

90

Cadre réservé  
à l'administration

**EXAMEN PROFESSIONNEL DE VERIFICATION D'APTITUDE  
AUX FONCTIONS DE PUPITREUR ASSISTANT-UTILISATEURS - SESSION 2019**

*NB : il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la fiche.*

**Sujet n° 3 - FICHE DE PROCEDURE (à insérer dans votre copie)**

**TICKET D'INCIDENT**

Incident	5180913 - 000080
Date et heure d'ouverture	13 Novembre 2018 (10H)
<b>Informations sur le contact</b>	
Demande pour	Bonnie DÉ

Mode de communication recommandé\* (cochez la case correspondante)

Courriel *	<input type="checkbox"/>	bonnie.de@finances.gouv.fr
Téléphone *	<input checked="" type="checkbox"/>	01.02.03.04.05;
Service	Ressources HUMAINES	
Pièce	23 RUE PIERRE MENDES FRANCE, PARIS	
<b>Informations sur le matériel</b>		
Type	PC	
Marque	LENOVO	
Nom du poste	W100026896	
Modèle	LENOVO X270	
N° d'inventaire	1000 26896	
<b>Description de la demande</b>		

Mme BONNIE DÉ, chef des Ressources Humaines de notre Direction signale que suite à la migration des postes de travail de son service vers Windows 10, aucun de ses agents ne parvient à accéder à la ressource réseau U:\Paris Agents. Cette demande est urgente car cette ressource doit être accessible dès la semaine prochaine impérativement.

Niveau de blocage

INFORMATIQUE

Cible de temps de résolution

DANS LA JOURNÉE

Escalade fonctionnelle  
(nom de la personne en charge de l'incident)

EDITH MOITOU

Catégorie du problème (cochez la case correspondante)

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>

POSTE DE TRAVAIL/ANTIVIRUS/AGENT

POSTE DE TRAVAIL/MESSAGERIE/SECURITE

POSTE DE TRAVAIL/MATERIEL/ORDINATEUR

#### Diagnostic et actions à mettre en place

Diagnostic: ~~impossible~~ ressource réseau inaccessible, probable mauvaise configuration de la ressource U:/ suite à la migration vers Windows 10

Actions à mettre en place: réinstaller la ressource réseau au le poste de travail.  
Si le problème persiste, vérifier l'accès à U:/ ainsi que les habilitations aux accès des agents ~~pour~~

Si l'accès à U:/ est impossible, escalade au Niveau 2 de l'assistance

### Résolutions

- ① Sur le poste de travail : constater que l'icône réseau est présente dans la barre de navigation. Confirmer le problème. Supprimer l'icône U:\Paié Agents. Clic droit sur réseau > installer une nouvelle ressource réseau. Le lecteur U:\Paié Agents sera détecté et réinstallé. Créer une icône raccourci sur le bureau.
- ② Si le problème persiste, vérifier les habilitations des postes de travail et des utilisateurs à la ressource réseau U:\ et reparamétrer les autorisations d'accès.

### Clôture de l'incident

Date de clôture

13/M/2018

Catégorie de clôture

Réparation immédiate

X

(cochez la case correspondante)

Solution de contournement

Demande de réinstallation

### Suivi, communication et recommandations

Demander à Mme Dè de faire effectuer la procédure<sup>①</sup> à tous les agents (faire une note explicative) et de faire remonter les éventuels problèmes qui pourraient persister sur cet incident. Signaler cet incident au service chargé de la migration des Postes de travail de façon à pouvoir anticiper ou corriger le problème à l'avenir.