



performance entretien individuel

AUDREY ASTRUC

Année 2016, Entretien Individuel du
01/01/2016 au 31/12/2016.



Entretien

Évalué par : LAURENCE KOWALSKI

Service du salarié : SOUTIEN BUREAUTIQUE

Document validé le : 08/07/2016

Entretien de définition des objectifs : 17/02/2016

Entretien d'évaluation : 07/07/2016

Document joint : --

Description du poste

Métier : Technicien(ne) Support Hotline (TIS51C)

Prise de poste le : 15/06/2015

Intitulé du poste : Dans le cadre de la chaîne de soutien du SI de FT, le Help Desk Bureautique a pour mission de :

- Accueillir, traiter et résoudre les signalisations des utilisateurs dans le cadre des engagements de la Chaîne de Soutien.
- Garantir la qualité de service de l'offre de soutien aux utilisateurs
- Assurer une mission de soutien aux utilisateurs du Système d'information de FT
- Applique les règles métier définies dans le référentiel du Help Desk.

Missions et activités principales : 1) Prise en compte et traitement des signalisations

- Accueille l'utilisateur, vérifie et modifie si besoin ses coordonnées
 - Enregistre la signalisation dans Genergy
 - Diagnostique le dysfonctionnement
 - Recherche en direct la solution à apporter
 - Résout et clos la signalisation en respectant les règles métiers
 - Réaffecte si besoin vers le bon groupe de compétence
 - Consulte depuis l'outil Genergy toutes les signalisations présentes dans son ou ses portefeuilles et dans son ou ses groupes de compétences.
 - Traite les signalisations en différé placées dans son groupe de compétence par ordre de priorité (Criticité et/ou position face au client)
-
- Requalifie toute signalisation (criticité, impact, application, priorité, etc....)
 - Crée systématiquement une intervention à toute signalisation qu'il prend en

charge.

- Recherche le document solution approprié permettant la résolution de l'incident et le mentionne sur la signalisation.
- Réoriente toute signalisation non résolue vers le Back-Office ou la Conduite d'activité.

2) Soutien aux utilisateurs

- Informe le client du suivi de la signalisation et ne la clos que sur son accord.
- Transmet à la conduite d'Activité toute signalisation nécessitant une intervention sur site.
- Contacte son responsable pour toute situation litigieuse ou ambiguë
- Apporte son soutien au client sur l'usage des outils informatiques mis à sa disposition.
- Assiste l'utilisateur dans la configuration de son matériel
- Oriente les utilisateurs vers les documentations ou les formations appropriés
- Informe les utilisateur sur les règles de bon usage
- Conseille les utilisateurs sur les matériels et configurations validés, les abonnements, les habilitations nécessaires
- Analyse les dysfonctionnements, tableau de bord et propose des plans d'actions préventifs et/ou correctifs.

3) Qualité de Service

- Contribue à la montée en compétence de son équipe.
- Fournit aux autres acteurs de la chaîne de soutien tous les éléments permettant d'améliorer la qualité de service du Système d'Information de France Telecom
- Participe aux objectifs globaux fixés par l'Unité
- Connaît les procédures Qualité et les principaux indicateurs de suivi de son activité.
- Fait preuve d'une excellente relation et écoute client, d'un état d'esprit de service.
- Se réfère au Système Qualité DISU.

Sommaire

L'Entretien Individuel est un moment privilégié d'échange entre le salarié et son manager. Le dialogue qui s'instaure à cette occasion répond à trois objectifs :

- restituer l'action de chacun dans un contexte plus large, celui du métier et de l'entreprise, mais aussi dans la spécificité de son poste,
- reconnaître et développer la performance de chacun,
- anticiper et préparer les évolutions professionnelles.

Compétences.....	4
Métier de référence.....	4
Compétences du métier.....	4
Principales compétences observées - points forts.....	4
Principales compétences à renforcer.....	5
Objectifs.....	6
Objectifs, Année 2016.....	6
Synthèse des objectifs, Année 2016.....	7
Formations.....	8
Besoins de développement.....	8
Appréciation globale.....	9
Appréciation globale de la tenue du poste.....	9
Commentaires du manager.....	9
Commentaires du salarié.....	9
Charge de travail.....	9
Projet professionnel.....	10
Souhaits d'évolution.....	10
Actions à mener.....	10
Avis du manager.....	10



Compétences

Le dialogue autour des compétences permet l'identification des actions de développement et de formation éventuelles à conduire en lien avec les besoins de l'entreprise et les aspirations professionnelles des collaborateurs.

Métier de référence

Technicien(ne) Support Hotline

Description du métier (référentiel groupe) :

S'assure du bon fonctionnement du process de résolution des incidents de bout en bout pour les utilisateurs informatiques internes ou prend en charge la résolution des incidents (à distance ou sur site)
Assure le bon fonctionnement du process de résolution des incidents de bout en bout en tant que premier niveau de support pour les utilisateurs informatique interne

Compétences du métier

Les compétences du métier sont listées ci-dessous à titre indicatif.

Information : le profil de compétences affiché est celui existant au moment de l'édition du document (il a pu être actualisé automatiquement depuis l'entretien).

