

# DANIEL AKUE-GOEH

## Nom du projet :

Gestion et résolution d'incidents utilisateurs via GLPI

## Contexte :

Afin d'assurer la continuité du service, réduire les temps d'intervention et garantir une meilleure qualité de support, j'ai été chargé de traiter des tickets ouverts par les utilisateurs dans GLPI.

## Compétences mobilisées :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et demandes d'assistance
- Travailler en mode projet

## Tâches réalisées :

20

Tickets entrants

1

Tickets planifiés

80

Tickets en attente

202

Nombre de Tickets

69

Tickets en retard

123.1K

Tickets

83

Nb Tks incident

0

File d'attente d'attente

0

Ticket en attente

-----

caractéristiques - Statut

est

Nouveau

régle

régle globale

groupe

Rechercher

Affichage (nombre d'éléments)

50

Page courante en PDF passage

De 1 à 20 sur 20

Actions

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Demandeur	Attribué à - Groupe de techniciens	Attribué à - Assigné à un fournisseur	Type	Catégorie	Validation - Validation	TTR dépassé	SLAs - SLAs TTR	Documents - Nombre de documents	TTR	Date de résolution	Enquête de satisfaction - Commentaires	Enquête de satisfaction - Satisfaction	Source de la demande	Date de clôture	Statistiques - Délai de prise en compte
178 384	Acces IT	Nouveau	02-04-2025 18:44	02-04-2025 18:44	Haute					Demande		Non soumis à validation	Non	3+5	0	09-04-2025 18:00		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 383	Suppression de de la matrice des procédés sous suppression de la liste de diffusion des e-mails	Nouveau	02-04-2025 18:38	02-04-2025 18:38	Moyenne					Demande	Droits d'accès (Access rights)	Non soumis à validation	Non	3+5	1	09-04-2025 18:00		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 382	Problème de connexion à logiciel externe Fortinet	Nouveau	02-04-2025 18:08	02-04-2025 18:08	Moyenne					Demande	Logiciels (Software)	Non soumis à validation	Non	3+5	0	09-04-2025 18:00		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 381	New External Azure AD users	Nouveau	02-04-2025 18:06	02-04-2025 18:06	Moyenne					Demande		Non soumis à validation	Non	3+5	0	09-04-2025 18:00		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 380	Dear IT team, Please assign/remove licenses as file attached. Thank y	Nouveau	02-04-2025 17:51	02-04-2025 17:51	Haute					Demande	Droits d'accès (Access rights)	Non soumis à validation	Non	3+5	1	09-04-2025 17:51		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 357	[HIG] suite au changement de pc , perte des données enroute	Nouveau	02-04-2025 16:52	02-04-2025 15:21	Haute					Incident	Logiciels (Software)	Non soumis à validation	Non	3+3	0	07-04-2025 15:21		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	
178 370	Installation pilote	Nouveau	02-04-2025	02-04-2025	Moyenne					Demande	Logiciels	Non	Non	3+5	0	09-		★★★★★	Helpdesk		00:00:00	

GLPI

Rechercher

Français ? AKUE-GOEH Daniel

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Accueil

Rueil / Solaize

Supervisor

Tableau de bord

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Formulaire

Tous

Tickets à traiter

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 178293		Réponse de formulaire - 01 - Demande standard - Standard request	[ARRIVEE] - CDI - 22/04/2025 - Demande standard (2 - 1)

Tickets en attente

ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 178048		Général	deuxième écran flou après changement de PC (1 - 1)
ID : 177957		Général	[TEL PRO] ZONE DE TRAVAUX A DISPARU (2 - 0)
ID : 178176		Général	Mobilpass pass access denied or block (1 - 0)

Tâches de tickets à traiter

ID	Titre (ticket)	Description
ID : 4690	[ARRIVEE] - CDI - 22/04/2025 - Demande standard	en cours d'attribution d'un pc pour l'utilisateur

Votre planning

Aucun événement à afficher

Notes personnelles

Notes publiques

Une nouvelle version est disponible : 10.0.18

GLPI 9.5.5 Copyright (C) 2015-2021 Teclib' and contributors

<<

<

>

>>

E042 dock sans Internet. (Axens > Rueil / Solaize)

Traitement du ticket

0

Ticket

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique

4

Mises en attente

Tous

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Validation

Solution

Historique des actions :

02-04-2025 11:17

E042 dock sans Internet.

