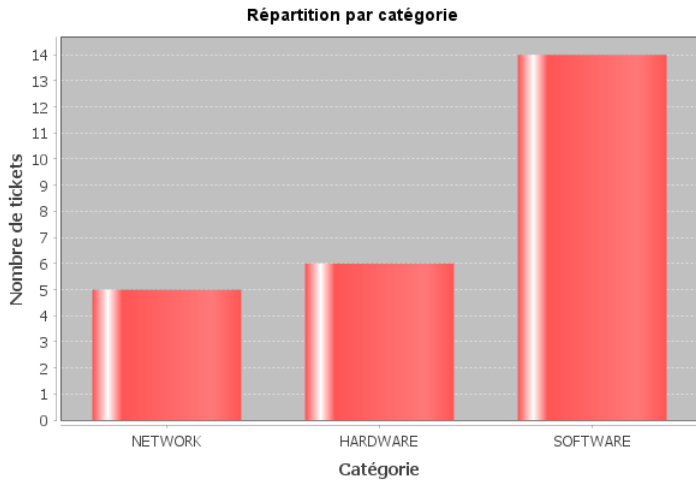


# Vue d'ensemble mensuelle

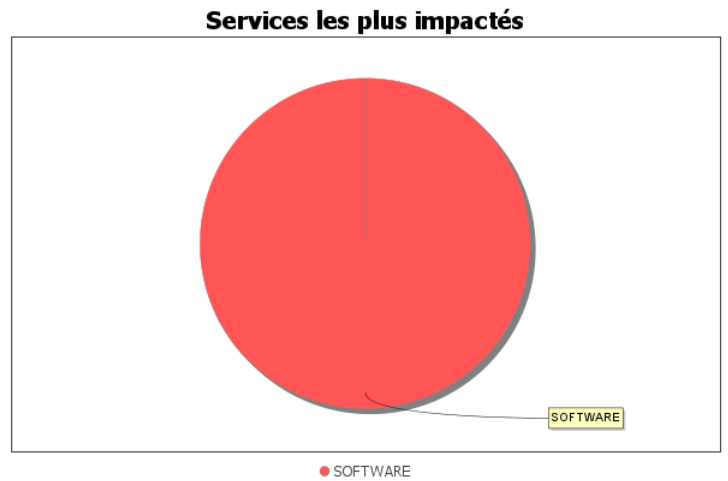
## Statistiques générales

Nombre total de tickets : 25

## Répartition par catégorie



## Services les plus impactés



## Causes récurrentes identifiées

carte (11 occurrences), impossible (4 occurrences), validation (3 occurrences), ticket (3 occurrences), terminal (3 occurrences)

## Recommandations d'amélioration

- Prioriser la résolution des incidents de type 'SOFTWARE' qui représentent le plus grand volume.
- Renforcer le support pour le service 'SOFTWARE' qui génère le plus d'incidents.
- Mettre en place une documentation préventive pour les incidents récurrents.
- Organiser des formations ciblées sur les problématiques les plus fréquentes.

# Rapport d'Analyse des Tendances IT

Période : juin 2025

Généré le : 14/07/2025

## Analyse détaillée des incidents

### Incidents les plus fréquents

Type d'incident	Fréquence
-----------------	-----------

### Analyse automatique (IA)

**\*\*Rapport d'Analyse IT\*\***

**\*\*1. Analyse des tendances\*\***

Les incidents les plus fréquents sont liés au fonctionnement du système de carte biométrique (SOFTWARE : 14 tickets) et aux problèmes de réseau (NETWORK : 5 tickets). Il est difficile de détecter des patterns temporels significatifs à partir de cette période écoulée, mais il est possible que les incidents liés au fonctionnement du système de carte biométrique augmentent en fréquence avec le temps.

**\*\*2. Impact sur les services\*\***

Les services les plus touchés sont le SOFTWARE (25 tickets), qui est directement affecté par la plupart des incidents. Les impacts sur les autres services sont mineurs, mais il est important de noter que certains incidents liés au réseau (NETWORK) ont également affecté le fonctionnement du système de carte biométrique.

**\*\*3. Causes racines identifiées\*\***

Les causes récurrentes identifiées incluent :

- \* Erreurs d'encodage et de validation des cartes (SOFTWARE : 7 tickets)
- \* Problèmes liés au réseau, tels que la perte de signal ou les erreurs de synchronisation (NETWORK : 3 tickets)
- \* Problèmes de hardware, tels que la non-reconnaissance des cartes biométriques (HARDWARE : 4 tickets)

Ce rapport mensuel permet d'identifier les tendances et les problèmes récurrents dans le système IT. Les recommandations ci-dessus doivent être priorisées pour améliorer la qualité du service et réduire le nombre d'incidents futurs.

Il est également apparu que certaines parties du système ne sont pas cohérentes entre elles, ce qui peut entraîner des problèmes lors de l'activation ou de la validation des cartes.

**\*\*4. Recommandations stratégiques\*\***

- \* Actions préventives prioritaires : améliorer la sécurité et la robustesse du système de carte biométrique, notamment en matière d'encodage et de validation.
- \* Améliorations des processus suggérées : mettre en place un suivi plus étroit des erreurs et des problèmes liés au réseau, ainsi que des tests plus fréquents pour détecter les erreurs avant qu'elles ne deviennent critiques.
- \* Formations ou ressources nécessaires : fournir une formation sur la maintenance du système de carte biométrique aux équipes concernées.
- \* Métriques à surveiller : suivre le nombre d'erreurs et de problèmes liés au réseau, ainsi que l'état des cartes biométriques enregistrées.

## **\*\*5. Priorisation\*\***

Les actions prioritaires sont :

1. Amélioration de la sécurité et de la robustesse du système de carte biométrique (effort : 3/5, impact : 4/5)
2. Mise en place d'un suivi plus étroit des erreurs et des problèmes liés au réseau (effort : 2/5, impact : 3/5)
3. Formation sur la maintenance du système de carte biométrique aux équipes concernées (effort : 1/5, impact : 2/5)

Il est prévu que ces actions seront mises en œuvre dans les deux prochains mois.