

Traitement des demandes	
<i>Gestion des demandes client avec RG System.</i>	
	
Auteur : DELPIERRRE Hugo	Date de publication : 08/03/2024

Objectif	Traitement des demandes client
Ressources	Agent RG System et un Windows
Outils	Internet et Windows
URL	https://www.rgsystem.fr
Autres	

Table des matières

TITRE PROCÉDURE	2
1. Présentation de RG SYSTEM.....	Erreur ! Signet non défini.
2. Installation de l'agent.....	Erreur ! Signet non défini.
A. Sur Windows	Erreur ! Signet non défini.
B. Les informations remontées	Erreur ! Signet non défini.

1. CREATION DU TICKET

RG System est une application cloud payante, elle permet de faire l'inventaire de machine informatique grâce à un agent et via le protocole SNMP. En plus de faire l'inventaire l'agent permet de superviser les machines comment par exemple l'espace disque d'un poste où encore de gère les services (démarrer, arrêter, redémarrer). Elle intègre également un service de gestion des incidents.

RG System est disponible sur Windows. Mac et Linux.

Pour crée un ticket utilisateur il suffit de faire un double clic sur l'agent qui se trouve dans la barre des tâches.



A. Ticket non urgent

Entrer les informations demandées, puis faite Envoyer.

La case Je ne peux pas travailler à une incidence sur la criticité du ticket.

Ticket utilisateur

Votre demande a été prise en compte et est en cours de traitement

Merci de remplir ce formulaire pour enregistrer votre demande.

Titre de votre demande *	Disque Local C: saturé
Nom et prénom *	DELPIERRE Hugo
Numéro de mobile *	0102030405
Votre adresse e-mail *	hugo@del-net.com.fr
Votre message... *	Bonjour je n'ai plus d'espace sur mon ordinateur, et il est très lent.

☐ Je ne peux pas travailler

Envoyer

B. Ticket Urgent

Pour faire un ticket de type urgent remplissez les informations et cocher la case « Je ne peux pas travailler ».

Ticket utilisateur

Votre demande a été prise en compte et est en cours de traitement

Merci de remplir ce formulaire pour enregistrer votre demande.

Titre de votre demande *	Pas d'accès au mail dans outlook
Nom et prénom *	DELPIERRE Hugo
Numéro de mobile *	0102030405
Votre adresse e-mail *	hugo@del-net.com.fr
Votre message... *	Bonjour, je n'ai plus d'accès à mes mail sur Outlook
☒ Je ne peux pas travailler	
<button>Envoyer</button>	

Nous avons bien nos 2 tickets de crée celui non urgent en jaune et celui urgent en orange.

En cliquant sur ouvrir je peux me l'attribuer

Criticité	Numéro de ticket	Statut	Action	Acquitté	Nous	Agent	Date	Titre
	TIVOXYSKHTU			☐	TEST	DESKTOP-TEST	14/03/2024 10:02	Ticket Utilisateur bloquant : Pas d'accès au mail dans outlook
	TIVOWWKUSQLC			☐	TEST	DESKTOP-TEST	14/03/2024 09:57	Ticket utilisateur non bloquant : Disque Local C: saturé

On vous que je me suis attribuer le ticket, les autres techniciens sont donc au courant que je traite cette demande.

TIVOWWKUSQLC				TEST	DESKTOP-TEST	14/03/2024 09:57	Ticket utilisateur non bloquant : Disque Local C: saturé	3
Commentaire					Relances envoyées			
Numéro de ticket personnalisé					14/03/2024 09:57			
Disque Local C: saturé		14/03/2024 09:57			DELPIERRE Hugo			
Utilisateur local: delnet		0102030405			hugo@del-net.com.fr			
Mail: hugo@del-net.com.fr		Bonjour, je n'ai plus d'espace sur mon ordinateur. Mon ordinateur est lent						
Message:								

