

EXPERIS – PRESTATION KIABI

Dans le Service Informatique de Kiabi, nous utilisons Easy-IT pour la création

Incident :

Liste incident (Exemple ici, les tickets concernant de problèmes de TPE):

KIABI

Accueil · Incident · Demande de Service · Problème · Article de la base de connaissances · Catalogue de services · Calendrier des MEP · Plus...

Incident Recherche: [MATERIEL CAISSE TPE] (Effacer tout) (1-100 de 3802 enregistrements de recherche) Effacer les filtres de colonne de grille

Nouveau Incident

Rafraîchir

Tri multiple

[MATERIEL CAISSE TPE]

Escapade

Imprimer Incident

Exporter

Incident

Incident père

Créé le

Modifié le

Sujet

Source

Statut

Nb réouvert

Cl initial

Cl actuel

Équipe

Créé par

25/06/2025 09:49

01/07/2025 12:18

physique [MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Maintenance Technique Caisse

benjamin.sampere

28/06/2025 10:12

28/06/2025 10:21

[MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE] Imp POD KO

Téléphone

Annulé

MATERIEL CAISSE IMPR...

NON SUPPORTE

Service Desk

benjamin.sampere

23/06/2025 14:48

23/06/2025 14:50

[MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE] Imp POD KO

Téléphone

Annulé

MATERIEL CAISSE IMPR...

NON SUPPORTE

Service Desk

benjamin.sampere

17/09/2025 11:59

24/09/2025 18:16

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas toutes les CB

Téléphone

Fermé

1

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Maintenance Technique Caisse

benjamin.sampere

15/12/2024 10:55

16/12/2024 11:00

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE erreur lors d'un paiement

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

13/06/2025 09:52

20/08/2025 15:58

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Maintenance Technique Caisse

benjamin.sampere

15/04/2025 10:51

18/04/2025 11:09

[TPNET V7 - MONETIQUE] Activation cartes cadeaux KO

Téléphone

Fermé

TPNET V7 - MONETIQUE

TPNET V7 - MONETIQUE

Service Desk

benjamin.sampere

21/10/2024 15:09

24/10/2024 15:10

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE fonctionne une fois sur deux

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

30/03/2025 12:11

30/03/2025 14:19

TPE KO

Téléphone

Résolu

MATERIEL SCO TPE

TPNET V7 - MONETIQUE

Exploitation Retail

benjamin.sampere

26/12/2025 17:11

05/01/2026 15:09

[TPNET V7 - MONETIQUE] Illicite débloquée

Téléphone

Fermé

TPNET V7 - MONETIQUE

TPNET V7 - MONETIQUE

Expertise Front Office Magasin

benjamin.sampere

20/09/2024 14:16

25/09/2024 14:18

TPE n'acceptent pas certaines cartes bancaires

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

18/03/2025 15:07

23/03/2025 15:08

[TPNET V7 - MONETIQUE] TPE tige encasement

Téléphone

Fermé

TPNET V7 - MONETIQUE

TPNET V7 - MONETIQUE

Service Desk

benjamin.sampere

16/03/2025 15:42

19/03/2025 15:49

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

07/03/2025 15:07

13/03/2025 18:30

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Maintenance Technique Caisse

benjamin.sampere

07/03/2025 10:43

11/03/2025 18:30

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

06/03/2025 17:02

11/03/2025 17:12

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

06/03/2025 16:52

11/03/2025 18:22

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Exploitation IT Device

benjamin.sampere

05/03/2025 11:02

10/03/2025 11:12

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

20/02/2025 16:06

27/02/2025 14:47

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Maintenance Technique Caisse

benjamin.sampere

19/02/2025 15:40

24/02/2025 15:50

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

18/02/2025 10:59

23/02/2025 11:00

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

16/02/2025 16:41

09/03/2025 11:41

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

Téléphone

Fermé

MATERIEL CAISSE TPE

MATERIEL CAISSE TPE

Service Desk

benjamin.sampere

4

100

Taille de page 100

Page 1

de 38

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas toutes les CB

KIABI Accueil · Incident · Demande de Service · Problème · Article de la base de connaissances · Plus...

