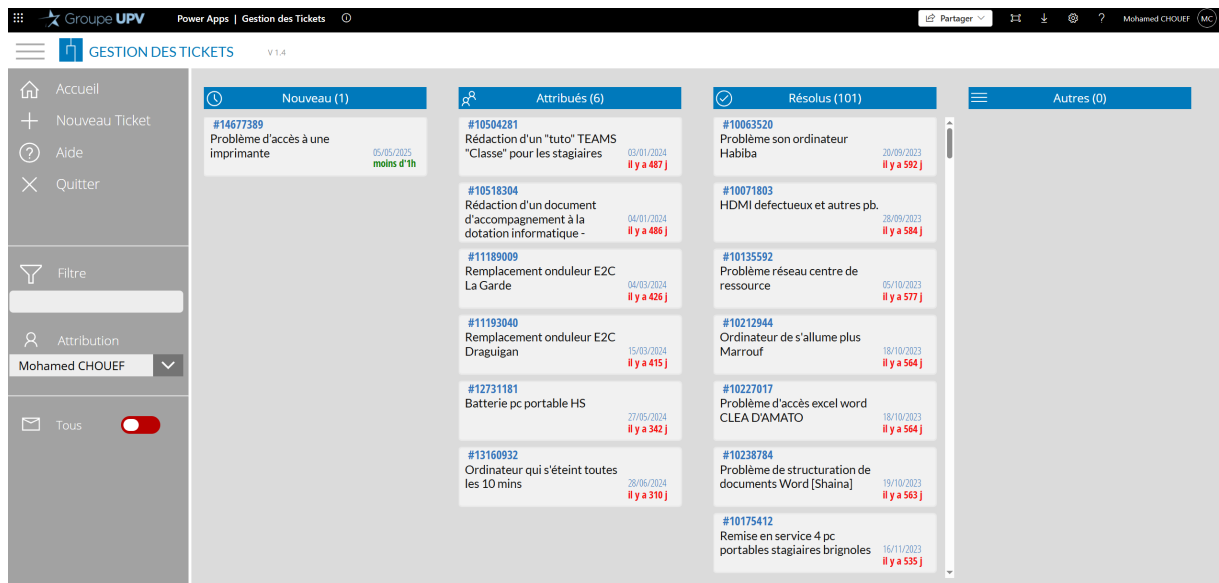


TRAITEMENT DE TICKETS VIA "SUPPORT INFORMATIQUE"

Dans le cadre de mes missions, j'utilise régulièrement l'application de ticketing que j'ai nommée Support Informatique pour répondre aux demandes des collaborateurs de l'entreprise. Cet outil est essentiel pour assurer un suivi efficace des incidents et des demandes, et pour garantir une bonne qualité de service informatique.

Étape 1 : Connexion à l'application

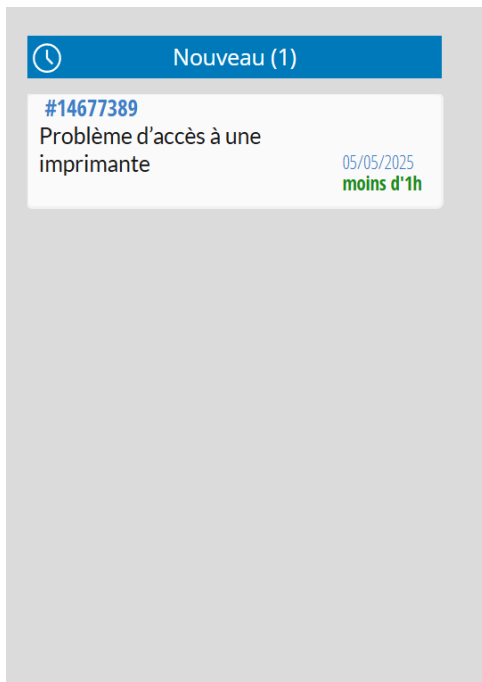
Je commence par ouvrir l'application Support Informatique via mon navigateur.



Étape 2 : Consultation des tickets en attente

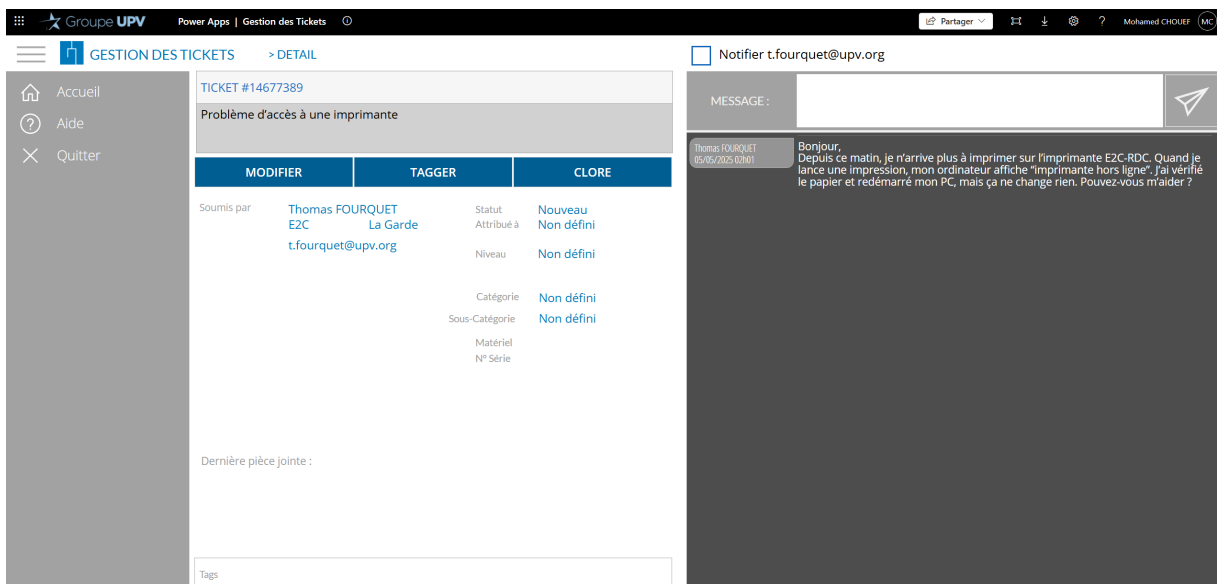
Une fois connecté, je consulte la liste des nouveaux tickets.