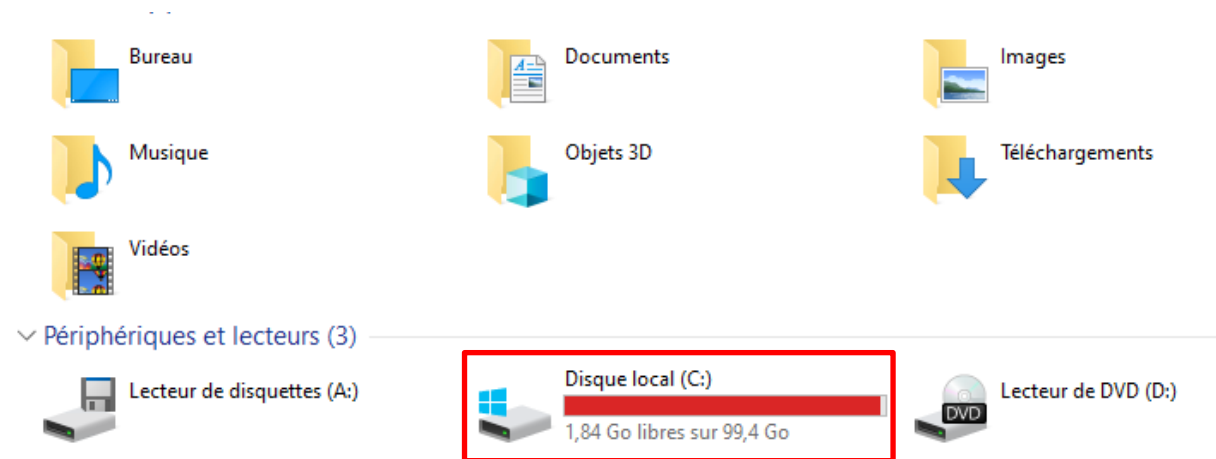
En bas du ticket nous retrouvons des informations de contact de l'utilisateur.

2. TRAITEMENT DES TICKET

C. Ticket 1

Je rentre en contact avec l'utilisateur à l'aide des informations communiquées, je prends la main de son ordinateur à distance.

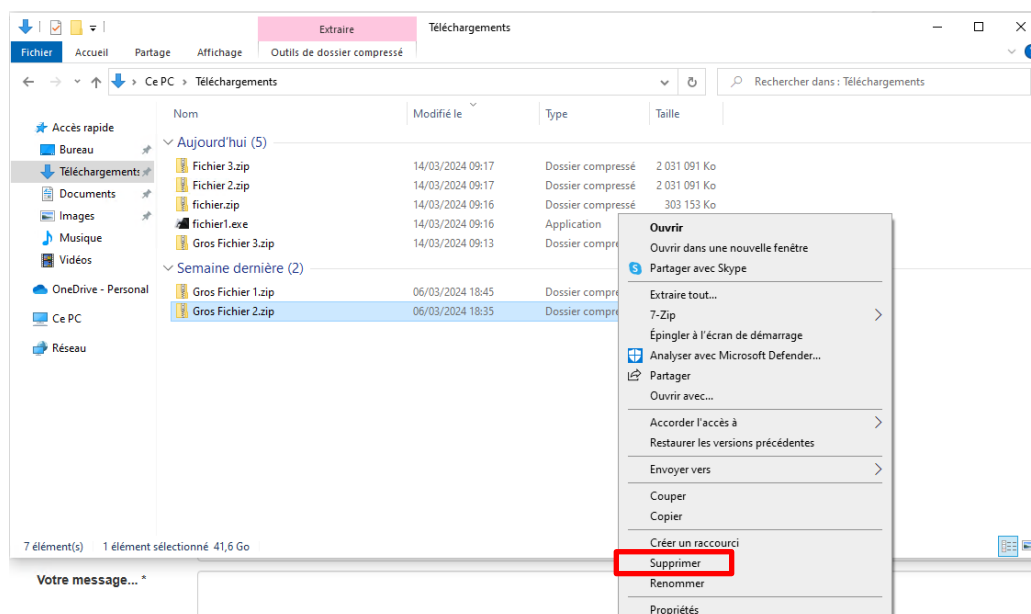
L'ordinateur est très lent du faite qu'il n'a plus d'espace disque.



