

L'outil de gestion de ticket chez France-galop est JIRA.

Voici un exemple de comment se passe le traitement d'un ticket.

Pour chaque ticket, avant de le résoudre. Il faut assigner quelqu'un pour le traiter, ajouter des participants s'ils sont cités dans le ticket afin qu'il puisse aussi suivre le ticket, ajouter un approbateur si la demande le nécessite (pour les gestions de droits en général) et changer le type de demande si celui-ci n'est pas bon. (Dans le cadre d'un ticket de niveau 1)

Si c'est un ticket pour le niveau 2, il faut faire la même chose que pour un niveau 1 et l'envoyer au bon pôle en se référant au tableau interne.

Voici ici un ticket de niveau 1 pour l'exemple.

L'ordinateur de la personne lui demande sa clé BitLocker au démarrage.

Avant de dépanner la personne, on vérifie que le formulaire est bien rempli.

The screenshot displays a JIRA ticket interface. At the top, there are navigation icons (back, eye, thumbs up, share, and more) and a status bar with 'En Attente Support' and 'Actions'. The main content is divided into three sections: 'SLA', 'Vos champs épinglés', and 'Détails'. The 'SLA' section shows a 'Time to first response' of 24 hours, with a timestamp of '22 juil. 08:11' and a green checkmark. The 'Vos champs épinglés' section lists 'Participants à la requête' (Aucun) and 'Pôle' (Aucun). The 'Détails' section shows 'Type de demande' as 'Demande Logiciel', 'Personne assignée' as 'Matthieu Parme' (with a purple circle icon containing 'MP'), 'Approbateurs' as 'Aucun', and 'Rapporteur' as 'Raphaël' (with a purple circle icon containing 'RM').

Fwd: Urgent clé activation bit locker

Associer un ticket ▼ Ajouter un formulaire Créer ▼

RM Raphaël [redacted] a créé cette demande via Adresse e-mail Masquer les détails
Afficher la demande sur le portail

Site / Service Siège

Date d'échéance Aucun

Priorité = Moyenne

Applications Windows

Description

Bonjour Seb depuis ce matin, je ne peux plus me servir de mon ordi, il me demande une clé d'activation Bitlocker.
Je suis en déplacement sur La teste, jusqu'à mardi matin et j'ai urgemment besoin d'accéder à mon ordi.
Je ne sais pas faire de ticket depuis mon téléphone, si quelqu'un peut me joindre au plus tôt possible.
Je te remercie d'avance
Raphaël

Ici tout est bon, le problème étant au niveau du démarrage, nous allons appeler la personne afin de la dépanner en direct.

Avant de l'appeler, nous allons récupérer la clé BitLocker sur l'azure AD

port1018 | Clés de récupération ...

Rechercher « Des commentaires ?

i Cet appareil est un appareil Windows Autopilot. Les appareils déployés avec Windows Autopilot ne peuvent pas être supprimés dans le ce sur la gestion des appareils Windows Autopilot.

ID de clé BitLocker	Clé de récupération BitLocker (préver...	Type de lecteur
[redacted]	Afficher la clé de récupération	Lecteur du système d'exploitation
[redacted]	Afficher la clé de récupération	Lecteur de données fixes

Propriétés

Surveiller

- Explorateur de ressources
- Matériel
- Applications découvertes
- Conformité de l'appareil
- Configuration de l'appareil
- Configuration de l'application
- Mot de passe de l'administrateur local
- Clés de récupération**

Une fois la personne débloquer, nous renseignons les manipulations effectuer en commentaire interne afin d'avoir une trace pour les futures personnes qui aurait besoin de savoir comment cela a était résolu.

Activité

Afficher : Tout Commentaires Historique Journal du travail Approbations Les plus récents d'abord ⌵

MP [Ajouter une note interne](#) / [Répondre au client](#) 📎

Conseil de pro : appuyez sur **M** pour commenter

MP Matthieu Parme 22 juillet 2024 à 08:11 Modifié • 🔒 Note interne 🔗

Il était à l'hôtel. Je lui ai donc envoyé la clé BitLocker par mail. Il doit revenir vers nous s'il y'a un soucis. (Vu avec Adeline)

Modifier • Supprimer • 😊