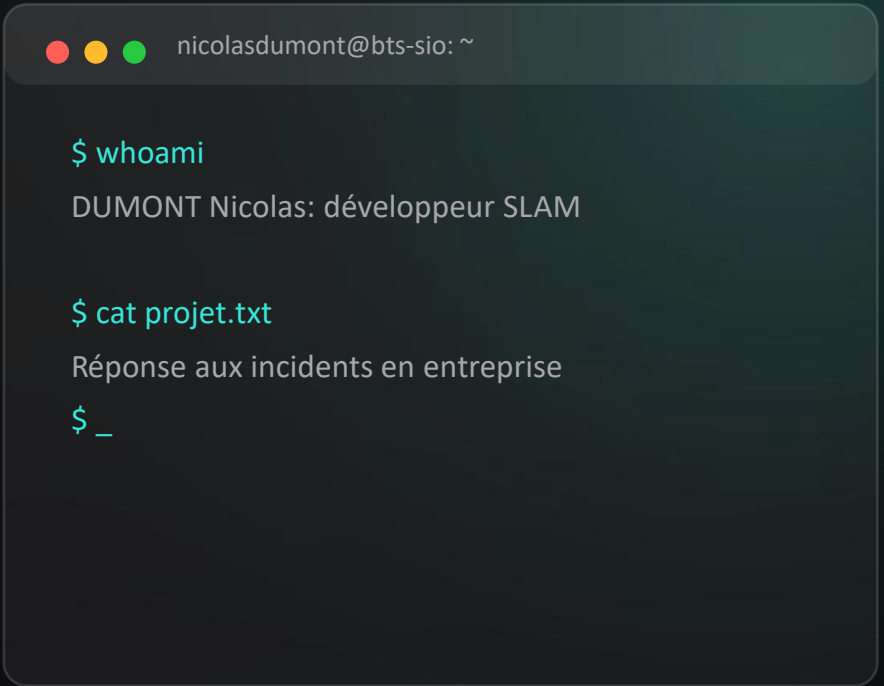


Réponse aux incidents en incidents en entreprise entreprise

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistances et d'évolution d'évolution présenté dans le cadre du BTS SIO.

DUMONT Nicolas

A terminal window with a dark background and light green text. The title bar shows three colored circles (red, yellow, green) and the text 'nicolasdumont@bts-sio: ~'. The terminal content shows two commands being executed: '\$ whoami' followed by the output 'DUMONT Nicolas: développeur SLAM', and '\$ cat projet.txt' followed by the output 'Réponse aux incidents en entreprise'. The prompt '\$ _' is visible at the bottom.

```
nicolasdumont@bts-sio: ~  
  
$ whoami  
DUMONT Nicolas: développeur SLAM  
  
$ cat projet.txt  
Réponse aux incidents en entreprise  
  
$ _
```

De quoi parle cette réalisation ?



Apprendre à répondre aux incidents et demandes demandes d'assistances



Suivi d'un membre du service informatique pour une pour une intervention

GLPI

- Tableau de bord
- Parc
- Assistance
- Tickets**
- Problèmes
- Changements
- Planning
- Statistiques
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration

Accueil | Assistance | Tickets | Ticket #12345

Ticket #12345 — Demande d'assistance concernant l'accès au réseau

Client (Utilisateur) 12/04/2025 09:15

Bonjour,

Je n'arrive plus à accéder au réseau de l'entreprise depuis ce matin.

Voici les informations de mon poste :

- Nom d'utilisateur : **jdupont**
- Poste : PC-0456
- Lieu : Bâtiment A - 2ème étage

Pouvez-vous, s'il vous plaît, m'aider à rétablir l'accès ?

Merci d'avance,

Jean Dupont

Client (Utilisateur) 12/04/2025 09:32

Je précise que le problème persiste toujours.

Technicien (Agent) 12/04/2025 10:05

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre demande et nous sommes en train d'analyser la situation.

Pouvez-vous essayer de redémarrer votre poste et de vérifier si le problème persiste après redémarrage ?

Cordialement,

Alexandre T.

Client (Utilisateur) 12/04/2025 10:28

J'ai redémarré le poste, mais le problème est toujours présent.

Merci.

Technicien (Agent) 12/04/2025 11:12

Parfait, nous allons contacter l'équipe réseau pour une vérification plus approfondie.

Nous vous tiendrons informé dès que nous avons plus d'informations.

Cordialement,

Alexandre T.

Ce que j'ai fait concrètement



Participation pour une résolution d'incident



Comprendre la réflexion qu'il faut avoir pour répondre aux incidents

Rechercher... 🔍 Français Super Administrateur Root (entité principale)

Ticket

Statut	En cours
Type	Demande de service
Catégorie	Réseau
Élément associé	Non défini
Urgence	Haute
Impact	Moyen
Demandeur	Jean Dupont (jdupont)
Assigné à	Alexandre T. (technicien réseau)

Dates

Ouverture	12/04/2025 09:15
Dernière modification	12/04/2025 11:12
Temps de traitement	2h 57m

Informations

Lieu	Bâtiment A - 2ème étage
Téléphone	Non renseigné
E-mail	jdupont@entreprise.fr

Éléments associés

Aucun élément associé

Historique

Voir l'historique complet

Notes

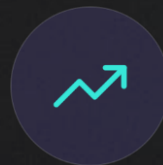
Ajouter une note

Ce que ce projet m'a appris



L'importance des outils de tickets

J'ai pu pendant cette période de mon stage suivre un membre de l'équipe informatique qui m'a montré comment fonctionne l'outil de gestion de tickets et à quoi il servait.



Comprendre le besoin de faire monter de niveau de niveau le ticket

Selon la demande et son domaine particulier, j'ai remarqué qu'elles remarqué qu'elles étaient réparties entre plusieurs membres du membres du service qu'ils soient 'trop compétent' ou 'pas assez'. ou 'pas assez'.

Difficultés rencontrées & résultat



Difficultés

- Essayer de résoudre seul un problème comme si je devais devais m'y prendre seul
- Apprendre à discuter avec le client pour comprendre son besoin



Résultat

- Une aide apporté pour trouver le meilleur ordinateur pour un nouvel employé selon son besoin
- Un ordinateur non mis à jour depuis 2ans remis à jour