# Instances Bilan Service Info

## Synthèse

- Nombre d'instances : 114
  - Fermées : 94
  - Ouvertes : 20
- Temps de traitement :
  - Temps moyen : 1,05 semaine(s)
  - Nombre d'instances résolues en moins de 1 jour(s) : 45
  - Nombre d'instances résolues entre 1 jour(s) et 1 semaine(s) : 28
  - Nombre d'instances résolues entre 1 semaine(s) et 2 semaine(s) : 7
  - Nombre d'instances résolues entre 2 semaine(s) et 1 mois : 6
  - Nombre d'instances résolues en plus de 1 mois : 8

### Tendances

#### Volumétrie

<charter> title = Volume - Bilan Service Info size = 1024×300 align = center bgcolor = #eeeeee type = bar YAxisName = Nombre legendEntries = Tickets créés, Tickets résolus labelSerie = 3

14,10,34,21,30,5 7,9,29,21,25,5,0 2012-11,2012-12,2013-01,2013-02,2013-03,2013-04 </charter>

Légende :

- Tickets créés : nombre de tickets créés pendant le mois
- Tickets résolus : nombre de tickets traités pendant le mois, indépendamment de leur date de création

#### Demandes en attente

<charter> title = Demandes en attente - Bilan Service Info size = 1024×300 align = center bgcolor = #eeeeee type = bar YAxisName = Nombre legendEntries = Demandes en attente, Demandes de plus de 2 mois labelSerie = 3

7,8,13,13,18,18 0,0,2,1,6,10 2012-11,2012-12,2013-01,2013-02,2013-03,2013-04 </charter>

#### Temps de résolution

<charter> title = Temps de résolution moyen - Bilan Service Info size = 1024×300 align = center bgcolor = #eeeeee type = line YAxisName = Temps résolution (j) legendEntries = Temps résolution labelSerie = 2

3.25,7.45,7.47,12.09,2.56,16.85 2012-11,2012-12,2013-01,2013-02,2013-03,2013-04 </charter>

### Jours de la semaine

<charter> title = Jour d'ouverture - Bilan Service Info size = 1024×300 align = center bgcolor = #eeeeee type = bar labelSerie = 2

19,25,23,28,18,1 lun.,mar.,mer.,jeu.,ven.,sam.,dim. </charter>

### Horaires

<charter> title = Heure d'ouverture - Bilan Service Info size = 1024×300 align = center bgcolor = #eeeeee type = bar labelSerie = 2

0,0,0,0,0,0,0,0,0,4,11,24,13,14,4,10,12,5,8,6,2,0,1,0
00,01,02,03,04,05,06,07,08,09,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23 </charter>

## Files

| File | Ouverture | Dernière |
|---|---|---|
| > General | 2 | 0 |
| Communication | 1 | 0 |
| Service Informatique | 111 | 114 |

<charter> title = Files - Bilan Service Info pieExploded = on palette = unistra size = 1024×450 align = center bgcolor = #eeeeee type = pie3d labelSerie = 2

114 Service Informatique </charter>

## Catégories des demandes

| Catégorie | Nombre | Résolues | Temps | σ | Ouverts support | Fermés support | Escaladés | Files | σ | Acteurs | σ | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NA | 114 | 94 | 1,05 semaine(s) | 2,25 semaine(s) | 0,0 % | 0,0 % | 0,0 % | 0,03 | 0,16 | 1,61 | 0,60 | 9,6 % |
| **Total** | **114** | **94** | **1,05 semaine(s)** | **2,25 semaine(s)** | **0,0 %** | **0,0 %** | **0,0 %** | **0,03** | **0,16** | **1,61** | **0,60** | **9,6 %** |

<charter> title = Catégories - Bilan Service Info pieExploded = on palette = unistra size = 1024×450 align = center bgcolor = #eeeeee type = pie3d labelSerie = 2

