Projet 3: Ticket incident ou resolution:

Bien entendu, voici une version développée du texte :

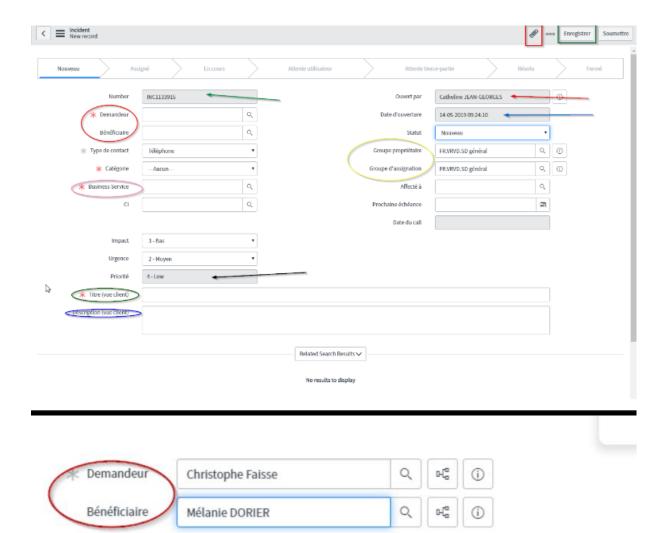
"Dans le cadre de notre gestion proactive des problèmes, nous avons mis en place un système efficace de suivi des incidents. Chaque fois qu'un problème est signalé, que ce soit par téléphone via notre centre d'appels Ring Central ou par courrier électronique, notre procédure consiste à créer un ticket d'incident dédié.

Cette démarche vise à garantir une réponse rapide et organisée à chaque situation. Les tickets d'incident servent de point central pour documenter et suivre la résolution des problèmes. Lorsqu'un utilisateur signale un problème par téléphone, notre équipe dédiée prend en charge la création du ticket, enregistrant toutes les informations pertinentes fournies lors de l'appel.

De même, les incidents signalés par courrier électronique déclenchent également la création d'un ticket d'incident. Les détails du problème sont consignés dans le ticket, garantissant une traçabilité complète du début à la fin du processus de résolution.

Une fois le ticket créé, notre équipe commence le processus de résolution. Certains problèmes peuvent être résolus rapidement, tandis que d'autres nécessitent une intervention plus approfondie. Dans ces cas, les tickets peuvent être escaladés aux régions compétentes, assurant une prise en charge spécialisée et une résolution efficace.

L'utilisation de tickets d'incident nous permet non seulement de traiter les problèmes de manière systématique, mais aussi de recueillir des données sur les tendances et les fréquences des incidents. Ceci nous aide à améliorer continuellement nos processus et à anticiper les défis potentiels, renforçant ainsi notre engagement envers la satisfaction de nos utilisateurs et la stabilité de nos systèmes."



En rose : Business service (ou application) est le logiciel/application pour nous ouvrons un incident, par exemple



