

Du 15 janvier 2024 au 08 mars 2024 : 95 tickets résolus

Objectifs :

- Tâches réalisées
- Problèmes rencontrés
- Ce que j'ai appris

### **Lundi 15 janvier 2024 (HelpDesk) :**

- Création d'un profil utilisateur : Okan DONMEZ avec les droits administrateurs
- Utilisation des logiciels comme GLPI, TeamViewer, KeePass, MailinBlack
- Prise en charge d'un ticket sur GLPI :

The screenshot displays the GLPI HelpDesk interface for a ticket titled "Demande d'installation de logiciel INETUN (Root entity)". The interface is in French and shows the following details:

- Ticket ID:** 4737 (Root entity)
- Date d'ouverture:** 15-01-2024 13:07:44
- Par:** KENNEDY Caroline
- Dernière modification:** 15-01-2024 13:41 par DONMEZ Okan
- Type:** Demande
- Statut:** En cours (Attribué)
- Urgence:** Très haute
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Haute
- Temps de prise en charge:** (empty field)
- Temps interne de prise en compte:** (empty field)
- Temps de résolution:** (empty field)
- Temps interne de résolution:** (empty field)
- Catégorie:** LOGICIEL
- Source de la demande:** Helpdesk
- Validation:** Non soumis à validation
- Lieu:** BORNEVILLE > CRECHE / MDE
- Acteur:** Demandeur: KENNEDY Caroline, Observateur: (empty), Attribué à: DONMEZ Okan
- Titre:** Demande d'installation de logiciel INETUN
- Description:**

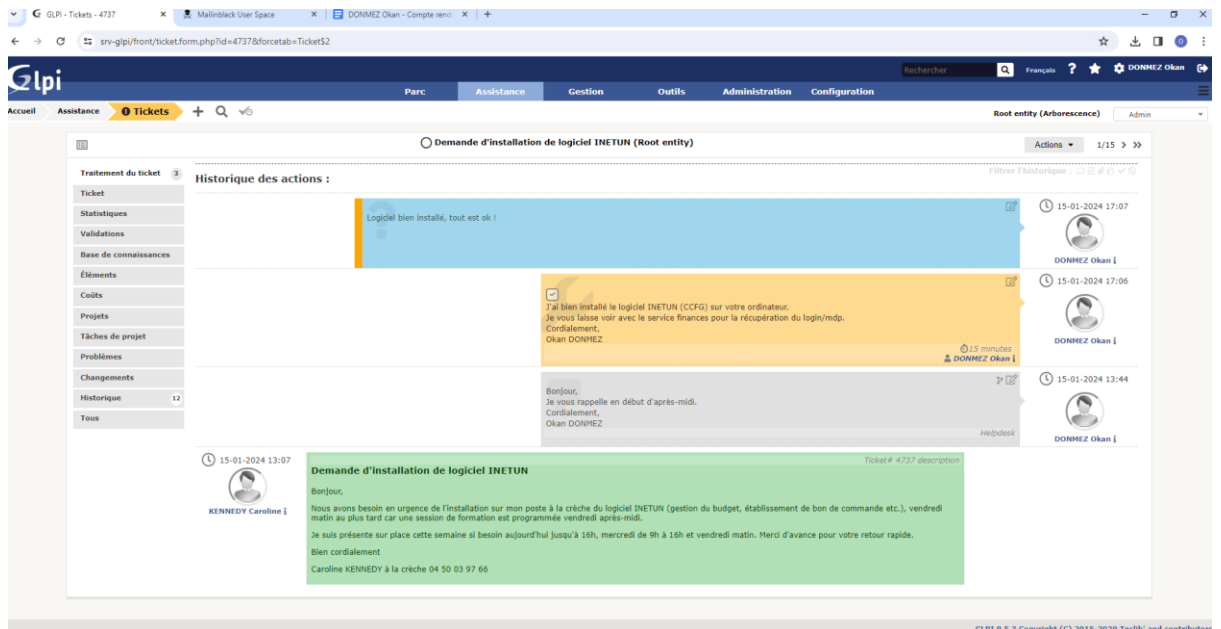
Bonjour,

Nous avons besoin en urgence de l'installation sur mon poste à la crèche du logiciel INETUN (gestion du budget, établissement de bon de commande etc.), vendredi matin au plus tard car une session de formation est programmée vendredi après-midi.

Je suis présente sur place cette semaine si besoin aujourd'hui jusqu'à 16h, mercredi de 9h à 16h et vendredi matin. Merci d'avance pour votre retour rapide.

