



# Liste de contrôle pour messages d'erreurs

Cette liste de contrôle est destinée à vous aider à recueillir les informations nécessaires sur le dérangement avant même votre prise de contact. Plus votre demande sera précise, plus nous serons en mesure de la traiter efficacement et de trouver une solution. Merci de votre collaboration!

## 1. Produit

- De quel produit s'agit-il?
- Quelle est la version (Build-Date) du produit/module?

## 2. Message d'erreur

- Captures d'écran et, le cas échéant logs de traitement
- Description détaillée du message d'erreur
- Envoyer évent. les fichiers de configuration

## 3. Délimitation des erreurs

- L'erreur est-elle reproductible ? -> Description nécessaire
- Cela ne concerne qu'un seul poste de travail ou plusieurs?
- L'erreur apparaît sporadiquement ou en permanence?
- Les droits d'utilisateur sont-ils suffisant (application, système d'exploitation)?
- Des mises à jour ont-elles été installées / des modifications ont-elles été effectuées avant l'erreur?

## 4. Priorité

- 1 = Arrêt du système
- 2 = Priorité élevée
- 3 = Priorité normale
- 4 = Priorité faible

## 5. Client / Interlocuteur

- Personne de contact auprès du client (e-mail, téléphone)
- Un accès à distance est-il possible?