

Résolution de ticket

EXEMPLE DE TICKET SERVICEDESK

LEGROS Kylian | 2023 - 2025
WALLIX | 250 BIS RUE DE FAUBOURG ST HONORE

Exemple de Gestion d'un Ticket Niveau 1 : Résolution Directe par le Service Desk Les tickets de niveau 1 concernent des problèmes courants ou des demandes simples qui peuvent être résolus rapidement par l'équipe Service Desk, sans nécessité d'escalade vers une équipe technique spécialisée (niveau 2).

Voici un exemple détaillé du traitement d'un tel ticket.

1. Réception et Identification du Ticket

2. Source du Ticket : Le ticket est soumis par un utilisateur via l'outil Helpdesk (portail utilisateur, email, ou appel).
3. Exemple de Description : Problème signalé : L'utilisateur ne parvient pas à accéder à son compte email.
4. Analyse Initiale : Vérification des détails du ticket : ▪
5. Nom de l'utilisateur. ▪
6. Description précise du problème. ▪
7. Capture d'écran ou message d'erreur si disponible.

2. Prise en Charge du Ticket

- Contact avec l'Utilisateur : o Le technicien Service Desk contacte l'utilisateur pour confirmer le problème et collecter des informations complémentaires si nécessaire. Exemple de questions posées :
 - "Quel message d'erreur s'affiche lorsque vous essayez de vous connecter ?"
 - "Avez-vous récemment changé votre mot de passe ?" • Analyse de Base : o Vérification rapide des informations dans les systèmes internes :
 - Statut du compte de l'utilisateur (actif/inactif).
 - Dernière connexion réussie.
 - Paramètres réseau ou restrictions pouvant affecter l'accès.

3. Résolution du Problème

1. Actions Courantes de Résolution : Vérification et réinitialisation du mot de passe utilisateur si nécessaire.

Assistance pour entrer les informations de connexion correctes.

Vérification que l'utilisateur est connecté au bon réseau ou VPN.

Redémarrage du client de messagerie ou mise à jour des paramètres (ex. : serveur IMAP/SMTP).

2. Résultat de la Résolution : Le mot de passe de l'utilisateur a été réinitialisé avec succès, et il peut à nouveau accéder à sa messagerie.

3. Validation avec l'Utilisateur : L'utilisateur confirme que le problème est résolu.

4. Clôture du Ticket

- Documenter la Résolution : Exemple d'entrée dans le ticket : "Réinitialisation du mot de passe effectuée. L'utilisateur a testé l'accès et confirmé que la messagerie est fonctionnelle. Ticket fermé."
- Communication avec l'Utilisateur : Envoi d'un email de confirmation au client indiquant que le problème a été résolu et que le ticket est clos.

Inclure des conseils pour éviter le problème à l'avenir, comme la mise à jour régulière des mots de passe.

Résumé des Avantages d'une Gestion Niveau 1 Efficace :

- Rapidité : Les problèmes simples sont résolus en quelques minutes, minimisant l'impact sur l'utilisateur.
- Satisfaction Client : L'utilisateur apprécie une assistance immédiate et efficace.
- Réduction de Charge : Les tickets niveau 2 sont évités, laissant l'équipe technique se concentrer sur les incidents plus complexes.