

Réalisation professionnelle n°6

Mise en place de procédure pour la suite Office 365 afin d'aider les utilisateurs

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
1 mois	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input checked="" type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Equipe projet Utilisateurs Support informatique

1 – Introduction :

A la suite d'une demande de notre équipe projet, nous avons mis à disposition des utilisateurs des procédures sur plusieurs sujet de la suite Office 365 que nous utilisons afin de les aider à être plus autonome.

2 – Prérequis :

- Suite Office 365

3 – Organisation des équipes :

Nous avons effectué plusieurs réunions avec l'équipe projet afin de connaître les procédures que l'on allait mettre en place en fonction des demandes utilisateurs que l'équipe projet à récolter. Nous nous sommes réparti les tâches pour la conception des procédures et avons communiqué nos avancés avec l'équipe projet afin de savoir si cela convenait à leurs attentes.

4 – Conception des procédures :

Dans certains cas la procédure Microsoft existait déjà, il nous restait simplement à la simplifier mais dans beaucoup de cas les procédures n'étaient pas traduites, il fallait alors qu'on les refasse nous-mêmes en les formulant et les simplifiant.

Le but était de faire des procédures classées en 3 niveaux :

- Débutant
- Avancé
- Expert

Afin que chaque utilisateur est de quoi s'améliorer qu'il soit débutant ou bien qu'il est déjà des connaissances plus avancées sur la suite office

Il faut ensuite les diffuser pour que les utilisateurs aient accès afin de les utiliser pour leur travail. Dans notre cas nous les avons diffusés sur Viva Engage qui nous sert également d'environnement de communication.

5 - Compétences acquises :

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

Travailler en mode projet :

- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités
- Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- Déployer un service
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service