sampers benjamin Service Desk Analyst ... Aide

Accueil Recherche [MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas toutes les CB (Enregistrement 1 de 1 enregistrements de recherche) Rechercher Incident

Mode d'affichage Liste Nouveau Incident Enregistrer Rafraîchir

Sujet: [MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas toutes les CB

Quête Statut Fermé

Date cible de résolution

Appel entrant Major Inexploitable Transformer en demande Commentaire

Actifs [MATERIEL CAISSE TPE]

Tous les assets Réinitialiser Asset

Détails Résolution Bénéficiaire et Demandeur Mail Mainteneur Historique des activités (32) Journal Tâche (14) Incidents (2) Incidents du site (17) Assets du bénéficiaire (1) Asset Site (142) Pièce jointe (3) Problème

Description

User appelle car certaines CB ne passent pas sur le TPE de la caisse 9 mais passent sur les autres TPE. Le TPE a déjà été changé hier.

Diagnostic

Nombre de personnes impactées : 1

FAQ disponible ? : [Oui / Non] [N° de FAQ] Oui 19607

Prise en main effectuée (oui, non) : Oui

Antivirus effectif : Detect TPNET > OK

Source: Téléphone

Service initial: BRONZE

CI initial: MATERIEL CAISSE TPE

N° de la caisse: [MATERIEL CAISSE TPE] 09

MOPO: Verification branchement - OK

Impact: Faible

Urgence: Faible

Incident Père

Équipe: Maintenance Technique Caisse

Pièces jointes

Rattacher un fichier Coller à partir du presse-papier

KIABI Accueil · Incident · Demande de Service · Problème · Article de la base de connaissances · Plus...

sampers benjamin Service Desk Analyst ... Aide

Accueil Incident: 2553266 Incident: 2698432

Recherche: "2553266" (effacer tout) (Enregistrement 1 de 1 enregistrements de recherche) Rechercher Incident

Mode d'affichage Liste Nouveau Incident Enregistrer Rafraîchir

Sujet: [MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas toutes les CB

Quête Statut Fermé

Date cible de résolution

Appel entrant Major Inexploitable Transformer en demande Commentaire

Actifs [MATERIEL CAISSE TPE]

Tous les assets Réinitialiser Asset

Détails Résolution Bénéficiaire et Demandeur Mail Mainteneur Historique des activités (32) Journal Tâche (14) Incidents (2) Incidents du site (17) Assets du bénéficiaire (1) Asset Site (142) Pièce jointe (3) Problème

