuis toujours, LoGeAs possède un menu « Aide ». Ce menu permet notamment d'accéder à notre page Wiki.

Depuis quelques mois, nous avons mis en place dans ce menu une fonctionnalité supplémentaire : « aide sur l'écran en cours (Wiki) ». Cela vous permet d'accéder directement à la page d'aide qui concerne l'écran sur lequel vous vous trouvez et de mieux cibler votre recherche.

Nouveauté !

Nous nous sommes aperçus que très peu d'utilisateurs connaissent l'existence du menu « aide sur l'écran en cours (Wiki) », c'est pourquoi nous avons essayé d'améliorer l'accès à la documentation.

Lors de la dernière mise à jour, nous avons ajouté sur tous les écrans, utilitaires et assistants, le bouton suivant : 

Ce petit bouton vous permet d'accéder directement à la page Wiki qui correspond à l'écran sur lequel vous vous trouvez. Ensuite il ne vous reste plus qu'à suivre ce qui est indiqué dans la documentation pour résoudre votre problème.

Je ne me souviens plus comment faire une manipulation ?

Dans l'optique de faire de notre page Wiki un outil complet, nous y avons ajouté certaines opérations comptables ou manipulations sur le fichier.

Exemples : faire un filtre, affecter le résultat, faire la reprise des à nouveaux, ...

Si vous ne trouvez pas les informations dont vous avez besoin, n'hésitez pas à nous proposer par mail des ajouts ou modifications pour la page Wiki. Si cela nous paraît faisable, nous étofferons la documentation.

J'ai vraiment besoin d'aide, je contacte l'assistance

Vous avez déjà essayé de résoudre le problème par vous-même et vous n'avez pas réussi, vous ne savez pas par quel bout prendre le problème, votre problème est trop complexe ou confus, n'hésitez pas à nous contacter.

Par téléphone

Si vous choisissez de nous contacter par téléphone, pensez que vous serez peut-être contraint de nous laisser un message vocal. Anticipez donc afin de nous exposer clairement votre problème.

Nous avons malheureusement très souvent des appels du type « bonjour, j'ai un problème merci de me rappeler ». Là encore, comme pour le mail dans l'exemple plus haut nous n'avons pas assez d'éléments de réponse. Et surtout, si vous appelez avec un numéro « inconnu » nous n'avons aucun moyen de vous recontacter.

Petit rappel des éléments à donner sur un message vocal :

- nom
- Structure
- N° de téléphone
- horaires de disponibilité (si besoin)
- énoncé rapide et concis du problème

Si nous avons tous ces éléments nous pouvons rappeler et résoudre votre problème au plus vite.

Par mail

Prendre contact par mail permet de donner un maximum d'informations.

Point très important : pensez à nous contacter depuis l'adresse mail qui est connue dans notre fichier, c'est-à-dire celle qui vous sert d'identifiant. Cela évite les confusions et permet une recherche plus efficace en cas de retour sur une demande classée.

Les informations de base

Donnez impérativement votre nom et celui de votre structure. Si vous avez un problème de comptabilité, pensez à préciser l'exercice. Si vous travaillez dans une base sectorisée, pensez à nous donner le nom du secteur sur lequel vous rencontrez le problème.

L'énoncé du problème

Comme évoqué plus haut, il faut essayer de nous donner un maximum d'éléments pour que nous puissions vous débloquer au plus vite. On ne vous demande pas d'utiliser des termes comptables ou informatiques, il vous suffit de décrire le problème que vous rencontrez le plus simplement possible.

Si vous le pouvez, n'hésitez pas à joindre un visuel du problème (capture d'écran, édition d'un état, ...).

Petit conseil de l'assistance : en haute saison (de novembre à mars) à moins d'une urgence, préférez l'assistance par mail. Pendant cette période, il est beaucoup plus facile d'obtenir une réponse rapide par mail que par téléphone. Si l'assistance le juge utile, nous prendrons un rendez-vous téléphonique.

Les petites choses à faire pour nous faciliter la tâche

Enfin, j'ai résolu mon problème tout seul

Il arrive parfois que des utilisateurs trouvent eux-mêmes la solution à leur problème. Pensez alors que vous nous avez fait une demande initialement et qu'il serait appréciable que nous sachions que nous pouvons classer le mail. Informez-nous par retour de mail (ou message vocal si vous nous avez laissé un message vocal initialement), cela nous évitera de passer du temps à traiter une demande obsolète.

Regroupez vos demandes

L'outil que nous utilisons pour traiter vos mails (OTRS) nous permet de regrouper tous les mails concernant une même demande dans un seul « ticket ». Nous avons ainsi accès au fil de la conversation et pouvons prendre une demande en cours en ayant tous les éléments.

Cependant, cela ne peut fonctionner que si vous répondez à nos messages. Si vous créez un nouveau message pour chaque réponse ou nouvel élément, les messages seront séparés et donc traités séparément. Pensez donc à bien cliquer sur « répondre ».



Lorsque vous créez la demande, vous recevez un mail automatique d'accusé de réception vous donnant le numéro de ticket. Si vous souhaitez ajouter des éléments à votre demande, attendez de recevoir ce mail et répondez-y, cela regroupera vos demandes.

Gardez vos informations à jour

En plus d'être l'outil qui vous permet d'administrer vos bases et profils, le site monespace.logeas.fr constitue notre base de données. Pensez donc, si cela ne vous pose pas de problème, à garder votre profil à jour. L'idéal pour nous est que chaque adresse mail (identifiant) soit reliée à un nom et un numéro de téléphone. Ainsi, lorsque nous prenons rendez-vous, nous avons accès à vos coordonnées même si vous avez omis de nous les donner.

Pensez aussi que votre adresse mail doit impérativement être valide. Si vous changez d'adresse mail, changez-la dans « monespace.logeas.fr ». Utiliser une adresse invalide ne pose en théorie pas de problème pour vous connecter à LoGeAs, cependant vous ne recevrez aucun mail de notre part et surtout, si vous perdez votre mot de passe, vous ne pourrez pas recevoir le mail de réinitialisation.

Merci de votre attention et à bientôt par mail ou au téléphone.

Courriel : assistance@logeas.fr

Téléphone : 05 61 88 91 68

22 rue Saint Genest
31800 Labarthe Inard

Horaires :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h
(l'assistance sera désormais fermée le mercredi)

Sauvegarde de vos bases (et uniquement ça) :

Sauvegarde@logeas.fr

Comptabilité, programmation de formation ...

Courriel : contact@logeas.fr

Téléphone : 05 61 88 91 68

22 rue Saint-Genest – 31800 Labarthe-Inard