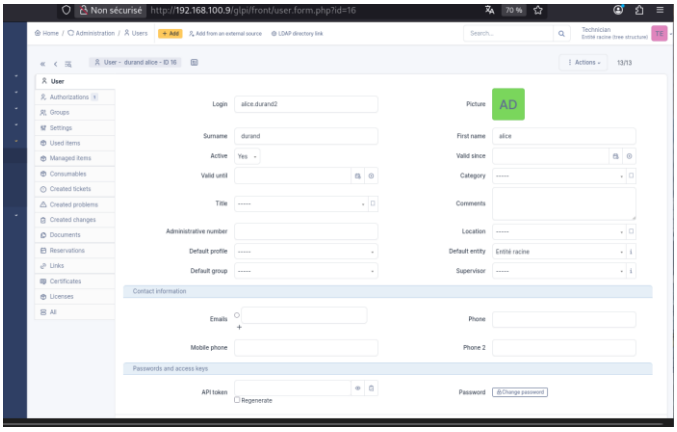
1. Création de l'utilisateur métier

Pour simuler un environnement réel chez BioTech j’ai créé un compte utilisateur pour une collaboratrice du Bureau d'Études.

Utilisateur : Alice Durand

Configuration : Attribution du profil Self-Service pour restreindre l'accès à la création de tickets uniquement.

Liaison : Le poste de travail a été directement associé à sa fiche utilisateur pour faciliter le diagnostic technique

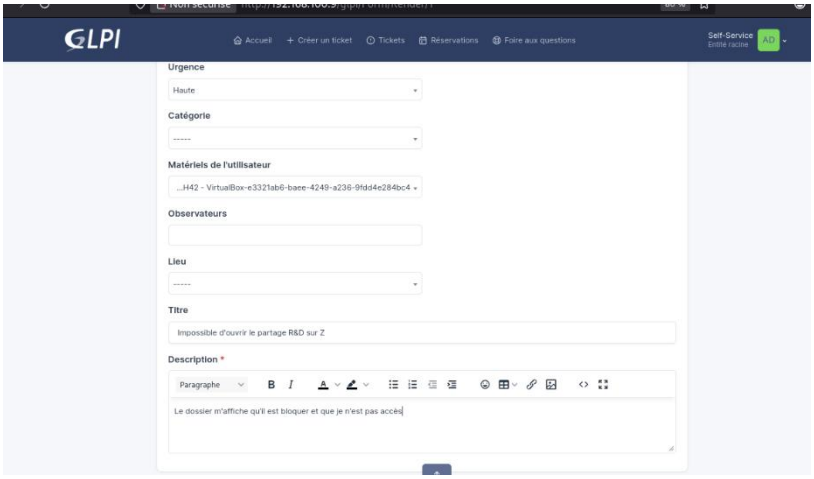


2. Ouverture de l'incident par l'utilisateur

L'utilisatrice Alice Durand s'est connectée sur son compte pour déclarer une panne bloquante.

Incident déclaré : Impossible d'ouvrir le partage réseau R&D sur le lecteur Z.

Impact : Le dossier est affiché comme bloqué ce qui empêche l'accès aux documents de simulation.



Automatisme : Grâce à la liaison faite précédemment l'ordinateur concerné est automatiquement suggéré dans le ticket

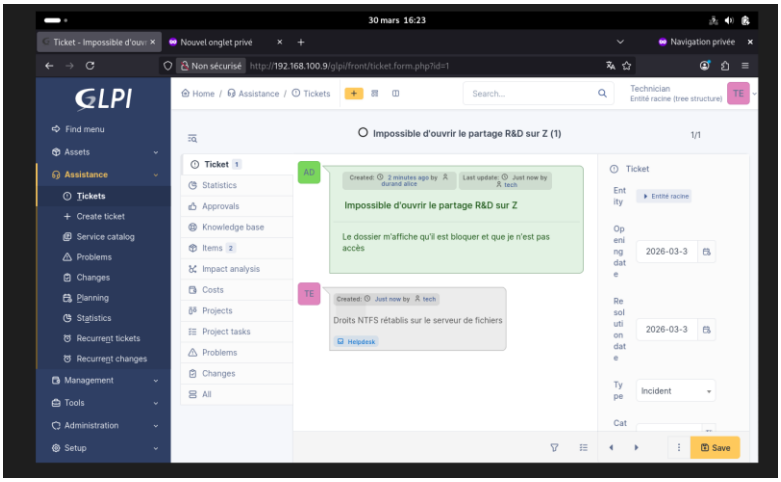
3. Traitement et Résolution par le support technique

En tant que technicien BioTech je l’ai pris en charge pour rétablir le service.

Analyse : Vérification des droits d'accès sur le serveur de fichiers.

Action corrective : Les droits NTFS ont été réinitialisés pour l'utilisatrice.

Clôture : J’ai passé le ticket en statut résolu après vérification en présentiel avec Alice.



4. Analyse et intérêt pour BioTech

Ce processus permet à BioTech d’éviter les demandes par mail ou téléphone qui ne sont pas tracées. Garder une trace des problèmes récurrents sur certains serveurs ou postes. Le technicien connaît déjà le matériel de l'utilisateur avant même d'intervenir.