

## Traitements des tickets sur EasyVista

### Introduction

#### I. Ajout d'un second destinataire sur la fiche d'arrivée d'un collaborateur

#### II. Problème d'ouverture intempestive d'onglets sur Microsoft Edge lors de l'accès à l'intranet

#### III. Acrobat se fige lors de l'ouverture des fichiers PDF

#### IV. Impossibilité de partager des droits sur Oodrive

#### V. Messages d'erreurs sur Excel

#### VI. Fusionner plusieurs PDF

#### VIII. Problème d'impression avec l'imprimante MFP11

#### IX. Redirection des impressions de l'IMPCRECHE23 vers l'IMPCRECHE22

### Conclusion

### Introduction

Dans le cadre de mon stage, on m'a confié la tâche de *traiter les demandes des utilisateurs* via la plateforme **EasyVista**. Cet outil, spécialisé dans la gestion des services informatiques, permet de *centraliser et de suivre efficacement les incidents*.

Au cours de cette période, j'ai eu l'occasion de prendre en charge divers tickets. J'ai ainsi pu me familiariser avec les différentes fonctionnalités d'EasyVista et *développer mes compétences en résolution d'incidents*. Ce rapport présente les principaux types de demandes que j'ai rencontrés et les méthodes que j'ai utilisées pour y répondre.

#### I. Ajout d'un second destinataire sur la fiche d'arrivée d'un collaborateur

The screenshot displays a ticket in the EasyVista system. At the top, the ticket ID is S241030\_0001, with a 'Suivre' button and a search icon. The status is 'RESOLU'. The ticket details include: Date d'émission: 30/10/2024 10:09:44; Bénéficiaire: BEUN Heloise; Libellé du service: REMARQUE EASYVISTA; Priorité: 5; Délai statut: (empty). The main content is divided into two sections: 'DESCRIPTION DE LA DEMANDE DE SERVICE' and 'INFORMATIONS UTILISATEUR'. The description section contains the following text: 'Titre: Fiche easyvista création de poste', 'Description: Bonjour, J'aimerais savoir si il serait possible, sur easyvista, lorsque l'on crée une fiche d'arrivée d'un collaborateur : d'à la fois mettre le manager mais aussi une autre personne en copie. Exemple : un nouveau collaborateur va arriver au SARVI, sa manager est Ahlam. Ahlam est absente et nous almerions qu'Houda ait aussi accès à la fiche de création de poste pour ne pas qu'il y ait de blocage. Comment procéder ?', 'Merci d'avance, Héloïse', and 'Urgence utilisateur: 3 - FAIBLE', 'Impact: 3 - FAIBLE'. The user information section shows: Bénéficiaire: BEUN Heloise, Fonction: CHARGÉE DE DEVELOPPEMENT RH, Téléphone: 01.73.73.56.13, Email: Heloise.BEUN@fgvictimes.fr, Entité: RESSOURCES HUMAINES. There is also a 'DOCUMENTS' section with 0 items.

Bonjour,

J'aimerais savoir si il serait possible, sur easyvista, lorsque l'on crée une fiche d'arrivée d'un collaborateur : d'à la fois mettre le manager mais aussi une autre personne en copie. Exemple : un nouveau collaborateur va arriver au SARVI, sa manager est Ahlam. Ahlam est absente et nous aimerions qu'Houda ait aussi accès à la fiche de création de poste pour ne pas qu'il y ait de blocage. Comment procéder ?

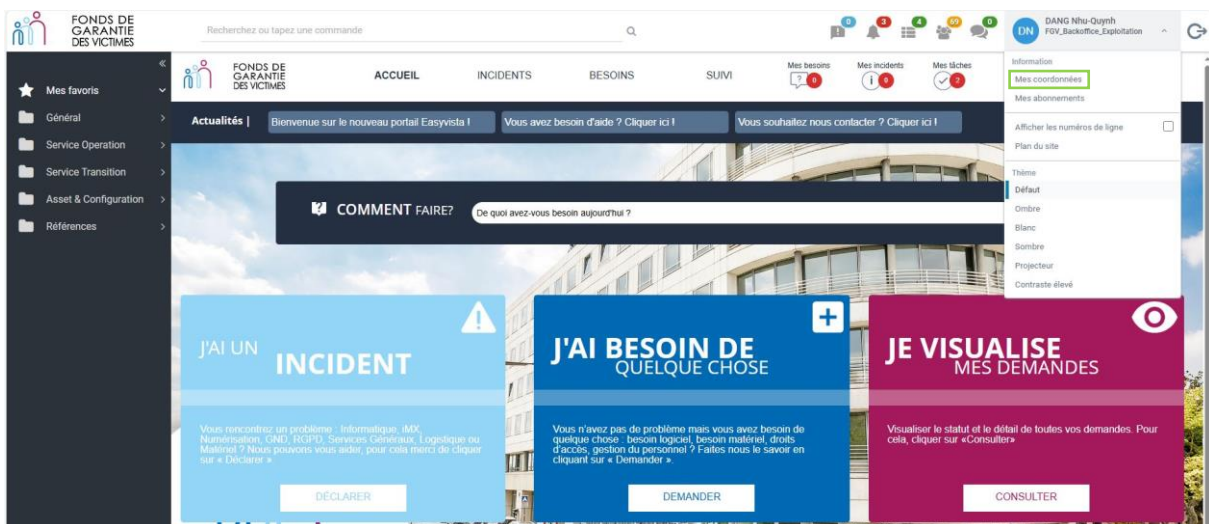
Merci d'avance,

Héloïse

Dans le cadre de la gestion des arrivées de nouveaux collaborateurs, il est parfois nécessaire d'ajouter un second destinataire en copie pour certaines notifications ou suivis. Cependant, le formulaire par défaut sur EasyVista *ne permet pas d'ajouter directement un autre contact*, ce qui peut compliquer le partage d'informations essentielles.

