

Présentation des demandes d'assistances

Auteur : *BAGASSIEN Stephen*

Référence : *SNCF Reseau*

Date :



Sommaire

Table des matières

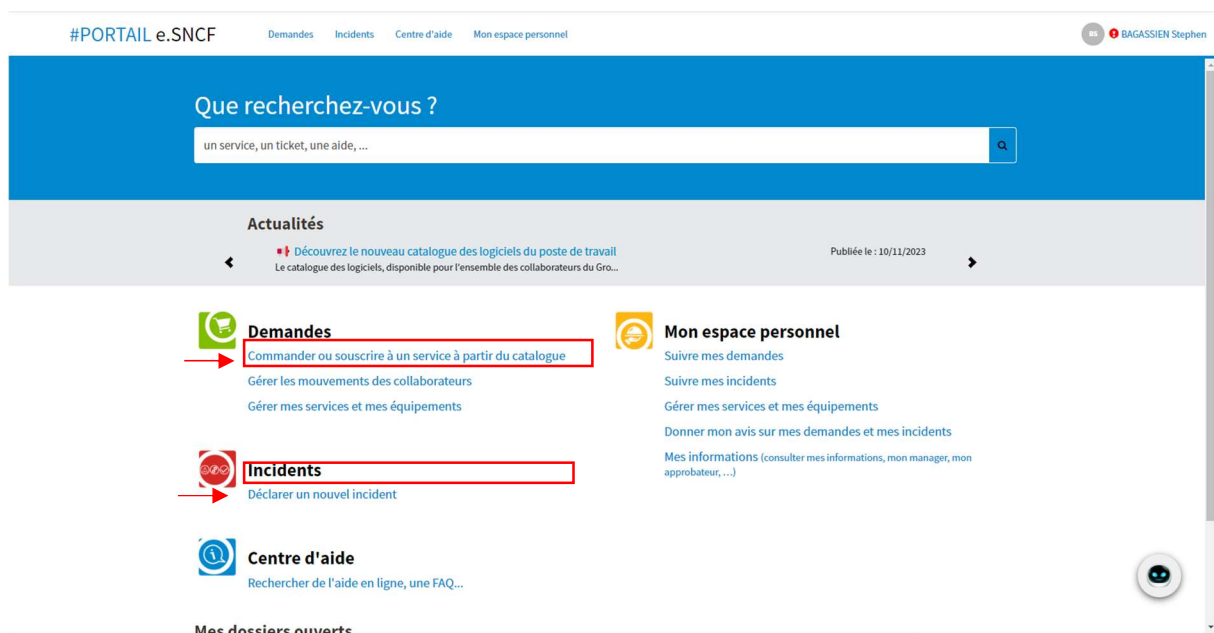
1.	Présentation de la demande	3
a.	Premier ticket	3
b.	Deuxième ticket.....	5

1. Présentation de la demande

a. Premier ticket

Les utilisateurs ont plusieurs moyens de soumettre des demandes au support utilisateur :

- En se rendant physiquement à chaque comptoir de leur campus respectif.
- En appelant le service distant.
- Ou en utilisant l'e-portail SNCF.



a. Déclarer un incident :



- b. Ici, l'utilisateur devra sélectionner le type d'incident, une description de son incident.

The screenshot shows the incident declaration form on the #PORTAIL e.SNCF website. The form is titled 'Déclarer un nouvel incident' and is divided into several sections. The first section is 'Informations générales sur l'incident', which includes fields for 'Type d'incident' (with a dropdown menu), 'Date de début' (with a date picker), and 'Description de l'incident' (with a text area). The second section is 'Informations complémentaires', which includes fields for 'Nom et prénom', 'Adresse', 'Téléphone', and 'Email'. The third section is 'Informations de contact', which includes fields for 'Nom et prénom', 'Adresse', 'Téléphone', and 'Email'. The form also includes a 'Soumettre' button at the top right and a 'Retour' button at the bottom left.

3. Exemple de tickets

i. Premier ticket

-Outils PowerApps

- Demandeur : XXXXX

- Attribution : Bagassien Stephen

- Catégorie : Incident PC

- Impact/Urgence : Non défini

Contexte : L'utilisatrice a signalé un problème critique avec l'Explorateur de fichiers qui ne répondait plus et restait bloqué sur "Ne répond pas". Mes premières tentatives pour résoudre le problème en arrêtant et relançant la tâche explorer.exe, ainsi qu'en redémarrant le PC, se sont avérées infructueuses.