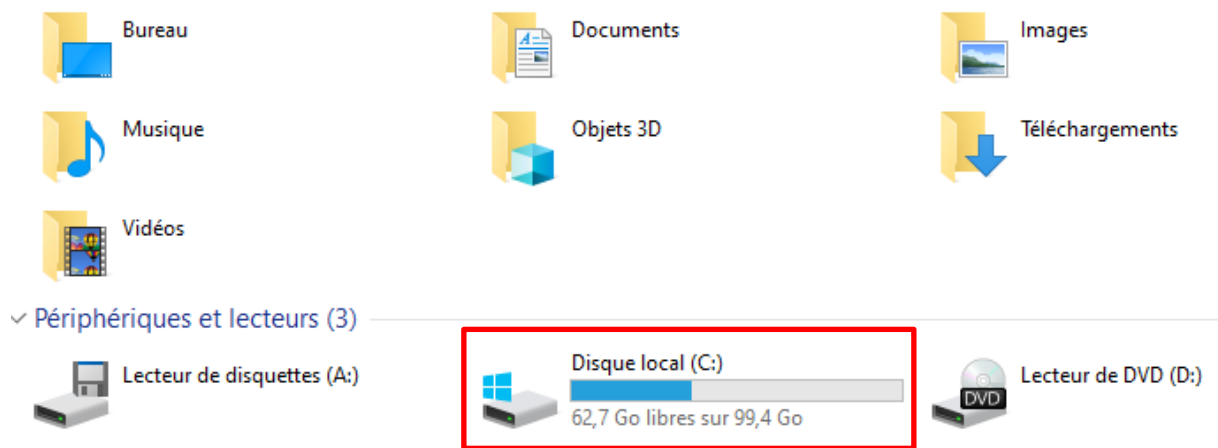
Le problème est que le dossier téléchargements n'a pas été nettoyer, des gros fichiers qui ne sont plus utiliser sont encore présent

	Nom	Modifié le	Type	Taille
Aujourd'hui (5)	Fichier 3.zip	14/03/2024 09:17	Dossier compressé	2 031 091 Ko
	Fichier 2.zip	14/03/2024 09:17	Dossier compressé	2 031 091 Ko
	fichier.zip	14/03/2024 09:16	Dossier compressé	303 153 Ko
	fichier1.exe	14/03/2024 09:16	Application	15 407 Ko
	Gros Fichier 3.zip	14/03/2024 09:13	Dossier compressé	7 949 639 Ko
Semaine dernière (2)	Gros Fichier 1.zip	06/03/2024 18:45	Dossier compressé	7 949 639 Ko
	Gros Fichier 2.zip	06/03/2024 18:35	Dossier compressé	43 645 866 Ko

Nous allons donc pouvoir les supprimer



Voilà nous avons récupéré de l'espace disque.