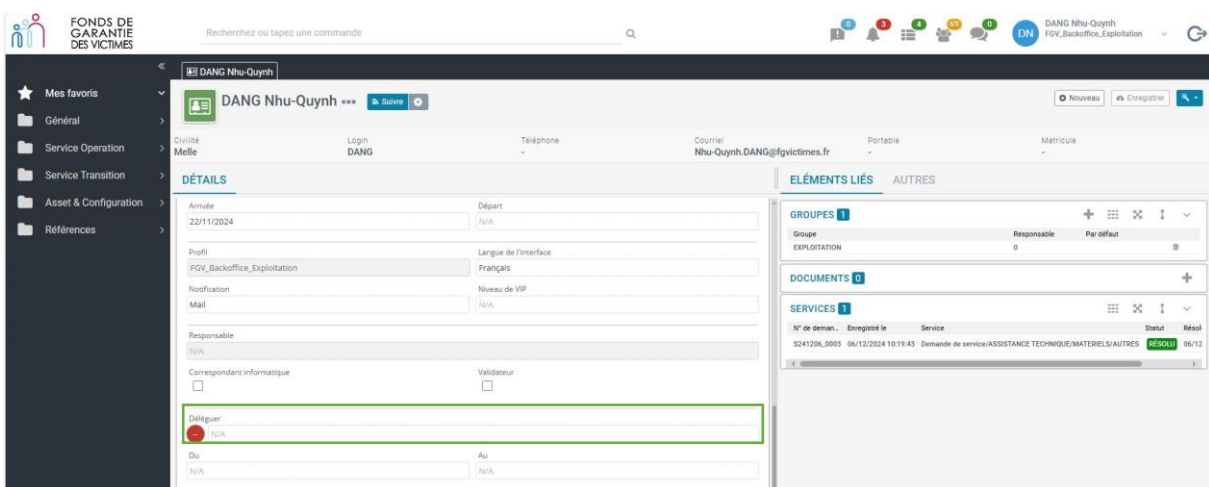
Pour contourner cette limitation, il est impératif *d'activer la fonction de délégation avant de remplir la fiche d'arrivée* du collaborateur (la délégation consiste à attribuer à un autre utilisateur l'accès et le suivi d'un ticket afin qu'il reçoive les notifications et puisse intervenir si nécessaire). Cette étape garantit que la personne désignée en délégation recevra automatiquement les informations nécessaires. Voici les étapes suivies :

1. Accéder au BackOffice et cliquer sur le nom de l'utilisateur situé en haut à droite de l'écran.



2. Ouvrir la section « Coordonnées » et localiser l'option « Déléguer » en bas de la page.

3. Sélectionner la personne à qui déléguer l'accès et enregistrer les modifications.



Une fois la délégation effectuée, il est possible de procéder à la création de la fiche d'arrivée. Cette méthode permet d'assurer que toutes les informations importantes sont partagées avec les bonnes personnes, même en l'absence d'une fonctionnalité native dédiée dans le formulaire.

## II. Problème d'ouverture intempestive d'onglets sur Microsoft Edge de l'accès à l'intranet

L'utilisation fluide des navigateurs est essentielle pour accéder à des outils professionnels comme l'intranet. Cependant, un utilisateur m'a signalé un problème gênant : l'ouverture intempestive d'onglets multiples sur Microsoft Edge lorsqu'il tentait d'accéder à cette plateforme. Ce type de problème, bien que courant, peut considérablement nuire à la productivité si une solution rapide n'est pas trouvée.

The screenshot displays a ticket management interface with the following details:

- Header:** Ticket ID I241106\_0019, Date of emission 06/11/2024 13:11:23, Resolution max 06/11/2024 17:11:23, Beneficiary DERENGERVE Soizic, Subject ACCES INTERNET, Priority 4, Status CLÔTURE.
- Incident Description:**
  - Titre:** pb RECURRENT avec internet
  - Description:** Bonjour, depuis plusieurs semaines j'ai le souci que des onglets dans le navigateur edge s'ouvrent non stop par salves quand je vais sur l'intranet, (les liens dans l'intranet sont alors inaccessibles) ceci dure depuis plusieurs semaines, cela empeche réellement de travailler correctement, fenetres internet blank qui s'ouvrent non stop... le pb est à nouveau important depuis hier 5 novembre donc je le signale à nouveau à la DTN je dois fermer toutes mes sessions, redemarrer mon PC, et ce plusieurs fois par jour ce problème a début en septembre quand on a changé mon ordinateur portable il est apparu progressivement avec ce nouvel ordinateur c'est usant.. cordialement soizic
  - Urgence utilisateur:** 2 - GÉNANT
  - Impact:** 3 - FAIBLE
  - Matériel:** N/A
  - Service:** N/A
- User Information:**
  - Bénéficiaire:** DERENGERVE Soizic, DOCUMENTALISTE JURIDIQUE
  - Phone:** 01.43.98.78.98
  - Email:** Soizic.DERENGERVE@fvictimes.fr
  - Address:** VINCENNES/ETAGE 4/413/413A
  - Service:** SERVICE ETUDES ET DOCUMENTATION JURIDIQUES
- Documents:** 0
- Questions/Réponses:** 4

**A FAIRE** Enregistrer une tâche

Bonjour, depuis plusieurs semaines j'ai le souci que des onglets dans le navigateur edge s'ouvrent non stop par salves quand je vais sur l'intranet, (les liens dans l'intranet sont alors inaccessibles) ceci dure depuis plusieurs semaines, cela empeche réellement de travailler correctement, fenetres internet blank qui s'ouvrent non stop... le pb est à nouveau important depuis hier 5 novembre donc je le signale à nouveau à la DTN je dois fermer toutes mes sessions, redemarrer mon PC, et ce plusieurs fois par jour ce problème a début en septembre quand on a changé mon ordinateur portable il est apparu progressivement avec ce nouvel ordinateur c'est usant.. cordialement soizic

Pour résoudre cet incident, j'ai suivi une démarche méthodique :

- 1. Diagnostic initial :** J'ai contacté l'utilisateur via l'outil Jabber afin de collecter des informations sur le comportement observé et les circonstances exactes du problème.
- 2. Analyse des symptômes :** Après discussion, il est apparu que l'incident ne s'était plus reproduit. Il est possible que le problème ait été corrigé automatiquement suite au déploiement d'une mise à jour via WSUS.

11/12/2024

11/12/2024 13:46

Bonjour, concernant le problème lié à des onglets dans le navigateur edge s'ouvrent non stop :

- 1) Les onglets s'ouvrent automatiquement dès que vous lancez Edge ou uniquement lorsque vous accédez à l'intranet ? → Allez sur Edge sans aller sur Intranet.
- 2) Est-ce que les onglets contiennent des URL (dans la barre où c'est indiqué https://...) spécifiques ou sont-ils complètement vides ? → Dites ce que vous voyez dans l'URL des pages qui ne cessent de s'ouvrir.
- 3) Le problème survient-il uniquement sur Edge ou également sur d'autres navigateurs (chrome/firefox) ? → essayez d'ouvrir intranet sur firefox/chrome.
- 4) Donc le problème persiste après le redémarrage de votre PC ?
- 5) Avez-vous remarqué d'autres problèmes sur votre poste, comme des lenteurs ou des messages d'erreur ?