114 NA </charter>

## Catégories des demandes engendrées

# Demandes

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (si)Word : portable Pascale | 11/11/2012 | 22/02/2013 | 102,14 jours (dont -101,86 d'arrêt) | ~~90~~ | | 0 | Service Informatique : 3,65 mois | 2 | 3 |
| (si)demande de droit pour Estelle | 15/11/2012 | 15/11/2012 | 0,02 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~109~~ | | 0 | Service Informatique : 35,78 minutes(s) | 2 | 0 |
| salle B012 - désinstallation jetons Vap“s | 16/11/2012 | 19/11/2012 | 2,86 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~126~~ | | 0 | Service Informatique : 2,86 jour(s) | 1 | 0 |
| ventile à tort - bloc alim sur PII ? | 16/11/2012 | 26/11/2012 | 9,86 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~127~~ | | 0 | Service Informatique : 1,41 semaine(s) | 1 | 0 |
| Mise à jour du DU | 19/11/2012 | 04/12/2012 | 15,29 jours (dont 7,05 d'arrêt) | ~~128~~ | | 0 | Service Informatique : 2,18 semaine(s) | 1 | 0 |
| PB matériel avec idos64 et idos71 | 20/11/2012 | 26/11/2012 | 6,09 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~130~~ | | 0 | Service Informatique : 6,09 jour(s) | 1 | 0 |
| Problème disque dur sur Idos33 | 21/11/2012 | 21/11/2012 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~132~~ | | 0 | Service Informatique : 1,82 minutes(s) | 1 | 0 |
| Problème programme Visionite | 22/11/2012 | 23/11/2012 | 0,91 jours (dont 0,08 d'arrêt) | ~~136~~ | | 0 | Service Informatique : 21,93 heure(s) | 2 | 1 |
| SAV sur portable Terra isc-lpcimi-01 - D. Ohlmann | 22/11/2012 | 14/12/2012 | 21,66 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~143~~ | | 0 | Service Informatique : 3,09 semaine(s) | 1 | 0 |
| (si) Migration vers le nouveau serveur | 23/11/2012 | 26/11/2012 | 3 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~147~~ | | 0 | Service Informatique : 3 jour(s) | 2 | 0 |
| salle info : mise à jour de version de GIMP | 23/11/2012 | | 135,78 jours (dont 41,83 d'arrêt) | 152 | | 0 | Service Informatique : 4,85 mois | 2 | 0 |
| recyclage poste Nec Noir pour TP thermique | 26/11/2012 | 12/12/2012 | 15,92 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~168~~ | | 0 | Service Informatique : 2,27 semaine(s) | 1 | 0 |
| Installation 2 nouveaux portables TAM → isc-tam-03 et isc-tam-04 | 26/11/2012 | 22/01/2013 | 56,93 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~172~~ | | 0 | Service Informatique : 2,03 mois | 1 | 0 |
| Message RT | 27/11/2012 | 05/12/2012 | 8,14 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~177~~ | | 0 | Service Informatique : 1,16 semaine(s) | 2 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Problème luminosité sur le portable isc-bc-12 | 04/12/2012 | 05/12/2012 | 1,16 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~203~~ | | 0 | Service Informatique : 1,16 jour(s) | 1 | 0 |
| Installation 1 nouveau portable GIM pour Labo Autom → isc-gim-27 | 10/12/2012 | 10/01/2013 | 30,84 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~224~~ | | 0 | Service Informatique : 1,1 mois | 2 | 0 |
| (si) problème de reception de PDF avec Thunderbird | 11/12/2012 | 11/12/2012 | 0,09 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~231~~ | | 0 | Service Informatique : 2,16 heure(s) | 2 | 0 |
| coupure du réseau pendant les évaluations | 18/12/2012 | 08/01/2013 | 110,78 jours (dont 89,52 d'arrêt) | ~~262~~ | | 1 | > General : 53,58 minutes(s) Service Informatique : 3,96 mois | 3 | 1 |
| SAV sur portable HP isc-gea-14 - Denis Chanel | 19/12/2012 | 23/12/2012 | 4,39 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~268~~ | | 0 | Service Informatique : 4,39 jour(s) | 2 | 0 |
