

Service Desk Instructions WCMS

Exigences de ticketing :

Pour chaque ticket, il convient de journaliser au minimum les données suivantes:

Titre pertinent : veuillez lire le contenu de l'avis et le résumer au mieux dans le titre ; un copier/coller de l'en-tête de sujet de l'e-mail n'est généralement pas suffisant.

Nom, numéro de téléphone et adresse e-mail du client : veuillez les demander/encoder s'ils ne sont pas encore repris dans le CA. Il s'agit toujours de clients « business » (et non « citizen »).

Message d'erreur complet : si un client signale un message d'erreur (*error*), celui-ci doit être inséré dans le ticket. Si le message d'erreur exact n'est pas communiqué, veuillez le demander au client. Ce message peut être joint en copie d'écran ou sous forme de texte (le client doit cependant le copier à partir de Tridion/Internet Explorer).

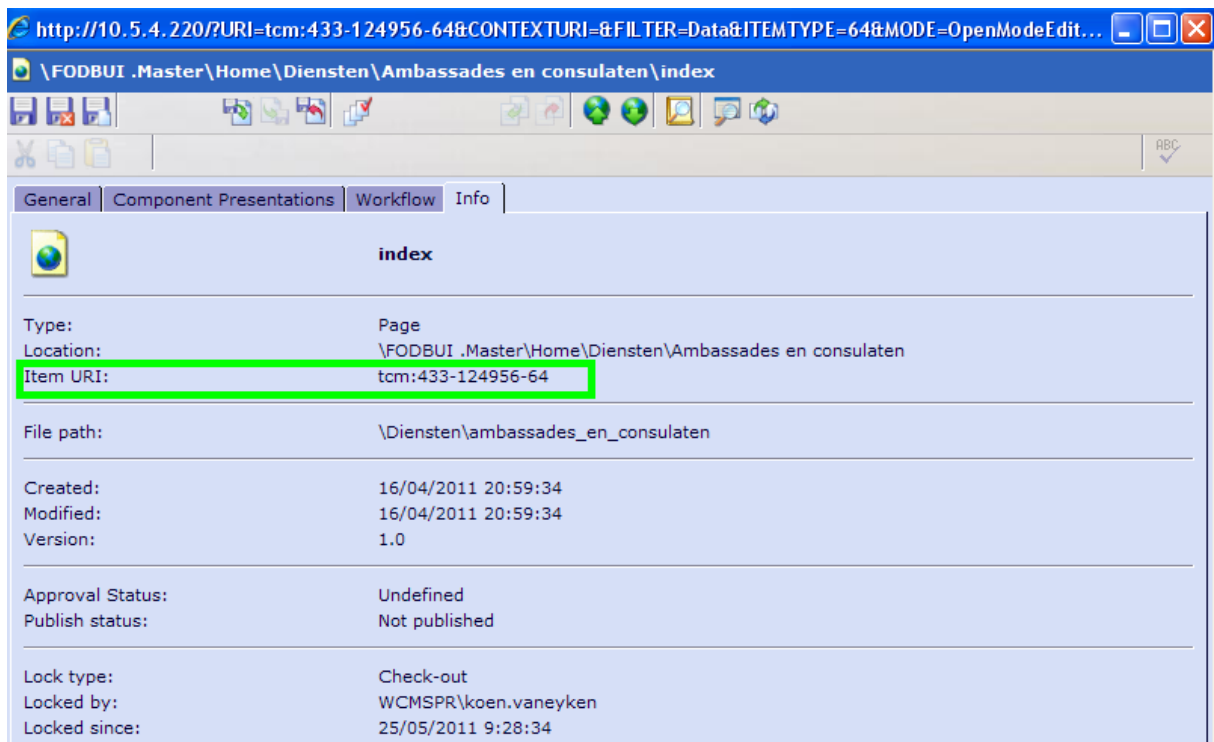
URL : un ticket WCMS concerne toujours un site web ou une page web. Veuillez mentionner cette URL dans le ticket (et la demander au client s'il ne l'a pas communiquée).

Codes TCM : les problèmes dans Tridion concernent (presque) toujours une composante spécifique ou une page. Ces problèmes peuvent facilement être retrouvés par la seconde ligne sur la base de leur numéro ou du code TCM. Veuillez toujours les demander s'il s'agit de questions de support portant sur une transaction dans Tridion.

Exemple :

- Item TCM : 316-40692
- Page avec item lié : <http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Garantie/> (TCM : 319-44677-64)
- Aperçu général : <http://economie.fgov.be/fr/modules/regulation/> (TCM : 319-38616-64)

Ce code TCM peut être trouvé de différentes manières, notamment en ouvrant l'item et en regardant dans l'onglet Info à côté de Item URI :



Vous pouvez aussi passer la souris sur l'item concerné, ce qui fera apparaître le code dans un encadré jaune :



Pièces attachées au mail original dans un ticket : le collaborateur du SD joint toutes les pièces attachées arrivant par e-mail comme pièces attachées au ticket.

Si vous utilisez le **formulaire de contact**, veuillez-nous envoyer les pièces attachées par e-mail en réponse à la notification du numéro de ticket.