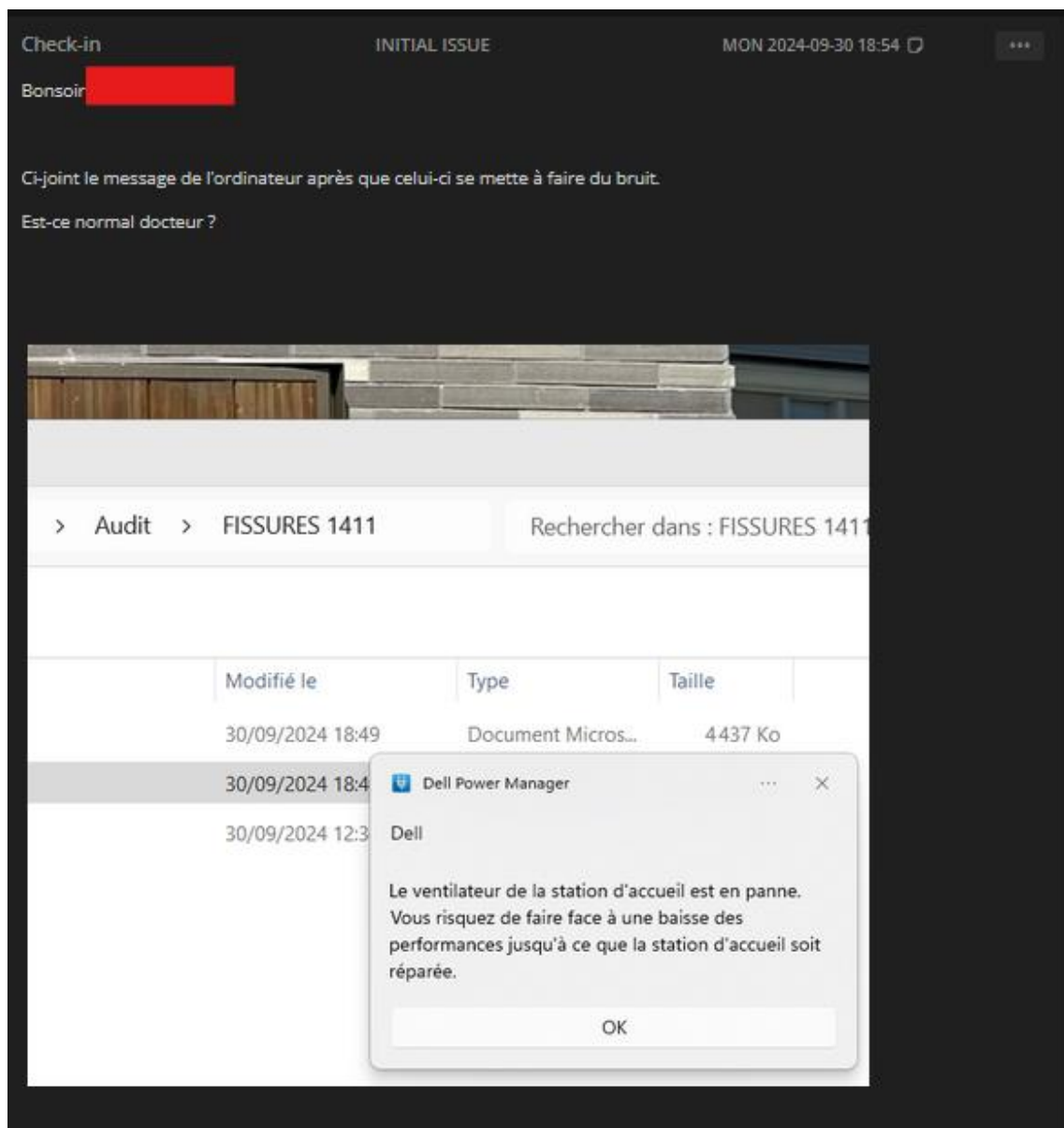


Date :

