

Résolution de Tickets

Table des matières

Contexte	2
Création du tandem	3
Prise en charge de l'incident	4
Résolution de l'incident.....	6
Fin du ticket Tandem	7

Contexte

Nous avons une plateforme téléphonique où les utilisateurs peuvent nous appeler en cas d'urgence, pour une demande d'assistance ou toute autre requête. Lorsqu'un utilisateur nous contacte et qu'une intervention est nécessaire, nous le dépannons.

À la fin du dépannage, il est important de garder une trace de l'intervention.

Si l'utilisateur n'a pas créé de ticket sur Tandem, nous devons le faire nous-mêmes afin d'assurer le suivi et l'archivage. En voici la procédure :

Création du tandem

Il y a plusieurs champs à remplir pour créer un ticket Tandem à un utilisateur :

Il y a la source « téléphone », l'utilisateur, la catégorisation, la priorisation ainsi que la description et l'objet de la demande.

Il y aussi les pièces jointes, nous en avons deux pour nous faciliter la résolution du tandem.

The screenshot shows the 'Gestion des Demandes en organisme' interface. The main form is titled 'Nouvel dossier' and contains the following sections:

- Infos administratives:** Formulaire simplifié: ; Source: Téléphone
- Utilisateur:** Demandé pour: []; Site: Bruges
- Catégorisation:** Demande de service: Portail Citrix; Service: CITRIX XENAPP; Sous-Service: Citrix Xenapp - Application
- Priorisation:** Priorité: 4 - Moyenne; Urgence utilisateur: Haute; Date de réal. souhaitée: 4/3/2025
- Groupe de résolution:** Organisme: URSSAF AQUITAINE; Groupe local: UR727 - Cap Correspondants Locaux Inf

The **Détails** section shows:

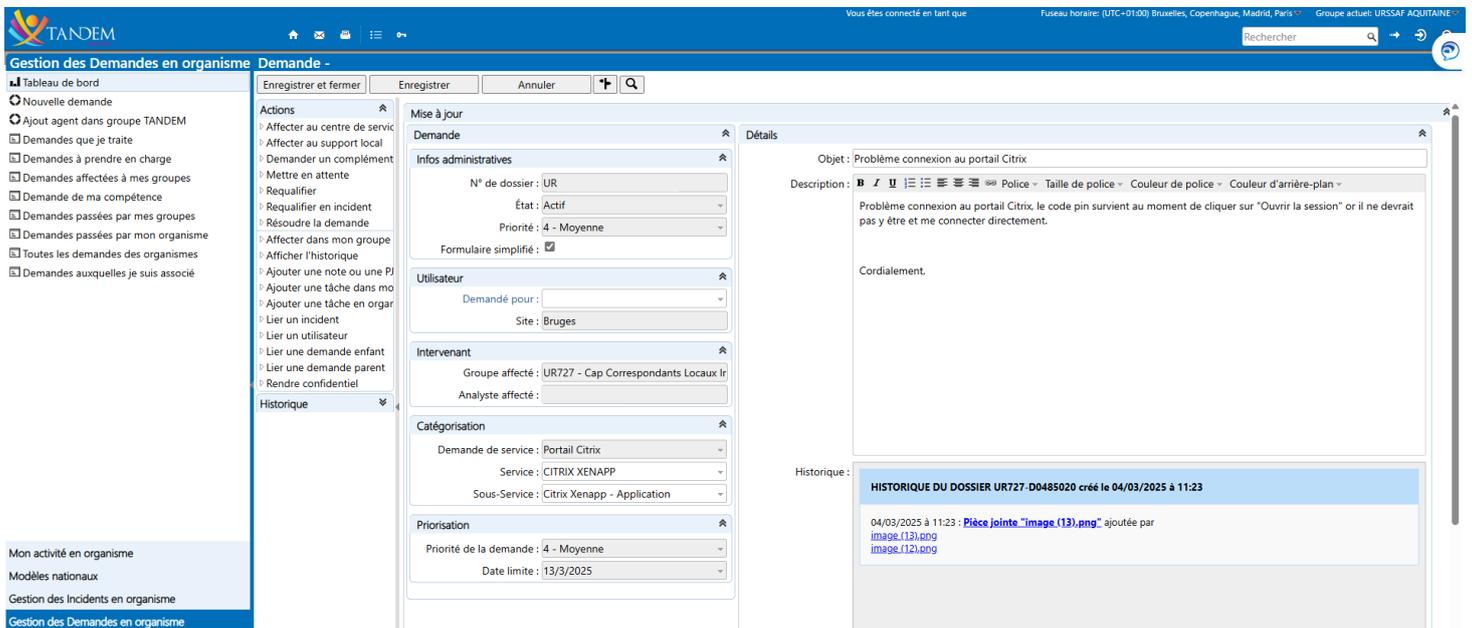
- Objet:** Problème connexion au portail Citrix
- Description:** Problème connexion au portail Citrix. le code pin survient au moment de cliquer sur "Ouvrir la session" or il ne devrait pas y être et me connecter directement.
- Pièce Jointe:** Choisir des fichiers; image (13).png, image (12).png
- Bonnes pratiques:** Avant l'escalade du dossier, merci de rechercher et fournir les informations suivantes:
 - Le matricule(s) et nom(s) d'agent(s) concerné(s), coordonnées.
 - Le nom(s) de la machine(s) ou étendue concernée (ex : OU AD, type de machine, switch...)
 - Décrire, argumenter le besoin (éventuellement détailler les actions nécessaires et non réalisables à ce jour)
 - Ajout d'une « note » du responsable dans le ticket si besoin d'arbitrage MOE

