

# Création et suivi des tickets

## Table des matières

Table des matières.....	1
Objectifs de la mission.....	1
Présentation du logiciel.....	1
Procédure d'appels.....	2
Création de tickets.....	3
Création de tickets pour un incident.....	3
Création de tickets pour une demande.....	4
Résoudre un ticket.....	5
Exemple de résolution.....	5
Gestion des stocks.....	7

## Objectifs de la mission

Dans le cadre de mon alternance, j'ai été chargé de gérer le standard téléphonique afin d'assurer le support aux utilisateurs. Mes missions principales étaient les suivantes :

- Dépanner les utilisateurs à distance
- Créer des tickets d'incident ou de demande
- Rediriger les tickets vers le service compétent en cas de besoin

## Présentation du logiciel

Nous utilisons Kimoce, un outil de gestion des tickets et du parc informatique. Ce logiciel permet de :

- Suivre les incidents et les demandes des utilisateurs
- Gérer les stocks de matériel (ex : câbles, ordinateurs, accessoires)
- Estimer un délai de résolution grâce à un algorithme
- Notifier les utilisateurs si un problème ne peut pas être résolu dans le temps imparti
- En cas de dépassement du délai, nous devons recontacter l'utilisateur pour lui fournir des explications et un nouveau délai estimé.

## Procédure d'appels

Je commence par savoir si c'est une demande ou un incident.

Si c'est une demande je vais créer un ticket en l'envoyant à la bonne personne qui gère les demandes.

Si l'appel concerne un incident, je procède à une analyse pour déterminer la catégorie du problème :

- Système (ex : disque dur plein) → Tentative de dépannage à distance
- Réseau (ex : perte de connexion) → Vérification et redirection si nécessaire
- Applicatif (ex : problème de connexion à un logiciel) → Vérification réseau avant d'envoyer au service applicatif

## Création de tickets

Il existe deux types de tickets :

- Incidents : problèmes techniques liés aux logiciels, au réseau ou aux systèmes
- Demandes : requêtes liées à du matériel ou à une installation

### Création de tickets pour un incident

L'utilisateur appel en disant qu'il n'arrive pas à se connecter à l'application ENASIS. Je dois donc lui créer un ticket pour résoudre son incident.

J'écris le problème de l'utilisateur avec ses informations

The screenshot shows a software interface for creating a ticket. The 'Identification' tab is active, displaying fields for 'Mode de saisie' (Collaborateur: MORENO LIONEL), 'Société' (N° Téléphone: SISIS DE LA GRONDE (BORDEAUX NORD GIT)), 'Contact' (MORENO LIONEL), 'Nature demande' (Incident), and 'Objet / Identification' (INCIDENT). The 'Description' tab is also visible, showing a 'Problème' section with the text 'Impossible de se connecter à ENASIS' and a 'Statut' of 'Problème application ENASIS'. The 'Statut' dropdown is set to 'En attente de prise en charge'.

Je l'envoie ensuite vers le bon service qui gère l'application ENASIS après avoir fait mon diagnostic.

The screenshot shows the 'Réception / Destinataire' tab of the ticket creation interface. The 'Description' section contains fields for 'Date demande' (06/03/2025), 'Date d'intervention prévue' (09/01), 'Dossier ouvert par' (BERNINI MATTEO), 'Communication' (Téléphone), 'Donneur d'ordre' (SISIS DE LA GRONDE (BORDEAUX NORD GIT)), 'Attaché suivie par' (MORENO LIONEL), and 'Chantier'. The 'Destinataire' section includes 'Société' (SISIS DE LA GRONDE), 'Site' (BORDEAUX NORD GIT), 'A l'attention de' (Contact), 'Organisation' (GIT SDAN B&ES), and 'Groupe de travail' (GIT SDAN B&ES). The 'Statut' dropdown is set to 'En attente de prise en charge'.

## Création de tickets pour une demande

Un utilisateur fait une demande de BIP Espion, c'est moi qui m'occupe de cela donc je me créer un ticket que je m'affecte.

Je rentre le nom de la personne qui est le demandeur et une description.