| recyclage ancien Mac E. Keller pour cafet" GEA | 19/12/2012 | 24/01/2013 | 36,26 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~269~~ | | 0 | Service Informatique : 1,29 mois | 1 | 0 |
| Acces aux fichiers maint-log-immo-secu sur le nouveau serveur + gestfi | 19/12/2012 | 15/01/2013 | 26,63 jours (dont 0,01 d'arrêt) | ~~272~~ | | 0 | Service Informatique : 3,8 semaine(s) | 2 | 1 |
| En GB, Problème de mémoire sur ordinateur CPG | 20/12/2012 | 20/12/2012 | 0,3 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~273~~ | | 0 | Service Informatique : 7,25 heure(s) | 1 | 0 |
| (si) iTALC | 20/12/2012 | 08/01/2013 | 108,65 jours (dont 83,74 d'arrêt) | ~~278~~ | | 0 | Service Informatique : 3,88 mois | 2 | 1 |
| Logiciels Mac salle des enseignnats | 21/12/2012 | 21/12/2012 | 0,14 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~279~~ | | 0 | Service Informatique : 3,33 heure(s) | 2 | 0 |
| Mise à jour du poste informatique de l"amphi 4 | 08/01/2013 | 15/01/2013 | 7,31 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~288~~ | | 0 | Service Informatique : 1,04 semaine(s) | 2 | 0 |
| (si) Demande de fourniture de logiciel - File maker pro - PC - responsable maintenance | 09/01/2013 | | 88,72 jours (dont 0 d'arrêt) | 367 | | 0 | Service Informatique : 3,17 mois | 2 | 0 |
| Installation FileMaker Pro 12 sur les postes de C. Party et P .Schall | 09/01/2013 | 14/01/2013 | 4,79 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~368~~ | | 0 | Service Informatique : 4,79 jour(s) | 1 | 0 |
| idos03 - problème au démarrage | 09/01/2013 | 09/01/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~369~~ | | 0 | Service Informatique : 2,87 minutes(s) | 1 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Extraction Apogée | 10/01/2013 | 15/01/2013 | 4,98 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~379~~ | | 0 | Service Informatique : 4,98 jour(s) | 2 | 1 |
| casse des noms des intervenants dans RT | 10/01/2013 | 17/01/2013 | 6,75 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~428~~ | | 0 | Service Informatique : 6,75 jour(s) | 2 | 0 |
| installation MsOffice2010 sur poste du service de Doc | 10/01/2013 | 14/01/2013 | 3,93 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~450~~ | | 0 | Service Informatique : 3,93 jour(s) | 1 | 0 |
| cle activation compte ent pour Philippe Weber | 11/01/2013 | 11/01/2013 | 0,01 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~452~~ | | 0 | Service Informatique : 11,68 minutes(s) | 2 | 0 |
| alimentation réseau - bureau GEA | 11/01/2013 | | 86,77 jours (dont 0 d'arrêt) | 477 | | 0 | Service Informatique : 3,1 mois | 2 | 0 |
| (si) adresse mail etudiant LP M3E sur intranet | 11/01/2013 | 14/01/2013 | 3,07 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~480~~ | | 0 | Service Informatique : 3,07 jour(s) | 2 | 0 |
| Demande installation Office derniere version resp securité | 11/01/2013 | 14/01/2013 | 3,03 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~482~~ | | 0 | Service Informatique : 3,03 jour(s) | 2 | 0 |
| Boitier pilotage des videoproj sur le réseau | 14/01/2013 | 08/02/2013 | 25,29 jours (dont -22,26 d'arrêt) | ~~490~~ | | 0 | Service Informatique : 3,61 semaine(s) | 2 | 0 |
| accès vpn au serveur cegid | 14/01/2013 | | 83,8 jours (dont 0 d'arrêt) | 493 | | 0 | Service Informatique : 2,99 mois | 1 | 0 |
| Probleme de nommage des fichiers sur le serveur ADM depuis un PC | 14/01/2013 | 17/01/2013 | 2,83 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~499~~ | | 0 | Service Informatique : 2,83 jour(s) | 2 | 0 |
| Mise à jour du poste multimedia dans la salle multimedia | 15/01/2013 | 28/02/2013 | 43,95 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~505~~ | | 0 | Service Informatique : 1,57 mois | 1 | 0 |
