

MEL - Création d'une demande de service sur MELP (EasyVista)

Table des matières

I. Contexte	2
II. Objectifs	2
III. Analyse & formalisation du besoin	2
1. Exemple de demande via ticket :	2
2. Exemple de demande via mail :	3
IV. Création du questionnaire	3
Exemples de questionnaires :	4
V. Mise en place du workflow	4
Exemples de workflow :	5
VI. Premiers tests :	5
Exemples de demandes de tests :	6
VII. Mise en production	6
VIII. Organisation et suivi du projet	8
1. Suivi dans Trello (ancien système) :	8
2. Suivi dans MAGNUM (Microsoft Project) :	9

Compétences mobilisées :

- Déployer un service
- Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service
- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités
- Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

I. Contexte

Dans le cadre de mon alternance à la Direction du Numérique de la Métropole Européenne de Lille, j’ai été amené à intervenir sur la mise en place de demandes de service au sein de l’outil ITSM EasyVista. Cette activité s’inscrit dans une logique d’amélioration continue des services proposés aux utilisateurs, tout en s’inspirant des bonnes pratiques ITIL.

II. Objectifs

- Mettre à disposition un service structuré et accessible aux utilisateurs
- Répondre à un besoin métier identifié
- Automatiser le traitement via un workflow
- Garantir la traçabilité et le suivi des demandes

III. Analyse & formalisation du besoin

Avant toute mise en place, une direction métier peut nous solliciter via une demande de service ou par mail afin de nous exposer son besoin pour l’ajout d’une nouvelle demande dans notre outil (formulaire de demande de création de comptes pour une application métier, demande d’une application avec installation automatique...) ou encore demander l’évolution d’une demande déjà présente (changer les questions, le workflow...).

1. Exemple de demande via ticket :

Justification

Questions :
Je souhaite Créer un nouveau formulaire
Titre Gestion d'accès à une ou plusieurs données
Contexte de la demande (*Justification du besoin*)
Dans le cadre de la refonte des formulaires MELP pour les demandes de service DATA, nous souhaitons la création de ce formulaire afin de mieux de guider l'agent dans l'expression de son besoin.

Description
Ce formulaire permet de demander la création, la modification ou la suppression d'un accès :
- à un ou plusieurs reporting décisionnels (Business Objects, QlikSense)
- à une ou plusieurs données dans l'entrepôt de données de la MEL (à ne pas confondre avec les bases de données applicatives)

Visibilité Tous les agents de la MEL

Questions
?

Pour faciliter la saisie des questions, nous vous conseillons d'utiliser le bouton plein écran 

Justification		
(Titre + sous-titre éventuel)	(liste déroulante, champ texte, questionnaire en cascade, ...)	(oui/non)
Question 1 : Quel est le bénéficiaire ?	Reprendre la liste déroulante existante dans les formulaires Qlik actuels	Oui

2. Exemple de demande via mail :

<u>Titre :</u>	Réinitialisation préventive du mot de passe (force reset password)
<u>Logo :</u>	
<u>Description :</u>	Ce formulaire (interne DNum) sert à forcer le changement de mot de passe à la prochaine ouverture de session d'un utilisateur interne (AD) ou externe (fusion). Par exemple suite à compromission de compte, fuite de données etc.
<u>Volume de demandes attendu (par mois)</u>	Aléatoire
<u>Visibilité :</u>	Interne Dnum

1) Formulaire

Deux possibilités :

- *Formulaire simple : renseignez le doc word ci-dessous*
- *Formulaire complexe : utilisez LimeSurvey pour présenter votre demande de formulaire*

Section 1 (ajoutez d'autres sections si votre formulaire se présente sous plusieurs pages)

Question (Titre + sous-titre éventuel)	Type de question (liste déroulante, champ texte, questionnaire en cascade, ...)	Réponse obligatoire (oui/non)	Détails (précisez si champ conditionnel, si contrôle de saisie, etc..)
Demandeur (choisir dans la liste)	Liste déroulante	OUI	
PNom ou identifiant de connexion du bénéficiaire	Champs texte	OUI	
Bénéficiaire (choisir dans la liste)	Liste déroulante	OUI	

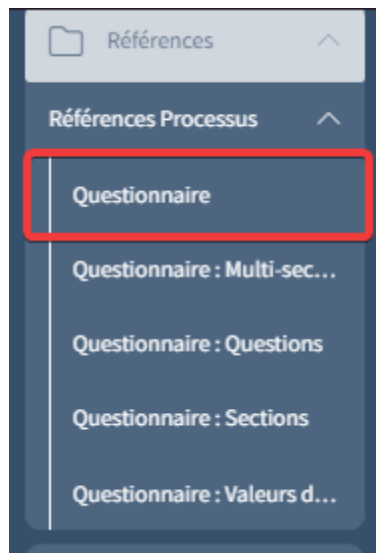
IV. Création du questionnaire

Une fois la demande validée de notre côté, nous pouvons commencer la première étape, à savoir la création du questionnaire à partir des informations fournies par les demandeurs.