The screenshot shows the 'Demande' application window. The 'Identification' section at the top includes fields for 'Mode de saisie' (Collaborateur), 'Société' (SEXS DE LA GRONDE (BORDEAUX NORD GIT)), 'Contact' (HAMEL FLORIAN), 'Nature demande' (Demande), 'Objet' (Identification), and 'Objet / Contrat' (Demande). The 'Description' section is active, showing a 'Problème' field with the text 'Demande de bip espion' and a 'Description' field with the text 'Demande de bip espion pour Macos'. The 'Statut' is set to 'En attente de prise en charge' and the 'Type de demande' is 'Normal'.

Je m'affecte ensuite le ticket

The screenshot shows the 'Demande' application window with the 'Réception / Destinataire' section expanded. It displays the following information: 'Date demande' (06/03/2025) and 'Réception' (06/03/2025) both at 08:55; 'Dossier ouvert par' (BERNON MATTEO); 'Communication' (Téléphone); 'Donneur d'ordre' (SEXS DE LA GRONDE (BORDEAUX NORD GIT)); 'Affaire suivie par' (HAMEL FLORIAN); and 'Charrier' (empty). The 'Société' is 'SEXS DE LA GRONDE (BORDEAUX NORD GIT)', 'Site' is 'BORDEAUX NORD GIT', 'A l'attention de' is 'Contact', 'Contact' is 'PETTELOT ALEX', 'Organisation' is 'GIT STM BAPI', and 'Groupe de travail' is 'GIT STM BAPI'. The 'Statut' remains 'En attente de prise en charge' and the 'Type de demande' is 'Normal'.

## Résoudre un ticket

Une fois le ticket affecté je peux voir l'état du ticket, les commentaires des autres services s'il y en a, faire une demande de matériel si j'en ai besoin pour le résoudre ou bien clôturer le ticket une fois terminé.

Permet de voir l'état de mon tickets

icône	Statut	Date de prise en charge	Date de résolution
	Clôturée		
	En cours de traitement		
	Action(s) planifiée(s)		
	Non clôturée		Dépassée
	En attente de prise en charge	Dépassée	Non atteinte
	En attente de prise en charge	Non atteinte	
	Suspendue		

Couleur ligne	Code de gestion
	Sous garantie
	Sous contrat
	Autres

Je peux donc voir en fonction de la couleur du drapeau son état, une description du problème, le numéro du ticket, jusqu'à quand j'ai pour le résoudre et la personne demandeur.

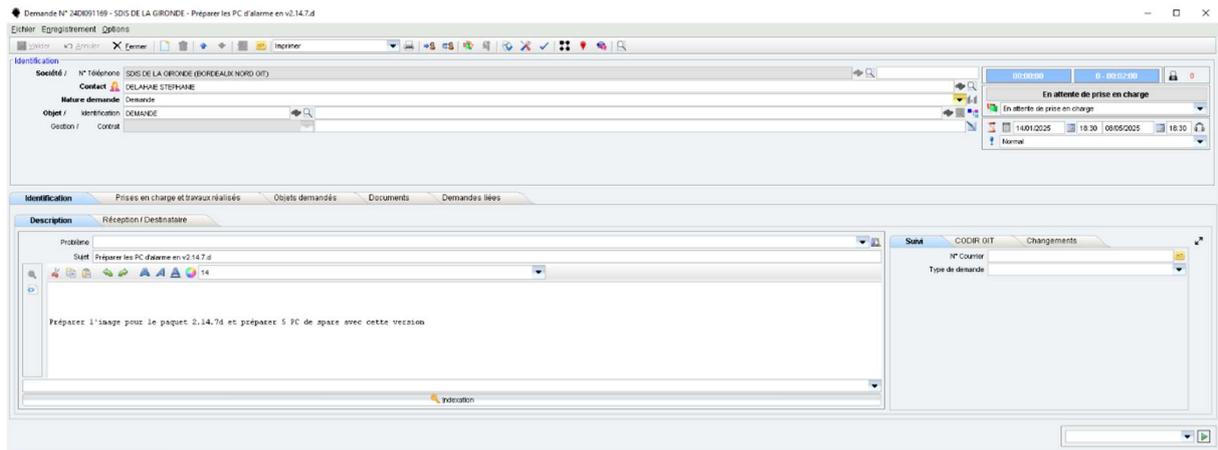
	25D1104892	0	Pb ligne téléphonique ou téléphone GFOR	25D1104892	05/03/2025 16:13	06/03/2025 18:30	ZANUTTINI MARC
	25D1104691	0	[SURMAFO] Caméra Saumos ne bouge plus	25D1104691	04/03/2025 22:06	05/03/2025 18:30	HAINAUT THIERRY
	25D1104702	0	[SURMAFO] station météo de Lacanau inaccessible	25D1104702	04/03/2025 22:11	05/03/2025 18:30	HAINAUT THIERRY
	25D1104246	0	PERTE DE LA CAMERA levée de doute HOURTIN	25D1104246	28/02/2025 11:10	03/03/2025 18:30	HAINAUT THIERRY
	25D1102312	0	Pb de BIPS qui ne sonnent pas LA BREDE	25D1102312	14/02/2025 08:51	17/02/2025 18:30	FATTAH SEBASTIEN
	24DI091169	0	Préparer les PC d'alarme en v2.14.7.d	24DI089221	18/11/2024 13:23	14/01/2025 18:30	DELAHAIE STEPHANIE

