

Catégorie : Général

Sujet : Procédure - Critères d'escalade vers le N2

Contenu : Quand et comment escalader un ticket vers le N2

Critères d'escalade :

Complexité technique

- Problème nécessitant accès serveur
- Configuration réseau (switch, routeur, VLAN, ...)
- Problème Active Directory complexe
- Sécurité (compte compromis, malware)

Permissions insuffisantes

- Modification configuration serveur
- Accès basses de données
- Gestions des sauvegardes

Temps de résolution

- Diagnostic dépassant 1H sans résolutions
- Problème bloquant plusieurs utilisateurs
- Impact critiques sur la production

Procédure d'escalade

1. Documentation complète

Avant d'escalader, documenter dans le ticket :

- Symptôme détaillés
- Tests réalisés
- Résultats obtenus
- Hypothèses de cause

2. Changer le statut

- Statut : "En attente"
- Assigner à : Technicien Support N2
- Priorité : Augmenter si nécessaire

3. Notification

- Ajouter un suivi expliquant l'escalade
- Notifier l'utilisateur du délai supplémentaire

Catégorie : Général

4. Suiivi

- Rester disponible pour informations complémentaires
- Vérifier régulièrement l'avancement

Exemple de message d'escalade :

Ticket escaladé vers N2.

Raison : Problème nécessitant accès au serveur Exchange.

Tests réalisés : Vérification compte AD, connectivité réseau OK.

Diagnostic : Boîte aux lettres corrompue (suspicion).

Attente action N2 : Réparation boîte aux lettres via Exchange Management.

Temps estimé : 5 minutes , Niveau : N1