TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS:

TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

- 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.





TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- Lorsqu'un problème concernant une application arrive à l'équipe de support n°1, elle se renseigne sur sa nature car les manipulations diffèrent légèrement en fonction du logiciel.
- ▶ Elle cherche également à connaître le contexte dans lequel s'est produit l'incident (coupure de courant, fermeture brutale du logiciel, dégâts des eaux).
- L'équipe va ensuite proposer d'éventuelles solutions, de la plus simple à la plus technique (redémarrer l'application, redémarrer l'ordinateur, utiliser l'option "réparer l'application", réinstaller l'application ...).

TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS:

Si le niveau de difficulté de la demande est trop élevé, l'équipe la fera remonter à l'équipe de support n°2 qui prendra le relais ou fera à son tour remonter le ticket au support n°3.









bSaheb 05/02/2021

Bonjour j'ai un dossier important à crée sur Photshop mais ça ne marche pas je suis pressé svp https://helpx.adobe.com/photoshop-elements/kb/error-400-logging-photoshopcom-services/_jcr_content/main-pars/image.img.png/er.png



bSaheb 05/02/2021

il y a des gens pour m'aider 👳 ???



Kiimko 05/02/2021

Bonjour Monsieur Saheb, avez vous tentez de reboot votre ordinateur?



bSaheb 05/02/2021

je ne comprends pas



bSaheb 05/02/2021

ça ne marche pas



bSaheb 05/02/2021

Non j'ai rien fait j'ai allumé mon PC et c'était comme ça



Tommo 05/02/2021

Pas de soucis, nous vous ferons une réinstallation de Windows avec une sauvegarde de vos fichiers.

Nous auront juste besoin de votre ordinateur afin d'effectuer le dépannage Quelles sont vos disponibilités?



bSaheb 05/02/2021

D'accord merci, dimanche 23h59 😛



Tommo 05/02/2021

Pas de soucis, ie serais disponible