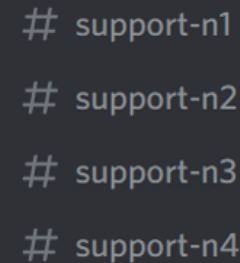




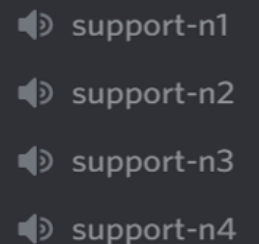
**COLLECTER, SUIVRE ET
ORIENTER DES DEMANDES :**

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

- ▶ Nous avons réalisé un exercice de « Ticketing » sur l'application Discord. 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.



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



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

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- ▶ Lorsqu'un problème arrive à l'équipe de support n°1, elle évalue sa capacité à prendre en charge l'incident.
- ▶ Après avoir recueilli les informations nécessaires, le niveau 1 se chargera du ticket si elle est en mesure de résoudre le problème de l'utilisateur.

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

Le support n°1 va
tenter de résoudre les
problèmes avec des
solutions simples et
efficaces

support-n1



Kylian Perchet 05/02/2021

Bonjour, j'ai un problème avec ma souris sans fil elle ne fonctionne plus



@Kylian Perchet Bonjour, j'ai un problème avec ma souris sans fil elle ne fonctionne plus



Kath RAKOTOSON 05/02/2021

Bonjour, est-elle allumée ?



Kylian Perchet 05/02/2021

Oui elle sur la partie on mais il n'y a aucune lumière



@Kylian Perchet Oui elle sur la partie on mais il n'y a aucune lumière



Kath RAKOTOSON 05/02/2021

Fonctionne-t-elle avec des piles ?



Kylian Perchet 05/02/2021

Oui il me semble



Kath RAKOTOSON 05/02/2021

Avez-vous mis des piles ?



Kylian Perchet 05/02/2021

Oui j'ai mis des piles mais rien ne se passe



@Kylian Perchet Oui j'ai mis des piles mais rien ne se passe



Kath RAKOTOSON 05/02/2021

Avez-vous branché la clé usb fourni avec la souris sur votre pc ?



@Kath RAKOTOSON Avez-vous branché la clé usb fourni avec la souris sur votre pc ?

Kylian Perchet 05/02/2021

Oui je l'ai branché



@Kylian Perchet Oui je l'ai branché



Kath RAKOTOSON 05/02/2021

Essayez de brancher le récepteur USB à un autre port ?

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

ENVOYER LE TICKET VERS L'ÉQUIPE AU NIVEAU DE SUPPORT APPROPRIÉ :

- En revanche, si le niveau de difficulté du ticket est trop élevé, l'équipe fera remonter le ticket à l'équipe de support n°2 qui prendra le relais ou fera à son tour remonter le ticket au support n°3.

COLLECTER, SUIVRE ET ORIENTER DES DEMANDES :

S'il n'est pas en mesure de résoudre le problème, le support n°1 redirigera l'utilisateur vers le niveau suivant



bSaheb 05/02/2021

Bonjour j'un problème avec mon serveur SMTP



erwan sireyzol 05/02/2021

Bonjour @bSaheb , quel est le problème exactement avec ton server ?



@erwan sireyzol Bonjour @bSaheb , quel est le problème exactement avec ton server ?



bSaheb 05/02/2021

Je ne reçois pas les mails



bSaheb 05/02/2021

svppp j'ai besoin d'aide
j'ai un mail important à recevoir



erwan sireyzol 05/02/2021

Sur quel serveur est-tu @bSaheb ? le port de ton serveur smtp doit être le mauvais... je peux te donner les différents port selon les serveur si tu veux, sinon il faudrait que je prenne à distance ton poste pour pouvoir régler ça

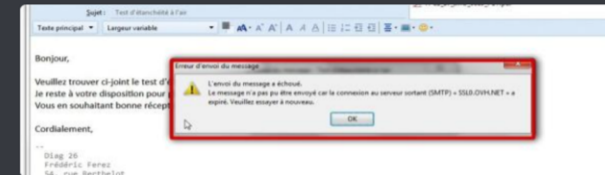


@erwan sireyzol Sur quel serveur est-tu @bSaheb ? le port de ton serveur smtp doit être le mau...



