

Registre des problèmes et guide de soutien

Renseignements et documents requis pour consigner les problèmes des membres

- Demande de **description détaillée** du problème auquel le membre fait face. Cela devrait comprendre :
 - Une description détaillée de toutes les mesures prises avant que le problème ne survienne.
 - Environnement : L'environnement est constitué :
 - De la version du système d'exploitation de l'ordinateur.
 - Du type de navigateur et de sa version.
 - Du type de mobile (téléphone intelligent ou tablette).
 - Du type de PC (ordinateur de bureau ou portable).

Veillez-vous assurer que le demandeur utilise la dernière version de ces systèmes. Voici des liens fournissant des informations sur la façon de déterminer les dernières versions :



Appareils Windows, Mac [Trouvez la version du système d'exploitation](#).
Chrome, Safari, Edge [version du navigateur](#).

- **Fichiers supplémentaires:** Le membre est tenu d'envoyer une capture d'écran du message d'erreur et/ou de faire un enregistrement d'écran (nous recommandons d'utiliser [Loom](#) - un logiciel d'enregistrement d'écran gratuit) de toutes les étapes qu'il a prises à partir de la connexion et se terminant au problème auquel il est confronté.



Les fichiers supplémentaires sont essentiels, car ils constituent la source d'information la plus fiable et fournissent le compte rendu le plus clair de ce qui s'est passé.

Guide de soutien pour les administrateurs de programme

Les administrateurs doivent tenter de reproduire l'erreur signalée par le membre. Si les administrateurs ne sont pas en mesure de reproduire l'erreur en suivant la description du membre, ils devraient prévoir du temps avec le membre du programme pour travailler directement avec eux afin de reproduire l'erreur. Une erreur qui ne peut être clairement démontrée ne peut être corrigée.

Mentor Canada recommande que l'administrateur offre du soutien par vidéoconférence avec le membre pour les questions plus complexes qui nécessitent un support visuel.



Veillez noter qu'il incombe initialement à l'administrateur de tenter de résoudre les problèmes des membres qui pourraient survenir sur la plateforme.

Processus de transmission hiérarchique des problèmes

Si l'administrateur ne réussit pas à résoudre le problème, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien technique de Mentor Canada pour obtenir de l'aide.

Lorsque vous transmettez la demande à Mentor Canada, veuillez inclure :

- Tous les renseignements que le membre du programme a fournis sur la question.
- Vos conclusions ainsi que vos tentatives de résolution.
- Joignez tous les fichiers supplémentaires.



Il est important de fournir cette information, car elle aide à réduire le nombre d'échanges, accélère le travail en

vue d'une résolution possible et augmente la probabilité de trouver une solution.

🔄Revision #2

★Created Tue, Oct 4, 2022 3:35 PM by Turie Emakpore

✎Updated Wed, Oct 5, 2022 9:33 PM by Turie Emakpore