

QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT INFORMATIQUE ?



1. VÉRIFICATION INITIALE

Avant tout signalement, tentez de redémarrer votre poste ou équipement concerné. Cela permet souvent de résoudre immédiatement les incidents mineurs.

2. PRÉPARATION AVANT CONTACT

- Détaillez clairement les étapes permettant de reproduire le problème.
- Indiquez précisément depuis quand le problème est apparu.
- Spécifiez si l'incident est ponctuel ou récurrent.
- Précisez le matériel ou logiciel impliqué (PC, imprimante, application, etc.).
- Mentionnez les versions des logiciels et systèmes d'exploitation concernés.
- Fournissez des captures d'écran, photos ou vidéos si possible.
- Indiquez vos identifiants TeamViewer (ID et Mot de passe).
- Communiquez clairement vos prochaines disponibilités pour une intervention.
- Déterminez la priorité de l'incident selon la grille d'évaluation fournie.



3. CONTACTER VOTRE SUPPORT IT

- Transmettez toutes ces informations à : assistance@excalibra.fr ou via le formulaire support.neoler.com
- Mettez systématiquement en copie votre responsable d'agence ou mn.cavau@neoler.com.
- En cas d'impossibilité de mail ou d'absence de réponse rapide, appelez-nous directement au ☎ 01 75 43 71 52.

GRILLE D'ÉVALUATION DU PROBLÈME RENCONTRÉ

Critère	Description	Faible	Moyen	Urgent
Impact utilisateur	Nombre de personnes impactées	1 utilisateur	Plusieurs utilisateurs identifiés	Agence / Plusieurs agences
Blocage d'activité	Possibilité de continuer votre mission	Oui, avec une solution de contournement	Travail ralenti ou tâche non essentielle bloquée	Travail impossible, production bloquée
Type de problème	Nature du dysfonctionnement	Fonction mineure, esthétique, lenteur ponctuelle	Problème logiciel ou matériel	Incident critique (serveur, sécurité, données perdues)
Fréquence du problème	Récurrence de l'incident	Ponctuel / unique	Récurrent mais non systématique	Systématique ou en augmentation
Délai acceptable de résolution	Tolérance à l'attente	4 h	< 4 h	< 1 h ou immédiat
Sécurité / données sensibles	Risques pour la sécurité ou les données	Aucun risque	Risque potentiel ou mineur	Risque confirmé (fuite, corruption, compromission)

COMMENT EST TRAITÉ L'INCIDENT ?



4. PRISE EN CHARGE

- La prise en main à distance de votre équipement est souvent une étape essentielle pour permettre à notre équipe d'assistance IT de résoudre rapidement et efficacement certains incidents techniques. Veuillez préparer et vérifier préalablement vos identifiants TeamViewer (ID et mot de passe) pour éviter tout retard lors de l'intervention.
- Un rendez-vous sera organisé avec vous selon le niveau de priorité déterminé lors du signalement. Le créneau précis vous sera communiqué clairement par e-mail ou téléphone. Il est crucial que ce créneau fixé soit strictement respecté afin d'assurer une intervention efficace et rapide.

DÉLAIS INDICATIFS DE PRISE EN CHARGE SELON LA PRIORITÉ VALIDÉE PAR LE RESPONSABLE D'AGENCE

Priorité	Délai de prise en charge	Objectif de résolution
Urgent	Moins d'1 heure	Immédiat à 4 heures
Moyen	Moins de 4 heures	24 heures à 48 heures
Faible	Moins de 8 heures	Jusqu'à 72 heures

SUIVI DE L'INCIDENT

- Un suivi régulier sera assuré par notre équipe Support IT durant toute la durée de la résolution de votre problème technique.
- Chaque intervention donnera lieu à la rédaction d'un rapport détaillé. Ce rapport précisera clairement les différentes étapes effectuées par nos équipes pour résoudre votre incident. Ce compte-rendu sera systématiquement envoyé à l'utilisateur concerné ainsi qu'à son responsable direct afin d'assurer une totale transparence dans le suivi de l'incident.

VOTRE COLLABORATION ACTIVE EST ESSENTIELLE

- Respectez les créneaux horaires convenus pour toute prise en main à distance.
- Fournissez-nous systématiquement un retour clair et rapide sur l'efficacité de l'intervention effectuée.
- Signalez-nous immédiatement toute persistance ou réapparition du problème après notre intervention, afin que nous puissions intervenir de nouveau dans les meilleurs délais.

