



# EXEMPLES DE TICKETS





# I. TICKET N°1

**Sujet :** Ce ticket concerne un besoin d'accès à un lecteur réseau pour un collaborateur

The screenshot displays a ticket management interface. On the left, a list of tickets is shown with a pink 'ML' label. The first ticket is titled 'Demande d'accès à un dossier du lecteur P' and contains the text: 'demande l'accès à un dossier du lecteur P' and a file path: '\\aubr\file\Comptabilite\CtrlGestion\2023\2023 03\Reclassements Ajustements\Achats Fournisseurs\Planning clôture - Mars.xlsx'. Below it are two more tickets, one with the text 'Ajout du groupe + maj du script de' and 'En attente de mappage réseau', and another with 'Bonjour' and 'Peux tu double clique sur l'icone "mappage réseau" sur ton bureau s'il te plaît - De cette manière , tu devra avoir accès au dossier'. On the right, a 'Ticket' details panel shows: Entité: Root entry > Burger King France Siège; Date d'ouverture: 07-04-2023 12:09:03; Date de résolution: 28-11-2023 20:59:50; Date de fermeture: 28-11-2023 20:59:53; Type: Demande; Catégorie: Infrastructure > Lecteur réseau; Statut: Clos; Source de la demande: GLPI; Urgence: Moyenne; Impact: Moyen; Priorité: Moyenne; Validation: Non soumis à validation.

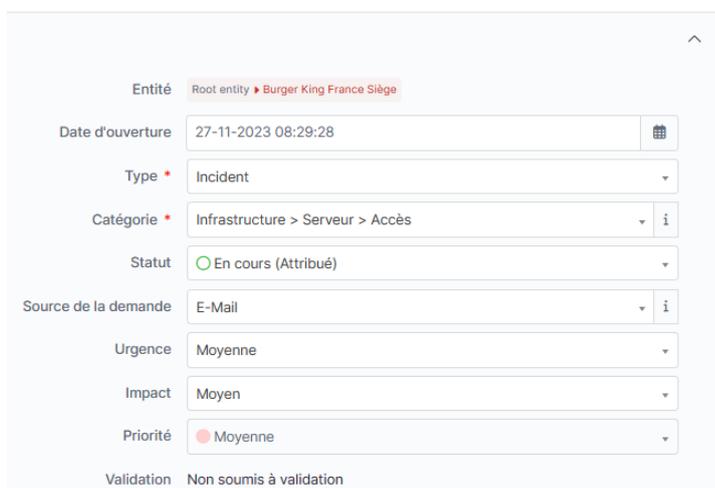
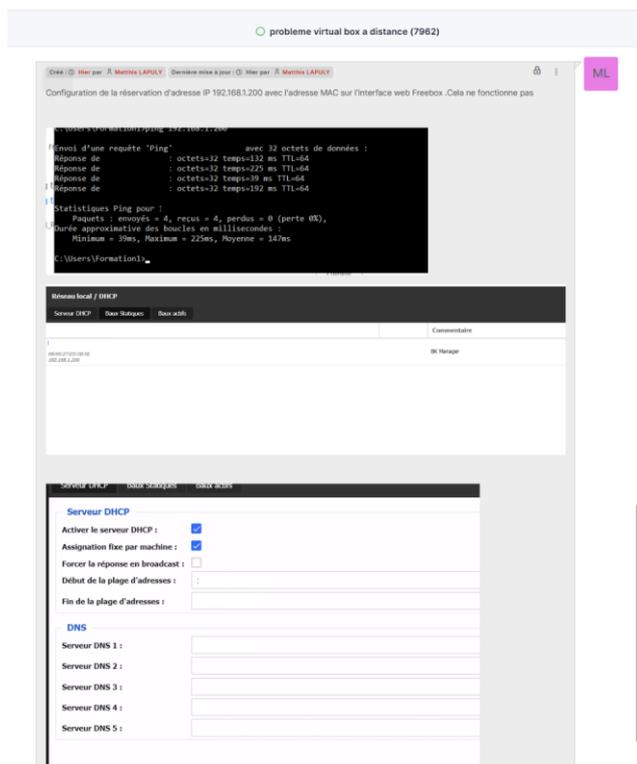
## Attribué à

Matthis LAPULY 0 BK > DSI > BKF-GLPI-SUPPORT 59

- Type : Ce ticket est une demande d'accès
  - Catégorie : Cela concerne nos lecteurs partagés
  - Source de la demande : C'est une demande faites sur GLPI
  - Urgence / Impact / Priorité : Moyenne par défaut
  - Attribution : Ce genre de tickets sont attribués à notre équipe support
- **Contexte** : Certains services utilisent des lecteurs réseau partagés via le réseau local pour stocker des fichiers spécifiques. Le problème ici est que le collaborateur n'a pas accès à son lecteur .
  - **Solution** : Pour solutionner ce ticket, nous lui attribuons le groupe AD lui permettant de visualiser le lecteur. Ensuite nous mettons à jours son fichier .vbs en rajoutant le chemin d'accès a se lecteurs afin de pouvoir le mapper. Enfin, nous copions collons se fichier sur son bureau pour que les lecteurs remontent sur son pc

## II. TICKET N°2 :

**Sujet :** La machine virtuelle ne veut pas récupérer une adresse IP spécifique



The image shows a ticket creation form in the BK Manager system. The form is titled 'Entité' and is set to 'Root entity > Burger King France Siège'. The 'Date d'ouverture' is '27-11-2023 08:29:28'. The 'Type' is 'Incident'. The 'Catégorie' is 'Infrastructure > Serveur > Accès'. The 'Statut' is 'En cours (Attribué)'. The 'Source de la demande' is 'E-Mail'. The 'Urgence' is 'Moyenne'. The 'Impact' is 'Moyen'. The 'Priorité' is 'Moyenne'. The 'Validation' status is 'Non soumis à validation'.

- Type : Ce ticket est un incident
- Catégorie : Cela concerne un refus d'attribution d'adresse IP
- Source de la demande : C'est une demande faites sur GLPI
- Urgence / Impact / Priorité : Moyenne par défaut
- Attribution : Ce genre de tickets peut être régler par mon équipe mais en cas de problème complexe on l'attribuera à l'équipe infrastructure car cela concerne un problème réseau
- **Contexte :** Certains collaborateurs détiennent des PC dédiés à la formation, notamment pour accéder à des ressources hébergées par des machines virtuelles. Dans ce cas, l'interface web de BK Managers est hébergée par une machine virtuelle qui doit avoir une adresse IP spécifique. Le problème est que l'adresse en question est déjà utilisée par un appareil du LAN domestique, ce qui empêche la machine virtuelle de l'utiliser.
- **Solution :** Il est donc nécessaire de libérer cette IP depuis l'interface administrateur de la Freebox (connexion via la passerelle par défaut du LAN), et envisager de mettre une réservation MAC sur l'adresse IP concernée. Nous avons tenté de pinger la machine virtuelle depuis le PC de formation et d'accéder à l'interface web de BK Managers. Le problème a été résolu