

Intervention pour des dépannages

Il arrive que suite ait des incidents, le client se retrouve dépourvue d'accès internet, cela peut arriver à la suite de coupures de courants, de travaux autours de l'entreprise et bien d'autre situation.



Afin de pouvoir intervenir en dépannage à la suite de ce genre d'incident, nous devons tout d'abord nous renseigner auprès du client concerné afin de pouvoir faire un premier diagnostic.

Nous commençons pour lui demander les précédents évènements qui ont eu lieux avant l'incident et nous lui demandons de vérifier que tous les matériels et les voyant demander soit bien allumé afin de comprendre d'où peut provenir la panne.

Une fois ce premier diagnostic réaliser, nous décidons d'intervenir ou non à la suite des informations reçu.

Dans le cas ou nous n'intervenons pas, ils se peut qu'avec un simple redémarrage d'un matériel, leur connexions internet soit revenu.

Dans l'autre cas, nous intervenons sur site.

Une fois sur site, plusieurs options se propose :

- En cas d'évènement externe à nos services (ex : travaux...) nous déployons un accès de secours le temps que le problème externe soit résolu.
- En cas de default sur notre matériel qui peut être apparue après une coupure de courant ou de dégradations du matériel, nous intervenons pour remplacer le matériel défectueux.

Enfin, nous réalisons des teste afin d'être sûr que tout l'équipement soit bien remis en fonction.