Infogérance : les bonnes pratiques

Suivi des modifications majeures	20 octobre 2017 - Adeline D'Amico - Création 16 juin 2018 - Nicolas MARCHAND - Ajout “ce qui est compté dans une fiche d'intervention”
Suivi des approbations	
Objet	liste des bonnes pratiques en infogérance
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document** : NON

- Toute intervention, y compris du bureau (chez le client ou dans nos locaux), donne lieu a une fiche d’intervention (on ira néanmoins pas faire une fiche d'intervention pour par exemple la réalisation d'un mail de 10 lignes)
- Ce qui est compté dans une fiche d'intervention
  - le temps de travail effectif, c'est à dire que le temps qui n'est pas passé à autre chose
  - le temps de trajet (en savoir plus)
  - le temps passé chez le client avec le client, même pour une pause si elle est faite avec le client
  - le temps de recherche d'information, de produit ...
  - ...
- Fonctionnement des fiches d’intervention :
  - Détail des interventions réalisées par machine
  - Détail des interventions a faire
  - Quand on fait une intervention en attente, on modifie la tache existante, on n’en crée pas une nouvelle
  - Chaque fiche d’intervention est envoyée au client
  - Dans la mesure du possible, elle est complétée en suivant de l’intervention
  - On ajoute TOUT matériel remis au client définitivement avec son prix (hors matériel remis sur devis)
- Une livraison de matériel se fait TOUJOURS conjointement avec la facture
- TOUTE intervention à faire est notée avec une durée « >999 » s’il s’agit d’une nouvelle intervention. Le premier qui intervient modifie alors l’intervention
- On évite de laisser des choses en instance
- TOUT ordinateur d’un client qui entre au bureau implique :
  - Une fiche d’intervention indiquant que l’ordinateur a été enlevé de son poste, avec la raison
  - Une sauvegarde du DD AVANT toute intervention
  - Une fiche d’intervention indiquant ce qui a été fait et quand il a été ramené / remis au client.
- Si l’ordinateur est mis au stock, il n’est pas désossé. On note dessus l’origine puis on modifie la fiche d’intervention.

Règles de "bonne conduite"

1 intervention = 1 fiche d’intervention (envoyée dans la foulée)

Mise en place d’une machine

- Aucun fil par terre
- Un nom de machine (date du jour AAAA-MM-JJ éventuellement avec des lettres)
- Une saisie complète de la fiche dans intervention
- Les cartons à garder pour garantie sont stockés au grenier en fonction de leur date de fin de garantie (dans le bon endroit)

Gestion des valises

- Je prend quelque chose, je le remet !
- Je respecte les contenus en suivant les listes établies
- Je signale les choses manquante, ou mieux, allant manquer

Tout matériel sorti de son poste est marqué !

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:bonnespratiquesinfogerance

Last update: **2025/07/15 11:53**