



LES BONNES PRATIQUES





I. BONNES PRATIQUES CHEZ BURGER KING

Notre équipe utilise quelques bonnes pratiques sur la gestion des tickets pour fournir une qualité de service plus optimisé

A. BASE DE CONNAISSANCE :

Afin de centraliser les procédures pour les problèmes déjà rencontrés, nous utilisons la base de connaissances de GLPI. Cela permet de résoudre plus rapidement les problèmes récurrents.

Sujets les plus récents	Dernières mises à jour	Sujets les plus populaires
Problème de plantage avec KernelBase.dll	Problème de plantage avec KernelBase.dll	Mise à jour Office infinie sur Outlook
Impossible d'accéder aux lecteurs réseaux via Pulse après un changement de MDP à (...)	Impossible d'accéder aux lecteurs réseaux via Pulse après un changement de MDP à (...)	Impossible de se connecter au Wifi BK CORP
DWG TrueView 2023 ne démarre pas tant qu'il n'est pas lancé en Administrateur	Connexion à FollowMe impossible	DWG TrueView 2023 ne démarre pas tant qu'il n'est pas lancé en Administrateur
Connexion à FollowMe impossible	Impossible d'ouvrir plusieurs photos en simultanés Erreur du système de fichier (...)	L'invite de compte MDT est en QWERTY
Impossible d'ouvrir plusieurs photos en simultanés Erreur du système de fichier (...)	DWG TrueView 2023 ne démarre pas tant qu'il n'est pas lancé en Administrateur	Impossible d'ouvrir plusieurs photos en simultanés Erreur du système de fichier (...)
Impossible de se connecter au Wifi BK CORP	Impossible de se connecter au Wifi BK CORP	Problème de plantage avec KernelBase.dll
L'invite de compte MDT est en QWERTY	Mise à jour Office infinie sur Outlook	Connexion à FollowMe impossible
Utilisateur éjecté de Visual Rappro (EpiSoft)	Utilisateur éjecté de Visual Rappro (EpiSoft)	Utilisateur éjecté de Visual Rappro (EpiSoft)
Mise à jour Office infinie sur Outlook	L'invite de compte MDT est en QWERTY	Impossible d'accéder aux lecteurs réseaux via Pulse après un changement de MDP à (...)

Exemple d'une procédure pour un problème de plantage de pc que nous rencontrons souvent :

The screenshot shows a GLPI knowledge base article titled "Base de connaissances - Problème de plantage avec KernelBase.dll". The article is categorized under "Procédures-SVP > Windows". The subject is "Problème de plantage avec KernelBase.dll". The content section is empty. The symptoms section lists two points: "Le PC plante régulièrement et s'éteint sans prévenir." and "L'historique de fiabilité montre des erreurs liées à KernelBase.dll". The resolution section lists five steps: "Ouvrir un CMD en admin sur le PC concerné", "Lancer en premier la commande : Dism /Online /Cleanup-Image /RestoreHealth", "Attendre la fin du scan et de la réparation", "Lancer ensuite la commande : sfc /scannow", and "Attente la fin du scan et la réparation : si des fichiers corrompus sont réparés, ce sera écrit à la fin du processus." and "Redémarrer le PC et le restituer à l'utilisateur". The sources section lists two URLs: "https://learn.microsoft.com/fr-fr/windows-hardware/manufacture/desktop/repair-a-windows-image?view=windows" and "https://support.microsoft.com/fr-fr/topic/utilisez-l-outil-v%C3%A9rificateur-des-fichiers-syst%C3%A8me-pour-r%C3%A9parer-les-fichiers-syst%C3%A8me-qui-sont-corrompus".



B. UTILISATION DE FILTRE GLPI

Dans notre équipe, nous préconfigurant des filtres sur pour organiser et visualiser plus rapidement les tickets.

Voici quelques exemples de filtre que nous avons préconfiguré :

Nvx collab (Restaurant)	0
Nvx collab + changements (Siège)	13
Ticket sans catégorie	99
Tickets à catégoriser	0
Tickets Infra GLPI	25
Tickets non résolus	5885
Tickets ouverts Infra + Support + Vides	93
Tickets traités - Mail fin de semaine	114

Tickets non résolus : Ce filtre permet de visualiser tous les tickets qui n'ont pas encore été résolus. C'est une méthode rapide et efficace pour identifier les tickets qui nécessitent encore notre attention.

Nvx collab + changements (Siège) : Ce filtre permet de visualiser les tickets liés à la préparation des comptes et des PC, que ce soit pour les nouveaux collaborateurs ou pour le remplacement de matériel au sein du siège.

Tickets pour les directeurs de restaurant : Ce filtre est similaire pour gérer les demandes des collaborateurs du restaurant, notamment les directeurs.

Tickets sans catégorie : Ce filtre permet d'afficher les tickets qui n'ont pas été catégorisés. Une absence de catégorie est généralement due à un oubli de notre part et ce filtre nous permet de corriger rapidement cette erreur.

Tickets assignés à l'équipe Infrastructure : Ce filtre sert à visualiser les tickets qui ont été assignés à notre équipe supérieure, l'équipe Infrastructure

Tickets résolus pendant la semaine : Pour notre rapport hebdomadaire (mails de fin de semaine), nous utilisons un filtre pour compter le nombre de tickets résolus au cours de la semaine .



II. AXE D'AMELIORATION

Pour optimiser les pratiques actuelles chez Burger King France, les améliorations suivantes sont envisagées :

- **Base de connaissances améliorée** : Simplifier l'accès à la documentation sur SharePoint en créant une base de connaissances plus intuitive, permettant un filtrage et un classement efficaces des documents par catégorie ou thème. Concernant les groupes de sécurité, clarifier les rôles des groupes d'accès aidera également à naviguer parmi les multiples groupes. Et enfin, une présentation simple et rapide de chaque applications métiers pourrait aider les nouveaux à se familiariser plus rapidement avec notre environnement
- **Automatisation** : On pourrait implémenter des scripts pour une redirections automatique vers des procédure utiles au problème GLPI rencontré. Cela pourrait par exemple se faire directement sur le suivi du ticket
- **Attribution de tickets à une personne de l'équipe** : Attribuer un ticket à un technicien support de l'équipe pourra permettre d'indiquer que le ticket est déjà en cours de traitement et éviter les conflits