Ticket# 178345 description

Bonjour,

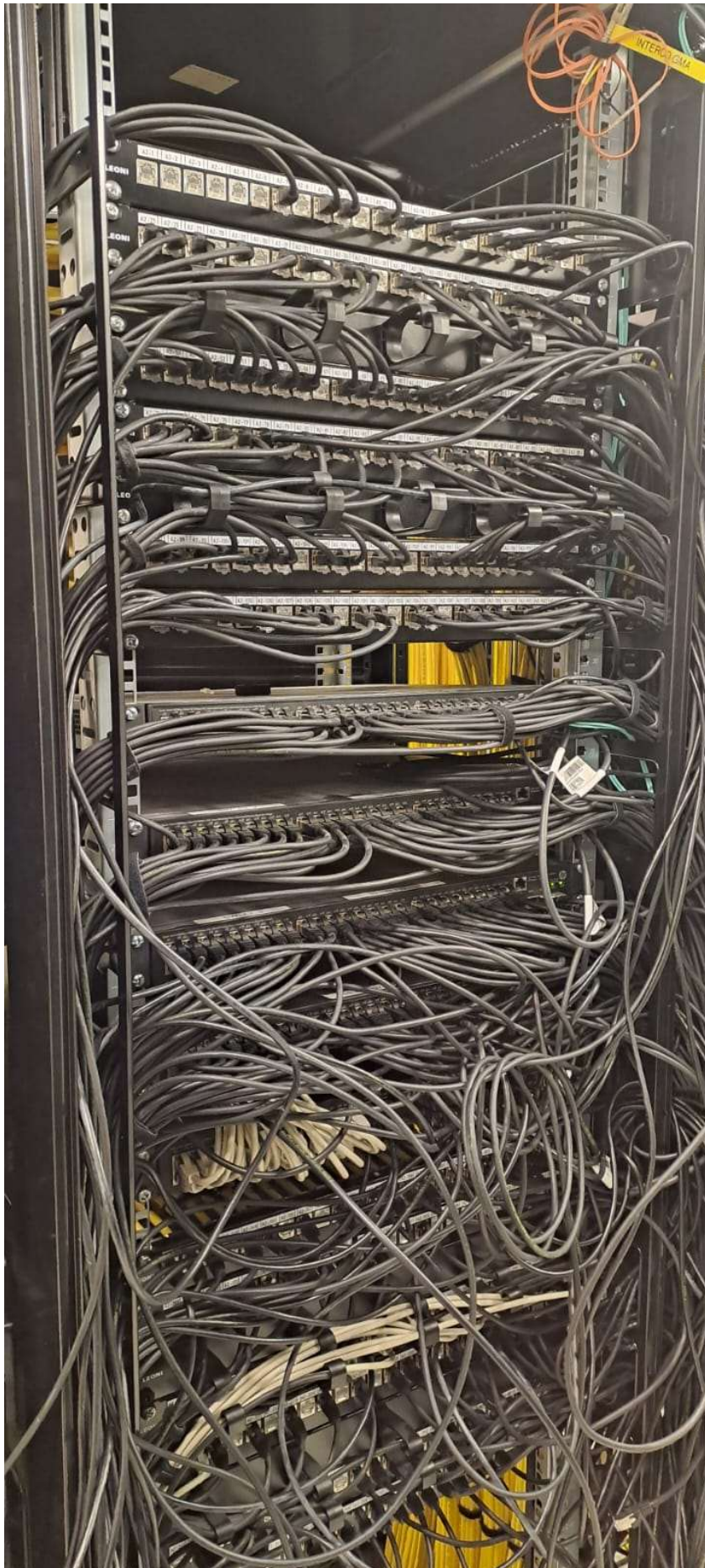
Je travaille actuellement en E042, j'ai un dock mais la prise ethernet ne semble pas brassée je crois.

Je travaille en wifi et ce n'est pas très stable.

Pourriez vous m'aider?