SR ROLLAND DE RENGERVE Soizic 11/12/2024 13:52

Bonjour, depuis quelques temps je ne rencontre plus le problème, qui était apparu en septembre lors de mon changement de PC je reviens vers vous s'il recommence, car il a duré plusieurs semaines et on est pas à l'abri que cela recommence

Dans ce cas précis, aucune action technique n'a été nécessaire immédiatement, mais j'ai informé l'utilisateur de la possibilité de rouvrir un ticket si le problème venait à réapparaître. *Cette approche permet de garantir un suivi sans monopoliser inutilement les ressources, tout en rassurant l'utilisateur sur la prise en charge de ses besoins.*

I241106\_0019

 Suivre

Date d'émission  
06/11/2024 13:11:23

Résolution max  
06/11/2024 17:11:23

Bénéficiaire  
 DERENGERVE Soizic

Sujet  
ACCES INTERNET

ACTIVITÉ DÉTAILS

→ 12/12/2024 10:47:36

**Validation Utilisateur (Validation Self Service avec Rating)**

Qui : DERENGERVE Soizic

Action : Validation Utilisateur => Accepté(e)

Commentaire :

Il y a environ 1 mois 12/12/2024 10:46:56 → 12/12/2024 10:46:56

**Envoi de mail**

Qui : DERENGERVE Soizic

Action : Envoi de mail

Commentaire :

Il y a environ 1 mois 12/12/2024 10:46:56 → 12/12/2024 10:46:56

**(Historique des mouvements)**

Qui : DANG Nhu-Quynh

Action : Modification de la cause réelle de la demande : - => AUTRES

Commentaire :

Il y a environ 1 mois 11/12/2024 13:14:06 → 12/12/2024 10:44:41

**Traitement (Clôture Operation) : 8:31**

Qui : EXPLOITATION / DANG Nhu-Quynh

Action : Traitement => Résolu

Commentaire :

Après avoir effectué le diagnostic et échangé avec vous, vous m'avez confirmé que le problème ne se produit plus. Je clôture donc ce ticket. Si le problème réapparaît, n'hésitez pas à recontacter.

### III. Acrobat se fige lors de l'ouverture des fichiers PDF

Un utilisateur a signalé un problème récurrent avec Adobe Acrobat : l'application se fige systématiquement lors de l'ouverture de fichiers PDF. Ce type de dysfonctionnement peut être lié à divers facteurs, tels que des erreurs système, des fichiers corrompus ou un profil utilisateur endommagé. Afin de diagnostiquer le problème, j'ai suivi plusieurs étapes.

**I241125\_0006** [Suivre] [Réglages] [Enregistrer]

Date d'émission: 25/11/2024 10:16:15 | Résolution max: 25/11/2024 14:16:15 | Bénéficiaire: HUSSON Frédéric | Sujet: AROBAT READER | Priorité: 4 | Statut: EN COURS

**ACTIVITÉ** DÉTAILS | **ÉLÉMENTS LIÉS** AUTRES

**DESCRIPTION DE L'INCIDENT**

Titre: Blocage Lecture PDF

Description: Bonjour  
Lorsque j'ouvre un pdf, acrobat se fige systématiquement quelques secondes.  
Merci

Urgence utilisateur: 2 - GÉNANT | Impact: 3 - FAIBLE

Délai de prise en charge: 142:23

**INFORMATIONS UTILISATEUR**

Bénéficiaire: HUSSON Frédéric | Fonction: RESPONSABLE DU SERVICE ADMINISTRATION DU D

Téléphone: 01.43.98.87.98 | Email: Frederic.HUSSON@fgvictimes.fr

Localisation: VINCENNES/ETAGE 4/406A

Entité: RESSOURCES HUMAINES

**DOCUMENTS** 0

**QUESTIONS/RÉPONSES** 21

Bonjour  
Lorsque j'ouvre un pdf, acrobat se fige systématiquement quelques secondes.  
Merci

- Diagnostic initial via Jabber** : J'ai contacté l'utilisateur pour obtenir une description détaillée du problème, les circonstances dans lesquelles il se produit, et les éventuelles actions ayant déjà été tentées.

12/12/2024

12/12/2024 09:45 ND

Bonjour, concernant votre problème concernant l'acrobat qui se fige quelques secondes:

- 1) Cela se produit-il chaque fois que vous ouvrez un fichier PDF, ou uniquement avec certains fichiers spécifiques ?
- 2) Depuis combien de temps rencontrez-vous ce problème ?
- 3) Les fichiers PDF qui provoquent ce problème sont-ils stockés localement sur votre ordinateur, sur un réseau partagé ou dans un service cloud (OneDrive, SharePoint, etc.) ?
- 4) S'agit-il de fichiers volumineux ou complexes (avec beaucoup d'images ou d'annotations) ?
- 5) Le logiciel se fige dès l'ouverture, ou cela se produit-il après avoir cliqué ou effectué une action particulière dans le PDF ?
- 6) Avez-vous un message d'erreur ou seulement un délai avant que le logiciel réponde à nouveau ?
- 7) Utilisez-vous Adobe Acrobat Reader ou une autre version (Pro, DC, etc.) ?
- 8) Est-ce que le logiciel est à jour ? Si vous ne savez pas, pouvez-vous vérifier dans le menu 'Aide > Rechercher les mises à jour' ?
- 9) Sur quel système d'exploitation êtes-vous (Windows 10, 11, macOS) ?
- 10) Savez-vous si votre ordinateur est lent pour d'autres logiciels ou uniquement pour Acrobat ?
- 11) Utilisez-vous des extensions ou des modules complémentaires dans Acrobat ?
- 12) Avez-vous modifié récemment des paramètres dans Acrobat, comme les préférences ou les options de sécurité ?
- 13) Avez-vous essayé d'ouvrir le même PDF avec un autre logiciel (par exemple, un navigateur ou un autre lecteur PDF) ? Le problème est-il le même ?
- 14) Avez-vous déjà redémarré votre ordinateur depuis que le problème est apparu ?

12/12/2024 13:35 ND

Bonjour, essayez :

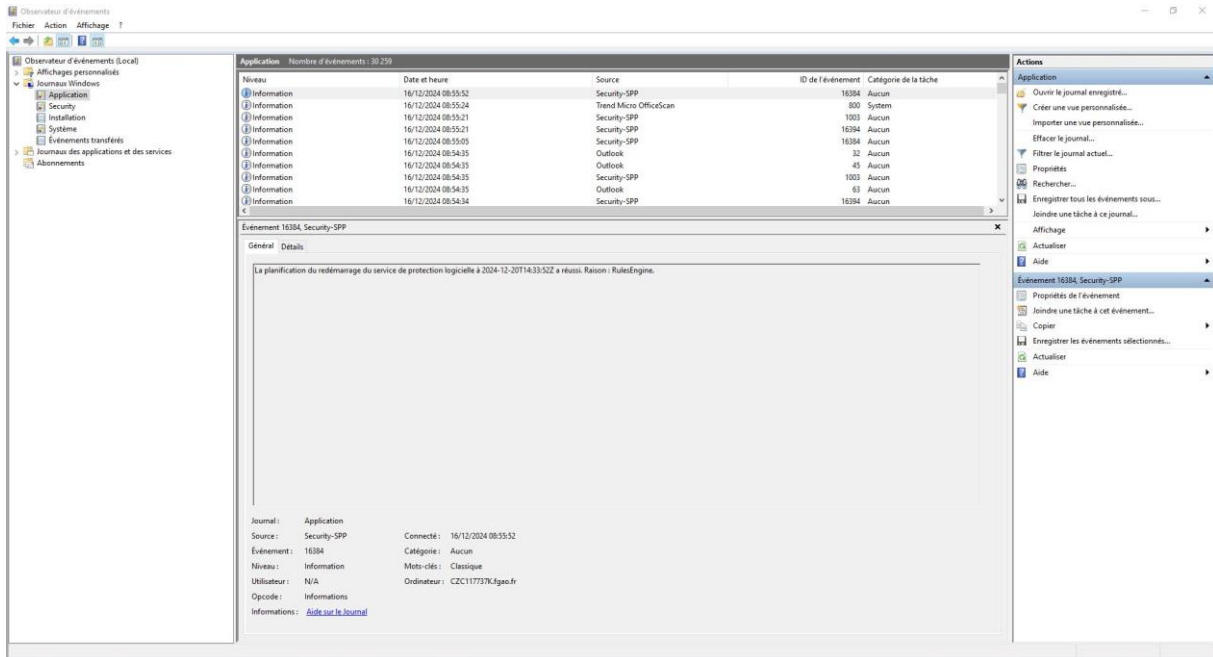
- 1) Désactiver l'option « Activer la protection renforcée » dans Édition > Préférences > Protection (renforcée) > OK > Fermez Acrobat puis rouvrez-le > réactivez la protection renforcée > OK
- 2) Allez dans Aide > Réparer l'installation
- 3) Allez dans Paramètre > Mise à jour et sécurité > Dites-moi la dernière vérification.