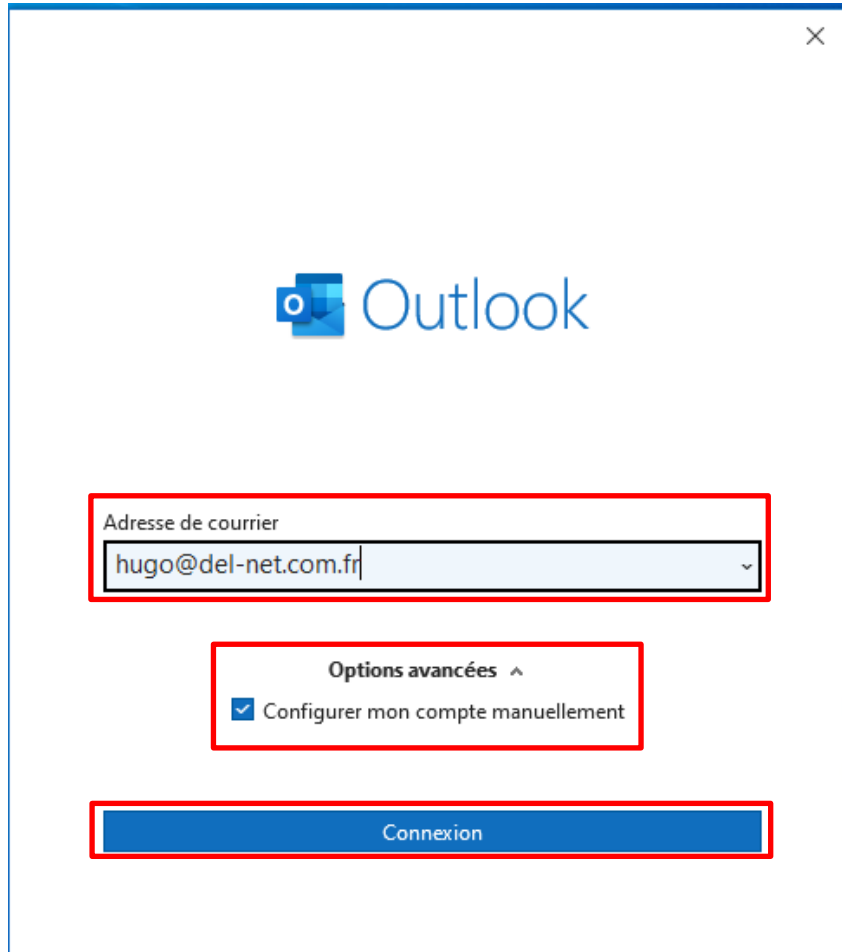
D. Ticket 1

Je rentre en contact avec l'utilisateur à l'aide des informations communiquées, je prends la main de son ordinateur à distance.

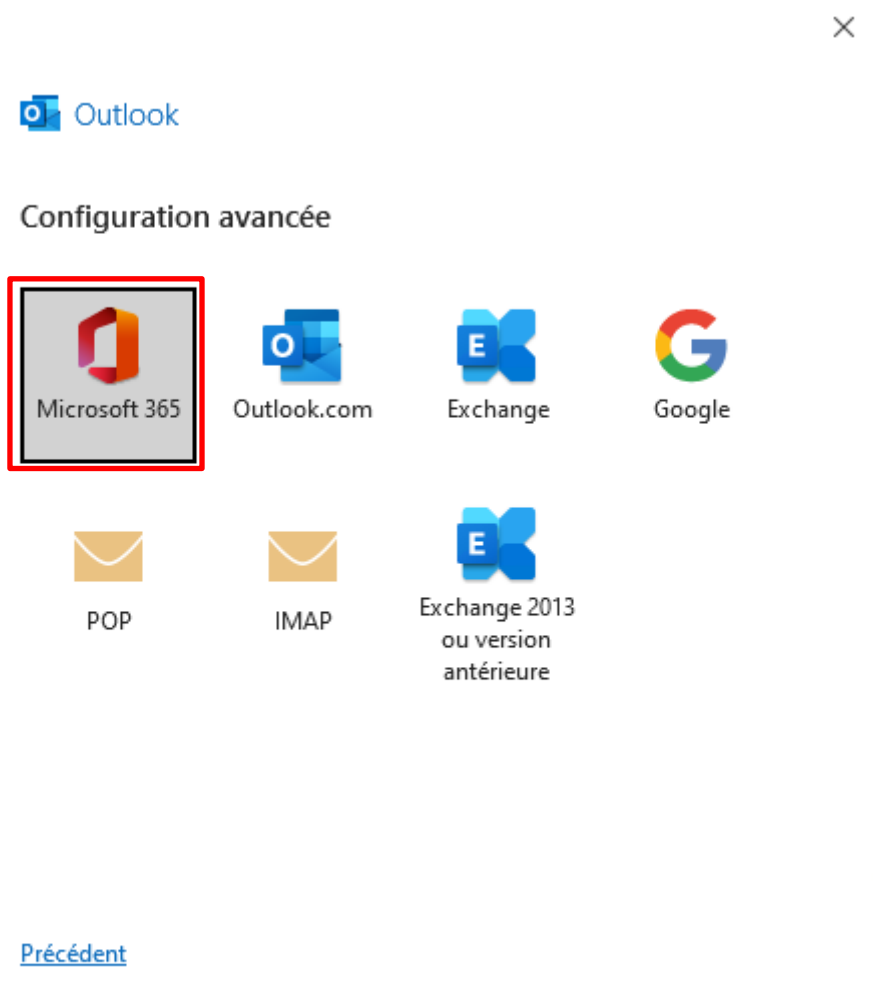
L'utilisateur n'a pas accès à ses mails.