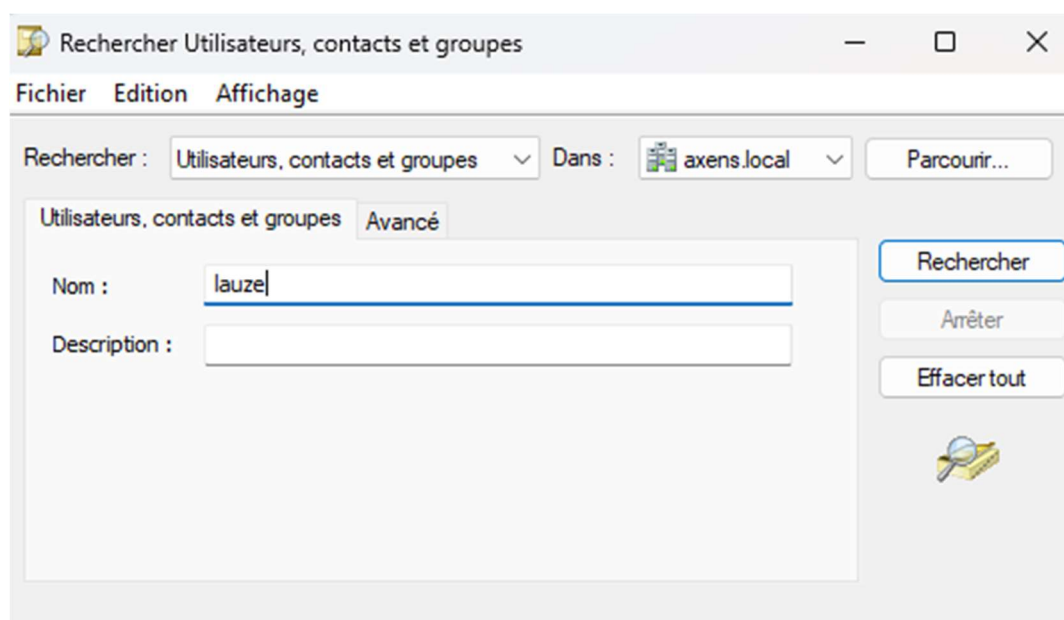
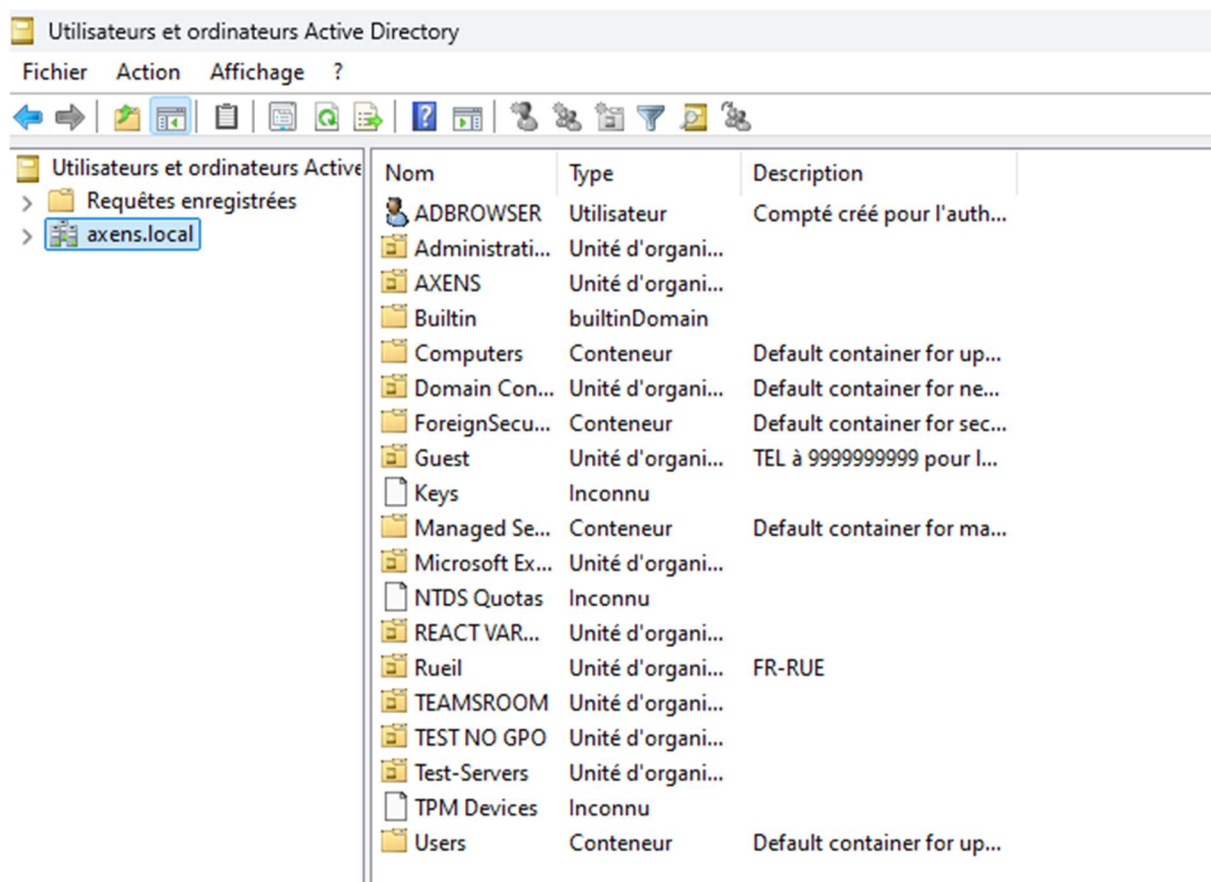
- Brassage d'un câble réseau