| suppression des fichier “sup” | 16/01/2013 | 17/01/2013 | 0,69 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~527~~ | | 0 | Service Informatique : 16,57 heure(s) | 2 | 0 |
| lenteurs à la connexion sur isc-srv-adm sur le poste de violaine | 17/01/2013 | 17/01/2013 | 0,13 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~529~~ | | 0 | Service Informatique : 3,08 heure(s) | 1 | 0 |
| adresse ip pour borne monéo | 22/01/2013 | | 75,83 jours (dont 0 d'arrêt) | 575 | | 0 | Service Informatique : 2,71 mois | 3 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SAV sur poste HP salle info idos68 | 23/01/2013 | 30/01/2013 | 7,04 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~586~~ | | 0 | Service Informatique : 1,01 semaine(s) | 1 | 0 |
| Installation MSOffice2010 sur les postes de D. Tscheiller, A. Schricke, E. Jean en GB | 23/01/2013 | 23/01/2013 | 0,2 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~587~~ | | 0 | Service Informatique : 4,82 heure(s) | 2 | 0 |
| Ventilateur de l”alimentation fait du bruit sur le poste isc-gb-08 | 23/01/2013 | 23/01/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~589~~ | | 0 | Service Informatique : 1,12 minutes(s) | 1 | 0 |
| isc-srv-adm - Message : Fichier en cours d“utilisation | 24/01/2013 | 05/04/2013 | 71,17 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~594~~ | | 0 | Service Informatique : 2,54 mois | 2 | 0 |
| Impression pdf sur ordi chana | 24/01/2013 | 24/01/2013 | 0,07 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~596~~ | | 0 | Service Informatique : 1,58 heure(s) | 2 | 0 |
| Connexion wifi pour intervenant | 24/01/2013 | 24/01/2013 | 0,05 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~597~~ | | 0 | Service Informatique : 1,1 heure(s) | 2 | 0 |
| création de compte à l”IUT pour GUIBAUD Frédéric et FIFRE Grégory | 24/01/2013 | 28/01/2013 | 3,86 jours (dont -3,86 d'arrêt) | ~~599~~ | | 0 | Service Informatique : 3,86 jour(s) | 2 | 0 |
| Commande et installation d“un poste pour le Resp Sécurité - isc-bc-35 | 28/01/2013 | 28/02/2013 | 30,95 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~613~~ | | 0 | Service Informatique : 1,11 mois | 2 | 0 |
| Problème sur 2 souris salle 3 (A1.13) | 29/01/2013 | 30/01/2013 | 1,31 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~614~~ | | 0 | Service Informatique : 1,31 jour(s) | 1 | 0 |
| Problème sur un PC d”optique (bat b) | 29/01/2013 | 01/02/2013 | 3,09 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~615~~ | | 0 | Service Informatique : 3,09 jour(s) | 2 | 0 |
| création de compte à l“IUT pour Corinne TRANCHAND en GB | 29/01/2013 | 29/01/2013 | 0,01 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~616~~ | | 0 | Service Informatique : 8,05 minutes(s) | 1 | 0 |
| impossible d”accéder à isc-srv-adm depuis le portable de réserve du BC | 30/01/2013 | 31/01/2013 | 1,01 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~619~~ | | 0 | Service Informatique : 1,01 jour(s) | 2 | 0 |
| Impression couleur étudiant - suite demande 512 | 30/01/2013 | | 67,66 jours (dont 62,67 d'arrêt) | 620 | | 0 | Service Informatique : 2,42 mois | 3 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos70 | 31/01/2013 | 31/01/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~621~~ | | 0 | Service Informatique : 0,97 minutes(s) | 1 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| remplacement de la souris sur idos75 | 31/01/2013 | 31/01/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~623~~ | | 0 | Service Informatique : 0,43 minutes(s) | 1 | 0 |