Solution :

Pour remédier à la situation, j'ai opté pour une approche plus spécifique. Tout d'abord, j'ai effacé l'historique de l'Explorateur de fichiers. Ensuite, j'ai désactivé les options "Afficher les fichiers récemment utilisés" et "Afficher les dossiers fréquemment utilisés". Ces étapes ont finalement résolu le problème, rétablissant ainsi le bon fonctionnement de l'Explorateur de fichiers.

The screenshot shows a Power Apps form titled "Veuillez renseigner les détails de votre intervention". The form is divided into two main columns. The left column contains fields for: *Technicien (dropdown menu showing "BAGASSIEN Stephen (SNCF / DGA NUMERIQUE / e.SNCF Sol.DSNU D...)", * Code CP (text input with "6513596W"), * Durée de l'intervention (en min) (text input with "20"), and * Sélectionnez un ou plusieurs type d'intervention : (a list box with options: "Incident PC - Autre", "Incident PC - Outlook", "Incident PC - Wifi", "Réinitialisation Badge d'impression", "Incident ou test VPN", and "Enlèvement Smartphone/Tablette SANS transfert"). The right column contains: Campus (dropdown menu showing "Campra"), * Collaborateur (dropdown menu showing "MARTY Corinne (SNCF VOYAGEURS / DIRECTION DU MATERIEL / MH...)", and * Précisez le détail de l'intervention : (a text area with the following text: "L'utilisatrice est venue, car l'Explorateur de fichier ne fonctionnait plus et il est resté bloqué sur 'Ne répond pas'. J'ai mis fin à la tâche explorer.exe puis je l'ai relancé ce qui n'a pas fonctionné. Ensuite, j'ai procédé à un redémarrage du pc le problème était toujours existant. La solution a été dans un premier temps, d'effacer l'historique de 'l'Explorateur de fichiers', puis de décocher 'Afficher les fichiers récemment utilisés' et 'Afficher les dossiers fréquemment utilisés' ce qui a résolu le problème"). At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" and "Valider".

b. Deuxième ticket

- Demandeur : XXXXX
- Attribution : Bagassien Stephen
- Catégorie : Incident
- Impact/Urgence : P2

Contexte :

L'utilisatrice a contacté le service à distance parce que son ordinateur avait quitté le domaine. Elle n'avait pas effectué de connexion sur site depuis plus d'un mois. Comme le service distant n'était pas en mesure de résoudre le ticket, ils nous l'ont transféré.

Número	SCTASK1179127	Approbation	Approbation validée
Demande parent	RITM0718313	Statut	Réalisé
Demandeur	SAADA Isabelle	Motif d'attente	-- Aucun --
Bénéficiaire	SAADA Isabelle		
Groupe d'affectation	GSL_IDFC_CAMPUS_CAMPRA		
Assigné à	BAGASSIEN Stephen		
Élément de configuration			
Description courte	Traitement de la demande		
Description	Autre demande : Pc PE1SDEMVS4A sorti du domaine [CAMPUS] - Demandeur-bénéficiaire : /CAMPUS/CAMPRA/SAADA Isabelle (6706434C) Localisation : VOYAGEURS ST DENIS 4 RUE ANDRE CAMPRA (GSL : IRT-GSL_CAMPUS_CAMPRA_BACK) Modèle : campus Libellé d'affectation : 020008 DIRECTION DU MATERIEL Gestionnaire : LAMBOUIL Geraldine - 7202325P Approuvateur fonctionnel : GHAZARIAN Stephane - 6711063J Téléphone : 721569 / +330614658370 / +330141604569 REQ0601267 - Demander l'installation d'un PC RITM0718313 - Demander l'installation d'un PC Licence de SAADA Isabelle : POA Complément d'informations : PE1SDEMVS4A Le poste à installer remplace-t-il un poste existant ? : Non Numéro de Caille du poste : PE1SDEMVS4A sorti du domaine Type de poste : portable		

Solution :

Dans un premier temps, la solution a consisté à réactiver son ordinateur dans l'Active Directory et à le placer dans la bonne Unité d'organisation (OU). Ensuite, sur l'ordinateur de l'utilisatrice, nous l'avons retiré du domaine "WORKGROUP", effectué un redémarrage, puis réintégré l'ordinateur dans le groupe approprié de l'entreprise. Le PC est de nouveau pleinement opérationnel et intégré au domaine. J'ai informé l'utilisatrice des règles de l'entreprise en vigueur et lui ai précisé qu'il est nécessaire de se connecter au réseau de l'entreprise au moins une fois par mois pour éviter de sortir du domaine.