

**TRAITER DES DEMANDES
CONCERNANT LES
APPLICATIONS :**

TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

- ▶ 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 APPLICATIONS :

PRISE EN CHARGE DU TICKET :

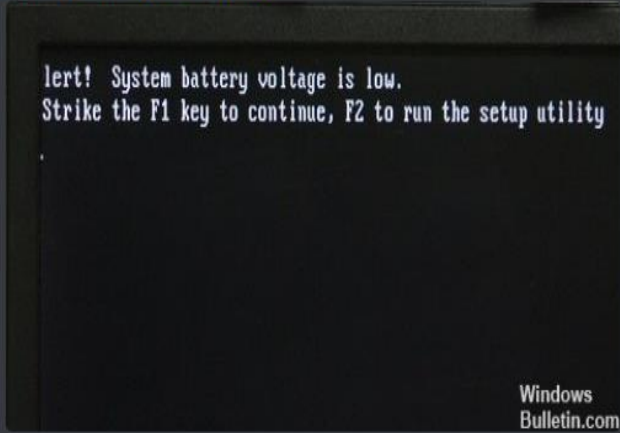
- ▶ Lorsqu'un problème concernant une application arrive à l'équipe de support n°1, elle se renseigne sur sa nature car les manipulations diffèrent légèrement en fonction du logiciel.
- ▶ Elle cherche également à connaître le contexte dans lequel s'est produit l'incident (coupure de courant, fermeture brutale du logiciel, dégâts des eaux).
- ▶ L'équipe va ensuite proposer d'éventuelles solutions, de la plus simple à la plus technique (*redémarrer l'application, redémarrer l'ordinateur, utiliser l'option "réparer l'application", réinstaller l'application ...*).

TRAITER DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIONS :

Si le niveau de difficulté de la demande est trop élevé, l'équipe la fera remonter à l'équipe de support n°2 qui prendra le relais ou fera à son tour remonter le ticket au support n°3.

support-n1

bSaheb 02/05/2021
Bonjour quand je démarre mon PC ça m'affiche ça : <http://windowsbulletin.com/wp-content/uploads/2019/09/system-battery-voltage-is-low.jpg>



@bSaheb Bonjour quand je démarre mon PC ça m'affiche ça : <http://windowsbulletin.com/wp-content/uploads/2019/09/system-batt...>

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.

Don Alejandro 02/05/2021
[@Aubin Chaumeau](#) D'accord, Je vois que votre problème est plus grave que je pensais, je vais vous transférer avec l'équipe qui pourra s'occuper de votre problème.

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

Don Alejandro 02/05/2021