



7 habitudes D'un IT Support Performant



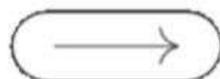
THE IT **PRO**)))



1. Résolution proactive des problèmes



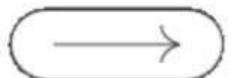
- Anticipe les problèmes avant qu'ils ne surviennent et met en place des mesures préventives.
- Surveille régulièrement les journaux système, l'état du matériel et les performances du réseau pour éviter les pannes.





2. Apprentissage continu et amélioration des compétences

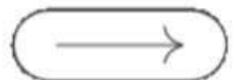
- Se tient informé des dernières tendances, outils et meilleures pratiques en IT. 
- Obtient des certifications (ex. : Cisco CCST, ITIL, CCNA, Microsoft, CompTIA) pour renforcer son expertise.

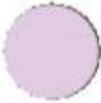




3. Communication efficace et esprit de collaboration

- Explique les problèmes techniques de manière simple et accessible aux utilisateurs.
- Collabore efficacement avec différentes équipes, y compris les utilisateurs et la direction.




4.

Documentation rigoureuse et partage des connaissances

- 
- Tient à jour des enregistrements détaillés des étapes de dépannage, des configurations et des solutions.
 - Contribue à une base de connaissances interne pour aider ses collègues à résoudre plus rapidement les problèmes récurrents.





5.

Priorisation et gestion du temps

- Utilise efficacement les systèmes de gestion des tickets pour prioriser et suivre les incidents.
- Équilibre les urgences avec les projets d'amélioration à long terme de l'IT.




6.

Orientation client et sens du service

- 
- Écoute attentivement les utilisateurs pour comprendre leurs problèmes et proposer des solutions adaptées.
 - S'assure d'une expérience positive en effectuant un suivi des problèmes et en confirmant leur résolution.
- 
- 
- 



7. Sensibilisation à la sécurité et à la conformité

- Applique les meilleures pratiques en cybersécurité pour protéger les données de l'entreprise.
- Sensibilise les utilisateurs aux risques liés au phishing, à la sécurité des mots de passe et aux politiques de conformité.

