**Pour chaque ticket escalader à BackOffice :**

Ou à n'importe quelle autre équipe, merci d'avoir à minima les informations suivantes dans vos tickets :

* Numéro de téléphone pour contacter l'utilisateur
* EC du poste ou du smartphone (Sauf cas particulier à préciser en note)
* Capture d'écran du message d'erreur en cas de PMAD

Dans le cas contraire, nous vous renverrons les tickets dans votre backlog avec comme motif "Diagnostic à compléter".

Escalade :

Escalader tous vos tickets à l’équipe « N1+/SD BACK OFFICE » lors d’une nécessité d’escalade vers N2/N3.

Procédure TPV :

Pour ce type d'incident, merci de contacter l'une des deux personnes suivantes :

- ANTUNES Joffrey Tel 0616566277

- FOYNARD Laurent Tel 0629952918