

MEL - Traitement des incidents & demandes

Table des matières

I. Contexte	2
II. Objectifs	2
III. Réception des Incidents & demandes	2
1. Via appel téléphonique :	2
2. Via MELP (Ticket sur Easyvista):	3
IV. Qualification	3
1. Création d'un ticket pour l'agent (Appel) :	3
2. Primo-qualification des tickets dans l'ITSM :	4
V. Diagnostic	5
VI. Résolution & escalade	5
1. Résolution :	5
2. Escalade :	6

Compétences mobilisées :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications
- Recenser et identifier les ressources numériques
- Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques

I. Contexte

Dans le cadre de mon alternance à la Direction du Numérique de la Métropole Européenne de Lille, j'interviens en tant que technicien support niveau 1. Mon rôle consiste à prendre en charge les incidents et demandes des utilisateurs via les appels téléphoniques et l'outil ITSM EasyVista.

À savoir : Le traitement des incidents et des demandes s'appuie sur des processus inspirés des bonnes pratiques ITIL.

II. Objectifs

- Assurer une prise en charge rapide et efficace des sollicitations utilisateurs
- Garantir la traçabilité des actions via l'outil ITSM
- Résoudre les incidents de niveau 1 ou escalader si nécessaire
- Maintenir un bon niveau de satisfaction utilisateur

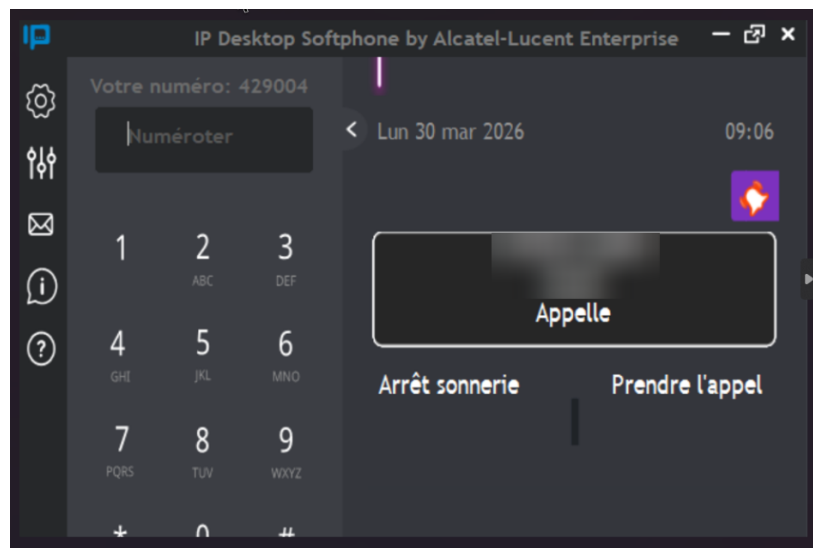
III. Réception des Incidents & demandes

Les incidents et les demandes sont reçus de deux façons différentes :

- Soit via MELP : Notre plateforme qui permet aux agents via une application web de déclarer des incidents informatiques ou d'effectuer des demandes parmi un catalogue
- Soit via un appel au centre d'assistance présent durant la journée

1. Via appel téléphonique :

Lorsque nous sommes connectés et que nous recevons un appel sur notre numéro, une notification apparaît sur le softphone (ici IP Softphone de chez alcatel) avec les informations de la personne ou le cas échéant le numéro :



A partir de là nous commençons la prise en compte de l'incident ou de la demande.

2. Via MELP (Ticket sur Easyvista):

Les agents de la MEL peuvent aussi, créer des tickets afin de déclarer leurs incidents ou leurs demandes.

Dans ce cas, le ticket arrive dans la file d'attente du centre d'assistance dans le cas d'incident, pour une demande de service, le ticket est quant à lui routé vers des étapes spécifiques en fonction du déroulé de celle-ci (validation, traitement par un groupe spécifique...)