Identifiant	Temps total	BreachDate	Actual Effort	Sujet	Détails	Statut	Équipe	Créé le
4379594	23214	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Pour maintenance	Terminé	Maintenance Technique Caisse	19/09/2025 10:33
4379490	3143	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Bonjour, Worldline a rechargé les tables sur ce TPE mai...	Terminé	Exploitation IT Device	19/09/2025 09:40
4378319	1	0	0	Commentaire	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ... Point à faire demain 9h.	Terminé	Exploitation Retail	18/09/2025 12:17
4377518	31252	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Bonjour, L'antivirus n'est pas en lien avec l'incident de p...	Terminé	Exploitation Retail	17/09/2025 18:39
4377474	1135	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Bonjour, Pouvez-vous, s'il vous plaît, voir ce TK Merci.	Terminé	Exploitation IT Device	17/09/2025 18:11
4377473	0	0	0	Rappel du Bénéficiaire	Le client a rappelé suite à notre précédent échange. Il in...	Terminé	Service Desk	17/09/2025 18:09
4377384	1	0	0	Commentaire	Mise à jour de l'antivirus effectué Appel vers le magasin ...	Terminé	Exploitation IT Device	17/09/2025 17:06
4377236	2	0	0	Commentaire	Appel vers le magasin [MATERIEL CAISSE TPE] demande de rappeler a...	Terminé	Exploitation IT Device	17/09/2025 16:01
4377161	10001	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Bonjour pb antivirus pouvez-vous prendre en compte M...	Terminé	Exploitation IT Device	17/09/2025 15:24
4377142	713	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Appel sortant magasin [MATERIEL CAISSE TPE] l'utilisateur indique qu...	Terminé	Exploitation Retail	17/09/2025 15:12
4376858	4954	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE] TPE ne détecte pas ...	Bonjour, Pouvez-vous voir svp ? Cordialement	Terminé	Exploitation IT Device	17/09/2025 12:20
4376853	2	0	0	Rappel du Bénéficiaire	User rappelle car problème persiste.	Terminé	Service Desk	17/09/2025 12:16
4376847	328	0	0	Incident Réouvert		Terminé	Service Desk	17/09/2025 12:14
4376835	82	0	0	[MATERIEL CAISSE TPE]	prise en compte directe	Terminé	Service Desk	17/09/2025 12:08

[MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO

The screenshot shows the KIABI incident management interface. The top navigation bar includes links for Accueil, Incident, Demande de Service, Problème, and Article de la base de connaissances. The user is logged in as 'sampers benjamin'. The incident details are as follows:

- Description:** User appelle car le TPE de la caisse 4 ne fonctionne pas, le TPE sonne en boucle.
- Diagnostic:** Localisation : [Télétravail / Présentiel] Présentiel; N° de téléphone : [redacted]; N° du matériel : [redacted]-TPE.
- Source:** Téléphone; **Service initial:** BRONZE; **CI initial:** MATERIEL CAISSE TPE.
- MPO0:** N° de la caisse : [redacted] 04; Vérification branchement : OK.
- Impact:** Faible; **Urgence:** Faible; **Priorité:** 5.
- Incident Père:** [redacted]; **Équipe:** Maintenance Technique Caisse; **Propriétaire:** Services Internal.
- Assets:** Actifs [redacted]-TPE; Tous les assets [checked]; Rinitialiser Asset [button].
- Pièces jointes:** Rattacher un fichier, Coller à partir du presse-papier.

Lancement d'une maintenance pour remplacement d'un TPE.

The screenshot shows the 'Bénéficiaire et Demandeur' tab of the KIABI incident management interface. The incident details are as follows:

- Client:** [redacted]; **Incident Majeur:** [checkbox]; **Dernière modification par:** Services Internal; **Date:** 20/08/2025 15:58.
- Demandeur:** [redacted]; **Créé par:** sampers benjamin; **Date cible de réponse:** 13/08/2025 09:52.
- Site:** [redacted]; **Qualité:** [checkbox]; **Date cible de résolution:** [redacted]; **Statut:** Fermé.
- Sujet:** [MATERIEL CAISSE TPE] TPE POD KO.
- Actions:** Envoyer un courrier électronique, IM Mail.
- Texte:** Bonjour, Pourriez-vous remplacer le TPE de la caisse cabine qui était initialement sur la caisse 4 [redacted]-TPE) s'il-vous-plait ? Le TPE ne fait que sonner en indiquant "Veuillez retirer carte" alors qu'aucune carte n'est dans le TPE. Cordialement, Le Service Informatique.

