



ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE





I. MOYEN DE SOUMISSION DE DEMANDE :

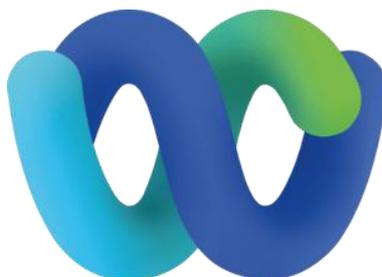
A. EN PERSONNE

Le collaborateur peut venir nous voir directement avec son problème. Par la suite nous réalisons un ticket. Nous créons un ticket pour eux ou les guidons pour en créer un.



B. PAR TELEPHONE

Le collaborateur peut nous appeler par téléphone via Webex. Nous créons un ticket pour eux ou les guidons pour en créer un.





C. PAR MAILS

Nous recevons un mails détaillant l'incident, que nous convertissons ensuite en ticket.



D. SUR GLPI

Les collaborateurs peuvent aussi faire un ticket directement sur GLPI via notre Intranet

GLPI

Notre équipe support se charge de s'occuper et de valider le ticket