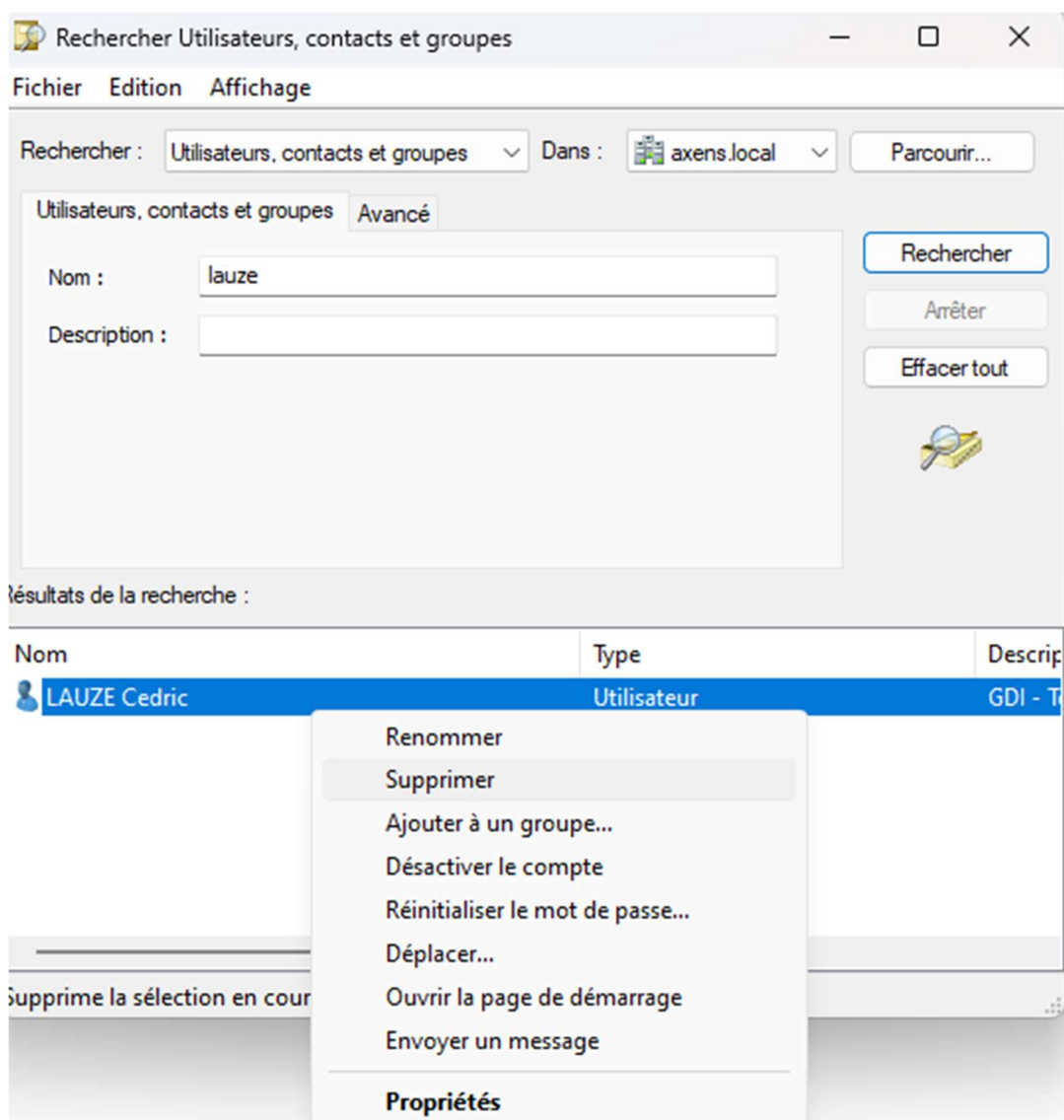






- Ajout de droit à un utilisateur





Sélectionnez des groupes

Sélectionnez le type de cet objet :

des groupes ou Principaux de sécurité intégrés

Types d'objets...

