



**TRAITER DES DEMANDES  
CONCERNANT LES SERVICES  
RÉSEAUX ET SYSTÈMES  
APPLICATIFS :**

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

- ▶ Nous avons réalisé un exercice de ticketing. Pour cela nous avons mis en place 4 niveaux de supports, écrits et vocaux, dans lesquels nous nous sommes répartis en 2 groupes :
  - Un chargé de rapporter les problèmes rencontrés ;
  - Un chargé de résoudre les problèmes si possible ;
- ▶ Nous étions répartis en différents niveaux de difficultés, de 1 à 4, composés à la fois de personnes spécialisées en réseaux et d'autres spécialisées en développement.

# support-n1

# support-n2

# support-n3

# support-n4

🔊 support-n1

🔊 support-n2

🔊 support-n3

🔊 support-n4

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

## PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- ▶ Lorsqu'un problème arrive à l'équipe de support n°1, elle se renseigne sur sa nature :
- ▶ Elle cherche également à connaître le contexte dans lequel s'est produit l'incident.
- ▶ Ensuite le problème est envoyé vers les personnes qualifiées.

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

Le support n°1 va  
déterminer qui est apte à  
s'occuper de la tâche en  
fonction du domaine  
concerné :  
« Est-ce un soucis de  
développement ou plutôt  
de réseau ? »

