



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.

support-n1
support-n2
support-n3
support-n4

🔊 support-n1
🔊 support-n2
🔊 support-n3
🔊 support-n4

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.