À partir de cet emplacement :

axens.local

Emplacements...

Entrez les noms des objets à sélectionner (exemples) :

APP-OPTIMISTIK

Vérifier les noms

Avancé... OK Annuler

Propriétés de : LAUZE Cedric

Réplication de mot de passe Environnement Sessions

Contrôle à distance Profil des services Bureau à distance COM+

Général Adresse Compte Profil Téléphones Organisation Membre de

Membre de :

Nom	Dossier Services de domaine Active Directory
APPM7E BBEND...	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP ..
APP-METACOM...	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/APPS/MET.
APP-OPTIMISTIK	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/APPS/OPTI
APP-TEAMS	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/APPS/OFFI.
APP-VPNSSL	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/APPS/Fortig
BES_UEM_OFFI...	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/APPS/BLAC
F21 TGD16	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/ORG
F35I TGD15	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/ORG

Ajouter... Supprimer

Groupe principal : Utilisa. du domaine

Définir le groupe principal

Il n'est pas utile de modifier le groupe principal, sauf si vous disposez de clients Macintosh ou d'applications compatibles POSIX.

OK Annuler Appliquer Aide

Propriétés de : LAUZE Cedric

Réplication de mot de passe		Environnement		Sessions	
Contrôle à distance		Profil des services Bureau à distance		COM+	
Général	Adresse	Compte	Profil	Téléphones	Organisation

Membre de :

Nom	Dossier Services de domaine Active Directory
AccessPortal	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/RUEIL/GROUPS/A CHECKER
APP BACUSPRD	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP CBPRD	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP CPPRD	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP FDS AXENS	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP FDS FOUR...	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP FDS PDEV	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP
APP GRANAPRD	axens.local/AXENS/ROC FRANCE/SALINDRES/GROUPS/APP