Bien cordialement

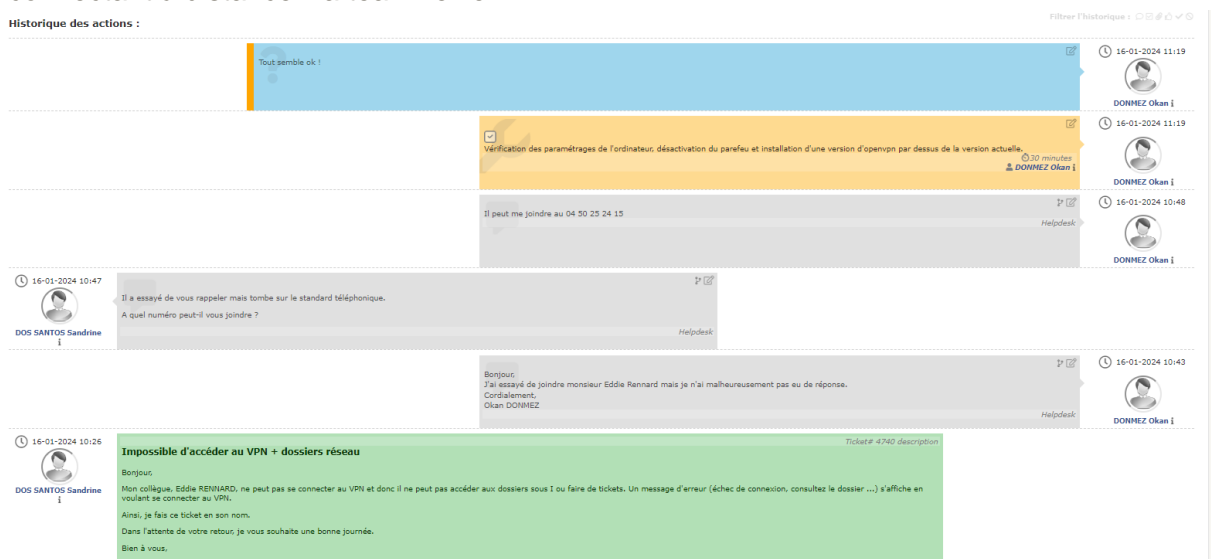
Caroline KENNEDY à la crèche 04 50 03 97 66



- Problème d'un utilisateur ayant pas de réseau soit un message "réseau non identifié". La solution a été d'enlever l'utilisateur du domaine puis de la remettre.
- Problème d'une enseignante n'ayant plus accès à firefox, j'ai désinstallé puis réinstallé firefox en utilisant teamviewer.

### **Mardi 16 janvier 2024 :**

- Ticket sur glpi d'un utilisateur n'ayant plus accès au vpn + dossiers réseaux  
Solution : Vérification des paramètres de l'ordinateur, désactivation du pare-feu et installation d'une version d'openvpn par dessus de la version actuelle en se connectant à distance via teamviewer.



- Configuration de 2 PC neufs pour le service PAE de la mairie, ajout au domaine, nom de l'ordinateur, mises à jour, admin local, installation de logiciels

### **Mercredi 17 janvier 2024 :**

- Configuration de 2 autres PC neufs pour le service PAE de la mairie, ajout au domaine, nom de l'ordinateur, mises à jour, admin local, installation de logiciels
- Exportation des mdp, favoris et sauvegardes des documents sur le bureau pour les Importer lors de la mise en place des nouveaux postes soit mercredi 24 janvier.

#### **Jeudi 18 janvier 2024 :**

- Coupure générale du réseau internet des 7 communes de la CCFG (Communauté de communes Faucigny-Glières) dès 7h, établissement d'un schéma avec l'administrateur systèmes réseaux pour trouver la provenance de cette panne très inquiétante car aucune mairie n'a accès à internet (Bonneville, Vougy, Marignier...) Vérification de la salle des serveurs si aucun routeur ou switch est hors service Problème résolu à 9h30..., cause du problème : côté TDF qui se charge de la fibre tentative de connexion avec une adresse MAC sur un routeur, le vlan 30 (qui est le nôtre) se met en sécurité et coupe tout !
- Listing des téléphones analogiques à changer de tous les services de la mairie

#### **Vendredi 19 janvier 2024 :**

- Configuration de 4 téléphones IP + brassage sur la baie en salle des serveurs au service RH de la mairie
- Traitement d'un ticket pour une demande de consommables (agrafes) pour le copieur situé en mairie sur le site de Sharp
- Traitement d'un ticket où l'utilisateur estime que son pc est très lent
- Traitement d'un ticket où la batterie d'un pc portable ne tient plus la charge et donc nécessite un changement de batterie
- Traitement d'un ticket concernant le blocage d'un photocopieur lors d'une photocopie, déblocage à distance en se rendant sur le serveur imprimante et ainsi le débloquent
- Traitement d'un ticket concernant un problème dû à la mise à jour d'Office 365 sur le poste du directeur général des services de la mairie en se connectant à distance via teamviewer