| salle B0.02 Optique : l“ordinateur ne démarre plus (avec le synthé) | 31/01/2013 | 04/02/2013 | 3,76 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~624~~ | | 0 | Service Informatique : 3,76 jour(s) | 2 | 0 |
| problème portable E. Keller | 04/02/2013 | 07/02/2013 | 2,81 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~639~~ | | 0 | Service Informatique : 2,81 jour(s) | 2 | 0 |
| (si) panne scanner | 05/02/2013 | 07/02/2013 | 1,79 jours (dont 0,01 d'arrêt) | ~~644~~ | | 0 | Service Informatique : 1,79 jour(s) | 2 | 1 |
| Problème avec logiciel chromeleon sur ordi CPG | 06/02/2013 | 06/02/2013 | 0,13 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~654~~ | | 1 | > General : 53,8 minutes(s) Service Informatique : 3,9 heure(s) | 3 | 0 |
| Demande de faisabilité de modification dans RT | 07/02/2013 | 07/02/2013 | 0,14 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~661~~ | | 0 | Service Informatique : 3,24 heure(s) | 2 | 0 |
| Probleme avec les alarmes sur un agenda dans thunderbird | 08/02/2013 | | 58,79 jours (dont 0 d'arrêt) | 670 | | 0 | Service Informatique : 2,1 mois | 1 | 0 |
| (si) Bouge | 11/02/2013 | | 55,51 jours (dont 0 d'arrêt) | 685 | | 0 | Service Informatique : 1,98 mois | 2 | 0 |
| réinstallation du poste isc-gim-12 | 12/02/2013 | 14/03/2013 | 30,22 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~689~~ | | 0 | Service Informatique : 1,08 mois | 2 | 0 |
| bouge | 13/02/2013 | | 53,73 jours (dont 5,96 d'arrêt) | 696 | | 0 | Service Informatique : 1,92 mois | 2 | 0 |
| portable HP isc-gb-01 - batterie - Christian Bergmann | 14/02/2013 | 25/02/2013 | 11,32 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~701~~ | | 0 | Service Informatique : 1,62 semaine(s) | 2 | 0 |
| installation cegid client en salle A1.13 | 15/02/2013 | 27/02/2013 | 12,15 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~710~~ | | 0 | Service Informatique : 1,74 semaine(s) | 1 | 0 |
| Passer commande consommables | 15/02/2013 | 20/02/2013 | 5,29 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~711~~ | | 0 | Service Informatique : 5,29 jour(s) | 1 | 0 |
| Création de compte Christelle NUSS - cnuss | 18/02/2013 | 18/02/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~721~~ | | 0 | Service Informatique : 1,2 minutes(s) | 1 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Réinstallation du poste d”Alexandra Knaebel - isc-mp-08 | 19/02/2013 | 07/03/2013 | 16,06 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~725~~ | | 0 | Service Informatique : 2,29 semaine(s) | 2 | 0 |
| création de compte sur le poste isc-gb-08 pour Christelle Nuss | 19/02/2013 | 19/02/2013 | 0,02 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~733~~ | | 0 | Service Informatique : 24,35 minutes(s) | 1 | 0 |
| Mise à jour intranet | 20/02/2013 | 21/02/2013 | 0,99 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~734~~ | | 1 | Communication : 1,44 heure(s) Service Informatique : 22,33 heure(s) | 3 | 0 |
| problème de démarrage idos77 | 21/02/2013 | 28/02/2013 | 7,2 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~736~~ | | 0 | Service Informatique : 1,03 semaine(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos62 | 21/02/2013 | 21/02/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~737~~ | | 0 | Service Informatique : 0,18 minutes(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos43 | 21/02/2013 | 21/02/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~738~~ | | 0 | Service Informatique : 0,2 minutes(s) | 1 | 0 |
| Création dossier qualité dans ADM/BC | 22/02/2013 | 25/02/2013 | 2,96 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~740~~ | | 0 | Service Informatique : 2,96 jour(s) | 2 | 0 |