Ajouter... Supprimer

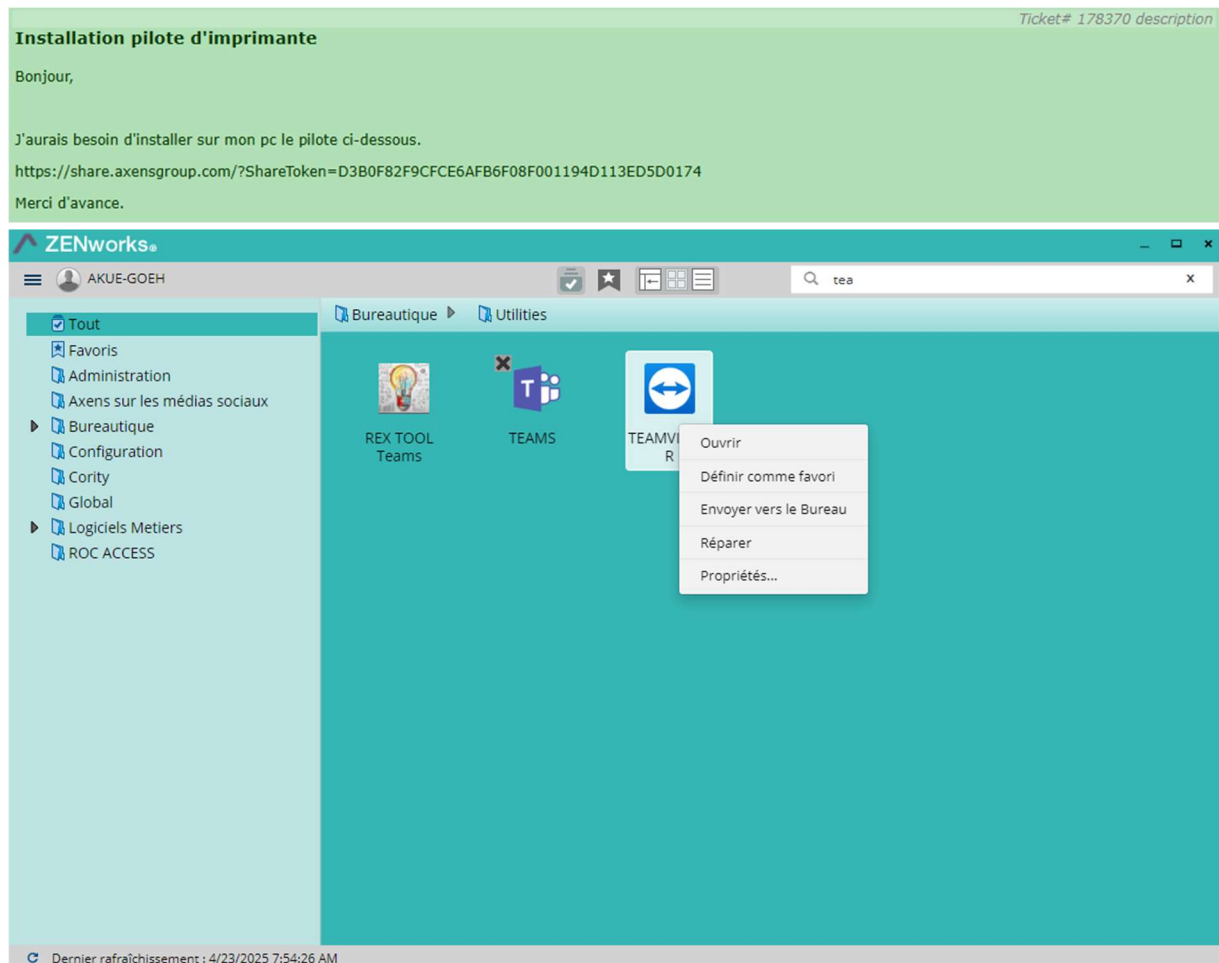
Groupe principal : Utilisa. du domaine

Définir le groupe principal

Il n'est pas utile de modifier le groupe principal, sauf si vous disposez de clients Macintosh ou d'applications compatibles POSIX.

OK Annuler Appliquer Aide

- **Installation d'un pilote d'imprimante sur le poste d'un utilisateur avec prise en main à distance**







## Obtenir une assistance

Saisissez le code de session fourni par l'utilisateur pour lui accorder l'accès à votre appareil.

Connecter

Ou partagez votre identifiant

Votre ID

1 667 759 645

Mot de passe

fm6847ay



● Prêt à se connecter (connexion sécurisée).

Bonjour,

Le pilote d'imprimante a été installé sur votre ordinateur.

La Hotline reste à votre disposition en cas de besoin.

Cordialement,

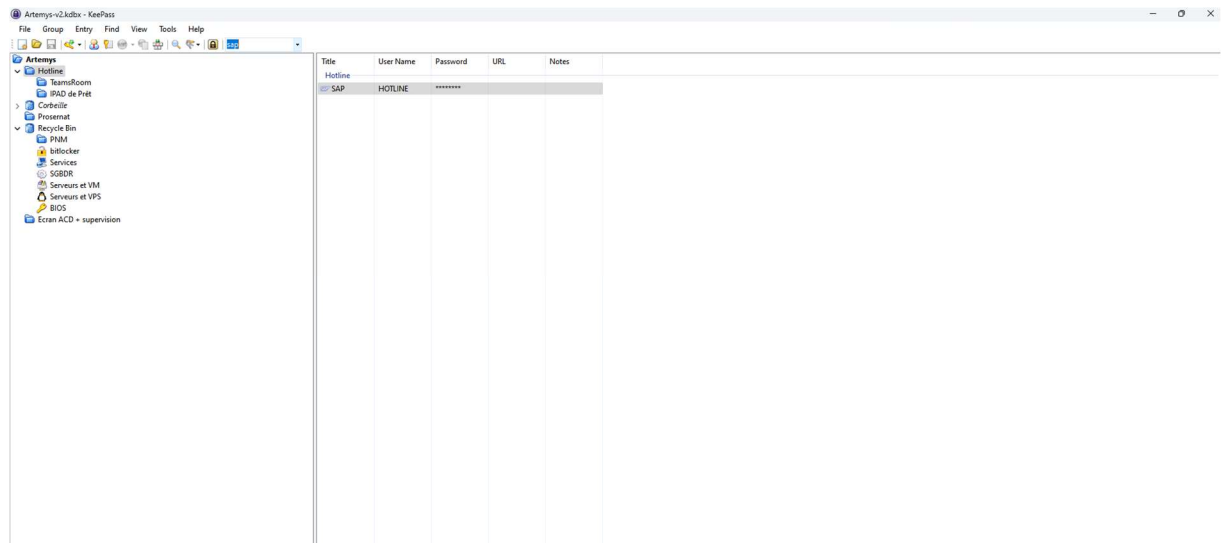
Daniel AKUE-GOEH / Hotline Axens.