Il arrive dans nos incidents « à prendre en charge » avec un résumé, le service, qui a fait la demande et quand il a été créé.

Demandes à prendre en charge											
°	Délais	N° de dossier	Élément demandé	Service	Sous service	Statut	Résumé	Demandé pour	Date de création	Groupe affecté	*
		UR727-D0485020	Portail Citrix	CITRIX XENAPP	Citrix Xenapp - Application	En attente de prise en charge	Problème connexion au portail Citrix		4/3/2025 11:23:34	UR727 - Cap Correspondants Locaux Informatique	

Prise en charge de l'incident

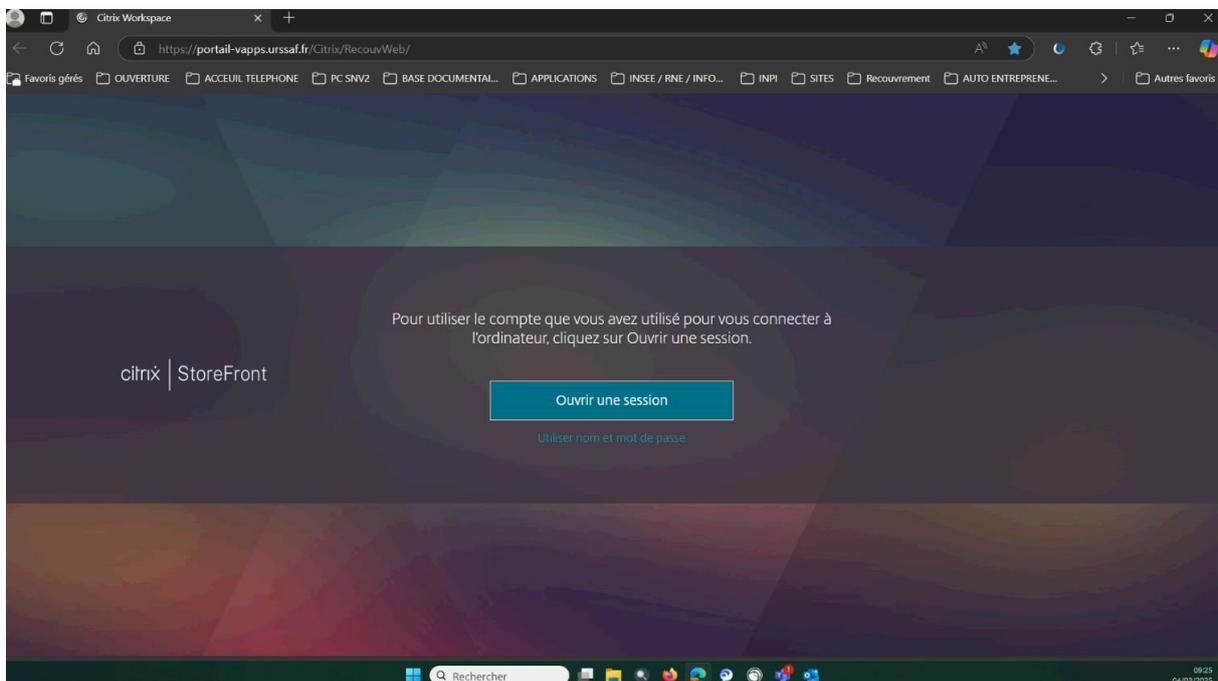
Après avoir pris en charge l'incident, on peut l'affecter à un autre collègue, envoyer le tandem à la DSI ou simplement le résoudre...