Pour l'exemple d'un incident, Il arrivera dans file d'attente commune avec le statut à prendre en compte avec les différentes d'informations (les réponses de l'agent au formulaire de création, nom prénom, localisation, n° de tel...) :

The screenshot displays the Easyvista ticket management interface. At the top, a header bar shows the ticket status as 'À prendre en compte' (To be taken into account), priority as '3', and a resolution deadline of '03/04/2026 11:36:44'. Below this, a progress bar indicates the ticket's stage: 'Déclaré' (Declared), 'Prise en compte' (Taken into account), and 'Résolu' (Resolved). The main content area is divided into two sections: 'Activité' (Activity) and 'Discussion' (Discussion). The 'Activité' section shows the ticket's history, including a 'Description de l'incident' (Incident description) and a 'Réponses aux questions' (Responses to questions) section. The 'Discussion' section shows the ticket's details, including the user's name, email, and phone number. The ticket description reads: 'Bonjour, depuis hier le schéma G_REFERENTIEL ne fonctionne pas et perturbe toutes nos applications. Avez-vous déjà identifié le problème ? Si oui, avez-vous un délai de résolution à nous communiquer que nous puissions informer en interne ? Merci, Julien'. The 'Réponses aux questions' section contains a list of questions and answers, including: 'Comment voulez-vous être recontacté(e) ? Je souhaite être contacté(e) via mon adresse mail professionnelle', 'Êtes-vous en télétravail actuellement ? Non', 'Où se situe votre problème ? Logiciel', 'Nom du logiciel : ORACLE', 'Vos collègues ont-ils le même problème ? Oui', and 'Description du problème : Bonjour, depuis hier le schéma G_REFERENTIEL ne fonctionne pas et perturbe toutes nos applications. Avez-vous déjà identifié le problème ? Si oui, avez-vous un délai de résolution à nous communiquer que nous puissions informer en interne ?'. The right sidebar contains sections for 'Eléments Liés' (Linked elements), 'Autres' (Others), 'Informations Utilisateur' (User information), 'Documents' (Documents), and 'Questions/Réponses' (Questions/Responses).

IV. Qualification

Une fois l'appel en cours ou le ticket dans notre file d'attente, c'est à nous d'effectuer un premier traitement en créant un ticket ou en qualifiant celui créé au préalable pour l'agent.

1. Création d'un ticket pour l'agent (Appel) :

Lors d'appels, nous pouvons en nous rendant sur la page de l'agent, créer un ticket pour celui-ci et y renseigner les informations comme :

- Le sujet parmi la liste de ceux définis (par exemple une réinitialisation de mot de passe)
- Un titre
- L'urgence utilisateur ainsi que l'impact (qui sont définis au préalable par le sujet)

Titre *

Renouvellement Mot de passe ENM

Origine Groupe responsable du catalogue

Téléphone -

Sujet *

Incidents/Système/Active directory/Réinitialisation de mot de passe

Erreurs connues et Base de connaissance (1)

Description

Demande de changement de mot de passe pour :

Afin qu'ils puissent passer leur formation, ils n'avaient pas reçu leur mot de passe provisoire

B i U A: ¶ ↶ ↷ < > :

Résolution
Transfert
Brouillon
Annuler

2. Primo-qualification des tickets dans l'ITSM :

Quand le ticket part de notre file d'attente commun, il doit passer par une étape dite de « primo-qualification » qui va consister à renseigner le sujet dans un premier temps et d'informer l'agent demandeur que son incident a bien été pris en compte.