12/12/2024 14:21 ND

j'ai tout fait. Dernière vérification aujourd'hui, 12h11 resultat KO

- Analyse des erreurs via l'Observateur d'événements** : En me connectant à distance à son poste de travail grâce à l'outil « Se connecter à un autre ordinateur », j'ai vérifié les journaux d'erreurs dans l'Observateur d'événements. La colonne « Actions » permet de filtrer

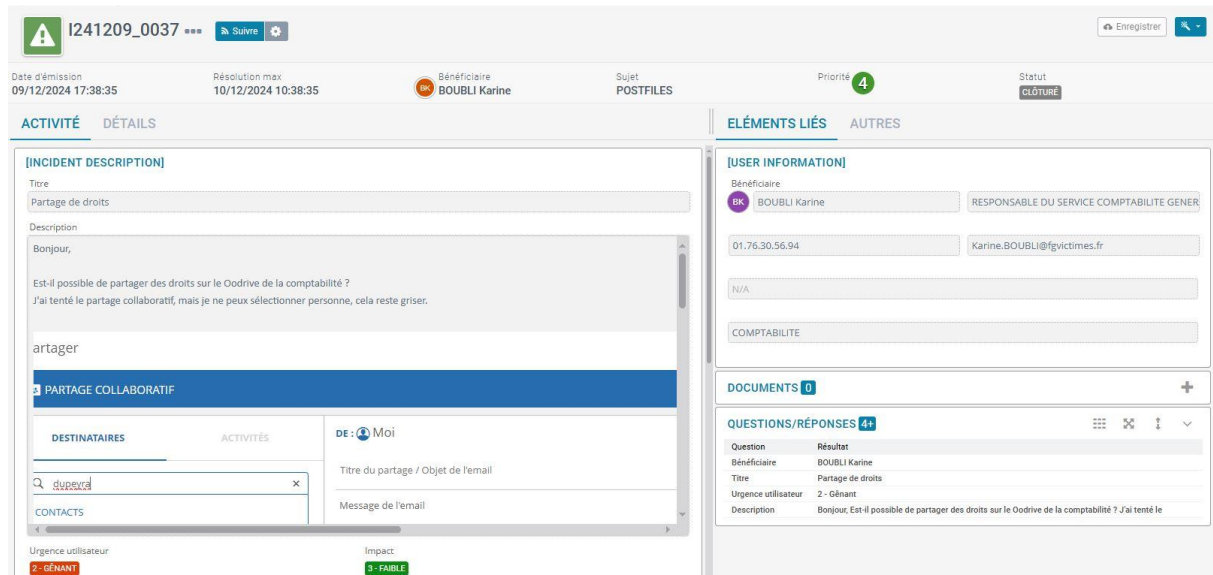
(« Erreurs »), rechercher (« Acrobat », « Edge ») ou exporter les événements afin de faciliter l'analyse des journaux. Cependant, aucune anomalie liée à Adobe Acrobat n'a été détectée.



En l'absence de piste claire dans les journaux système, une purge du profil local de l'utilisateur avait été envisagée comme prochaine étape. Cependant, par manque de temps, cette intervention n'a pas encore été réalisée. Un rendez-vous devait être planifié avec l'utilisateur pour poursuivre l'investigation et appliquer cette solution potentielle.

#### IV. Impossibilité de partager des droits sur Oodrive

Un utilisateur a signalé une difficulté à partager des droits sur la plateforme Oodrive (Oodrive est une solution de stockage et de partage de fichiers en ligne destinée aux entreprises, permettant de gérer les accès et sécuriser les données). Ce type de problème, souvent lié aux configurations d'accès ou aux permissions, nécessite des droits administratifs pour être pleinement diagnostiqué et résolu.



artager

DESTINATAIRES ACTIVITÉS

DE : Moi lundi 9 décembre 2024, 17:34

Options

Actif

Définir la date de fin de partage

M'envoyer un résumé d'activité

Envoyer aux destinataires un résumé

DOSSIER COLLABORATIF

Dossier collaboratif choisi :

Fichiers / CAC MAZARS SCI-INTERIM 2024

Bonjour,

Est-il possible de partager des droits sur le Oodrive de la comptabilité ?  
J'ai tenté le partage collaboratif, mais je ne peux sélectionner personne, cela reste griser.

Après avoir pris en charge le ticket, j'ai mené plusieurs recherches pour comprendre l'origine potentielle du problème et identifier une solution. Cependant, en tant que stagiaire, je n'ai pas les droits administratifs requis pour intervenir sur ce type de configuration sensible. Par conséquent, *le ticket a été transmis à un collègue habilité, qui a pu finaliser l'intervention.*

Ce cas met en lumière une limitation fréquente dans mes interventions : *l'absence de droits administratifs, qui restreint mes capacités à résoudre certains incidents de bout en bout.* Néanmoins, cette situation m'a permis de mieux comprendre les processus de gestion des permissions et les actions nécessaires pour résoudre ce type de problème.

