

TICKETING

Nous avons réalisé un exercice de ticketing sur **4 niveaux** qui consiste à résoudre les problèmes des utilisateurs en fonction de la complexité de leurs problèmes.

les 4 différents
niveaux de
supports

INFORMATIONS

discussions

support-n1

support-n2

support-n3

support-n4

SALONS VOCAUX

Salon

support-n1

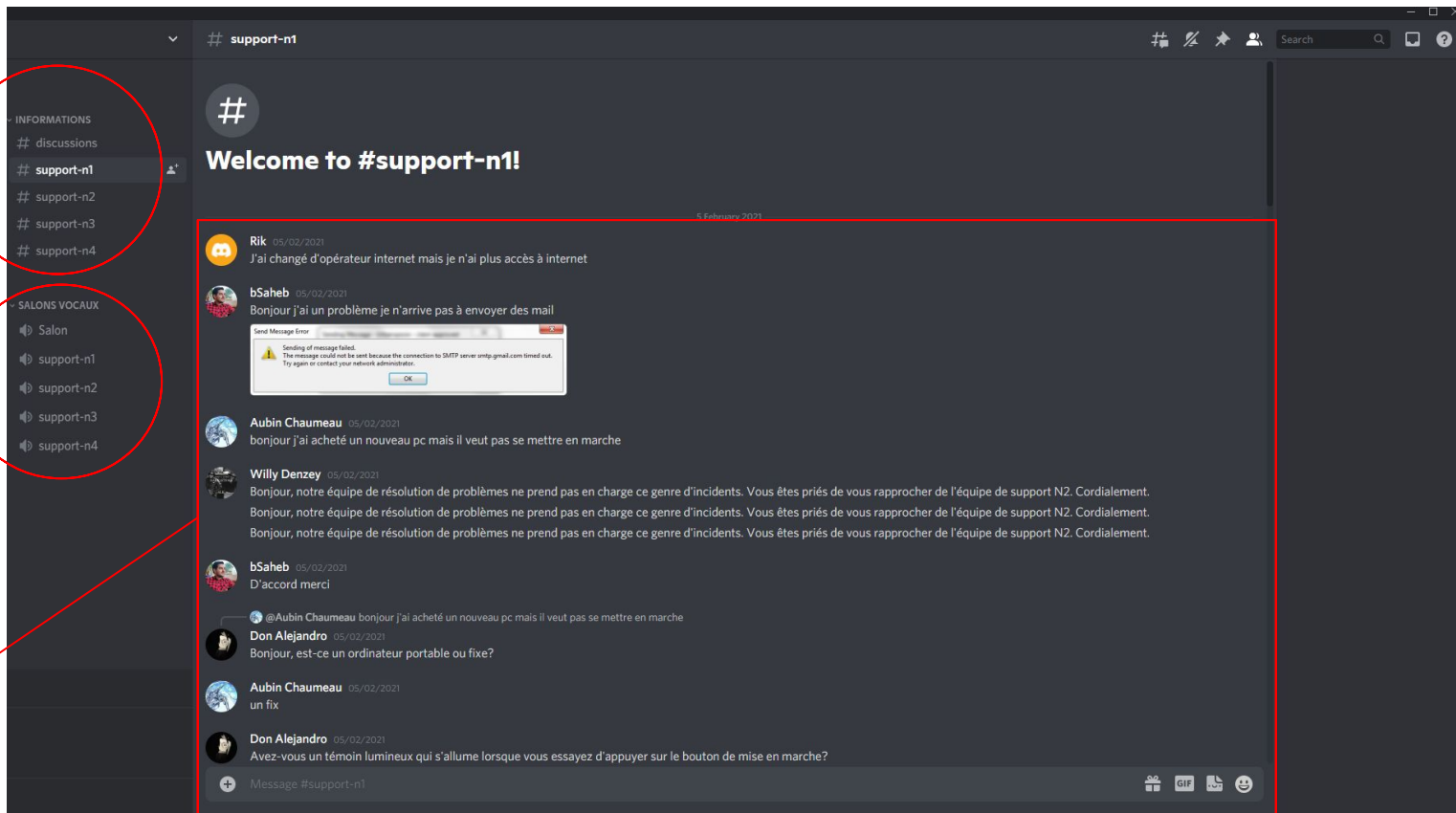
support-n2

support-n3

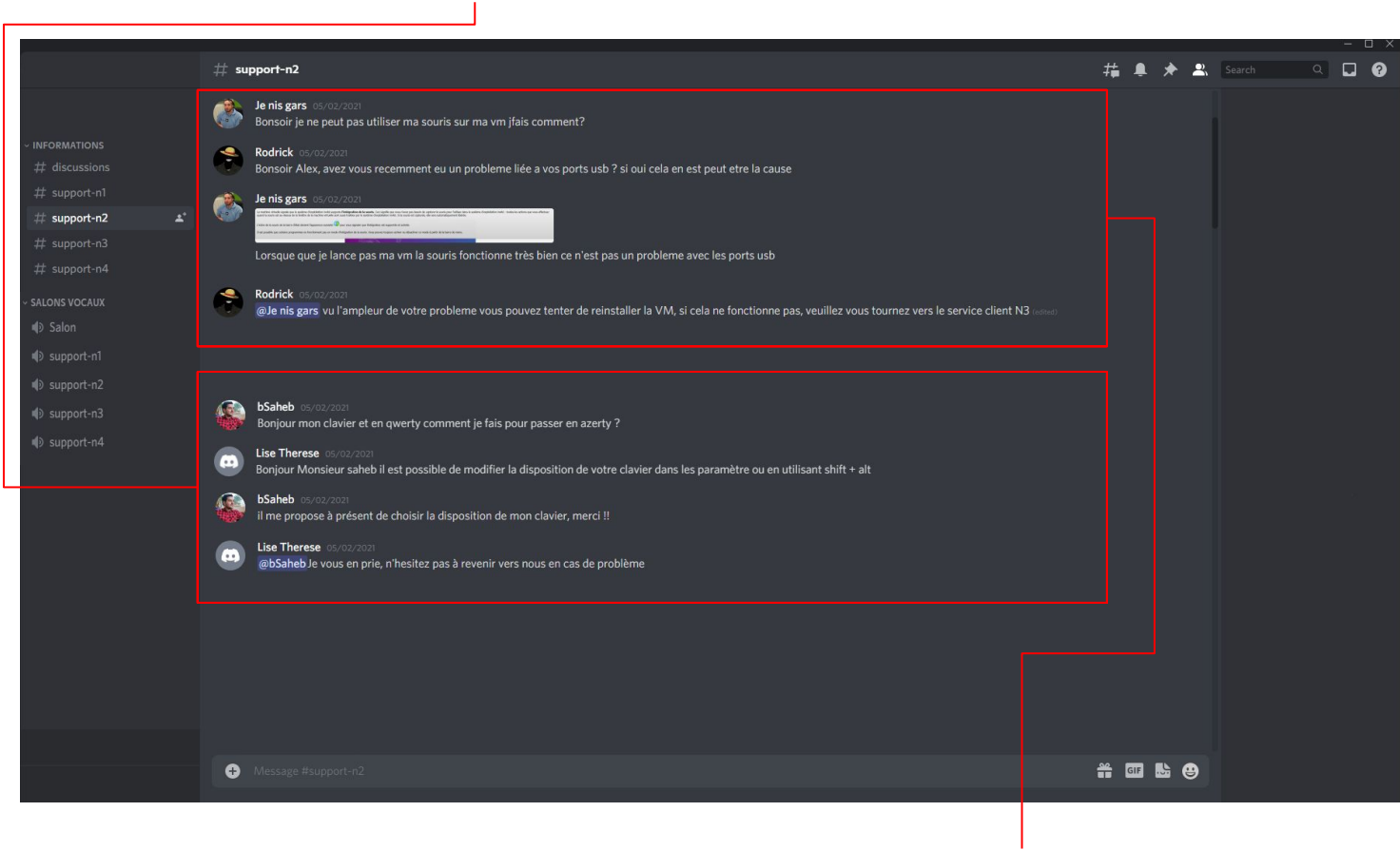
support-n4

les 4 différents
niveaux de
supports en vocal
(Cette fonctionnalité nous
permet aussi de déplacer
les utilisateurs pour leur
éviter toute manœuvre
)

zone d'échange
pour la
résolutions des
problèmes



Le support de niveau 1 va tenter de résoudre les problèmes avec des solutions simple et efficaces...



...si ce n'est pas possible, le support de niveau 1 redirigera le sollicitant vers le niveau suivant.