Le questionnaire constitue le point d'entrée du service pour l'utilisateur. Dans EasyVista il a deux usages principaux :

- Permettre de récolter le maximum d'informations nécessaires au bon traitement de la demande.
- Automatiser certains aspects de traitement via le workflow par la suite.

Leur création et leur modification se fait dans le menu d'administration dans la catégorie questionnaire :



Exemples de questionnaires :

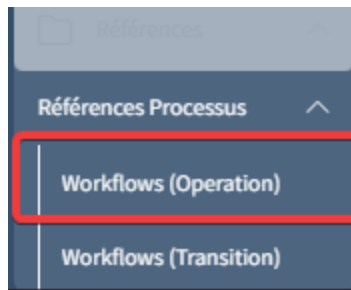
☐		[DNum] QF_DS_MDP_Force_Reset							Force du changement de mot de passe
☐		[DNum] QF_Entrants_Mobilité_V2							Mobilité
☐		[ES/DNum] - Demande de matériel informatique							Demande de matériel informatique

	Demandeur	Liste SQL	DEMANDEUR_NO...					☐	☐	
	PNom ou identifiant du bénéficiaire	Texte	Q_PNom_Ident...					☐	☐	↑
	Bénéficiaire	Liste SQL	BENEF_NOM_EM...					☐	☐	↑

