

Journal de résolution de tickets

Sommaire

Ticket : Changement de clavier :.....	3
Ticket : Écrasement de réservation de véhicule pour intervention :.....	3
Ticket : Verrouillage de l'écran trop fréquent :.....	3
Ticket : Problème sur le E-Learning "Avant de cliquer" (solution anti-phishing) :.....	3
Ticket : Document Excel en .xlsx s'ouvrant avec Internet Explorer:.....	4
Ticket : Changement de code PIN téléphone:.....	4
Ticket : Site non dangereux bloqué par le pare-feu:.....	4
Ticket : Téléphone s'arrêtent de fonctionner subitement:.....	4
Ticket : Création d'un profil pour un nouveau collaborateur arrivant:.....	4
Ticket : Soucis d'ouverture document pdf :.....	5
Ticket : Changement de matérielle (souris) :.....	5
Ticket : Problème de signature mail manquante dans Outlook.....	5
Ticket : Écran externe non détecté.....	5
Ticket : Impossibilité d'imprimer depuis un poste fixe.....	5

Ticket : Changement de clavier :

La touche “C” du clavier de l'utilisateur ne fonctionnait plus. Nous avons donc décidé de remplacer le clavier.

Ticket : Écrasement de réservation de véhicule pour intervention :

Un utilisateur avait réservé un véhicule plusieurs jours à l'avance, ce qui a créé un événement dans le calendrier de l'entreprise (Teams). Mais le jour même, un autre utilisateur a réservé ce même véhicule et a réussi à écraser la réservation précédente.

Après plusieurs recherches sur Intune, on a constaté que l'utilisateur avait bien reçu un message de refus de sa réservation (plage horaire trop grande), mais il n'a pas fait attention à ce message.

Finalement, aucune anomalie n'était présente dans le système.

Ticket : Verrouillage de l'écran trop fréquent :

L'utilisateur avait un temps de verrouillage trop court, ce qui faisait que son ordinateur se verrouille fréquemment pendant la lecture de documents, etc.

Pour résoudre ce problème, nous avons supprimé la mise en veille et rallongé le temps d'inactivité avant le verrouillage automatique.

Ticket : Problème sur le E-Learning “Avant de cliquer” (solution anti-phishing) :

L'utilisateur n'arrivait pas à passer à la page de question suivante. Après étude du cas, il s'est avéré qu'il n'avait simplement pas sélectionné les bonnes réponses au quiz.

Ticket : Document Excel en .xlsx s'ouvrant avec Internet Explorer:

L'utilisateur rencontrait un problème où un fichier excel (.xlsx) s'ouvrait par défaut avec internet explorer. Problème résolu en changeant l'application par défaut pour ouvrir les fichiers ".xlsx".

Ticket : Changement de code PIN téléphone:

Un utilisateur a bloqué sa carte SIM après avoir entré trop de fois un mauvais code PIN. Le problème a été résolu en lui faisant entrer le code PUK de la carte SIM, ce qui lui a permis de changer son code PIN.

(On lui a rappelé de ne pas mettre un mot de passe trop simple comme 1234 ou 0000.)

Ticket : Site non dangereux bloqué par le pare-feu:

Un utilisateur est venu car un site de pétition lui était inaccessible, bloqué par le pare-feu. Le problème a été résolu en autorisant l'accès au site depuis l'interface du pare-feu "Firewall Policy Manager".

Ticket : Téléphone s'arrête de fonctionner subitement:

Un utilisateur est venu car de retour de son week end son téléphone ne fonctionne plus du tout (écran noire) après inspection de celui ci il était bien chargé cependant nous avons constaté qu'il sentait le cramé nous avons donc pris la décision de changer le téléphone intégralement

Ticket : Création d'un profil pour un nouveau collaborateur arrivant:

Un nouveau collaborateur arrive au sein du siège d'EKIDOM. Il nous a donc été demandé de lui créer un profil informatique afin qu'il puisse collaborer et utiliser l'ensemble des outils numériques.

Ticket : Soucis d'ouverture document pdf :

L'utilisateur rencontrait un problème pour ouvrir ses documents PDF. Cela était dû au fait qu'aucune application n'avait été définie par défaut dans les paramètres pour ouvrir les fichiers au format .pdf.

Ticket : Changement de matérielle (souris) :

Un utilisateur est venu car sa souris était défectueuse au niveau de la molette. Nous lui avons donc fourni une souris neuve.

Ticket : Problème de signature mail manquante dans Outlook

Un utilisateur a signalé que sa signature mail ne s'affichait plus automatiquement lors de la rédaction de nouveaux messages dans Outlook.

Après vérification, nous avons constaté que la signature n'était pas définie comme signature par défaut dans les paramètres Outlook.

Nous avons réactivé la signature automatique pour les nouveaux messages et les réponses. Le problème a été résolu.

Ticket : Écran externe non détecté

Un utilisateur branchait régulièrement son ordinateur portable à un écran externe via un dock USB-C, mais celui-ci ne s'affichait plus.

Après plusieurs tests (câbles, ports, redémarrage), nous avons mis à jour les pilotes graphiques et du firmware du dock.

L'écran a été de nouveau reconnu et fonctionne correctement.

Ticket : Impossibilité d'imprimer depuis un poste fixe

Un utilisateur ne pouvait plus imprimer depuis son poste, alors que l'imprimante réseau était bien visible.

Un test d'impression depuis un autre poste a confirmé que l'imprimante fonctionnait.

Le problème provenait du spooler d'impression local : nous avons redémarré le service et réinstallé le pilote d'impression.

L'utilisateur a pu imprimer à nouveau normalement.