

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."

Incident
New record

Enregistrer Soumettre

Nouveau Assigné En cours Attente utilisateur Attente tierce-partie Résolu Fermé

Number INC1133915

* Demandeur

Bénéficiaire

* Type de contact Téléphone

* Catégorie --Aucun--

* Business Service

CI

Impact 3 - Bas

Urgence 2 - Moyen

Priorité 4 - Low

* Titre (vue client)

Description (vue client)

Ouvert par Catheline JEAN-GEORGES

Date d'ouverture 14-05-2019 09:24:10

Statut Nouveau

Groupe propriétaire FR.VRVD.SD général

Groupe d'assignation FR.VRVD.SD général

Affecté à

Prochaine échéance

Date du call

Related Search Results

No results to display

* Demandeur Christophe Faisse

Bénéficiaire Mélanie DORIER

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

3

Impact 3 - Bas

Urgence 1 - Elevé

2 - Moyen

3 - Bas

* Type de contact

Email

De visu

Téléphone

Supervision

Libre-service

Out of Hours

Email

Kiosque Automatique

* Titre (vue client)

Probleme d'accès NOTILUS

Groupe propriétaire

FR.VRVD.SD général



Groupe d'assignation

FR.VRVD.IDF.FINANCES



<

Incident
INC3023017

Enregistrer

Mettre à jour

Créer un article de base de connaissances

Accepter la résolution

Rejeter la résolution

Nouveau ✓

Assigné ✓

En cours ✓

Attente utilisateur ✓

Attente tierce-partie ✓

Résolu

Fermé

Number	INC3023017		Ouvert par	Zakaria Bellazaar	
Demandeur	Eric FAUCON		Date d'ouverture	08-02-2024 14:57:21	
Bénéficiaire	Eric FAUCON		Statut	Résolu	
Canal	Téléphone		Groupe propriétaire	FR.VRVD.SD général	
Catégorie	Dégradation du service		Groupe d'assignation	FR.VRVD.SD général	
Service	WIFI - VeoFI		Affecté à	Zakaria Bellazaar	
Cl affecté			Relance vers l'utilisateur	-- Aucun --	
Impact	3 - Bas		Prochaine échéance		
Urgence	2 - Moyen		Date du call		
Priorité	4 - Low		Current location	Rillieux la Pape	

Titre (vue client)

Probleme d'accès au service

Modèles: Agap DIVA FACTURATION ESPACE CLIENT Commerc/Espace Client Factor Mdp Ad Fem NEO TEMPLATE5991

CI affecté

Impact

3 - Bas

Urgence

2 - Moyen

Priorité

4 - Low

Relance vers l'utilisateur

-- Aucun --

Prochaine échéance

Date du call

Current location

Rillieux la Pape

Titre (vue client)

Probleme de connexion au veo fi

* Description (vue client)

L'utilisateur n'arrive plus à se connecter au veo fi.

Résultats de recherche connexes >

Notes et Activité

Variables

Enregistrements connexes

Informations sur la résolution

Retour de l'utilisateur

Relance / Réclamation

Nombre de retours

Nombre de réclamations

Résultats de recherche connexes >

Notes et Activité

Variables

Enregistrements connexes

Informations sur la résolution

Code de résolution

Résolu définitivement

Activité de la Résolution

Téléphone

Catégorie de résolution

Defaillance logicielle

Sous-catégorie de résolution

Application personnalisée

Business service de résolution

WiFi - VeoFI

CI de résolution

Résolu par

Zakaria Bellazaar

Résolu

08-02-2024 15:00:26

Date de fermeture

Raison de rupture SLA

-- Aucun --

Notes de résolution

configuration complete du veo fi ok

Liens connexes

[Afficher la chronologie du SLA](#)

Charger les listes associées