I241209\_0037

Suivre

Date d'émission: 09/12/2024 17:38:35

Résolution max: 10/12/2024 10:38:35

Bénéficiaire: BOUBLI Karine

Sujet: POSTFILES

ACTIVITÉ DÉTAILS

HISTORIQUE 6

Mode Compact

Il y a environ 1 mois

13/12/2024 14:03:19 → 23/12/2024 14:07:23

Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)

Qui : EXPLOITATION / DANG Nhu-Quynh

Action : Fin anticipée => Clôture anticipée

Commentaire :

Il y a 4 semaine(s)

23/12/2024 14:07:23 → 23/12/2024 14:07:23

Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)

Qui : MANAGER FGV / BOUBLI Karine

Action : Fin anticipée => Clôture anticipée

Commentaire :

vu avec Florian, problème réglé

Il y a environ 1 mois

09/12/2024 17:41:14 → 09/12/2024 17:41:14

## V. Excel messages d'erreurs

Un utilisateur a signalé des messages d'erreur sur Excel lors de l'utilisation de certaines fonctionnalités. Ce type de problème peut être lié à des fichiers corrompus, des paramètres incorrects ou des conflits avec d'autres applications. Dès la réception du ticket, j'ai entrepris des recherches pour identifier une éventuelle solution.

1. **Analyse des messages d'erreur** : J'ai examiné les informations fournies dans le ticket pour comprendre la nature du problème. Généralement, ces erreurs peuvent être corrigées en réparant l'installation d'Office, en désactivant les compléments Excel ou en supprimant les fichiers temporaires.

The screenshot shows a ticket management interface for incident I241217\_0010. The ticket is assigned to 'PASSEMARD Isabelle' and has a priority of 4. The subject is 'WORD, EXCEL, POWERPOINT'. The status is 'CLOTURE'. The incident description includes a title 'Problèmes récurrents' and a description stating that the user received 4 error messages upon opening Excel. The errors are screenshots of Microsoft Excel dialog boxes. The user information section shows the user's name, email, and phone number. The 'DOCUMENTS' section is empty, and the 'QUESTIONS/RÉPONSES' section shows a table with one entry.

| Question            | Réultat   |
|---------------------|---|
| Bénéficiaire        | PASSEMARD Isabelle  |
| Titre               | Problèmes récurrents  |
| Urgence utilisateur | 2 - Gênant  |
| Description         | Bonjour, De nouveau les 4 messages d'erreur à l'ouverture de Excel et les liens des |

A Microsoft Excel error dialog box with a yellow warning icon. The text reads: 'Désolé... Nous ne trouvons pas C:\Users\PASSEMARD\AppData\Roaming\Microsoft\AddIns\ODA2Office\_masterData.xla. Peut-être l'avez-vous déplacé, renommé ou supprimé ?' There is an 'OK' button at the bottom.

A Microsoft Excel error dialog box with a yellow warning icon. The text reads: 'Désolé... Nous ne trouvons pas C:\Users\PASSEMARD\AppData\Roaming\Microsoft\AddIns\ODA2Office\_browseReport.xla. Peut-être l'avez-vous déplacé, renommé ou supprimé ?' There is an 'OK' button at the bottom.

A Microsoft Visual Basic pour Applications error dialog box with a red 'X' icon. The text reads: '400'. There are 'OK' and 'Aide' buttons at the bottom.

2. **Suivi du ticket** : Sans avoir encore eu l'occasion de contacter l'utilisateur, j'ai appris par la suite que le problème s'était résolu spontanément, sans intervention technique. Le problème s'étant résolu sans intervention, encore une fois, il est probable qu'une mise à jour déployée via WSUS ait corrigé un bug ou un conflit logiciel à l'origine des erreurs.

**I241217\_0010** Suivre ⚙️

Date d'émission: 17/12/2024 09:32:33    Résolution max: 17/12/2024 13:32:34    Bénéficiaire: **PI** PASSEMARD Isabelle    Sujet: WORD, EXCEL, POV

**ACTIVITÉ**    DÉTAILS

**HISTORIQUE** 6    Mode Compact  + - ☰

**Il y a environ 1 mois**    18/12/2024 09:17:47 → 19/12/2024 12:33:18

**DN** 🔄 **Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)**  
 Qui : EXPLOITATION / DANG Nhu-Quynh  
 Action : Fin anticipée => Clôture anticipée  
 Commentaire :

**Il y a environ 1 mois**    19/12/2024 12:33:18 → 19/12/2024 12:33:18

**PI** 🔄 **Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)**  
 Qui : PASSEMARD Isabelle  
 Action : Fin anticipée => Clôture anticipée  
 Commentaire :

Ce matin ça à l'air de fonctionner.

**Il y a environ 1 mois**    17/12/2024 09:41:32 → 17/12/2024 09:41:32

Bien que je n'aie pas eu l'occasion d'appliquer une solution, cette situation illustre *qu'un suivi systématique des tickets reste nécessaire pour s'assurer de la résolution des problèmes signalés.*

## VI. Fusionner plusieurs PDF

Un utilisateur a demandé de l'aide pour fusionner plusieurs fichiers PDF. Bien que cette fonctionnalité soit couramment utilisée, elle n'est pas incluse dans la version d'Adobe Acrobat DC déployée par l'entreprise, car celle-ci ne permet pas de fusionner des documents, contrairement à la version payante Adobe Acrobat Pro DC.

Après avoir analysé la demande, j'ai envisagé des alternatives. Bien que des outils gratuits en ligne permettent de fusionner des PDF, ces derniers présentent des *risques pour la confidentialité des données*, ce qui les rend inadaptés pour un usage professionnel. J'ai donc contacté l'administrateur système pour savoir si l'entreprise disposait d'une solution interne.

**S241202\_0003** Suivre ⚙️ Enregistrer 🔍

Date d'émission: 02/12/2024 14:40:21    Bénéficiaire: **BK** BOUBLI Karine    Libellé du service: NOUVEAU LOGICIEL    Priorité: **4**    Statut: **CLÔTURÉ**    Délai statut:

**ACTIVITÉ**    DÉTAILS    **ÉLÉMENTS LIÉS**    AUTRES

**DESCRIPTION DE LA DEMANDE DE SERVICE**

Titre: ADOBE permettant fusion de pdf

Description: Bonjour, La comptabilité a besoin de fusionner plusieurs fichiers pdf en un seul fichier. L'outil Adobe que nous avons le permet-il (dans ce cas quel est le mode d'emploi), si non pouvons-nous avoir un outil le permettant ?

Merci Karine

Urgence utilisateur: **7 - GÉNANT**    Impact: **5 - FAIBLE**

**INFORMATIONS UTILISATEUR**

Bénéficiaire: **BK** BOUBLI Karine    Fonction: RESPONSABLE DU SERVICE COMPTABILITE GENERA

Téléphone: 01.76.30.56.94    Email: Karine.BOUBLI@fgvictimes.fr

Localisation: N/A

Entité: COMPTABILITE

**DOCUMENTS** 0 +

Bonjour,  
La comptabilité a besoin de fusionner plusieurs fichiers pdf en un seul fichier.  
L'outil Adobe que nous avons le permet-il (dans ce cas quel est le mode d'emploi), si non pouvons-nous avoir un outil le permettant ?

Merci  
Karine

L'administrateur a confirmé l'existence de licences pour PowerPDF, un logiciel permettant de traiter les PDF. Il a pris en charge le déploiement de cette solution via une connexion à distance, en installant le logiciel sur les postes de trois collaborateurs, y compris celui de l'utilisateur concerné.