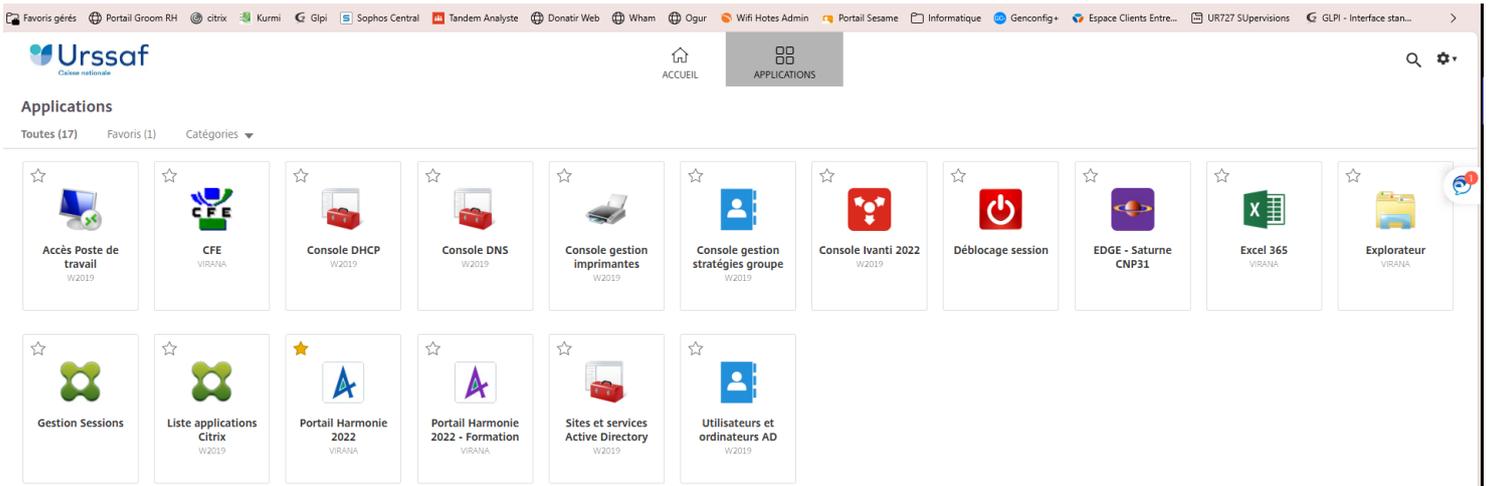
The screenshot displays the TANDEM web application interface. The top navigation bar includes the TANDEM logo, user information, and a search bar. The main content area is titled "Gestion des Demandes en organisme" and features a sidebar with navigation options like "Tableau de bord", "Nouvelle demande", and "Demandes affectées à mes groupes". The central panel shows a "Demande" form with fields for "N° de dossier", "État", "Priorité", "Utilisateur", "Intervenant", "Catégorisation", and "Priorisation". The "Détails" section on the right shows the "Objet" and "Description" of the request, along with a "Historique" section containing a log entry for the incident.

