

Réalisation Hotline / Dépannage

Date : 07/03/2025

N° de poste	Téléphone	Nom/Prénom/Service	Problème	OK ?
	1756	Geratree	Code BlueKango	<input checked="" type="checkbox"/>
CL1724	2531	[REDACTED]	Pb accès documents	<input checked="" type="checkbox"/>
CL-DIGN-2321	[REDACTED]	[REDACTED] (CASA)	Pb cna	<input checked="" type="checkbox"/>
	2582	[REDACTED]	Pb accès sharepoint	<input checked="" type="checkbox"/>
	1422	Blanchissarie	Mail	<input checked="" type="checkbox"/>
PC2002	[REDACTED]	[REDACTED]	Softway Client	<input checked="" type="checkbox"/>
CAS20	[REDACTED]	CASTELKANE	Installer IMP ↳ SG	<input checked="" type="checkbox"/>
PC-DIGN-2764	1646	Consult A	Cidelec Ko ↳ SA	<input checked="" type="checkbox"/>
PC1774	1705	Réa	Pb copy-onde médicament VF266 copilote BUISINE MSS96	<input checked="" type="checkbox"/>
PC-DIGN-2290	1638	[REDACTED]	Pb codes ↳ SA	<input checked="" type="checkbox"/>
	1575	[REDACTED] CAMSP		<input checked="" type="checkbox"/>
	1595	[REDACTED] BDE	ndp expire [REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
	1645		Codes [REDACTED]	<input checked="" type="checkbox"/>
	2030	IFSI	Compte vienne verrouille	<input checked="" type="checkbox"/>
	2564	Atard	Pb souris a changer ↳ MS	<input checked="" type="checkbox"/>

Notes :

.....

.....

.....

Voici un compte-rendu d'une journée de hotline, où plusieurs types de problèmes ont été recensés :

- Problèmes d'authentification : oublis de mots de passe, comptes verrouillés.
- Dysfonctionnements matériels : souris défectueuse à remplacer, installation d'imprimante.
- Incidents logiciels : difficultés liées à des applications.

Cette liste reflète la diversité des demandes traitées lors de cette journée d'assistance.

Cette feuille sert à recenser les demandes qui n'ont pas pu être traitées immédiatement, notamment dans les cas suivants :

Appel manqué : lorsque l'opérateur n'a pas pu décrocher à temps ou qu'il est déjà en appel avec quelqu'un et doit alors écouter le message vocal laissé par l'employé.

Intervention différée : lorsque la résolution du problème nécessite plus de temps ou une action ultérieure (ex. : remplacement de matériel, etc.).

Elle permet ainsi d'assurer un suivi des requêtes en attente et de prioriser les interventions.