

PRISE D'APPELS CHEZ ICADE

Pour aider les utilisateurs en télétravail ou sur les différents sites en France et en Outre-mer, nous sommes joignables sur notre hotline tous les jours de la semaine de 8h30 à 18h.

Le numéro de la hotline est inscrit sur chaque poste utilisateur ainsi que sur le poste de chaque technicien.

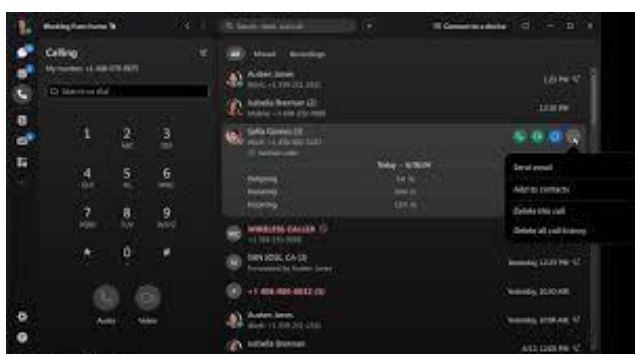
Chaque technicien est joignable sur la hotline mais également grâce à son numéro professionnel attitré : 01 41 57 70 (le dernier chiffre est dans l'ordre 01, 02, 03 selon le technicien)

Les appels sont réservés aux demandes urgentes ou soucis bloquant.

Pour prendre les appels on utilise l'application Cisco Webex



Tous les appels sont référencés ici, dans la rubrique appels de Webex.



Lorsque qu'un appel est pris le technicien doit régler le souci s'il le peut, puis créer un ticket au nom de la personne, en précisant l'origine du ticket (appel téléphonique) sur l'outil de ticketing ISM puis le fermer instantanément.

EASYIT													
TABLEAU DE BORD													
INCIDENT RECHERCHE ENREGISTRÉE: INCIDENTS (EN COURS) AFFECTÉS À MES ÉQUIPES													
Incidents (En Cours) Affectés À Mes Équipes (13 enregistrements de recherche) Afficher les filtres Effacer Les Filtres De Colonne De Grille													
Rechercher Incident													
CRÉER ME L'AFFECTER DISPATCH TRI MULTIPLE													
SLA P.E.C.	SLA RES.	N° Incident	Date de création	Utilisateur impacté	VIP	Catégorie	Titre	Statut	Équipe	Analyste	Entité	Ville	Priorité
		103022	24/03/2025 10:54	BOUVIER Helene		AUTRE	ESKET : ouverture des emails + non réce...	Ticket créé	N1 - EASYDESK		ICADE PROMOTION	RENNES CEDEX	3
		103018	24/03/2025 10:45	BRACQUEMOND Thibaut			J'ai un problème avec ma messagerie Ou...	Ticket créé	N1 - EASYDESK		ICADE PROMOTION	AUBERVILLIERS CEDEX	3
		103000	24/03/2025 09:37	DONDEL Clea		ORDINATEUR PORTAB...	J'ai un problème avec mon matériel	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	MISSLIN Gauthier	ICADE PROMOTION	TOULOUSE	3
		102961	21/03/2025 12:22	FALAISE Eliott		ORDINATEUR PORTAB...	Disfonctionnement écran PC portable	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	ALBERA Dylan (ex...	ICADE PROMOTION	LYON CEDEX 03	3
		102946	21/03/2025 09:22	EMILIEN Aurelie		ECRAN DE BUREAU	J'ai un problème avec l'écran	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	MARSHALL Kellan...	ICADE PROMOTION	PARIS LA DEFENSE CE...	3
		102933	20/03/2025 17:59	CHEN Thomas		ORDINATEUR PORTAB...	La batterie du PC portable ne charge pas	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	MARSHALL Kellan...	ICADE PROMOTION	AUBERVILLIERS CEDEX	3
		102902	20/03/2025 12:15	MANZONI Sonny		ORDINATEUR PORTAB...	J'ai un problème avec mon matériel	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	ALBERA Dylan (ex...	ICADE PROMOTION	MARSEILLE CEDEX	3
		102885	20/03/2025 10:02	DEHAME Eric		TELEPHONE PORTABLE	Problème NFC	Ticket en attente retour utilisat...	N1 - EASYDESK	DEBKA Faiza (exte...	ICADE MANAGEM...	RUNGIS CEDEX	3
		102793	19/03/2025 09:47	DEHAME Eric		ORDINATEUR PORTAB...	J'ai un problème avec mon matériel PC B...	Ticket en attente retour éditeur	N1 - EASYDESK	DUTREILH Nicolas...	ICADE MANAGEM...	RUNGIS CEDEX	3
		102336	07/03/2025 11:33	HOULBREQUE Estelle		LECTEUR RESEAU	connection a cuspplace.fr	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	AGUESSY Mickael	ICADE PROMOTION	NICE CEDEX 03	3
		102031	03/03/2025 07:53	PAUGAM Elodie		Intranet	COMPTE SATEC	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	AGUESSY Mickael	ICADE PROMOTION	VANNES	3
		101474	18/02/2025 12:36	HOULBREQUE Estelle		Sites web partenaires (...)	Impossible de se connecter sur Cusplac...	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	AGUESSY Mickael	ICADE PROMOTION	NICE CEDEX 03	3
		100999	07/02/2025 09:20	CHASSEREZ Arnaud		Sites web partenaires (...)	ABSENCE DE LIEN REUNION PRESENTATI...	Ticket pris en charge	N1 - EASYDESK	DEBKA Faiza (exte...	ICADE PROMOTION	METZ	3

Si le souci n'est pas réglé le technicien doit quand même créer un ticket puis l'escalader à l'incident manager ou au équipes N2 spécifiques, si la cause de l'incident est identifiée.