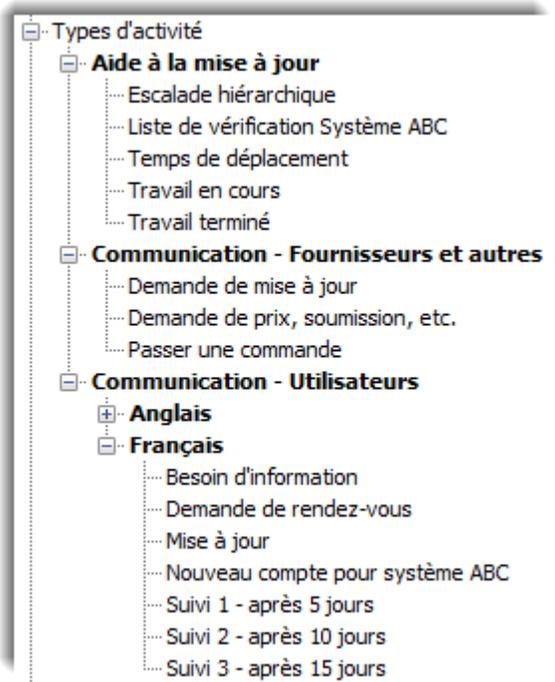


# Suggestions de types d'activités

## Exemple visuel



## Aide à la mise à jour

### Escalade hiérarchique

#### Exemple de texte :

Bonjour,

Une demande d'escalade est faite par :

La raison de l'escalade est :

Est-ce qu'un service à la clientèle est impacté par ce problème :

Si oui, expliquer comment :

Autre information pertinente :

Merci,

Le Centre de services

### Liste de vérification Système ABC

#### Exemple de texte :

La mise à jour du Système ABC a été faite.

Les étapes ont été faites dans l'ordre suivant :

Étape 1 : Bla bla bla

Étape 2 : Fait ceci et celà

Étape 3 : Vérifier que les ABC et les 123 étaient dans le bon ordre.

La mise à jour a été un succès.

### Temps de déplacement

#### Exemple de texte :

Déplacement vers un site.

### Travail en cours

#### Exemple de texte :

Le travail pour cette demande a été commencé.

La prochaine étape est :

### Travail terminé

#### Exemple de texte :

Le travail pour cette demande est terminé.

## Communication - Fournisseurs et autres

### Demande de mise à jour

#### Exemple de texte :

Bonjour,

Nous avons besoin d'une mise à jour pour la demande suivante :

-

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone au 514-832-5975, poste 1234.

Merci,

Le Centre de services d'Octopus-ITSM

### **Demande de prix, soumission, etc.**

#### **Exemple de texte :**

Bonjour,

Nous avons besoin d'une estimation de prix pour :

-

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone au 514-832-5975, poste 1234.

Merci,

Le Centre de services d'Octopus-ITSM

### **Passer une commande**

#### **Exemple de texte :**

Bonjour,

Nous désirons passer la commande suivante :

-

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone au 514-832-5975, poste 1234.

Merci,

Le Centre de services d'Octopus-ITSM



## Communication – Utilisateurs

### Anglais

Traduction des messages qui sont en français. Pour les environnements bilingues.

### Français

#### Besoin d'information

##### Exemple de texte :

Bonjour,

Nous vous avons laissé un message vocal pour obtenir l'information suivante:

-

SVP, communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone le plus rapidement possible.

En attendant vos nouvelles, cette requête sera suspendue.

Merci,

Votre Centre de services

#### Demande de rendez-vous

##### Exemple de texte :

Bonjour,

Nous avons besoin de prendre rendez-vous avec vous pour le traitement de cette requête.

SVP, communiquez-nous vos disponibilités en répondant à ce courriel ou par téléphone le plus rapidement possible.

En attendant vos nouvelles, cette requête sera suspendue.

Merci,

Votre Centre de services

## Mise à jour

### Exemple de texte :

Bonjour,

Nous désirons communiquer une mise à jour concernant votre requête :

-

Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone au poste 1234.

Merci,

Votre Centre de services

## Nouveau compte pour système ABC

### Exemple de texte :

Bonjour,

Un compte a été créé pour vous dans le Système ABC.

Voici votre nom d'utilisateur et votre mot de passe temporaire :

Nom d'utilisateur :

Mot de passe temporaire : ABC1234

Lors de votre première connexion, vous aurez besoin de modifier votre mot de passe. Les règles pour le nouveau mot de passe seront affichées à l'écran.

Consulter la page suivante pour consulter le guide pour le Système ABC :

<http://wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/journee-utilisateurs-octopus-edition-2017>.

Le pilote du Système ABC est Daphé Lanthier, vous pouvez communiquer avec elle au poste 4567.

Si vous avez des problèmes avec l'application, vous pouvez communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone au poste 1234.

Merci,

Votre Centre de services

### **Suivi 1 - après 5 jours**

#### **Exemple de texte :**

Bonjour,

Nous vous communiquer avec vous pour obtenir l'information suivante:

-

Nous sommes sans réponse de votre part et la requête ne peut continuer sans l'information requise.

SVP, communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone le plus rapidement possible.

En attendant vos nouvelles, cette requête sera suspendue.

Merci,

Votre Centre de services

### **Suivi 2 - après 10 jours**

#### **Exemple de texte :**

Bonjour,

Nous vous communiquer deux fois avec vous pour obtenir l'information suivante:

-

Nous sommes sans réponse de votre part depuis plus de 10 jours et la requête ne peut continuer sans l'information requise.

SVP, communiquer avec nous en répondant à ce courriel ou par téléphone. Nous allons attendre un autre 5 jours avant de procéder à l'annulation de cette requête.

En attendant vos nouvelles, cette requête sera suspendue.

Merci,

Votre Centre de services

### Suivi 3 - après 15 jours

#### Exemple de texte :

Bonjour,

Nous vous communiquer à plusieurs reprises avec vous pour obtenir l'information suivante:

-

Comme nous sommes sans réponse de votre part depuis plus de 15 jours et la requête ne peut continuer sans l'information requise, nous nous voyons dans l'obligation d'annuler votre requête.

Lorsque le moment sera opportun pour vous, veuillez soumettre à nouveau votre requête en vous assurant d'y ajouter l'information qui était manquante.

Merci,

Votre Centre de services