### **Lundi 22 janvier 2024 :**

- Traitement d'un ticket où un utilisateur ayant rencontré un problème sur office

office (Root entity) Actions 1/15 >>

Historique des actions :

Office 365 est opérationnel ! 22-01-2024 11:40 DONMEZ Okan i

- Déconnexion du compte @sdis74 pour basculer sur le compte office @ccfglires.onmicrosoft  
- Mise à jour d'Office 365 22-01-2024 11:39 DONMEZ Okan i 10 minutes

22-01-2024 11:13 office Ticket# 4736 description  
GUIRAUD Yves i probleme pour installer office . tel 06.27.83.09.19

- Traitement d'un ticket où un utilisateur rencontre des difficultés pour installer le logiciel de finance au sein de la mairie
- Installation d'un logiciel "INETUM" au sein d'un utilisateur de la mairie où les droits admin sont nécessaires

### **Mardi 23 janvier 2024 :**

- Traitement d'un ticket où il y avait un soucis d'impression, j'ai dû régler un problème de nom d'utilisateur dans les propriétés de l'imprimante
- Traitement d'un ticket où en utilisant le logiciel "foxit reader", ça imprimait une page blanche, j'ai dû désinstaller le logiciel pour le réinstaller et ça refonctionne
- Traitement d'un problème où il y avait un soucis avec un scanner

### **Mercredi 24 janvier 2024 :**

- Traitement d'un ticket où un utilisateur rencontre des difficultés pour faire la mise à jour d'Office 365
- Installation de 4 pc au service PAE de la mairie, en important les favoris, mdp et le bureau de l'ancien
- Configuration d'un téléphone ip sur l'autocom

### **Jeudi 25 janvier 2024 :**

- Traitement d'un problème lié à une imprimante qui n'imprime pas à l'état civil
- Réunion sur les différents projets du service informatique : changement de switchs au niveau de la baie de brassage au sein de la mairie
- Création d'un nouvel utilisateur qui sera responsable du centre aquatique de Bonneville, affectation des droits selon les différents dossiers et création d'une adresse de messagerie ccfg

### **Vendredi 26 janvier 2024 :**

- Installation d'un logiciel sur les actes budgétaires d'un utilisateur n'arrivant pas à le faire
- Migration de mail d'un service sur une autre boîte

#### **Lundi 29 janvier 2024 :**

- Problème d'un utilisateur n'ayant pas accès au réseau malgré le câble ethernet branché -> Câble non branché sur la baie de brassage
- Problème double screen d'un utilisateur alors que l'écran est bien allumé, sûrement problème de câble hdmi
- Installation du logiciel Publisher avec une license
- Installation logiciel visuDGIP sur un poste

#### **Mardi 30 janvier 2024 :**

- Mise à jour vers Office 365 avec des problèmes de licences
- Installation d'un package visant à accélérer la vitesse d'un logiciel
- Désinstallation d'Office 2016 puis mise à jour vers 365
- Problème de toner dans une imprimante HP
- Installation d'un logiciel de finance qui fallait exécuter en tant qu'administrateur
- Problème de dossier compressé résolu avec 7-zip

#### **Mercredi 31 janvier 2024 :**

- Problème avec le changement de mot de passe sur microsoft office 365
- Mises à jour vers office 365
- Problème écran sur un pc

#### **Jeudi 01 février 2024 :**

- Configuration de 2 boîtes mails Outlook
- Mises à jour Office 365
- Désinstallation d'un logiciel "Micollab" pour permettre d'enlever le message d'erreur en rapport avec Outlook

#### **Vendredi 02 février 2024 :**

- Configuration de 4 PCs pour une formation : création de comptes utilisateurs, droits, mises à jours Win10/11
- Installation et configuration de téléphones ips, notamment brassage en baie

#### **Lundi 05 février 2024 :**

- Export de la base de données GLPI pour l'importer sur un serveur Windows tout neuf, problèmes rencontrés : l'actuel serveur Windows est un 2012, le glpi est un 9.5  
Le fait de l'importer sur un serveur 2019 et un tout nouveau glpi version 10.5 met des erreurs -> fichiers de conf à modifier

#### **Mardi 06 février 2024 :**

- Problème avec un utilisateur du domaine qui n'avait pas les droits d'administrateurs sur son poste et peut ne peut donc pas installer des logiciels
- Configuration d'un pc tout neuf pour un utilisateur du domaine : mises à jour Windows, l'ajouter au domaine, installation des logiciels principaux, droits admin, ajouter le pc dans glpi
- Installation et configuration d'un logiciel (Totem) sur le pc d'un utilisateur
- Configuration d'un pc fixe pour un utilisateur du domaine : mises à jour Windows, l'ajouter au domaine, installation des logiciels principaux, droits admin, ajouter le pc dans glpi
- Ajout d'une base de connaissances dans GLPI pour l'installation d'un logiciel