S241202\_0003

Date d'émission: 02/12/2024 14:40:21

Bénéficiaire: BOUBLI Karine

Libellé du service: NOUVEAU LOGICIEL

Priorité: 4

ACTIVITÉ DÉTAILS

HISTORIQUE 7

Mode Compact

Il y a environ 1 mois: 12/12/2024 09:48:54 → 21/01/2025 09:53:08

Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)  
Qui : EXPLOITATION / DANG Nhu-Quynh  
Action : Fin anticipée => Clôture anticipée  
Commentaire ou Description :

Il y a 1 jour(s): 21/01/2025 09:53:08 → 21/01/2025 09:53:08

Fin anticipée => Clôture anticipée (Fin anticipée)  
Qui : MANAGER FGV / BOUBLI Karine  
Action : Fin anticipée => Clôture anticipée  
Commentaire ou Description :

Outil Powerpdf déployé par Florian pour 3 collaborateurs via un ordinateur distant

Il y a environ 2 mois: 02/12/2024 14:42:50 → 02/12/2024 14:42:50

Grâce à cette intervention, le ticket a été résolu rapidement, permettant aux utilisateurs de disposer des outils nécessaires pour fusionner des PDF de manière sécurisée et efficace.

### VIII. MFP11 problème d'impression

Un utilisateur a signalé un problème d'impression avec l'imprimante MFP11, située au 3<sup>e</sup> étage à proximité des escaliers. Ce type d'incident peut être lié à des problèmes de connectivité réseau ou à des erreurs matérielles. J'ai pris en charge ce ticket et suivi une méthode rigoureuse pour identifier et résoudre le problème.

I241216\_0032

Date d'émission: 16/12/2024 15:47:16

Résolution max: 17/12/2024 08:47:16

Bénéficiaire: COLSON Solene

Sujet: PROBLEME D'IMPRESSON

Priorité: 3

Statut: CLÔTURÉ

ACTIVITÉ DÉTAILS

ELÉMENTS LIÉS AUTRES

[INCIDENT DESCRIPTION]

Titre: Indisponibilité photocopieur MFP11

Description: Bonjour, Il semble que le photocopieur soit en panne. Il est impossible de se connecter avec le badge, et il y a une alerte concernant un problème de papier. Merci d'avance pour votre intervention.

Urgence utilisateur: 1-URGENT

Impact: 3-FABILE

[USER INFORMATION]

Bénéficiaire: COLSON Solene

JURISTE RECOURS JUDICIAIRE CONFIRMEE

01.73.73.56.01

Solene.COLSON@fgvictimes.fr

N/A

RECOURS JUDICIAIRE

DOCUMENTS 0

Titre

Indisponibilité photocopieur MFP11

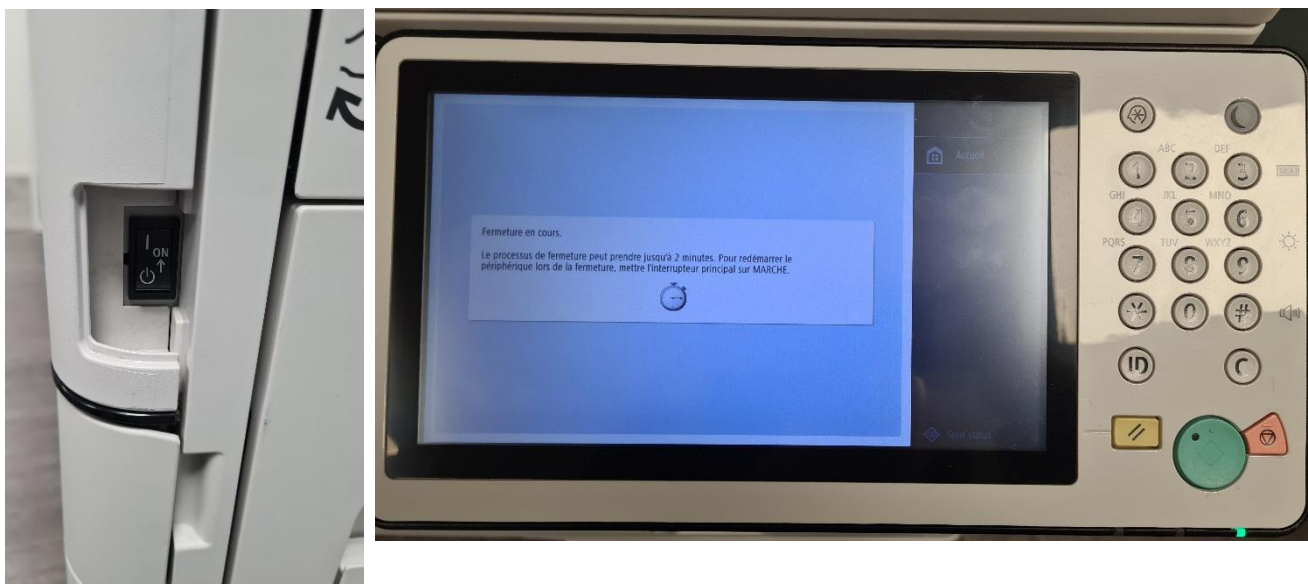
Description

Bonjour,

Il semble que le photocopieur soit en panne. Il est impossible de se connecter avec le badge, et il y a une alerte concernant un problème de papier.

Merci d'avance pour votre intervention.

1. **Diagnostic de la connectivité** : La première étape a consisté à vérifier *si l'imprimante était connectée au réseau en utilisant la commande « ping »*. Le test a révélé que l'imprimante ne répondait pas, indiquant une absence de connexion.
2. **Redémarrage de l'imprimante** : Pour résoudre ce problème, j'ai redémarré l'imprimante en appuyant sur le bouton on/off situé sur le côté. Une fois redémarrée, un nouveau test de connectivité a confirmé que l'imprimante était désormais accessible sur le réseau.



3. **Vérification de l'impression** : Pour valider le fonctionnement de l'imprimante, j'ai utilisé un badge autorisé pour effectuer une impression test. Cette étape a permis de confirmer que l'imprimante était pleinement opérationnelle.





Une fois le problème résolu, j'ai clôturé le ticket. Ce cas m'a permis de mieux comprendre les étapes nécessaires pour diagnostiquer et résoudre les incidents liés aux imprimantes en environnement professionnel.

I241216\_0032 ...