bSaheb 05/02/2021

je ne comprends pas ce que vous dite , c'est quoi un port ??? c'est quoi SMTP?? j'ai juste ce message d'erreur
<https://community.ovh.com/uploads/default/original/2X/8/8e9c05e5de7fb45869f74354d0fe7eae1bb3aea.jpg>



erwan sireyzol 05/02/2021

@bSaheb , laissez moi quelque instant pour étudier votre problème un peu plus



@erwan sireyzol @bSaheb , laissez moi quelque instant pour étudier votre problème un peu plus



bSaheb 05/02/2021

Je suis pressé , combien de temps encore ???



erwan sireyzol 05/02/2021

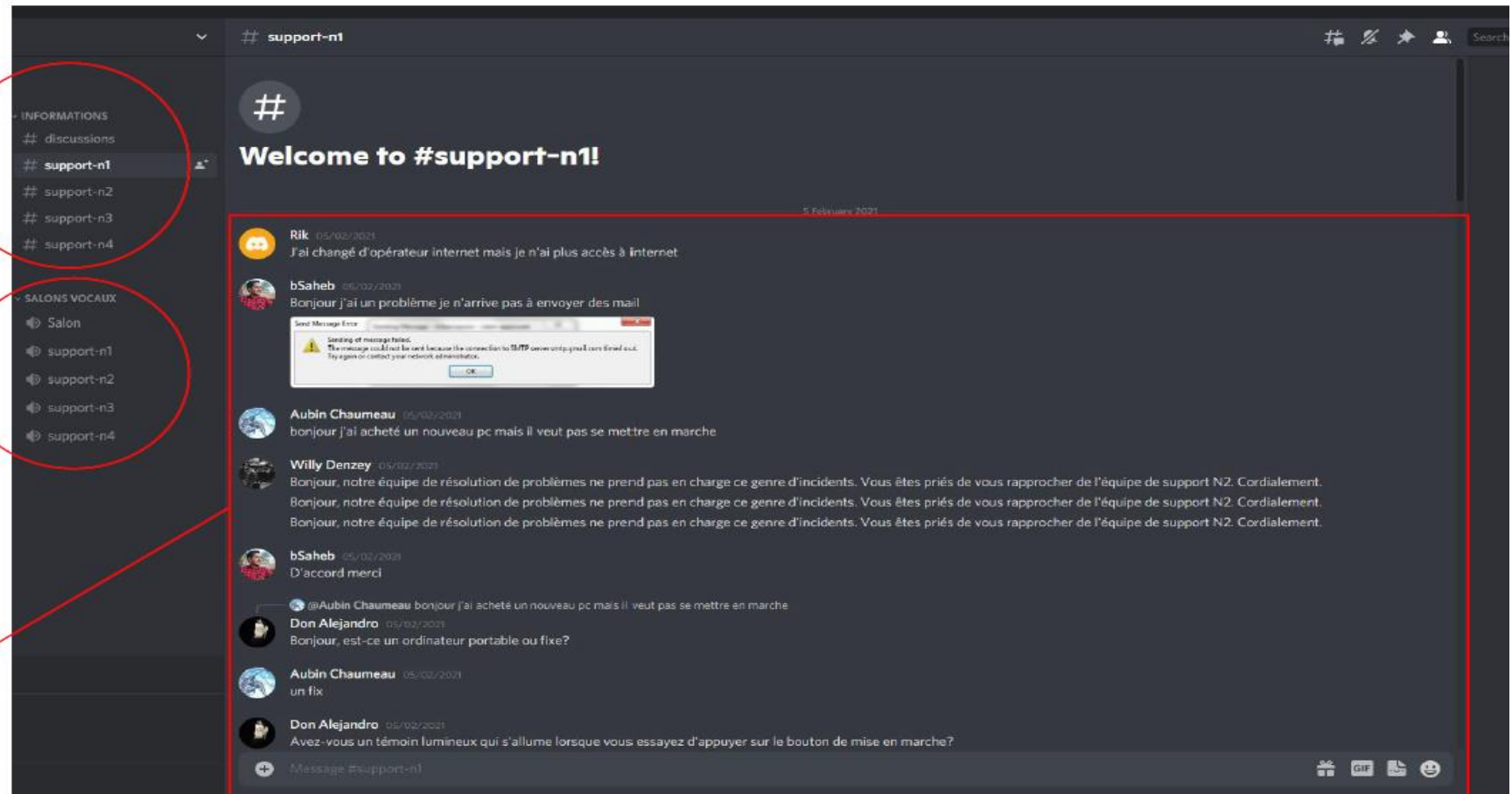
@bSaheb , selon moi votre problème n'est pas interne, il viens des serveur que vous utilisez, il faudrait soit attendre une remise en place des serveurs (mais nous ne pouvons rien faire pour cela), vous pouvez toujours contacter nos N2 ou N3, ils auront peut être des solutions pour toi