Intitulé	Niveau cible			
Compréhension de l'organisatio			3	
Diagnostiquer et proposer une		2		
Outils bureautiques		2		
Applications informatique du d			3	
Appliquer les procédures		2		
Soutien et Service aux Utilisa		2		
Outils du HelpDesk				4
Sécurité informatique		2		
Interroger le client				4
Avoir un esprit de synthèse		2		
Savoir communiquer		2		
Etre créatif et innovant				4
Etre orienté résultats		2		
Développer l'esprit d'équipe e		2		

Principales compétences observées – points forts

Aucun contenu rédigé pour cette section.

Principales compétences à renforcer

Aucun contenu rédigé pour cette section.



Objectifs

Objectifs, Année 2016

► Accompagner les utilisateurs dans leur autonomie

Description de l'objectif :	Contribuer à la diminution des sollicitations au HD par la détection / le traitement des dysfonctionnements et l'accompagnement des utilisateurs vers les supports digitaux Promouvoir l'usage des arbres de décision et des fiches 100% pratique lorsque la solution s'y trouve.
Moyens et indicateurs de mesure :	Développement du taux de renvoi sur les fiches 100% pratique
Échéance :	31/12/2016
Évaluation :	3-Atteint
Commentaires :	Résultats en progression régulier sur les 6 mois. Meilleure performance de l'équipe. Audrey représente 26% du travail de l'équipe sur cet item.

► Délivrer les objectifs sur service Desk

Description de l'objectif :	S'inscrire dans les attendus de la feuille de route du service Desk sur les items suivants : Productivité : 20 JA/JA logués DMC < 10 min 30 Qualité des solutions et baisse de la réitération : TRPA >80% Satisfaction à chaud des utilisateurs : QRSS >94%
Moyens et indicateurs de mesure :	Tableau de bord HD leader (DMC, TRPA) Sondage à chaud des utilisateurs (QRSS)
Échéance :	31/12/2016
Évaluation :	3-Atteint
Commentaires :	JA/JA logués : 20.3 DMC : 13:09 TRPA : 81% QRSS : 96,77% Malgré un temps de conversation supérieur à l'objectif, Audrey dépasse son objectif de productivité et à un résultat qualitatif supérieur à la moyenne de l'équipe. Le temps de conversation est en parti dû à l'investissement d'Audrey sur l'accompagnement des utilisateurs dans l'amélioration de leur autonomie.

► Respect des consignes métiers

Description de l'objectif :	Respect des consignes de traçage Respect des normes SOX (sécurité, mot de passe) Utilisation des tickets modèles (imprimante, écran, EBN...)
Moyens et indicateurs de mesure :	Tableau de bord HD leader (tickets modèles – quassia) Fichier SOX
Échéance :	31/12/2016
Évaluation :	3-Atteint

Commentaires : Aucun problème dans les consignes de traçage. Les consignes de gestion de sécurité sont connues et appliquées.
Les tickets modèles sont correctement chartés.

Attention à la gestion du portefeuille

➤ Participer aux boucles d'amélioration

Description de l'objectif : Remonter les dysfonctionnements terrain affectant la chaîne de soutien (incidents SI, outils du HD ...)
Remonter toute idée susceptible de faire baisser le nombre d'appels à la chaîne de soutien, ou de faire baisser le temps de traitement des incidents.

Moyens et indicateurs de mesure : Qualité et fréquence des remontées terrains, alertes détectées et à bon escient
Participation aux chantiers proposés

Échéance : 31/12/2016

Évaluation : 3-Atteint

Commentaires : Alertes remontées de façon régulière auprès des soutiens.

➤ Synthèse des objectifs, Année 2016

Évaluation : 3-Atteint

Commentaires :

Audrey a eu une très belle progression tout au long de sa formation.
Les objectifs sont atteints toujours dans le respect de la qualité de service offert aux utilisateurs et de la stratégie de la DISU.



Formations

Besoins de développement

[Consulter le catalogue des formations](#)

Aucun contenu rédigé pour cette section.



Appréciation globale

➔ Appréciation globale de la tenue du poste

Évaluation : 3-Satisfaisante

Commentaires du manager

Audrey s'est révélée tout au long de son contrat chez nous. Elle adhère à la stratégie de la DISU, et sait la mettre en avant. Elle a les meilleurs résultats de l'équipe sur l'item de développement de l'autonomie de l'utilisateur et le fait avec bienveillance et le souci du travail bien fait. Les utilisateurs le lui rendent bien, pour preuve les résultats de leur sondage et son taux de satisfaction client supérieur à la moyenne de l'équipe. Très bonne collaboration et l'espoir que nous pourrions un jour la compter parmi les effectifs d'Orange.

Commentaires du salarié

Charge de travail

L'échange sur la charge de travail pour les cadres exécutifs autonomes (CEA) est obligatoire. Le contenu de cet échange doit être noté dans la zone de commentaires ci-dessous.

Charge de travail abordée : Oui Non

Commentaires :

Relecture attestée par le salarié le : 08/07/2016.
Document validé par le manager le : 08/07/2016.



Projet professionnel

Le projet d'évolution professionnelle à court et moyen terme prend en compte les compétences, les motivations et la réalité des opportunités professionnelles offertes.

Souhaits d'évolution

Échéance envisagée : Non défini

Souhaits d'évolution :

Préciser : Fin de formation - en recherche d'emploi;
Personne à valoriser si emploi en interne

Actions à mener

Aucun contenu rédigé pour cette section.

Type d'action	Échéance

Avis du manager

Avis : 0-Non applicable

Préciser :