Suivre
⚙️

---

Date d'émission  
16/12/2024 15:47:16

Résolution max  
17/12/2024 08:47:16

Bénéficiaire  
COLSON Solene

Sujet  
PROBLEME D'IMP

---

ACTIVITÉ
DÉTAILS

---

HISTORIQUE 9

Mode Compact 
+
-
☰

---

→ 22/12/2024 01:00:00

CS

Validation Utilisateur (Validation Self Service avec Rating)

Qui : COLSON Solene

Action : Validation Utilisateur

Commentaire :

Il y a environ 1 mois
17/12/2024 10:54:23 → 17/12/2024 10:54:23

---

CS

Envoi de mail

Qui : COLSON Solene

Action : Envoi de mail

Commentaire :

Il y a environ 1 mois
17/12/2024 10:54:22 → 17/12/2024 10:54:22

---

DN

(Historique des mouvements)

Qui : DANG Nhu-Quynh

Action : Modification de la cause réelle de la demande : -=> ANOMALIE MATERIEL

Commentaire :

Il y a environ 1 mois
17/12/2024 10:48:37 → 17/12/2024 10:53:29

---

DN

Traitement (Clôture Operation) : 0:05

Qui : EXPLOITATION / DANG Nhu-Quynh

Action : Traitement => Résolu

Commentaire :

Le problème a été résolu après un démarrage de l'imprimante. Il est maintenant possible de se connecter avec le badge.

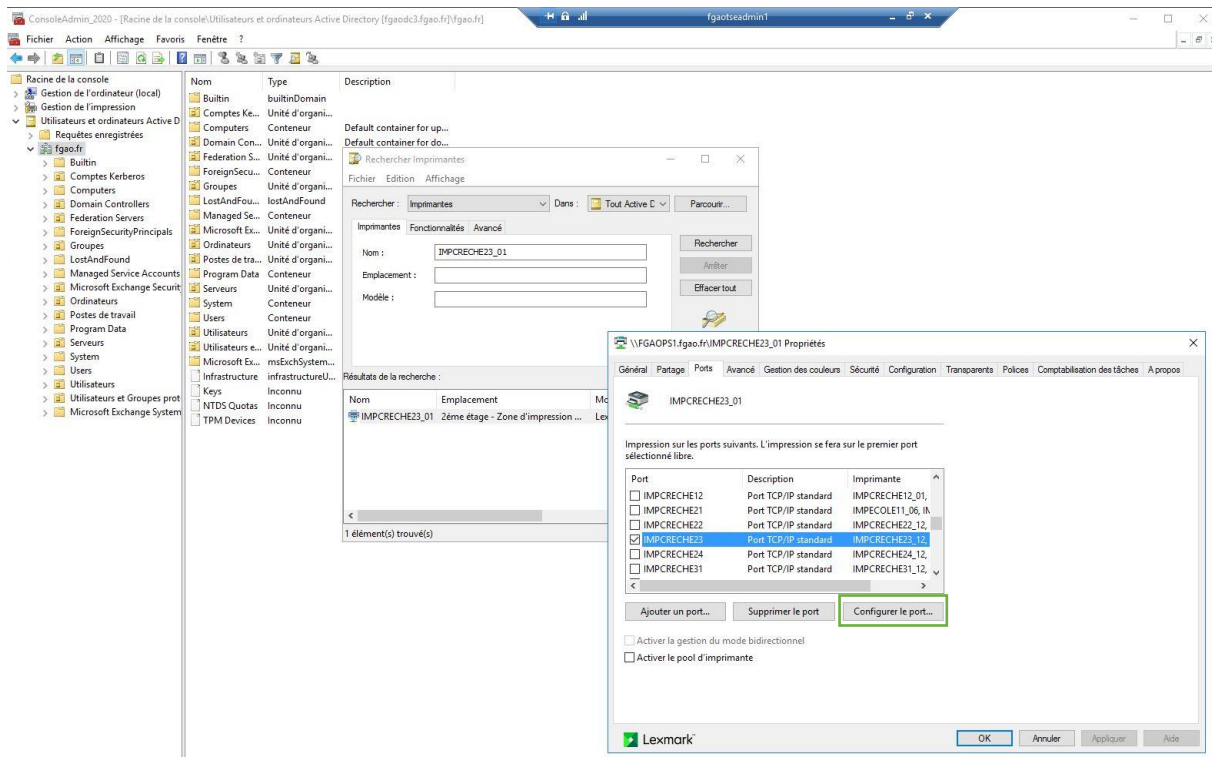
Il y a environ 1 mois
16/12/2024 15:48:12 → 16/12/2024 15:48:12

## IX. Redirection des impressions de l'IMPCRECHE23 vers l'IMPCRECHE22

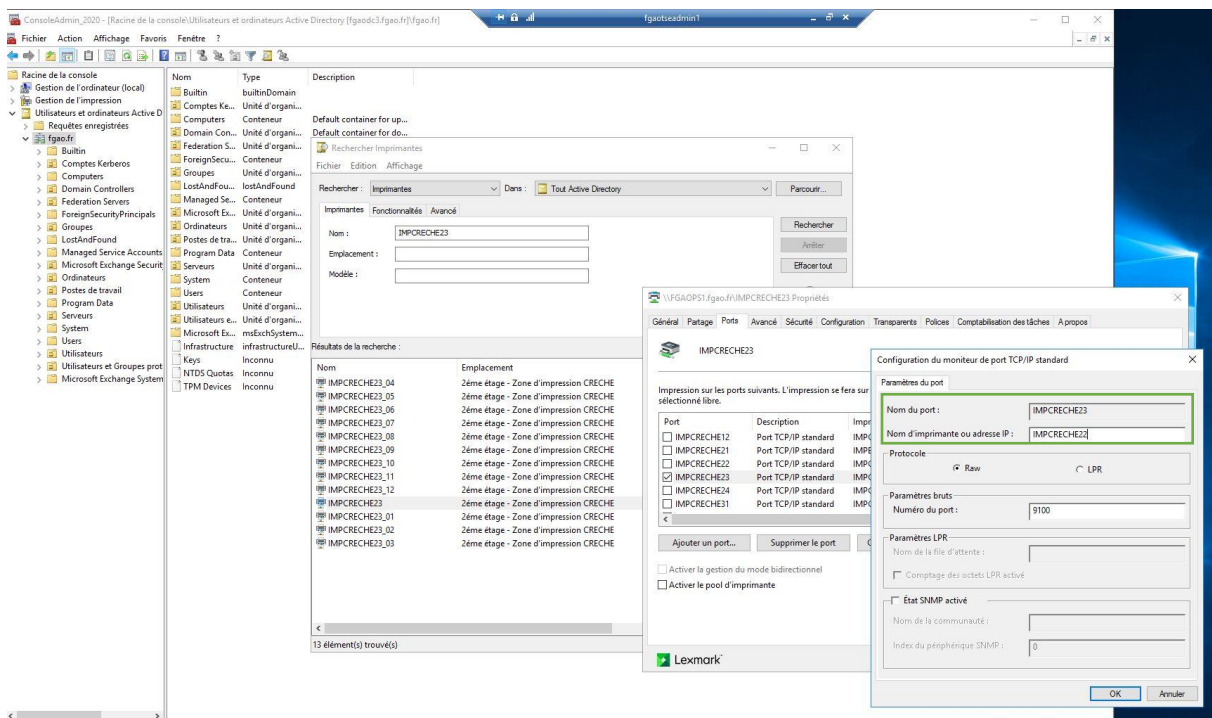
Un utilisateur a signalé que, malgré le bon fonctionnement de l'imprimante IMPCRECHE23, les impressions continuaient à sortir sur l'imprimante IMPCRECHE22. Ce problème est souvent lié à une mauvaise configuration des ports de l'imprimante. J'ai pris en charge ce ticket et suivi les étapes suivantes pour résoudre l'incident :