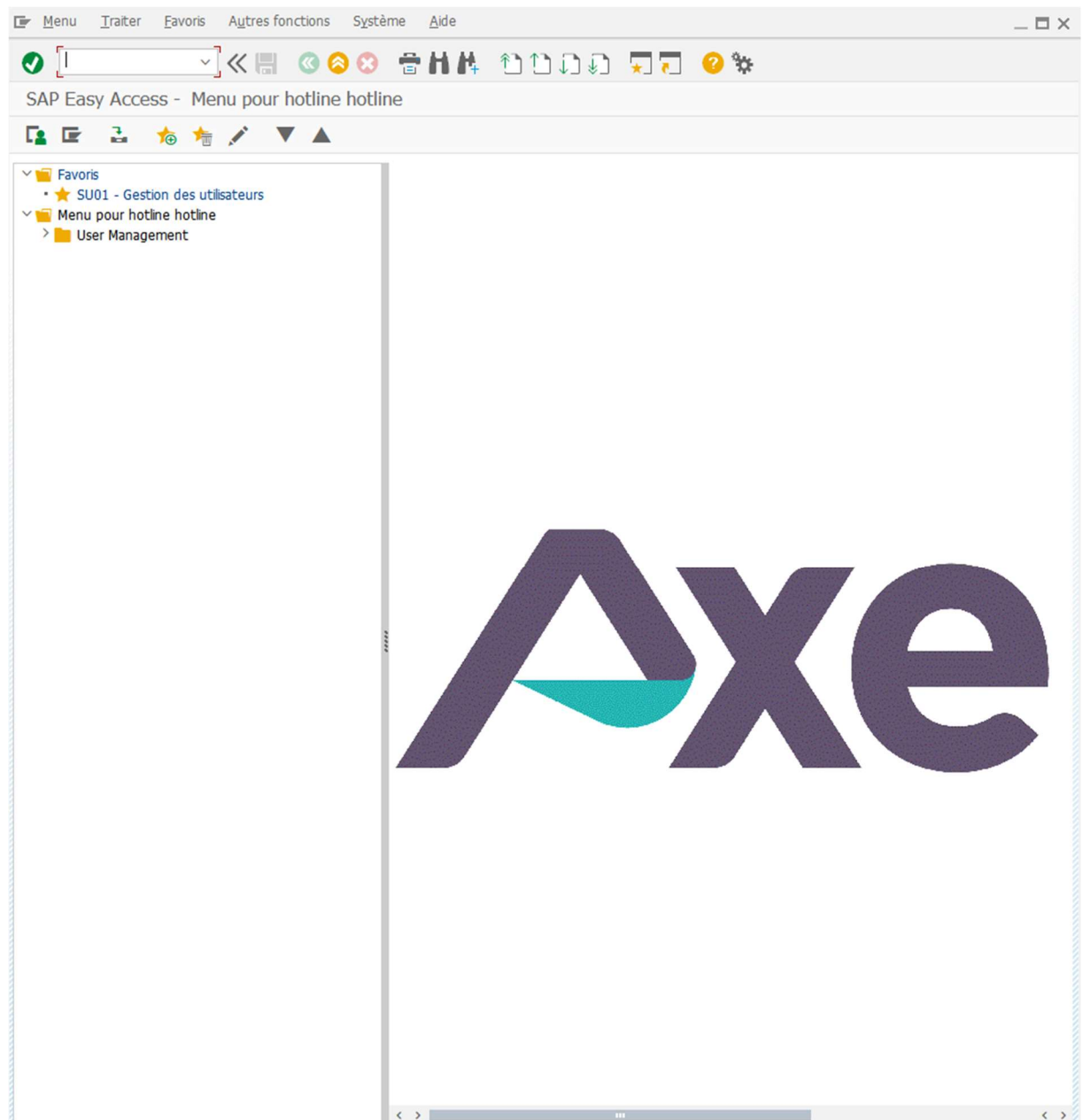
- **Installation de matériel informatique**



Base T490s				
Fichier Accueil Insertion Partager Mise en page Formules				
C21 0				
	A	B	C	D
1				
2		étage	Nb	
3		B-0	5	
4		B-1	11	
5		C-0	10	
6		C-1	3	
7		C-2	7	
8		D-0	15	
9		D-1	8	
10		D-2	10	
11		D-3	0	
12		E-0	2	
13		E-1	0	
14		E-2	4	
15		AB-1	6	
16		AC-1	10	
17		AD-1	0	
18		AE-1	0	
19		AC-2	0	
20		AC-236	0	
21		AD-2	0	
22		AE-2	0	
23		Total	91	
24				
25				

- **Création d'un compte SAP**







[illegible]

SAP Logon 770

Connexion Connexion variable...

