

Exemple de tickets

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
213	Contrôle batterie onduleur salle info	En cours (Attribué)	2025-03-13 16:38	2021-08-16 15:07	Moyenne	Alexandre Rota	Marc-Henri Pamiseux		
390	Perte de connexion réseau de l'imprimante de la fabrication	En attente	2025-03-13 09:18	2025-03-10 14:29	Moyenne		Alizée Lecerf	Imprimante	
387	Changer VLAN pour les nouvelles imprimantes	En cours (Attribué)	2025-03-11 15:55	2025-02-19 13:20	Moyenne	Marc-Henri Pamiseux	Alizée Lecerf	Imprimante	
384	Nettoyage des PC production	En cours (Attribué)	2025-02-11 09:40	2025-02-11 09:30	Moyenne			Divers	
317	Remplacer les disques HDD des postes de pointage atelier en SSD	En attente	2025-02-10 17:36	2024-01-10 16:19	Moyenne				
329	Création d'un master Windows 10	En attente	2025-02-10 17:31	2024-02-14 08:51	Moyenne				
338	Migrer les mots de passes sur un Bitwarden interne	En attente	2025-02-10 17:31	2024-05-03 15:57	Moyenne				
310	Travaux wifi	En cours (Attribué)	2025-01-22 12:48	2024-01-08 14:07	Moyenne	Alexandre Rota	Alexandre Rota	Reseau	
374	Mise en service serveur de sauvegarde	En cours (Attribué)	2024-12-18 12:12	2024-12-13 12:00	Moyenne	Marc-Henri Pamiseux		System	
372	Sage Paie : passage Utilisateurs en mode bureau distant	En cours (Attribué)	2024-12-11 16:14	2024-12-11 16:02	Moyenne	Sébastien Montagne	Sébastien Montagne	Software	
370	Données manquantes prix de revient fin de mois	En attente	2024-12-06 14:49	2024-12-06 14:44	Haute	Bernie Louveau	Sébastien Montagne	Software	
209	Audit Samba AD	En cours (Attribué)	2024-12-05 15:02	2021-08-16 14:11	Basse	Alexandre Rota	Alexandre Rota	System	
309	Audit base de mot de passe	En cours (Attribué)	2024-12-05 14:58	2024-01-08 14:04	Moyenne	Alexandre Rota	Alexandre Rota		
368	Stocks_MP : message d'erreur à l'ouverture	En cours (Attribué)	2024-12-02 16:19	2024-11-29 14:22	Moyenne	Bernie Louveau	Sébastien Montagne		
210	Actualiser les schéma réseaux / machines	En cours (Attribué)	2024-11-01 16:00	2021-08-16 14:14	Moyenne	Alexandre Rota	Alexandre Rota		
302	Problème d'affichage d'un message sur l'imprimante de l'expédition	En cours (Attribué)	2024-10-31 08:31	2023-12-21 08:50	Basse				
225	Préparation Antivirus	En cours (Attribué)	2024-10-31 08:29	2021-11-24 18:10	Moyenne		Alizée Lecerf		
218	Réseau inaccessible	En cours (Attribué)	2024-10-29 14:54	2021-09-22 08:45	Haute	Linda Meslet	Marc-Henri Pamiseux	Reseau	
342	Finaliser le setup du poste de L.poirier	En cours (Attribué)	2024-10-28 12:49	2024-08-22 15:07	Moyenne	Marc-Henri Pamiseux			

<<

<

○ Changer VLAN pour les nouvelles imprimantes (387)

3/26 > >>

Ticket 4

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 17

Tous

AL

Créé : il y a 3 semaines par Alizée Lecerf Dernière mise à jour : il y a 3 jours par Marc-Henri Pamiseux

Changer VLAN pour les nouvelles imprimantes

Il faut changer les nouvelles imprimantes de nouveau VLAN fait exprès pour les imprimantes en 192.168.82.0/24.

- modifier sur les switches les ports pour qu'ils soient sur le VLAN 82
- changer le ports sur les sessions utilisateurs /serveurs (dans les propriétés imprimantes)
- changer l'adresse IP de l'imprimante.

AL

Créé : il y a 3 semaines par Alizée Lecerf

L'imprimante de Gwen est déjà dans le nouveau VLAN 82.

L'impression et scan ont été testé ainsi que sur le serveur SAGE PAIE.

Helpdesk

SM

Créé : il y a 3 semaines par Sébastien Montagne

Thierry imprime ponctuellement sur l'imprimante de Gwénaëlle, changement du port sur son PC portable, impression ok

Helpdesk

SM

Créé : il y a 10 jours par Sébastien Montagne

Remontée d'informations KPAX validée par Ulrich GOUGEON (Factoria)

Nous pouvons donc poursuivre la migration, comme suit :

○ Ticket

Date d'ouverture 2025-02-19 13:20:25

Type Demande

Catégorie Imprimante

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Lieu -----

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur Marc-Henri Pamiseux 5

Observateur Sébastien Montagne 2

<<

<

● Perte de connexion réseau de l'imprimante de la fabrication (390)

2/26 > >>

Ticket 4

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 19

Tous

AL

Créé : il y a 4 jours par Alizée Lecerf Dernière mise à jour : Hier par Sébastien Montagne

Perte de connexion réseau de l'imprimante de la fabrication

L'imprimante de la fabrication a des pertes de connexion réseau.

AL

Créé : il y a 4 jours par Alizée Lecerf

Nous avons effectué des tests afin de savoir si la perte de connexion venait de notre réseau ou bien de l'imprimante en elle même.

Peu importe sur laquelle prise nous branchons l'imprimante, elle a une perte de connexion réseau.

Lorsque nous branchons un autre appareil sur cette même prise, aucune perte de connexion réseau.

On en a conclu que le problème venait bien de l'imprimante.

Helpdesk

SM

Créé : il y a 4 jours par Sébastien Montagne

Mail envoyé à Factoria ce jour, à Ulrich GOUGEON :

Bonjour Ulrich,

Je te fais part d'un problème constaté avec le multifonction IR-ADV 6980 du Service Fabrication.

Afin d'être certains du diagnostic, avec l'aide d'Alizée, nous avons croisé les tests : prises murales, câblages muraux, câblages baies et ports du switch.

○ Ticket

Date d'ouverture 2025-03-10 14:29:29

Type Incident

Catégorie Imprimante

Statut En attente

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Lieu -----

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur GFabrication 1

Observateur