1. **Vérification et modification du port de l'imprimante** : En accédant à la console MMC (console d'administration Windows permettant de centraliser et d'utiliser différents outils de gestion du système, comme les services, les disques ou les imprimantes), j'ai recherché l'imprimante

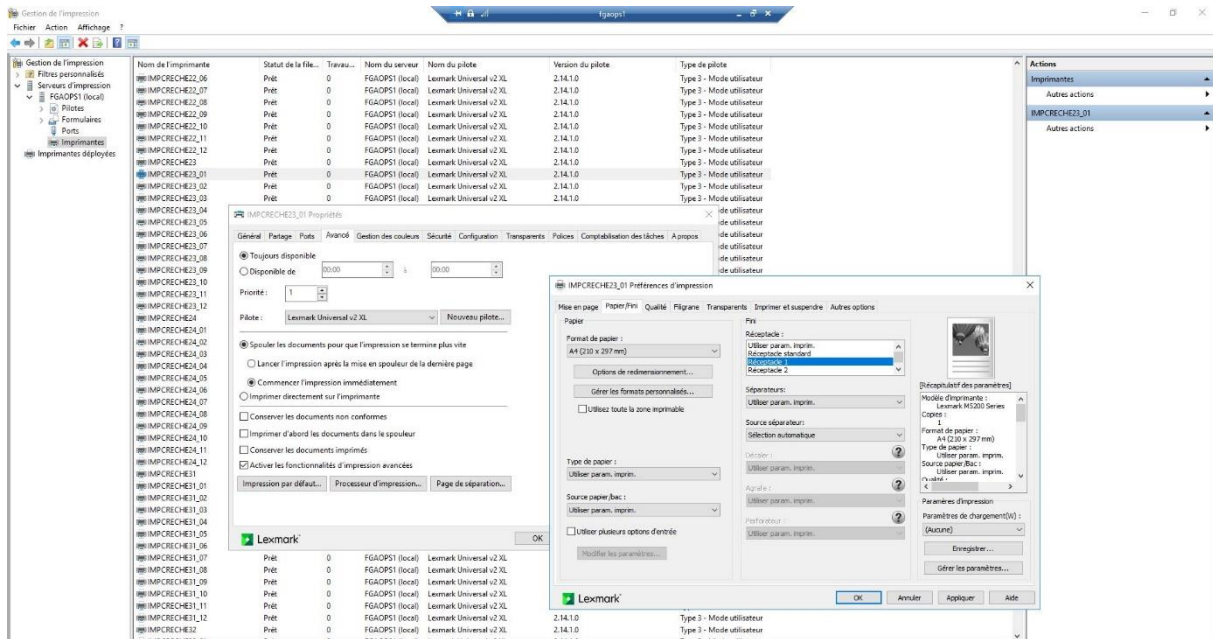
IMPCRECHE23\_01 et modifié son port pour qu'il pointe vers IMPCRECHE23. Malgré ce changement, les impressions continuaient à sortir sur IMPCRECHE22.



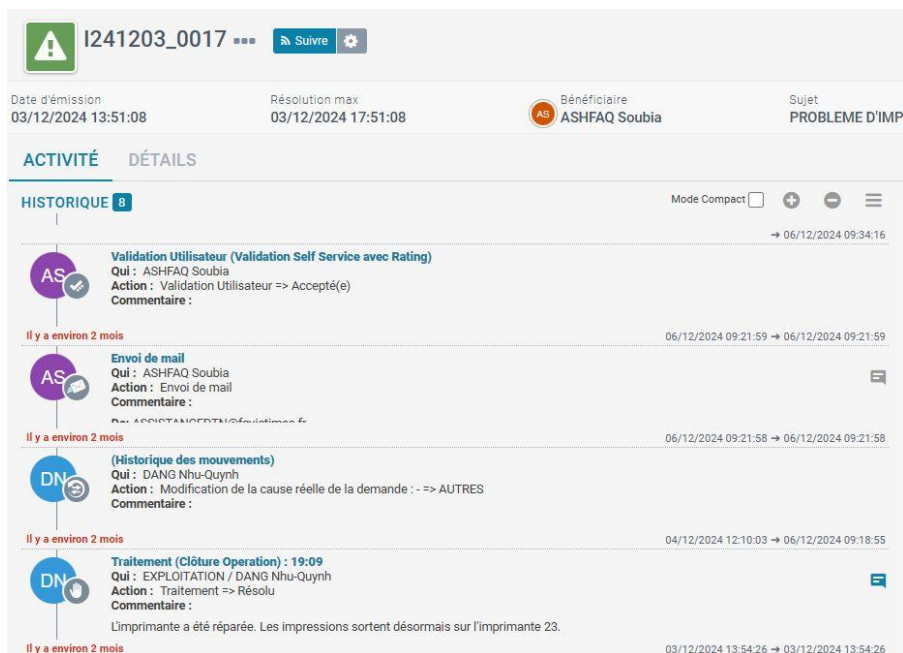
2. Configuration détaillée du port : J'ai cliqué sur « Configurer le port » pour examiner les paramètres. Il s'est avéré que le nom d'imprimante était toujours associé à IMPCRECHE22. Après avoir corrigé cette information, l'imprimante IMPCRECHE23 a été correctement configurée.



3. Changement du bac de sortie : Pour l'imprimante IMPCRECHE23\_01, j'ai ajusté les paramètres pour définir le réceptacle 1 comme bac de sortie.



4. Validation avec l'utilisateur : Une fois toutes les configurations appliquées, j'ai demandé à l'utilisatrice de tester l'impression. Elle a confirmé que le problème était résolu.



Grâce à ces interventions, l'imprimante IMPCRECHE23 a retrouvé son fonctionnement attendu, permettant à l'utilisateur de reprendre son activité normalement. Ce cas m'a permis de développer mes compétences en configuration avancée des imprimantes et en gestion des incidents.

## Conclusion

Au cours de cette activité, j'ai pris en charge plusieurs tickets utilisateurs en adoptant une démarche de diagnostic et de résolution adaptée. Cependant, certaines interventions nécessitent des *droits administratifs*, ce qui limite parfois la capacité à résoudre un incident de bout en bout et implique une escalade vers des profils habilités.

Par ailleurs, certains problèmes ont pu disparaître sans intervention directe, probablement grâce au déploiement de  *mises à jour via WSUS*, corrigeant des bugs ou des instabilités. Malgré cela, il reste essentiel de *documenter* chaque ticket afin d'assurer la traçabilité, faciliter les interventions futures et capitaliser les solutions.