Espaces de travail

- Local
- Local (001)

Description système

Nom	Description système
01. PROD S4HANA	
02. PROD BW	
03. QUAL S4HANA	
04. QUAL BW	
05. DEV S4HANA	
06. DEV BW	
07. SOLMAN	
08. Sandbox ECC	
09. S4HANA SAS	
10. DEV Hotfix ECC	

Utilisateur Traiter Saut Infos Environnement Système Aide

Gestion des utilisateurs : écran initial

Utilisateur Utilisateur technique

Utilisat.

Alias

Copier utilisateur

De

Vers

Sélectionner parties

- ☐ Données d'adresse
- ☒ Constantes
- ☒ Paramètres utilisateur
- ☒ Utilisateur de réf.
- ☒ Rôles
- ☒ Profils d'autorisations
- ☒ Groupes d'utilisateurs
- ☒ Personnalisation
- ☒ Données de licence
- ☒ Options du SAP Easy Access
- ☐ Documentation



**Gérer utilisateur**

Utilisateur: BESSALI    Utilisateur avec adresse classique  
Modifié(e) par:    00:00:00    Statut: Non sauvegardé

Documentation | Adresse | Don. connx. | SNC | Constantes | Paramètre | Rôles | Profils | Groupes | Personnalisation | Don.licence

---

**Personne**

Titre: [ ]  
Nom: BESSALI  
Prénom: [ ]  
Titre univ.: [ ]  
Nom complet: BESSALI  
Langue: [ ]

**Poste de travail**

Fonction: [ ]  
Service: [ ]  
N° de bureau: [ ] Étage: [ ] Sigle bâtiment: [ ]

**Communication**

Téléphone: [ ] N° poste: [ ]  
Portable: [ ]  
Télécopie: [ ] N° poste: [ ]  
Adresse e-mail: [ ]  
Ty. comm.: [ ] Autre communication... [ ]

**Société**


Société: AXENS / bd Franklin Roosevelt - BP 50802 89 / FR 92508 Rueil-Ma...

**Gérer utilisateur**

---

**Gérer utilisateur**

---

Utilisateur   Utilisateur avec adresse classique


Modifié(e) par  00:00:00 Statut

---

Documentation Adresse **Don. connx.** SNC Constantes Paramètre Rôles Profils Groupes Personnalisation Don.lcence


---



Alias



Type util. 

Directive sécu.

Mot de passe

 Auc. connex. possible avec mot de passe (Mot de passe initial est expiré)

 Nouvelles règles pour les mots de passe (distinction majuscules/minuscules) 

Nouv. mot passe  \*\*\*\*\*

Répétition mot de passe \*\*\*\*\*

Statut mot de passe

---

Groupe d'utilisateurs pour contrôle d'autorisation

Groupe util.

---

Période de validité

Début validité

Fin de validité

---

Autres données

N° d'imputation

Centre de coûts

Utilisateur | Traiter | Sauver | Infos | Environnement | Système | Aide

Gérer utilisateur

Utilisateur: BESSALI | Utilisateur avec adresse classique

Modifié(e) par: | 00:00:00 | Statut: Non sauvegardé

Documentation | Adresse | **Don. connx.** | SNC | Constantes | Paramètre | Rôles | Profils | Groupes | Personnalisation | Don.licence

Alias: |

Type util.: A Dial.

Directive sécu.: |

Mot de passe

Auc. connex. possible avec mot de passe (Mot de passe initial est expiré)

Nouvelles règles pour les mots de passe (distinction majuscules/minuscules)

Nouv. mot passe: |

Répétition mot de passe: |

Statut mot de passe: |

Groupe d'utilisateurs pour contrôle d'autorisation

Groupe util.: |

Période de validité

Début validité: |

Fin de validité: |

Autres données

N° d'imputation: |

Centre de coûts: |



- Réparation & changement d'un écran