EN RESUME

les 4 différents
niveaux de
supports

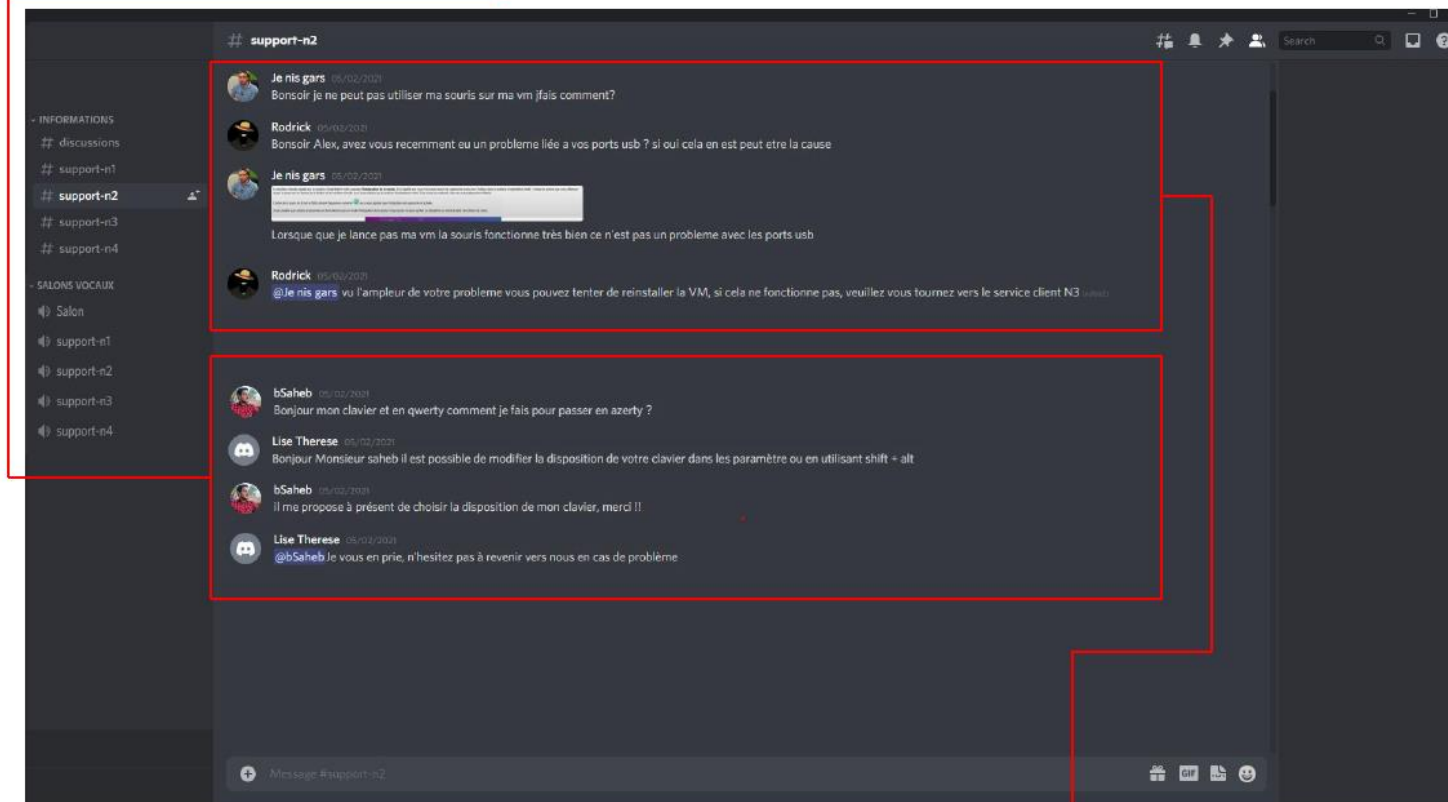
les 4 différents
niveaux de
supports en vocal
(Cette fonctionnalité nous
permet aussi de déplacer
les utilisateurs pour leur
éviter toute manœuvre
)

zone d'échange
pour la
résolutions des
problèmes



EN RESUME

Le support de niveau 1 va tenter de résoudre les problèmes avec des solutions simple et efficaces...



...si ce n'est pas possible, le support de niveau 1 redirigera le sollicitant vers le niveau suivant.