2696652 - [MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE] Imp POD KO

- Détails

The screenshot displays the 'Détails' tab of an incident management system. The incident is titled '[MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE] Imp POD KO' and is currently in a 'Fermé' (Closed) status. The interface includes a navigation bar at the top with links to 'Accueil', 'Incident', 'Demande de Service', 'Problème', 'Article de la base de connaissances', 'Catalogue de services', and 'Calendrier des MEP'. The main content area is divided into several sections: 'Description' (containing a text area with the description 'U' user appelle car l'imprimante de la caisse 3 ne fonctionne plus'), 'Diagnostic' (containing a text area with the diagnosis 'Localisation : [Télétravail / Présentiel] Présentiel', 'N° de téléphone : [redacted]', 'N° du matériel : [redacted]', 'Présent depuis le : 30/03/2026', and 'Test réalisé par le client : [Oui / Non] Non'), 'Source' (set to 'Téléphone'), 'Service initial' (set to 'BRONZE'), 'CI initial' (set to 'MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE'), 'Impact' (set to 'Faible'), 'Urgence' (set to 'Faible'), 'Incident Père' (set to 'Service Desk'), and 'Propriétaire' (set to 'sampers benjamin'). The 'Date cible de résolution' is set to 'Atteint(e)'. The 'Date cible de réponse' is also set to 'Atteint(e)'. The 'Asset du bénéficiaire' is set to 'PODMINTB03-IMP'. The 'Assets du site' are listed as 'Tous les assets'. The 'Pièces jointes' section is empty. The 'Base de Connaissance' section is also empty.

- Résolution

The screenshot displays the 'Résolution' tab of the incident management system. The incident is titled '[MATERIEL CAISSE IMPRIMANTE] Imp POD KO' and is currently in a 'Fermé' (Closed) status. The interface includes a navigation bar at the top with links to 'Accueil', 'Incident', 'Demande de Service', 'Problème', 'Article de la base de connaissances', 'Catalogue de services', and 'Calendrier des MEP'. The main content area is divided into several sections: 'Résolution' (containing a text area with the resolution 'Localisation : [Télétravail / Présentiel] Présentiel', 'N° de téléphone : [redacted]', 'N° du matériel : [redacted]', 'Présent depuis le : 30/03/2026', 'Test réalisé par le client : [Oui / Non] Non', 'Si oui, lesquels ?', 'Nombre de personnes impactées : 1', and 'Information au client : Bonjour, Vous nous avez contacté concernant l'imprimante de la caisse 3. Comme vu avec vous, le problème est résolu suite au reboot du service de périphérique. Le Support Informatique vous remercie et vous souhaite une bonne journée. Cordialement, Votre Service Informatique Pour nous joindre par téléphone : [redacted]'), 'Cause' (set to 'Informatique - Anomalie'), 'Service actuel' (set to 'BRONZE'), 'CI actuel' (set to 'MATERIEL CAISSE IMPRI...'), 'Résolution au premier appel' (set to 'Résolu par :'), and 'Résolu par :'. The 'Date cible de résolution' is set to 'Atteint(e)'. The 'Date cible de réponse' is also set to 'Atteint(e)'. The 'Asset du bénéficiaire' is set to 'PODMINTB03-IMP'. The 'Assets du site' are listed as 'Tous les assets'. The 'Pièces jointes' section is empty. The 'Base de Connaissance' section is also empty.

- TPNET V7, logiciel déployé permettant la reconnaissance des périphériques par la caisse :

TPnet v7 Post configuration v3.13

PRINTER	TPE	SCANNER	Customer DISPLAY	Antenne RFID
EPSON TM-H6000 IV	Ingenico Lane5000	Datalogic Magellan 1500i	BA71R	RFID CheckPoint
				

Display
TPPRCustomerDisplay

Transaction
Last transaction Store Server
Last transaction Device

Remc
This com
PC\bsamp

Escalade aux différentes équipes selon le problème :

The screenshot shows a web application window titled "Entrez...". It contains two form fields, both marked with a red asterisk to indicate they are required:

- Equipe ***: A dropdown menu is open, displaying a list of options. The visible text in the list includes "Exploitation" repeated multiple times. A large black rectangular box is placed over the middle of this list, likely to redact sensitive information or a specific team name.
- Détails ***: A text input field, currently empty.

At the bottom right of the form, there are two buttons: "OK" and "Annuler".