



Jérémy OBJOIS

Traitemet d'un  
incident  
concernant le  
système et le  
réseau

2021-2022

Le présent document montre le procédé de  
traitement d'un ticket qui concerne le  
système et le réseau.

**1. Nous recevons un ticket à propos d'une demande d'accès à un répertoire.**

Bonjour,

[REDACTED] a fait une demande d'accès sur le répertoire [REDACTED]

En tant que gestionnaire de ce répertoire, nous avons besoin de votre validation pour mettre en place les droits demandés (voir ci-dessous).

Merci de bien vouloir répondre à ce mail en nous indiquant votre accord ou vos éventuelles modifications par rapport à la demande initiale.

\*\*\*\*\*

Répertoire = [REDACTED]

Gestionnaire du répertoire = [REDACTED]

\*\*\*\*\*

Utilisateur - Type d'accès demandé

[REDACTED] ==> Accès en Lecture et Ecriture

**2. Nous demandons l'accord au gestionnaire du répertoire.**

Bonjour [REDACTED],

J'espère que vous allez bien.

[REDACTED] souhaiterait avoir accès au répertoire [REDACTED].

Validez-vous cet accès ?

**Cordialement,**

**Jérémy OBOIS**

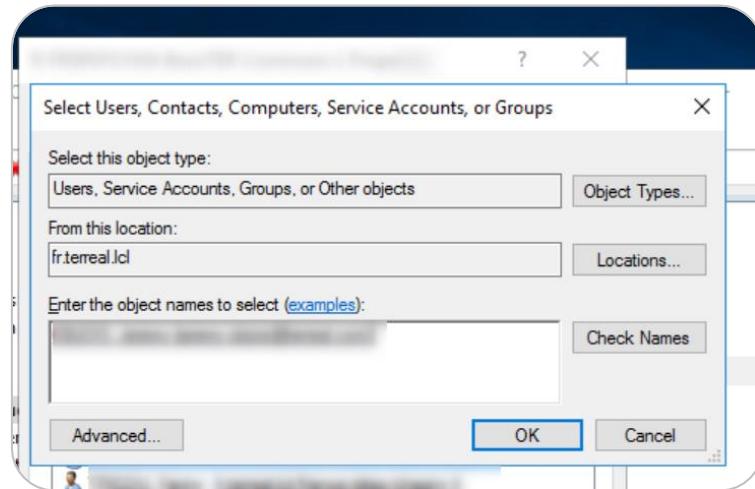
Je valide

Cordialement,

[REDACTED]



3. Une fois l'accord obtenu, nous procérons au traitement de la demande en ajoutant l'utilisateur au groupe du répertoire depuis l'Active Directory.



4. Puis, nous informons l'utilisateur de nos démarches.

Bonjour [REDACTED],  
Je vous informe que vous avez accès au répertoire [REDACTED]  
Si l'accès n'est pas immédiat, vous devriez pouvoir constater cet accès très rapidement.  
N'hésitez pas à nous faire un retour lorsque vous aurez l'accès.  
Bonne journée  
**Cordialement,**  
**Jérémie OBOIS**



5. Enfin, nous attendons **son accord** pour clôturer le ticket.

Bonjour [REDACTED],  
Le problème devrait être résolu, pouvez-vous me le confirmer ?  
  
Cordialement,  
**Jérémy OBOIS**

Oui  
[REDACTED]

Je vous remercie pour votre retour.  
Bonne journée.  
Cordialement,  
**Jérémy OBOIS**

JO Jeremy OBOIS

Cause racine	Réseau
CI racine	DDE ACCES/Modification
Code de résolution	Résolu (définitivement)
Confirmé par	Jeremy OBOIS
Etat de l'incident	Resolved a été En attente - Retour client
Notes de résolution	Droits ajoutés. [REDACTED]
Résolu	
Résolu par	Jeremy OBOIS
Résolu par le groupe	TERREAL - EXPLOITATION
Sous-catégorie de la cause racine	[REDACTED]

Le traitement d'un incident concernant le système et le réseau est terminé.