TRAITEMENT DE TICKETS VIA "SUPPORT INFORMATIQUE"



Étape 3 : Prise en charge d'un ticket

Je sélectionne un ticket à traiter.



Je lis la description du problème ou de la demande.

TRAITEMENT DE TICKETS VIA "SUPPORT INFORMATIQUE"

Bonjour,
Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "imprimante hors ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien. Pouvez-vous m'aider ?

Je m'assigne le ticket pour indiquer que je m'occupe de cette tâche.

J'entre des informations sur la catégorie du tickets ainsi que le niveau d'importance du besoin.

The screenshot shows a web application interface for 'Gestion des Tickets'. The header includes the 'Groupe UPV' logo and navigation links. A sidebar on the left contains 'Accueil', 'Abandon', and 'Aide'. The main content area is titled 'Gestion des Tickets > MODIFICATION' and displays ticket details for 'TICKET #14677389' with the subject 'Problème d'accès à une imprimante'. The form contains the following fields:

- Nom: Thomas FOURQUET
- Structure: E2C (dropdown)
- La Garde: (dropdown)
- Mail: t.fourquet@upv.org
- ☐ Notifier cette adresse
- Téléphone: (empty field)
- Categorie: 1. Matériel (dropdown)
- 1. Imprimantes (dropdown)
- Materiel: (empty field)
- n° série: (empty field)
- Niveau: Bloquant (dropdown)
- Statut: Attribué (dropdown)
- Attribution: Mohamed CHOUF (dropdown)

At the bottom of the form, it says 'Obtention de vos données...' and there is a blue 'VALIDER' button.

Étape 4 : Analyse et traitement de la demande

Je contacte le collaborateur pour obtenir plus d'informations.

Bonjour,
Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "imprimante hors ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien. Pouvez-vous m'aider ?

Informations mises à jour

Bonjour Thomas,
Merci pour ton message. As-tu déjà essayé de redémarrer l'imprimante elle-même ?
Si tu es disponible, je peux aussi prendre la main à distance sur ton poste pour vérifier la configuration de l'imprimante. Veux-tu que nous procédions ainsi ?
Merci de me confirmer.

Parfait, je prends la main à distance maintenant. Tu vas recevoir une notif, pense à l'accepter.

Après connexion à distance, je constate que l'imprimante est bien configurée mais hors ligne. Je vérifie l'interface web de l'imprimante et remarque qu'elle ne répond pas. Je descends sur site et découvre que le câble réseau est débranché. Je le reconnecte et redémarre l'imprimante.

Étape 5 : Clôture du ticket

Une fois le problème résolu ou la demande réalisée, je change le statut du ticket en Résolu.

The screenshot shows a web interface for 'GESTION DES TICKETS' with a sidebar menu containing 'Accueil', 'Abandon', and 'Aide'. The main content area displays the details for 'TICKET #14677389' with the title 'Problème d'accès à une imprimante'. The form includes the following fields:

- Nom: Thomas FOURQUET
- Structure: E2C (dropdown)
- La Garde (dropdown)
- Mail: t.fourquet@upv.org
- ☐ Notifier cette adresse
- Téléphone (input field)
- Categorie: 1. Matériel (dropdown)
- 1. Imprimantes (dropdown)
- Materiel (input field)
- n° série (input field)
- Niveau: Bloquant (dropdown)
- Statut: Résolu (dropdown)
- Attribution: Mohamed CHOUF (dropdown)

Je rédige un compte-rendu clair et synthétique pour informer le collaborateur.
Je m'assure que le collaborateur est satisfait avant de finaliser la fermeture.

Thomas, le câble réseau était débranché. J'ai tout rebranché et redémarré l'imprimante.
Tu peux retester une impression et me dire si c'est bon ?

Nickel, ça marche ! Merci beaucoup pour le coup de main.

Conclusion

Cette activité m'a permis de renforcer mes compétences en gestion des demandes et des incidents au sein d'un service informatique. J'ai appris à organiser mes interventions, à assurer un suivi efficace et à communiquer de manière professionnelle avec les utilisateurs.

Compétence validée :

- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution