

**TRAITER DES DEMANDES  
CONCERNANT LES SERVICES  
RÉSEAUX ET SYSTÈMES  
APPLICATIFS :**

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

- ▶ Nous avons réalisé un exercice de ticketing. 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, composés à la fois de personnes spécialisées en réseaux et d'autres spécialisées en développement.

# support-n1

# support-n2

# support-n3

# support-n4

🔊 support-n1

🔊 support-n2

🔊 support-n3

🔊 support-n4

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

## PRISE EN CHARGE DU TICKET :

- ▶ Lorsqu'un problème arrive à l'équipe de support n°1, elle se renseigne sur sa nature :
- ▶ Elle cherche également à connaître le contexte dans lequel s'est produit l'incident.
- ▶ Ensuite le problème est envoyé vers les personnes qualifiées.

# TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES SERVICES RÉSEAUX ET SYSTÈMES APPLICATIFS :

Le support n°1 va  
déterminer qui est apte à  
s'occuper de la tâche en  
fonction du domaine  
concerné :  
« Est-ce un soucis de  
développement ou plutôt  
de réseau ? »

# support-n1



## Welcome to #support-n1!

This is the start of the #support-n1 channel.

February 5, 2021



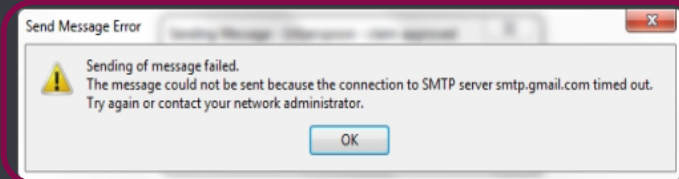
Rik 02/05/2021

J'ai changé d'opérateur internet mais je n'ai plus accès à internet



bSaheb 02/05/2021

Bonjour j'ai un problème je n'arrive pas à envoyer des mail



Aubin Chaumeau 02/05/2021

bonjour j'ai acheté un nouveau pc mais il veut pas se mettre en marche



Willy Denzey 02/05/2021

Bonjour, notre équipe de résolution de problèmes ne prend pas en charge ce genre d'incidents. Vous êtes priés de vous rapprocher de l'équipe de support N2. Cordialement.

Bonjour, notre équipe de résolution de problèmes ne prend pas en charge ce genre d'incidents. Vous êtes priés de vous rapprocher de l'équipe de support N2. Cordialement.

Bonjour, notre équipe de résolution de problèmes ne prend pas en charge ce genre d'incidents. Vous êtes priés de vous



Message #support-n1