| salles info IUT - installation ADE v6 | 25/02/2013 | | 41,56 jours (dont 0 d'arrêt) | 741 | | 0 | Service Informatique : 1,48 mois | 2 | 0 |
| Varda - ENS - Migration comptes des anciens | 25/02/2013 | 25/02/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~742~~ | | 0 | Service Informatique : 0 minutes(s) | 1 | 0 |
| Réinstallation du poste de Christian Bergmann - isc-gb-01 | 04/03/2013 | 08/03/2013 | 4,02 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~767~~ | | 0 | Service Informatique : 4,02 jour(s) | 2 | 0 |
| Profil Bouge | 04/03/2013 | 04/03/2013 | 0,12 jours (dont 0,06 d'arrêt) | ~~768~~ | | 0 | Service Informatique : 2,81 heure(s) | 2 | 1 |
| probleme ADE - “Unable to launch the client: Client.log (Accès refusé)” | 05/03/2013 | 05/03/2013 | 0,2 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~775~~ | | 0 | Service Informatique : 4,84 heure(s) | 1 | 0 |
| Fichiers en lecture seule - serveur ADM | 05/03/2013 | 11/03/2013 | 6,1 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~778~~ | | 0 | Service Informatique : 6,1 jour(s) | 2 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos42 | 06/03/2013 | 06/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~784~~ | | 0 | Service Informatique : 0,13 minutes(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos71 | 06/03/2013 | 06/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~787~~ | | 0 | Service Informatique : 0,12 minutes(s) | 1 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Connexion VPN + connexion au serveur isc-srv-adm depuis la maison | 07/03/2013 | 07/03/2013 | 0,11 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~788~~ | | 0 | Service Informatique : 2,56 heure(s) | 2 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos49 | 07/03/2013 | 07/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~790~~ | | 0 | Service Informatique : 0,1 minutes(s) | 1 | 0 |
| Extraction Apogée | 08/03/2013 | 11/03/2013 | 2,91 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~791~~ | | 0 | Service Informatique : 2,91 jour(s) | 2 | 0 |
| portable Sec LP - Virus - affichage message Gendarmerie - isc-lpcimi-02 | 11/03/2013 | 11/03/2013 | 0,37 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~795~~ | | 0 | Service Informatique : 8,83 heure(s) | 1 | 0 |
| portable Sec LP - Installation Microsoft Publisher 2010 - isc-lpcimi-02 | 11/03/2013 | 11/03/2013 | 0,53 jours (dont 0,05 d'arrêt) | ~~796~~ | | 0 | Service Informatique : 12,79 heure(s) | 2 | 1 |
| recyclage 2 anciens portables GB | 11/03/2013 | | 27,84 jours (dont 0 d'arrêt) | 797 | | 0 | Service Informatique : 3,98 semaine(s) | 1 | 0 |
| Problème réseau sur le portable de E. Keller - isc-gea-03 | 12/03/2013 | 12/03/2013 | 0,08 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~814~~ | | 0 | Service Informatique : 1,9 heure(s) | 1 | 0 |
| Création et miseà jour automatisée de liste de diffusion pour les anciens de l“IUT | 13/03/2013 | | 25,56 jours (dont 0 d'arrêt) | 816 | | 0 | Service Informatique : 3,65 semaine(s) | 1 | 0 |
| Problème matériel sur 2 HP EliteBook 2530p C. Bergmann isc-gb-01 - A. Knaebel isc-mp-08 | 14/03/2013 | | 24,88 jours (dont 0 d'arrêt) | 817 | | 0 | Service Informatique : 3,55 semaine(s) | 2 | 0 |
| recyclage ancien Pc portable Sony R. Stemplowski pour Libre Service GEA - isc-gea-05 | 14/03/2013 | | 24,84 jours (dont 0 d'arrêt) | 818 | | 0 | Service Informatique : 3,55 semaine(s) | 1 | 0 |