#### **Mercredi 07 février 2024 :**

- Déblocage d'une imprimante bloquée
- Installation de Windows 11 sur un pc qu'il faut réinitialiser en ne conservant rien du tout

#### **Jeudi 08 février 2024 :**

- Configuration délégation boîte mail partagée sur l'outlook d'un utilisateur
- Installation Windows 11 en ne conservant les fichiers

#### **Vendredi 09 février 2024 :**

- Problème réseau sur un PC
- Configuration Office 2019 vers 365 sur un pc ayant des problèmes
- Problème d'un message d'avertissement qui s'affiche sans arrêt lors du démarrage du PC concernant Outlook
- Mises à jour Office 365

#### **Lundi 12 février 2024 :**

- Problème synchro nouveau mot de passe sur l'AD
- Problème imprimante
- Script powershell qui va permettre de lister tous les utilisateurs du domaine ainsi que la date à laquelle le mot de passe a été changé pour la dernière fois pour que la responsable rgpd de la ccfg envoie un mail à ceux qui n'ont pas modifié leur mdp depuis au moins 6 mois vont être contactés en urgence
- Modification du script qui va désactiver les comptes inutilisés depuis le 01/09/2023

- Installation du pilote d'imprimante sur un pc où l'utilisateur l'a supprimé sans faire exprès

#### **Mardi 13 février 2024 :**

- Installation écran rh mairie
- Recherches sur le fait de faire remonter tout l'inventaire de glpi de l'ancienne version vers la nouvelle

#### **Mercredi 14 février 2024 :**

- Intervention au service PAE de la mairie pour basculer tous les favoris, mots de passes, documents du pc fixe au pc portable de l'utilisateur de façon à récupérer ce dernier et pour qu'elle est que son pc portable pour travailler à la fois chez elle et ici sur place, pour cela nous mettons en place un boîtier qui va permettre de relier les écrans et le pc portable

#### **Jeudi 15 février 2024 :**

- Ajout d'un nouvel utilisateur dans l'AD en lui ajoutant les droits nécessaires, créant son adresse mail et le mettre dans la liste des délégations de la boîte partagée réservations de salles
- Problème navigateur Firefox
- Configuration d'un switch de niveau 3 tout neuf qui a été installé sur la baie en mairie : affectation des vlans 67 (voip) et 151 aux ports

#### **Vendredi 16 février 2024 :**

- Installation vers Windows 11 car l'utilisateur est sur une ancienne version de Windows (2019) et ne peut donc plus exécuter les mises à jour

#### **Lundi 19 février 2024 :**

- Brassage pour fournir accès réseaux aux PCs
- Installation imprimante réseau sur la session d'un utilisateur

#### **Mardi 20 février 2024 :**

- Installations Windows 10
- Installation Poste

#### **Mercredi 21 février 2024 :**

- Intervention dans une école pour un problème de vidéo projecteur et de pc qui ne boot pas sur le disque dur

#### **Jeudi 22 février 2024 :**

- Intervention dans une école pour recenser les pcs, vidéoprojecteurs, baie (switch)

#### **Vendredi 23 février 2024 :**

- Intervention au centre nautique pour un problème de téléphonie : changement de port sur le switch + redémarrage du téléphone ip
- Création d'un nouveau profil sur outlook en raison de problèmes avec l'ancien
- Interventions dans deux écoles

#### **Lundi 04 mars 2024 :**

- Affectation des droits de modification sur un dossier à l'école élémentaire pour la directrice
- Affectation des droits de lecture sur le dossier du cabinet du maire pour un utilisateur
- Configuration Outlook

#### **Mardi 05 mars 2024 :**

- Configuration de switch : création de deux vlans, affectation ip, port 52 en trunk pour la fibre, ports 1-24 en vlan 67, ports 25-36 en vlan 151 et ports 37-48 en off, renommage,
- Traitement de tickets sur glpi

#### **Mercredi 06 mars 2024 :**

- Problème d'imprimante qui a été déconnectée
- Installation logiciel web webdelib sur un pc d'un utilisateur
- Installation du logiciel finances INETUM sur le pc d'un autre utilisateur avec les droits nécessaires
- Attribution d'une License Office Standard pour une stagiaire en la mettant dans le groupe Office\_standard sur l'AD

#### **Jeudi 07 mars 2024 :**

- Installation du logiciel WEBDELIB sur un pc en configurant le certificat de sécurité et en implémentant dans le registre

#### **Vendredi 08 mars 2024 :**

- Installation Office 365
- Configuration droits utilisateurs sur un logiciel
-