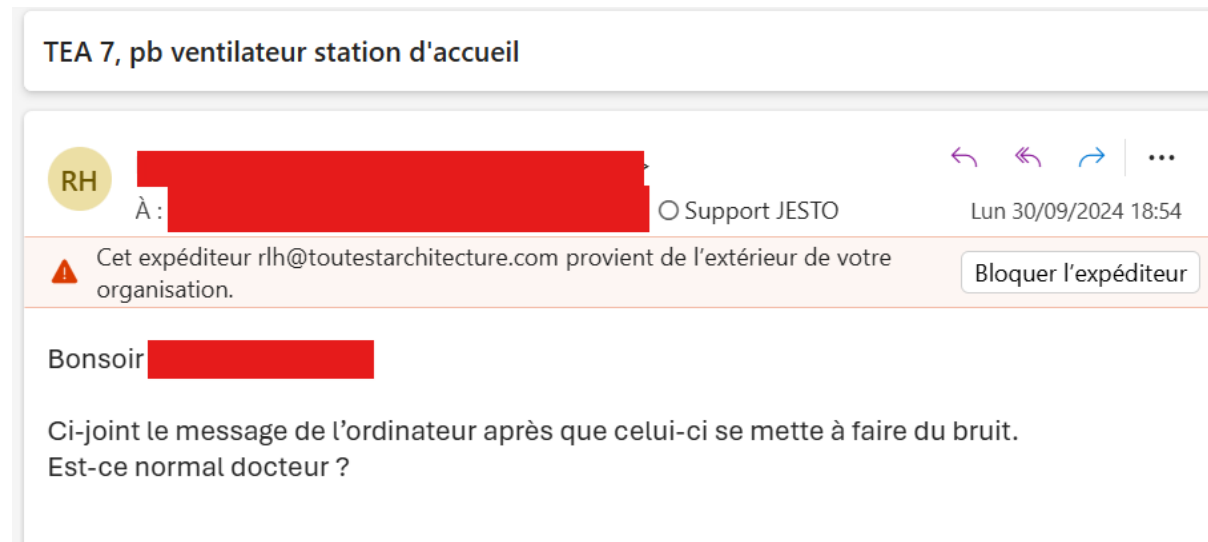
## Réalisation professionnelle n°1 - Réponse aux demandes d'assistances

Premier ticket réalisé par moi seule lors de mon arrivée dans l'entreprise



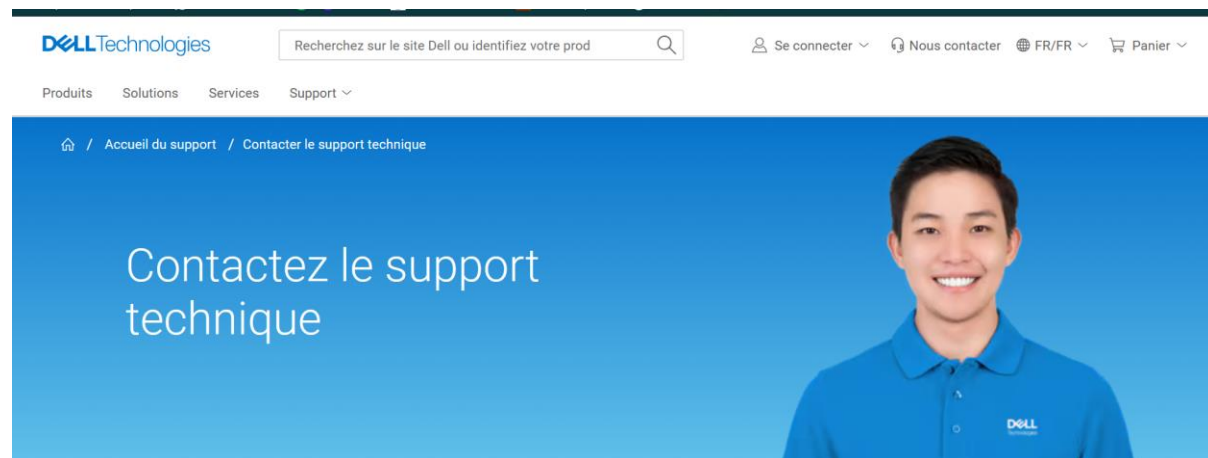
Les tickets sont créés par mails envoyés à l'adresse de support :

[support@jesto.fr](mailto:support@jesto.fr)



J'ai ensuite dû prendre contact avec le service client DELL via leur service de contact sur leur site internet