Voici l'incident en question :

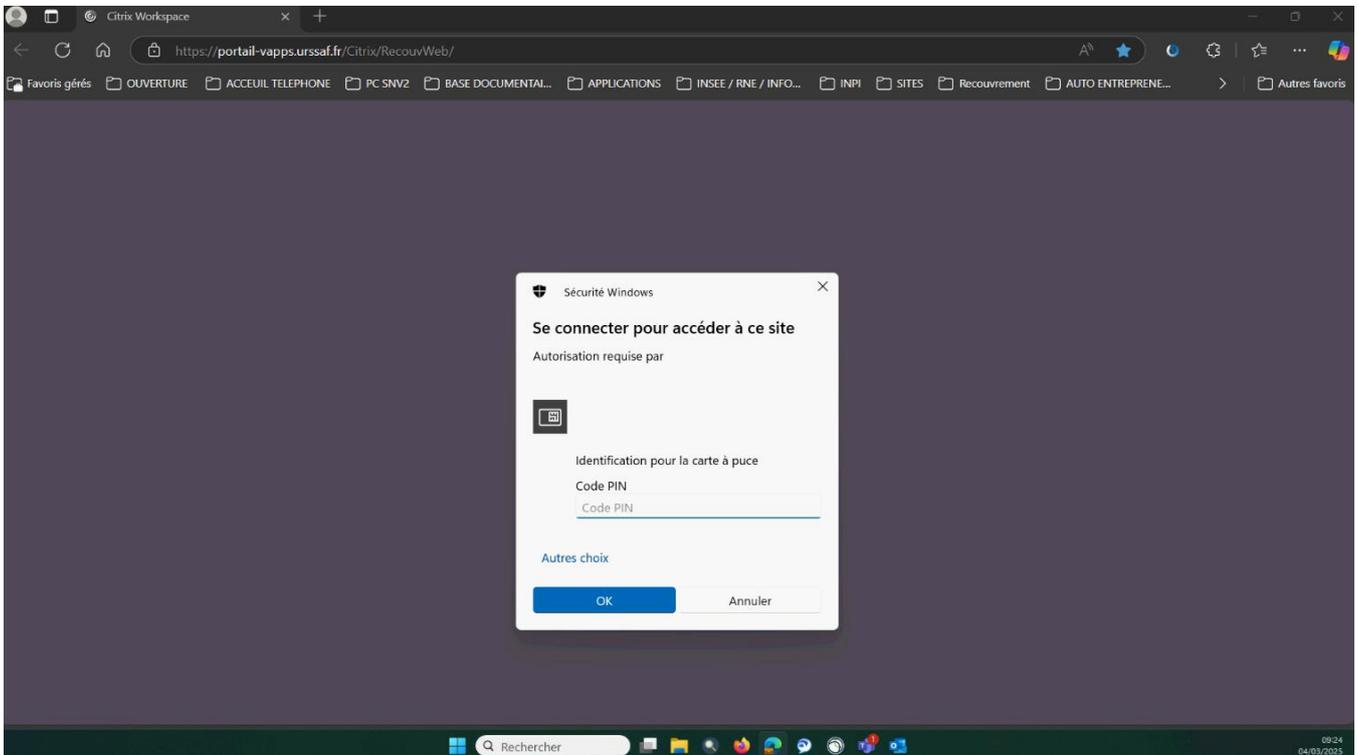
En temps normal, nous devrions cliquer sur le bouton « ouvrir une session » et arriver sur cette page :



The screenshot shows the Citrix Workspace login page. The browser address bar displays "https://portail-vapps.ursaf.fr/Citrix/RecouvWeb/". The page features the Citrix StoreFront logo and a central "Ouvrir une session" button. Below the button, there is a link that says "Utiliser nom et mot de passe". The background is a dark, abstract graphic.



Or, dans son cas, l'utilisateur reçoit cette fenêtre demandant le code pin de sa carte à puce alors que ça doit se connecter automatiquement avec la session de l'utilisateur.