| poste supplémentaire pour la salle d”habilitation éléctrique - isc-gim-21 | 14/03/2013 | 14/03/2013 | 0,06 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~819~~ | | 0 | Service Informatique : 1,46 heure(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos74 | 15/03/2013 | 15/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~822~~ | | 0 | Service Informatique : 0 minutes(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos72 | 15/03/2013 | 15/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~823~~ | | 0 | Service Informatique : 0 minutes(s) | 1 | 0 |
| remplacement de la souris sur idos79 | 15/03/2013 | 15/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~824~~ | | 0 | Service Informatique : 0 minutes(s) | 1 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| remplacement de la souris sur idos80 | 15/03/2013 | 15/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~825~~ | | 0 | Service Informatique : 0 minutes(s) | 1 | 0 |
| changement de cartouche | 19/03/2013 | 20/03/2013 | 1,38 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~830~~ | | 0 | Service Informatique : 1,38 jour(s) | 2 | 0 |
| création de compte wifi pour la conférence AFIM | 19/03/2013 | 19/03/2013 | 0,01 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~831~~ | | 0 | Service Informatique : 13,25 minutes(s) | 1 | 0 |
| jeu d“entreprise - Arkhe sous virtualbox - isc-gea-19 | 19/03/2013 | 20/03/2013 | 0,94 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~835~~ | | 0 | Service Informatique : 22,66 heure(s) | 2 | 0 |
| remise à niveau du PC portable de JC Million - isc-m3e-01 | 19/03/2013 | | 19,56 jours (dont 0 d'arrêt) | 836 | | 0 | Service Informatique : 2,79 semaine(s) | 1 | 0 |
| Remplacement ilprcoul01 | 25/03/2013 | 26/03/2013 | 0,93 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~844~~ | | 0 | Service Informatique : 22,25 heure(s) | 1 | 0 |
| création du compte Leduc Schmitt Elodie | 27/03/2013 | 02/04/2013 | 5,95 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~856~~ | | 0 | Service Informatique : 5,95 jour(s) | 1 | 0 |
| Problème avec SolidWorks sur un poste en salle de TP RDM - GIM | 27/03/2013 | 27/03/2013 | 0,07 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~859~~ | | 0 | Service Informatique : 1,72 heure(s) | 2 | 0 |
| Fichier endomagé - base de données FileMaker | 27/03/2013 | 27/03/2013 | 0 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~860~~ | | 0 | Service Informatique : 0,73 minutes(s) | 1 | 0 |
| bouge reclamation 2 | 28/03/2013 | 02/04/2013 | 4,9 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~861~~ | | 0 | Service Informatique : 4,9 jour(s) | 2 | 0 |
| Création d”un alias Hygiène | 02/04/2013 | | 5,84 jours (dont 0 d'arrêt) | 864 | | 0 | Service Informatique : 5,84 jour(s) | 3 | 0 |
| modification de l“alias diretud | 02/04/2013 | | 5,84 jours (dont 0 d'arrêt) | 865 | | 0 | Service Informatique : 5,84 jour(s) | 2 | 0 |
| Liste des valeurs si_type dans RT - service info | 02/04/2013 | 02/04/2013 | 0,17 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~866~~ | | 0 | Service Informatique : 4,15 heure(s) | 2 | 0 |
| acces serveur - droits dans dossier gestfi sur isc-srv-adm | 03/04/2013 | 05/04/2013 | 2,07 jours (dont 0 d'arrêt) | ~~868~~ | | 0 | Service Informatique : 2,07 jour(s) | 3 | 0 |

| Nom ticket | Date début | Date fin | Temps | Ticket | Tickets fils | Sauts | Files | Acteurs | Réouvertures |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NARA > Non Conformité > manque de toner d”impression pour nouvelle imprimante couleur Salle Multimedia | 04/04/2013 | | 3,81 jours (dont 0 d'arrêt) | 873 | | 0 | Service Informatique : 3,81 jour(s) | 1 | 0 |

From:
https://wikisn.iutlps.unistra.fr/ - **Service Numérique - IUTLPS**

Permanent link:
**https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/rt_stats/demandesfilesi?rev=1365403340**

Last update: **2016/12/14 08:50**