Le ticket arrive avec le statut « à prendre en compte » et l'étape de primo qualification :

Statut Priorité

A prendre en compte **3**

A FAIRE

✋

Enregistrer une tâche
Suspendre

Groupe en charge

[DNum] CSN - N1- CA - Front Office (2424)

Intervenant

-

Action à faire

Primo qualification

Intervention maximum (OLA)

N/A

PRIMO QUALIFICATION

Une fois qualifié il prend le statut « en cours » et reste dans notre file d'attente afin que l'on puisse commencer le diagnostic de niveau 1 :

Statut	N/A	Priorité
En cours		2

Un mail est aussi envoyé au demandeur lui indiquant que sa demande a bien été prise en compte :

V. Diagnostic

Le diagnostic consiste à analyser la situation en s'appuyant sur différentes sources, telles que la vérification des informations dans l'Active Directory, l'utilisation d'outils plus spécifiques comme Proofpoint ou SCCM, ou encore des actions directes sur le poste de l'agent dans le cadre d'un appel.

Il peut également s'appuyer sur la base de connaissances intégrée à EasyVista, permettant de s'orienter vers des solutions déjà documentées :

Erreurs connues --

Filtre Base de connaissance ▼ Vue Catégorie ▼ Affichage Standard ▼

Catégorie	↑ ↓	Sous-niveaux
:		17
Application		7
Environnement numérique de travail		6
Infrastructure		

Le suivi peut également s'appuyer sur les échanges réalisés via l'outil ITSM. Des mails peuvent être envoyés directement à l'agent depuis MELP et les réponses sont automatiquement intégrées au ticket. Cela permet de centraliser les échanges, de conserver une traçabilité complète, voici un exemple :

VI. Résolution & escalade

Cette étape correspond à l'aboutissement du traitement du ticket.

À l'issue du diagnostic, nous pouvons soit résoudre l'incident ou la demande directement, soit procéder à une escalade vers un niveau supérieur quand la situation demande un diagnostic plus poussé ou si cela dépasse notre périmètre d'intervention (accès particuliers etc...)

1. Résolution :

Lorsque l'incident ou la demande peut être traité à notre niveau, nous effectuons les manipulations nécessaires à l'aide des procédures si besoin et une fois la solution apportée, nous pouvons réaliser des tests sur le poste de l'agent (lors d'appel en direct par exemple) afin de valider le bon fonctionnement.

Le ticket est ensuite clôturé avec la solution apportée et un mail est automatiquement envoyé à l'utilisateur afin de valider la solution de son incident ou sa demande.

Dans le cas de notre ticket de changement de mot de passe, après vérification de l'identité de l'agent demandeur, les mots de passes ont été réinitialisés dans l'active directory et communiqué sur sa boîte mail, le ticket est donc clôturé avec un commentaire et prend le statut résolu :

Statut

Résolu

N/A

Priorité

3

2. Escalade :

Dans les cas où notre niveau ne dispose pas des droits, des compétences ou des éléments nécessaires pour résoudre le ticket, une escalade est effectuée vers un niveau de support supérieur, au niveau dit N2.

Le ticket est alors enrichi avec l'ensemble des informations collectées lors du diagnostic afin de faciliter la prise en charge par l'équipe concernée. L'utilisateur est informé du transfert de sa demande, et le suivi se poursuit jusqu'à sa résolution.

Voici ici un exemple :

Il y a environ 3 mois

CS

Envoi de mail aux intervenants (Envoi de mail)

Qui : [IDNum] CSN - N1 - CA - Front Office (2424) / COQUEL Samuel

Action : Envoi de mail aux intervenants

Commentaire ou Description :

07/01/2026 14:23:59 → 07/01/2026 14:23:59

Il y a environ 3 mois

CS

Analyse & Diagnostic (Escalade)

Qui : [IDNum] CSN - N1 - CA - Front Office (2424) / COQUEL Samuel

Action : Escalade => MOA - ADRH

Commentaire ou Description :

07/01/2026 14:23:50 → 07/01/2026 14:23:50

Il y a environ 3 mois

CS

Analyse & Diagnostic (Traitement Operation)

Qui : [IDNum] CSN - N1 - CA - Front Office (2424) / COQUEL Samuel

Action : Analyse & Diagnostic => Escalade

Commentaire ou Description :

07/01/2026 14:23:26 → 07/01/2026 14:23:26

Statut

Escaladé

N/A