Résolution de l'incident

Après avoir résolu l'incident, nous devons rédiger un rapport de résolution du ticket Tandem. Ce rapport doit être clair et concis, car il pourra servir de référence à mes collègues en cas d'incidents similaires à l'avenir. Ils ont accès à l'ensemble des résolutions de tickets Tandem pour consulter les solutions déjà mises en place.

The screenshot shows the 'Demande' form in the Tandem system. The 'Résolution de la demande' section is active, displaying a rich text editor with the following content:

UR

Champs obligatoires avant la résolution

Demandé pour: [dropdown]
Service: CITRIX XENAPP

Résolution de la demande

Description: [Rich text editor]

Titre de la pièce jointe: [input]
Pièces jointes: Choisir des fichiers | Aucun fichier n'a été sélectionné

La résolution est apportée, on peut cliquer sur valider la résolution. L'utilisateur aura lui aussi reçu un mail pour savoir s'il valide ou non la résolution.

The screenshot shows the 'Demande' form in the Tandem system, now in the 'Mise à jour' (Update) mode. The 'Détails' section is visible, showing the following information:

Objet: Problème connexion au portail Citrix

Description: [Rich text editor]

Cordialement.

Historique: HISTORIQUE DU DOSSIER UR727-D0485020 créé le 04/03/2025 à 11:23

04/03/2025 à 11:31 - Résolution apportée par
Pour résoudre l'incident:
- faire connecter l'utilisateur sur le compte administrateur avec LAPS à distance
- lancer le VPN avec le compte administrateur et attendre quelques minutes
- fermer la session
- éteindre et redémarrer le poste
- ouvrir sa session avec son compte utilisateur et relancer le VPN
- Tester la connexion :

Fin du ticket Tandem

L'incident est traité et terminé, nous pouvons afficher l'historique de l'incident.

The screenshot displays the Tandem web application interface. The top navigation bar includes the Tandem logo, user connection status, time zone (UTC+01:00), and the active group (URSSAF AQUITAINE). The main content area is titled "Gestion des Demandes en organisme" and shows a ticket detail view for "Demande -".

Objet : Problème connexion au portail Citrix

Description : Police - Taille de police - Couleur de police - Couleur d'arrière-plan - Problème connexion au portail Citrix, le code pin survient au moment de cliquer sur "Ouvrir la session" or il ne devrait pas y être et me connecter directement.

Historique :

- HISTORIQUE DU DOSSIER UR727-D0485020 créé le 04/03/2025 à 11:23**
- 04/03/2025 à 11:31 : **Clôture** par
- 04/03/2025 à 11:31 : **Résolution** apportée par
Pour résoudre l'incident :
 - faire connecter l'utilisateur sur le compte administrateur avec LAPS à distance
 - lancer le VPN avec le compte administrateur et attendre quelques minutes
 - fermer la session
 - éteindre et redémarrer le poste
 - ouvrir sa session avec son compte utilisateur et relancer le VPN.

Bonnes pratiques : Avant l'escalade du dossier, merci de rechercher et fournir les informations suivantes :

- Le matricule(s) et nom(s) d'agent(s) concerné(s), coordonnées.
- Le nom(et) de la machine(s) ou émetteur concerné(s) par (N° IAD, type de machine, switch, ...)

HISTORIQUE DU DOSSIER UR727-D0485020 créé le 04/03/2025 à 11:23

04/03/2025 à 11:31 : **Clôture** par

04/03/2025 à 11:31 : **Résolution** apportée par
Pour résoudre l'incident :

- faire connecter l'utilisateur sur le compte administrateur avec LAPS à distance
- lancer le VPN avec le compte administrateur et attendre quelques minutes
- fermer la session
- éteindre et redémarrer le poste
- ouvrir sa session avec son compte utilisateur et relancer le VPN
- Tester la connexion :

04/03/2025 à 11:23 : **Pièce jointe "image (13).png"** ajoutée par
[image \(13\).png](#)
[image \(12\).png](#)