

Jérémie OBJOIS

# Traitement 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 OBJOIS**

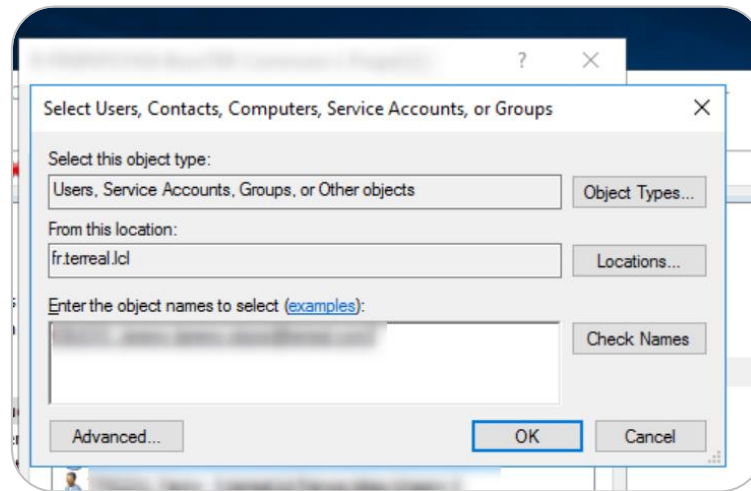
**Je valide**

**Cordialement,**

[redacted]



3. Une fois l'accord obtenu, nous procédons 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,

Jérémy OBJOIS



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

Bonjour [REDACTED],

Le problème devrait être résolu, pouvez-vous me le confirmer ?

Cordialement,

**Jérémy OBJOIS**

Oui

**Je** vous remercie pour votre retour.

Bonne journée.

Cordialement,

**Jérémy OBJOIS**

JO Jeremy OBJOIS

Cause racine	Réseau
CI racine	DDE ACCES/Modification
Code de résolution	Résolu (définitivement)
Confirmé par	Jeremy OBJOIS
Etat de l'incident	Resolved a été En attente - Retour client
Notes de résolution	Droits ajoutés.
Résolu	[REDACTED]
Résolu par	Jeremy OBJOIS
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.

