

## ►Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs

Pour traiter les tickets que je recevais, je devais utiliser mes connaissances en système et réseaux, par moment demander plus d'informations précises concernant les problèmes énoncés premièrement dans le ticket. A partir de là, je pouvais commencer à faire un premier diagnostic. Par moment, le souci s'arrêtait au problème énoncé et par d'autres, je devais continuer à creuser pour trouver le réel problème de mon client. Mais en continuant de réfléchir et en cherchant des solutions, je trouvais toujours le moyens de résoudre ces tickets.