Il faut lui configurer Outlook.

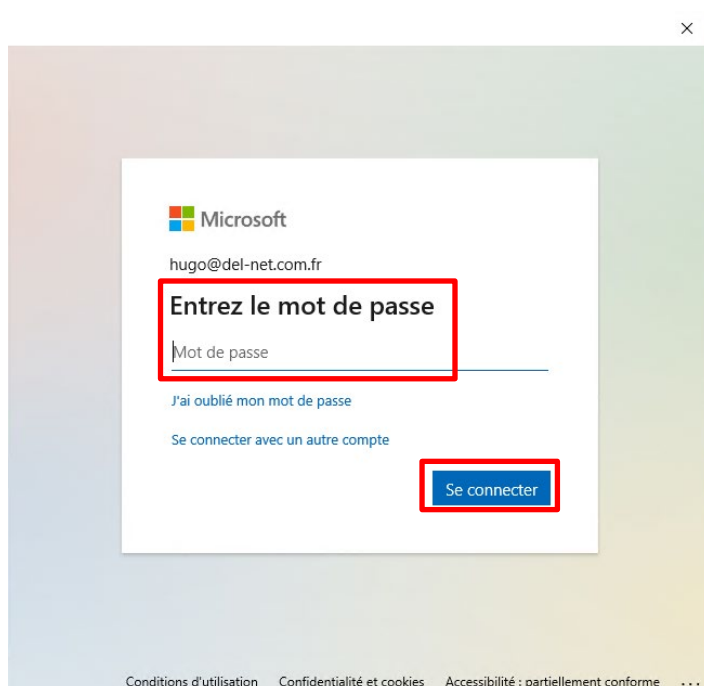
Entrer l'adresse mail puis cocher la case « Configurer mon compte manuellement »



Cliquer sur Microsoft 365



Puis entrer le mot de passe



Outlook vous demande ensuite si vous voulez utiliser le cache c'est-à-dire le fichier OST

Cocher la case et déplacer le curseur sur « Tout » puis faite suivant et Terminé.

×

Paramètres de compte Exchange

hugo@del-net.com.fr

Paramètres hors connexion

☒ Utiliser le Mode Exchange mis en cache pour télécharger le courrier dans un fichier de données Outlook

Télécharger le courrier des derniers/dernières :
Tout

Paramètres supplémentaires

Suivant

×

Outlook

Le compte a été ajouté

Microsoft 365

hugo@del-net.com.fr

Ajouter une autre adresse de courrier

Suivant

Options avancées ^

☐ Configurer mon compte manuellement

☐ Configurer Outlook Mobile sur mon téléphone également

Terminé

Outlook est configuré

▲ Favoris

Éléments envoyés

Brouillons

▲ hugo@del-net.com.fr

▷ Boîte de réception

Brouillons

Éléments envoyés

▷ Éléments supprimés

Archive

Boîte d'envoi

Courrier indésirable

Éléments détectés

▷ Flux RSS

▷ Historique des conversations

Dossiers de recherche

Rechercher dans 🔍

Boîte aux lettres actuelle ▾

Tous Non lus Par Date ▼ ↑

▲ Aujourd'hui

CONTROL DEL-NET.C...

