



Par : Eric Warembourg, Julien Lamandin
Approuvé par : Jean Michel Maurizi
A destination de : Tous

Date : 14/10/2019
Réf : N0005INFO
Société(s) : TOUTES

Version : 1
MAJ :
Pages : 1

Notes et directives associées

Pas de notes ou directives associées

CONTEXTE

Au regard de l'expansion du Groupe, les sollicitations du service informatique (**SI**) deviennent de plus en plus importantes. Les allées et venues incessantes, les appels pour tout et n'importe quoi, perturbent de manière grave l'avancée des projets et de nos tâches quotidiennes.

Afin de canaliser, stocker et apporter des réponses aux demandes et autres petits soucis quotidiens nous mettons en place une boîte mail et un système de ticket d'incident/demande qui nous permettrons de classer et organiser le suivi, Vous aurez de votre côté une manière simple de connaître l'état de votre demande.

APPLICATION

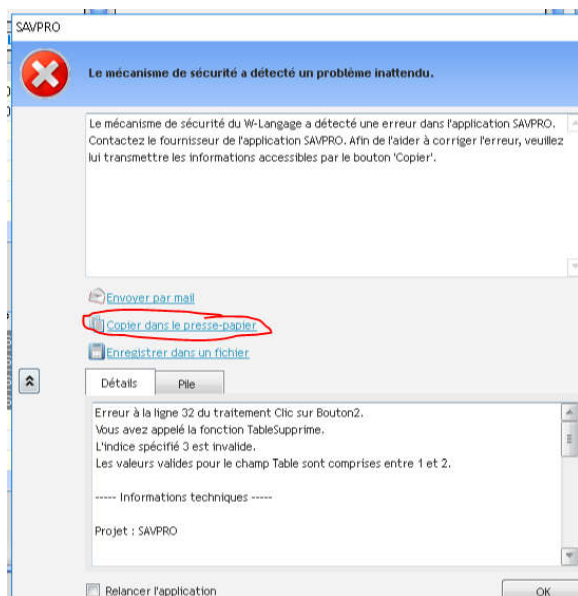
1. Vous avez un souci d'ordre informatique
2. Rédigez un e-mail adressé à **support@groupeaurizi.com** en détaillant au maximum la nature du problème, vous pouvez y joindre copie d'écran, pièces jointes...
Dans le sujet ou objet notez le nom du programme concerné
3. Supprimez la signature de l'e-mail ou, lors de la création de mail, passez-le en texte brut, pour cela :
Après avoir cliqué sur Nouveau Courrier, cliquer sur Format du Texte puis Aa texte Brut. Une fenêtre s'ouvre, répondez continuer.



4. Renseignez l'objet avec le mot « URGENT » seulement si le problème est bloquant pour un client ou si le problème vous empêche de travailler. Ignorez cette étape si le problème n'est pas urgent. On parle bien ici **d'urgences**, les abus seront déclassés et notifiés.

5. Envoyez le mail.
6. Vous recevez un retour automatique avec un lien pour suivre l'évolution du ticket d'incident
7. En cas de besoin, le **SI** vous contacte par téléphone pour prendre des informations supplémentaires.
8. Vous recevez par e-mail des notifications lorsque le **SI** répond à votre ticket. Vous pouvez alors à votre tour, répondre ou apporter des informations supplémentaires.
9. Vous recevez un mail lorsque le ticket est clôturé

Cas d'une erreur de type :



Quand vous avez ce type de message d'erreur :

Cliquez sur Copier dans la presse papier.
Ouvrez un nouveau mail et faites un <collé><Ctrl+V> dans le corp du mail pour nous envoyer le message.

EXCEPTIONS

Bien entendu, sont exclues du process, les urgences absolues et cas de forces majeures
Dans ce cas, suite à l'appel, nous consignerons nous même la demande et la réponse apportée dans le système de ticket.