



CHECKLIST IMPRIMABLE

Diagnostiquer une demande Facebim en quelques contrôles

Utilisez cette fiche pour qualifier un problème Facebim avant de solliciter l'assistance. Elle vous aide à distinguer un souci de compte, de droits, de fichier, d'affichage ou de synchronisation.

Au sommaire

- 1 Le réflexe essentiel
- 2 1. Qualifier le type de demande
- 3 2. Préparer une demande exploitable
- 4 3. Contrôler un problème d'accès ou de droits
- 5 4. Orienter rapidement le diagnostic

Le réflexe essentiel

■ Décrire l'écart entre l'action attendue et le résultat observé.

■ Ne jamais transmettre de mot de passe, de clé d'accès ou de maquette complète si un extrait suffit.

■ Identifier le projet, l'espace concerné et le rôle de l'utilisateur.

■ Après résolution, retester le cas initial et consigner la solution dans les procédures de l'équipe.

1. Qualifier le type de demande



☒ Usage ou compréhension

Consultation d'une vue, recherche d'un élément ou compréhension d'un statut.



☒ Incident technique

Page qui ne se charge pas, affichage incomplet, lenteur inhabituelle ou erreur répétée.



☒ Droits ou permissions

Accès refusé à un projet, un dossier, une maquette ou une fonction.



☒ Fichier ou donnée

Importation, interprétation, donnée absente ou problème lié au format.



☒ Synchronisation ou affichage

Version de maquette, filtre, vue active ou synchronisation non terminée.

2. Préparer une demande exploitable

1 Identifier le contexte

Indiquez le nom ou la référence interne du projet, le rôle de l'utilisateur et l'espace concerné.

2 Formuler l'action attendue

Précisez ce que vous cherchiez à faire : ouvrir une maquette, afficher une vue, consulter une information ou déposer un fichier.

3 Décrire le résultat observé

Notez le message affiché, l'écran vide, la donnée absente, la lenteur ou le blocage rencontré.

4 Documenter la reproduction

Listez les étapes dans l'ordre et ajoutez le navigateur ou l'environnement utilisé lorsque cela peut être pertinent.

5 Joindre une preuve ciblée

Ajoutez une capture masquée, le message d'erreur retranscrit ou un fichier d'exemple réduit.

6 Signaler les essais déjà réalisés

Indiquez les vérifications effectuées sans modifier la maquette source ni supprimer de données.