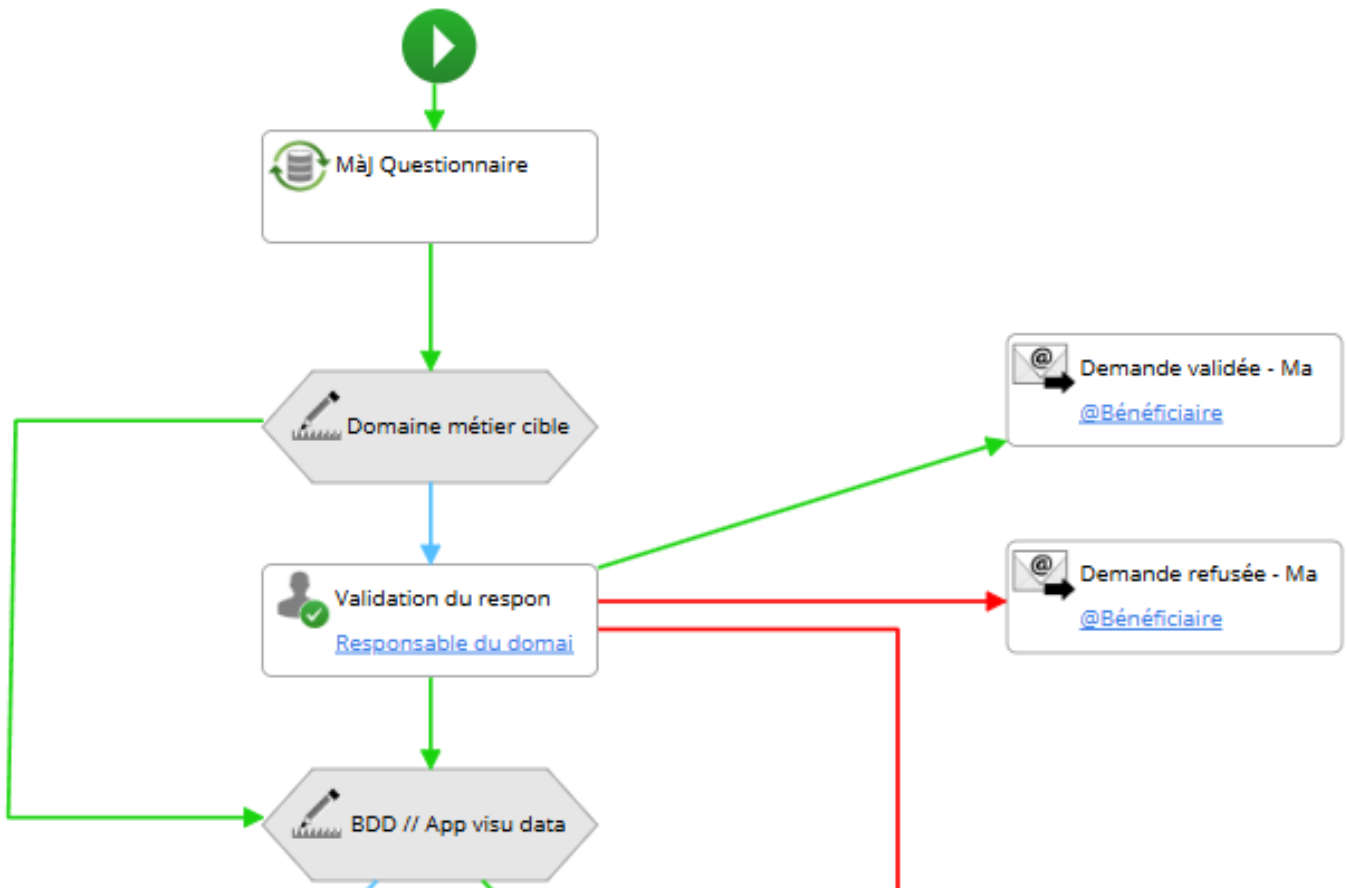
V. Mise en place du workflow

L'étape de la création et la mise en place du workflow sert quant à elle à structurer le cycle de vie de la demande et y ajouter des étapes particulières comme une validation de son responsable en amont, des actions automatiques...

Pour créer un workflow il suffit comme pour les questionnaires de se rendre dans le menu d'administration et dans la catégorie workflow & processus → Workflow (Operation) :



Exemples de workflow :



VI. Premiers tests :

Avant la mise en production de la demande de service, des tests sont réalisés afin de valider le bon fonctionnement de celle-ci, avec la participation du métier dans certains cas

Les principaux tests effectués sont les suivants :

- Création de demandes de test
- Vérification du bon enregistrement des réponses du questionnaire

- Validation du bon enchaînement des étapes du workflow et des étapes conditionnelles s'il y en a
- Vérification des notifications (mails)

Ces tests permettent d'identifier et corriger d'éventuelles anomalies.

Exemples de demandes de tests :

N° de demande: S260402_0122

Date d'émission: 02/04/2026 13:34:02

Commentaire: je valide

Libellé du service: [TEST] - Évolution d'une donnée, d'un rapport existant

Activité Détails Discussion 0

Description de la demande de service

Titre

Description

Quel est le domaine métier du bénéficiaire ? Finance

Quel type d'évolution souhaitez-vous demander ? Modifier une ou plusieurs données

A quel endroit se situe la donnée à faire évoluer ? Reporting décisionnel

Dans quelle application de data visualisation doit s'effectuer l'évolution ? QlikSense

Dans quel univers BO/QVD Qlik et/ou application Qlik/document BO doit s'effectuer l'évolution ? appli suivi des projets numériques

Quelle(s) donnée(s) concernée(s) ? oddez

Bréziser sur les raisons qui justifient votre demande :

Télécharger & Imprimer la fiche incident

Éléments Liés Autres

Statut: En cours

Priorité: 3

Date de livraison: 16/02/2026 08:47:32

Est un modèle: ☐

Activité Détails Discussion 0

Demande de service/Sandbox/[TEST] - Projet informatique

Questions :

nom court ou projet, de l'outil ou du logiciel demandé logiciel pour paramétrer un Laser 2D de protection d'œuvres

Pourquoi faire cette demande ? Quelle est la situation actuelle à l'origine du besoin ? un logiciel pour paramétrer un Laser 2D de protection d'œuvres

De quels services ou fonctionnalités avez-vous besoin ? les prérequis pour pouvoir paramétrer le matériel de sécurité œuvres qui a été acheté en fin d'année.

J'ai besoin que l'on installe sur mon ordinateur un logiciel pour pouvoir paramétrer les détecteurs de protection d'œuvre à distance.

- le droits administrateurs sur le dossier pour le paramétrage en administrateur sur le logiciel.

VII. Mise en production

Une fois validé, la nouvelle demande de service est rendue disponible aux utilisateurs via le portail MELP. Les utilisateurs peuvent alors accéder au formulaire et effectuer leurs demandes de manière autonome.

Cette étape se réalise par la création d'une nouvelle entrée dans notre catalogue de demandes avec :

- Le nom visible aux agents
- Un code, visible uniquement pour nous
- Le workflow associé
- Des restrictions éventuelles (Service, localisation...)