TR: NAS H2O Network back... 06:23

De : CONTROL DEL-NET.COM

▲ Hier

Raphaël DELPIERRE

Site WEB : DEL-NET.COM mer. 10:21

Site admin :

E. Clôture des tickets

Une fois traité le peux cliquer sur clôturer en Rouge pour le fermer

TICKET#943501C

Clôturer

10:57

DESKTOP-TEST

14/03/2024 09:57

Ticket utilisateur non bloquant - Droque Local C: salut@

3

Clôturer les alertes

Commentaire

Numéro de ticket personnalisé

Droque Local C: salut@

14/03/2024 09:57

DELPIERRE Hugo

Non bloquant

Utilisateur local :
Téléphone :
Mail :
Message :

delnet
01C2030405
hugo@del-net.com.fr
Bonjour, je n'ai plus d'espace sur mon ordinateur. Mon ordinateur est lent

Détails

Objet : Tickets Utilisateurs / Icone de notification DESKTOP-TEST
● Créé le 14/03/2024 09:57
● Pris en charge le 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo
● Acquis à 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo

Relances envoyées

14/03/2024 09:57
● [sebastien@del-net.com.fr](#)
● [raphael.desperre@del-net.com.fr](#)
● [hugo@del-net.com.fr](#)

Critères

Numéro de ticket

Status

Action

Acquis

Niveau

Agent

Date

Titre

Relances

Détails

TICKET#943501C

Clôturer

10:57

TEST

DESKTOP-TEST

14/03/2024 10:02

Ticket utilisateur bloquant - Pas d'accès au mail dans outlook

3

Clôturer les alertes

Commentaire

Numéro de ticket personnalisé

Pas d'accès au mail dans outlook

14/03/2024 10:02

DELPIERRE Hugo

Bloquant

Utilisateur local :
Téléphone :
Mail :
Message :

delnet
01C2030405
hugo@del-net.com.fr
Bonjour, je n'ai plus d'accès à mes mail sur Outlook

Détails

Objet : Tickets Utilisateurs / Icone de notification DESKTOP-TEST
● Créé le 14/03/2024 10:02
● Pris en charge le 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo
● Acquis à 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo
● Fermé le 14/03/2024 10:25 par DELPIERRE Hugo

Relances envoyées

14/03/2024 10:02
● [sebastien@del-net.com.fr](#)
● [raphael.desperre@del-net.com.fr](#)
● [hugo@del-net.com.fr](#)

TICKET#943501C

10:57

TEST

DESKTOP-TEST

14/03/2024 09:57

Ticket utilisateur non bloquant - Droque Local C: salut@

3

Clôturer les alertes

Commentaire

Numéro de ticket personnalisé

Droque Local C: salut@

14/03/2024 09:57

DELPIERRE Hugo

Non bloquant

Utilisateur local :
Téléphone :
Mail :
Message :

delnet
01C2030405
hugo@del-net.com.fr
Bonjour, je n'ai plus d'espace sur mon ordinateur. Mon ordinateur est lent

Détails

Objet : Tickets Utilisateurs / Icone de notification DESKTOP-TEST
● Créé le 14/03/2024 09:57
● Pris en charge le 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo
● Acquis à 14/03/2024 10:05 par DELPIERRE Hugo
● Fermé le 14/03/2024 10:25 par DELPIERRE Hugo

Relances envoyées

14/03/2024 09:57
● [sebastien@del-net.com.fr](#)
● [raphael.desperre@del-net.com.fr](#)
● [hugo@del-net.com.fr](#)