7 Préciser l'impact

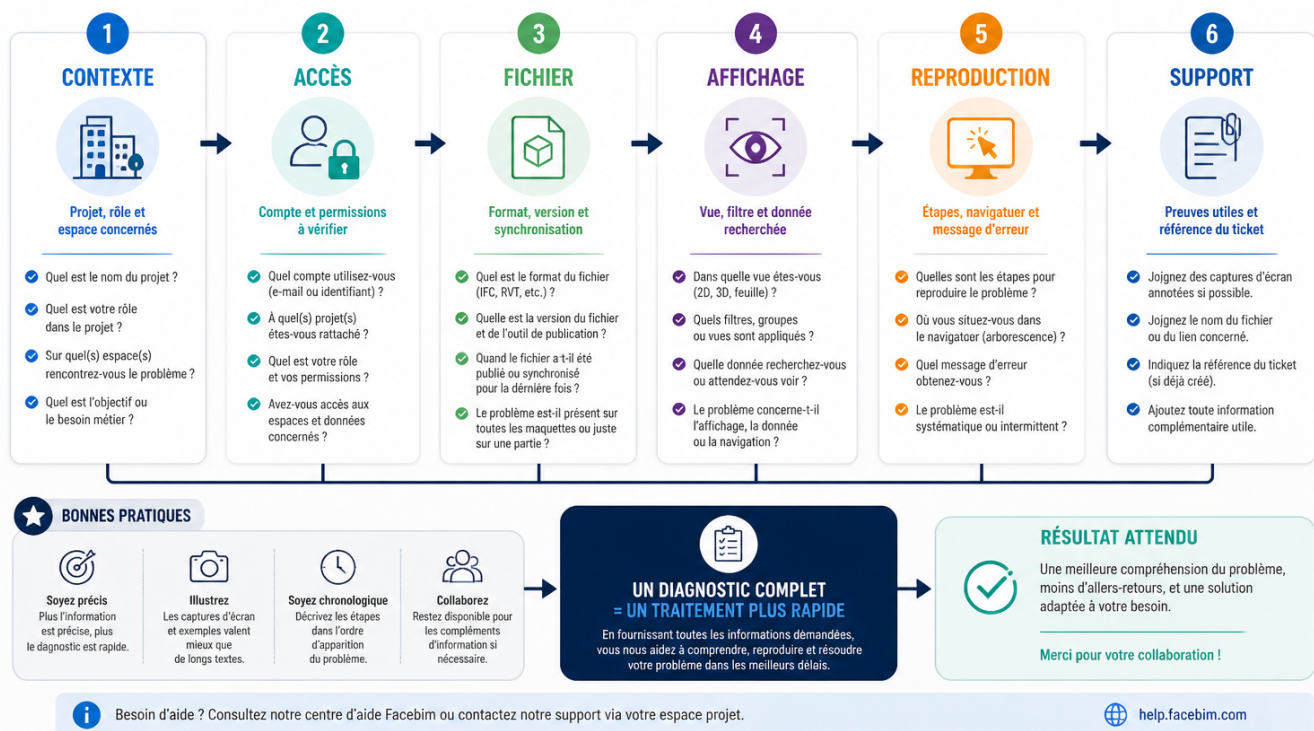
Mentionnez si l'incident bloque une échéance, une revue de coordination ou une livraison.



LE DIAGNOSTIC D'UNE DEMANDE D'ASSISTANCE FACEBIM DANS UN PROJET BIM



UNE DEMARCHE STRUCTURÉE POUR UN TRAITEMENT PLUS RAPIDE ET EFFICACE



SCHEMA Méthode de diagnostic d'une demande d'assistance Facebook pour un projet BIM.

3. Contrôler un problème d'accès ou de droits

☑ Confirmer l'adresse de connexion et le compte utilisé

Vérifiez qu'il s'agit bien du compte attendu.

☑ Ouvrir le bon espace de projet

Un accès refusé peut concerner un espace incorrect.

☑ Faire confirmer le rôle attribué

Sollicitez l'administrateur BIM si nécessaire.

☑ Comparer l'action bloquée aux permissions du rôle

Un droit manquant et une panne de service ne se traitent pas de la même manière.

☑ Tester une autre fonction autorisée

Ne modifiez pas les autorisations sans validation de l'administrateur.



☑ Noter l'heure, le navigateur et le message affiché

Ces éléments facilitent la qualification du problème.

4. Orienter rapidement le diagnostic

Symptôme	Vérification prioritaire	À transmettre
Maquette incomplète	Filtres, vue active et version du fichier	Élément absent, vue utilisée et date de synchronisation
Affichage lent	Projet concerné et action qui déclenche la lenteur	Durée approximative, navigateur et fréquence
Donnée introuvable	Nom, propriété, objet et fichier source	Exemple précis de donnée attendue
Erreur à l'ouverture	Format, taille et version du fichier	Message exact et fichier de test si possible

! Avant d'envoyer la demande

Consultez la documentation de votre organisation et vérifiez les règles de formats, de nommage, de rôles et d'escalade. Protégez les informations sensibles : une capture masquée ou un extrait de fichier peut suffire au diagnostic.

Les fonctionnalités et circuits d'assistance peuvent varier selon l'environnement Facebim utilisé par votre organisation. Vérifiez les informations sensibles auprès de la documentation ou de l'administrateur de votre projet.