Libellé portail	Code	Responsable	Groupe responsab
Création / Modification / Suppression (VM) DNum	CSVM	N/A	[DNum] INFRA

Détails

Discussion 0

Création / Modification / Suppression (VM) DNum

Code

CSVM

Chemin de l'image



Modifier

Ne peut être demandé

☐

Impact

2 - Standard

SLA...

15 jours

Création / Modification / Suppression (VM) DNum

Responsable

N/A

Groupe responsable

[DNum] INFRA - N2- ASIC - Exploitation

Demander un code matériel

☐

Urgence par défaut *

3 - Faible

Workflow...

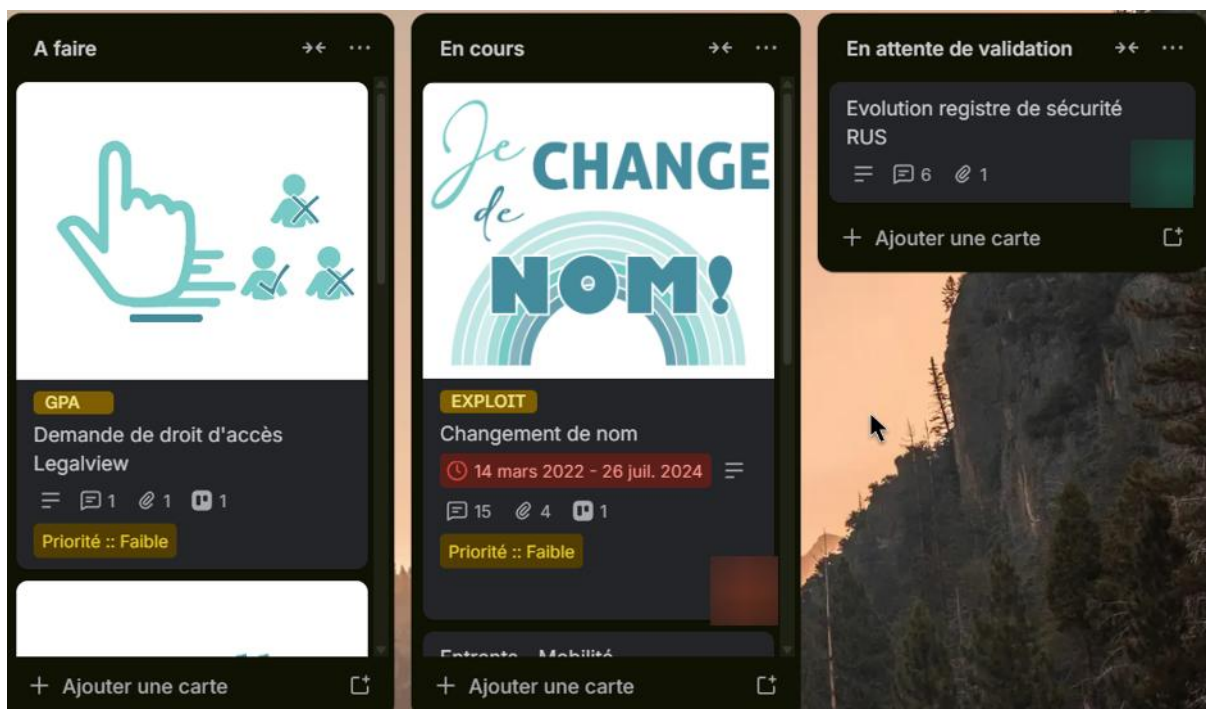
DS_Trait-GrpResp



VIII. Organisation et suivi du projet

Lors de toute la réalisation du projet, il est suivi sur des logiciels de gestion de projet comme Trello ou Microsoft Project. Ces outils permettent de planifier les tâches, suivre l'avancement et coordonner les différents acteurs du projet.

1. Suivi dans Trello (ancien système) :



2. Suivi dans MAGNUM (Microsoft Project) :

[MELP] [CREAFORM] - Demandes du service DATA - Enregistré

Plan

Cycle de vie du projet

Actif/active pour 5 jours

A Démarrer

Cadrage

Planification

Réalisation

Résumé

Demande initiale

Cadrage

Équipe

Tâches

Finances

Planification

Risques

Changements

Actualités

Association

Assistant de formulaires

Général

Code projet

DNUM_2026_03_P348

Propriétaire

Nom du projet

[MELP] [CREAFORM] - Demandes du service DATA

Chef de projet DNUM

Samuel COQUEL (Hors connexion)

Positionnement DNUM

Chef de projet métier

Directeur métier/valideur

Modèle

Non