☑ CHECKLIST HOTLINE N1 – AVANT ESCALADE N2

1. Informations Client

☐ Nom de la société

☐ Nom / Prénom du contact

☐ Numéro de téléphone

☐ Adresse mail

☐ Site impacté

☐ Nom exact de la salle

2. Périmètre Incident

☐ Une seule salle impactée

☐ Plusieurs salles impactées

☐ Toutes les salles impactées

☐ Même bâtiment

☐ Multi-sites

3. Impact Métier

☐ Salle critique (CODIR / Client)

☐ Nombre d'utilisateurs impactés

☐ Réunion bloquée en cours

☐ Incident permanent ou aléatoire

4. Etat Equipement

☐ Salle allumée

☐ Interface Microsoft Teams Rooms visible

☐ Pas de blocage sur logo constructeur

☐ Contrôleur tactile fonctionnel

☐ Écran affiche bien Teams

BOON PIERRE

5. Compte Microsoft 365

- ☐ Pas de message "Se connecter"
- ☐ Mot de passe non modifié récemment
- ☐ Compte non désactivé
- ☐ Licence Teams Rooms active
- ☐ Conditional Access inchangé

6. Fonctionnalités Salle

- ☐ Impossible de rejoindre réunion
- ☐ Audio KO
- ☐ Vidéo KO
- ☐ Partage HDMI KO
- ☐ Problème intermittent

7. Réseau

- ☐ Adresse IP obtenue
- ☐ DHCP fonctionnel
- ☐ Accès Internet OK
- ☐ DNS OK
- ☐ Gateway correcte
- ☐ Firewall inchangé
- ☐ Proxy présent ?

8. VLAN (OBLIGATOIRE)

- ☐ Salle sur bon VLAN
- ☐ Tag VLAN correct
- ☐ VLAN autorisé sur Switch
- ☐ DHCP Scope existant
- ☐ Gateway VLAN correcte
- ☐ Ports sortants HTTPS non bloqués
- ☐ Flux Microsoft autorisés

BOON PIERRE

9. Intune / AOSP

- ☐ Salle visible dans Intune
- ☐ Dernière synchronisation OK
- ☐ Pas de perte d'enrôlement
- ☐ Reset usine non effectué
- ☐ Policy récente déployée ?
- ☐ Firmware poussé récemment ?

10. Changements Récents

- ☐ Firmware MTR
- ☐ Migration AOSP
- ☐ Modification VLAN
- ☐ Modification DNS
- ☐ Modification Firewall
- ☐ Modification Licence
- ☐ Changement réseau LAN

▧ VALIDATION ESCALADE

- Diagnostic N1 effectué
- Informations complètes collectées
- Tests Hotline réalisés
- Incident toujours présent
- Ticket documenté

➡️ **Escalade Support Niveau 2 autorisée**

BOON PIERRE