<https://www.dell.com/support/incidents-online/fr-fr/contactus/>



Leur réponse plus bas

RE: Dell Support - TAG 4LB8HY3 [ thread::DfUp-71rKfqJpqVz6Ei-oD0:: ]

----- Original Message -----

**From:** Dell Tech Support [technical\_support@help.dell.com]

**Sent:** 10/1/2024, 10:00 AM

**To:** p.ciacan@jesto.fr

**Subject:** Dell Support - TAG 4LB8HY3 [ thread::DfUp-71rKfqJpqVz6Ei-oD0:: ]

Bonjour,

Vous trouverez ci-dessous les mises à jour nécessaires :

<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=t8hfj&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>  
<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=y3pkd&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>  
<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=yk00j&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>

Si l'anomalie persiste, veuillez me faire part d'une photo de la station d'accueil ( Etiquette contenant le PPID qui commence par CN ) , l'adresse postale complète ainsi que les coordonnées du client final ( qui recevra la station ).

Dans l'attente de vous lire.

Suite à ma prise de contact avec le service client Dell :

Paula CIACAN

UPDATE

TUE 2024-10-01 11:36

...

Bonjour Monsieur,

J'ai pu joindre le support DELL pour le problème de ventilation de votre station d'accueil, afin de voir d'où viendrait le problème. Pour continuer, je devrais avoir accès à votre ordinateur lorsque vous serez au bureau. Dites moi quand vous auriez une disponibilité de 45 min / 1h pour pouvoir accéder à votre ordinateur (lors d'une pause par exemple).

Merci d'avance !

Cordialement,

L'équipe JESTO

🕒 Labor - 15 minutes

Ajout d'informations dans le ticket suite au contact avec le service client DELL, pour alimenter le ticket

Paula CIACAN

UPDATE

TUE 2024-10-01 11:41

...

PRIVATE NOTE

mail si jamais les MAJ ne marchent pas : [technical\\_support@help.dell.com](mailto:technical_support@help.dell.com)

🕒 Labor - 0 minutes

Paula CIACAN

UPDATE

TUE 2024-10-01 11:40

...

PRIVATE NOTE

Télécharger les 3 drivers (admin syncro etc. dans l'asset TEA-07 syncro) :

Bonjour,

Vous trouverez ci-dessous les mises à jour nécessaires :

<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=t8hff&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>

<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=y3pkd&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>

<https://www.dell.com/support/home/en-us/drivers/driversdetails?driverid=yk00j&oscode=wt64a&productcode=dell-wd19s-130w-dock>

Si l'anomalie persiste, veuillez me faire part d'une photo de la station d'accueil ( Étiquette contenant le PPID qui commence par CN ), l'adresse postale complète ainsi que les coordonnées du client final ( qui recevra la station ).

Comment se passe l'installation d'un driver ?

🕒 Labor - 0 minutes

Déroulé du ticket :

Paula CIACAN

UPDATE

MON 2024-10-07 18:17

...

Installation des 3 mises à jour proposées par le service support DELL.

Si jamais le problème revient, n'hésitez pas à nous refaire un mail. Nous ferons le nécessaire pour régler le problème définitivement.

Passez une excellente soirée !

Cordialement,

L'équipe JESTO

🕒 Labor - 60 minutes

Paula CIACAN

UPDATE

MON 2024-10-14 15:06

...

Bonjour,

Merci pour votre retour. Je leur envoie un mail de suite pour leur demander un échange de matériel. Il me faudrait seulement une photo de l'étiquette de la station d'accueil actuelle, l'adresse où sera livrée la nouvelle station, ainsi que vos coordonnées, pour pouvoir vous contacter lors de la livraison.

Merci d'avance !

Cordialement,  
Paula

🕒 Labor - 0 minutes

CONTACT

MON 2024-10-14 14:57

...

Bonjour

Je viens de recevoir un nouveau message de la station d'accueil qui m'indique qu'elle est en panne .

Je crois qu'il faut faire marcher la garantie

Bien à vous

CONTACT

THU 2024-10-24 22:01

...

Bonjour Paula,

Oui le livreur est passé prendre le second colis et la station d'accueil semble fonctionner

Bien à toi

Ticket résolu suite au contact du service Client Dell.