5. RÉOLUTION DE L'INCIDENT ET COMPTE-RENDU

- L'incident sera considéré comme définitivement clôturé uniquement après votre confirmation explicite par retour écrit. Cette validation écrite est essentielle, car elle garantit que la solution mise en place répond pleinement à vos attentes et qu'aucun autre dysfonctionnement n'a été constaté après l'intervention.

FORMULAIRE POUR SIGNALER L'INCIDENT :

<https://support.neoler.com>



Demande d'assistance IT

[Consultez notre guide](#)

Nom et prénom	Adresse e-mail	Téléphone	Agence
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Choisissez votre agence... ▼
Description du problème		Étapes pour reproduire	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Depuis (date)	Depuis (heure)	Fréquence	
05 / 06 / 2025	08 : 00	Choisissez... ▼	
Matériel impacté	Logiciel impacté	Version	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Prise en charge via TeamViewer			
ID TeamViewer		Mot de passe TeamViewer	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
Disponibilités			
Indiquer plusieurs plages si possible			
<input type="text"/>			
Critères d'évaluation de l'incident			
Impact	Blocage	Type d'incident	
1 utilisateur ▼	Contournement ▼	Mineur ▼	
Fréquence	Délai	Sécurité	
Ponctuel ▼	≤ 4 h ▼	Aucun ▼	
Pièces jointes — Max 5 fichiers, ≤ 50 Mo			
Parcourir... <input type="text"/> Aucun fichier sélectionné. <input data-bbox="1160 1268 1182 1292" type="button" value="+"/>			
<input type="button" value="Envoyer la demande"/>			

Merci de remplir consciencieusement tous les champs du formulaire en utilisant le document de référence **QUE FAIRE EN CAS D'INCIDENT INFORMATIQUE ?**

Toutes les informations saisies nous permettront de prendre en charge efficacement votre demande.

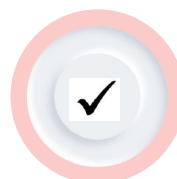
Vous pouvez déposer plusieurs pièces jointes en utilisant le +

Demande d'Assistance Excalibra

1 Vérification initiale

Redémarrer les équipements

Problème résolu après redémarrage



Incident clos

Problème non résolu après redémarrage



2 Préparation avant contact

- **Identifier le problème** : Etapes menant au bug, fréquence, moment d'apparition
- **Documenter l'environnement** : Equipement concerné, version système, captures d'écrans/photos
- **Préparer les infos** : Vos coordonnées, disponibilités et ID TeamViewer

3 Contacter support

- Formulaire de demande de prise en charge (**à privilégier**) : support.neoler.com
- Mail assistance@excalibra.fr
- Téléphone support : 01 75 43 71 52



4 Prise en charge

- L'équipe IT planifie l'intervention selon l'évaluation de la situation.
- Un message de prise en charge est envoyé avec les modalités de l'intervention (durée, interactions requises, etc.).

5 Résolution de l'incident et Compte rendu

- Un rapport d'intervention est rédigé et transmis au demandeur (copie mn.cavau@neoler.com et votre responsable si nécessaire).



Incident clos

(confirmer la clôture à Excalibra)

UN DOUTE SUR LA SÉCURITÉ ?



X AGISSEZ SANS DÉLAI

MESURES IMMÉDIATES EN CAS DE DOUTE SUR LA SÉCURITÉ

1. Arrêtez immédiatement l'activité en cours

- Ne cliquez sur aucun lien, document ou application suspects.
- Fermez immédiatement les fenêtres et applications concernées.

2. Déconnectez l'équipement du réseau

Désactivez immédiatement la connexion Wi-Fi ou débranchez physiquement votre câble réseau Ethernet.

3. Ne redémarrez pas votre poste

Laissez l'équipement en l'état afin de permettre une analyse approfondie par l'équipe de support IT.

PUIS CONTACTEZ VOTRE SUPPORT IT



assistance@excalibra.fr



01 75 43 71 52



Eugénie



William



Antoine

En cas d'urgence et en dehors des heures ouvrées (8 h 30 - 18 h 30),
merci d'envoyer des messages SMS ou WhatsApp en précisant
clairement le problème rencontré au 07 77 84 65 91 et 06 15 40 28 64.