## Exemple de résolution

Prenons en exemple le ticket Préparer les PC d'alarme en v2.14.7.d

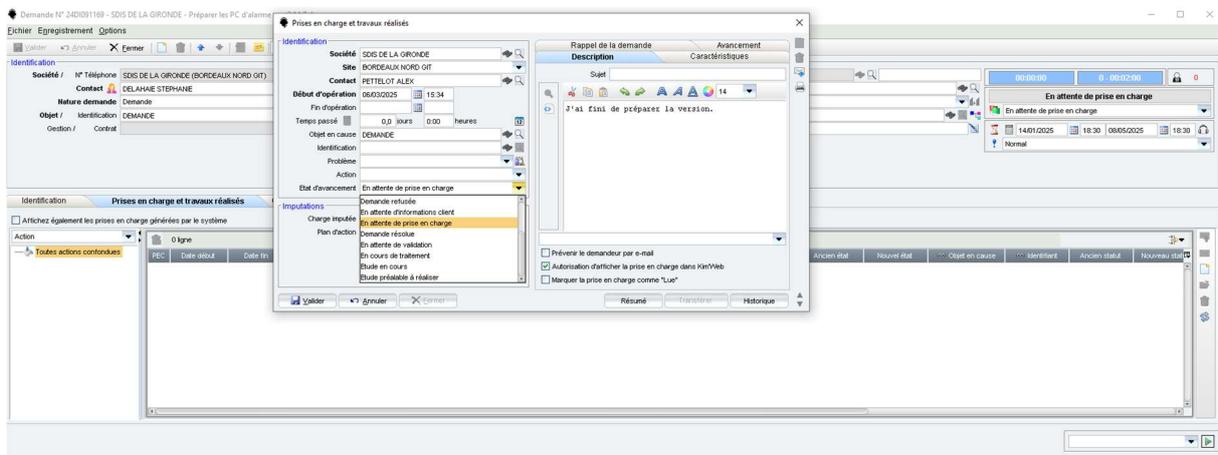
Je vais aller dessus pour voir si quelqu'un à déjà rempli ou me donne une consigne spécifique.

Ma tutrice me demande de créer l'image de la nouvelle version.



Vu que cette mission m'est directement attribué par ma tutrice, je n'ai pas besoin de planifier la tâche. Dans le cas contraire, nous devons prendre rendez-vous avec les agents ou le centre de secours pour résoudre l'incident. Si c'est à distance, le noté dans prises en charges des travaux réalisés et passer la demande à « En cours de traitement ».

Une fois ma mission accomplie, je peux noter ce que j'ai fait et soit passer le ticket en demande résolue, soit l'attribué au bon service en passant le ticket à « En cours de traitement ».



## Gestion des stocks

Le logiciel me permet une gestion des stocks.

Prenons comme exemple une demande d'ordinateurs dans de secours, je vais avoir besoin de câbles réseaux pour pouvoir brancher les nouveaux équipements.

Je demande 5 câbles réseaux de 2m qui me seront livrés par le magasinier.

The screenshot shows a software window titled "Demande d'objets N° 25DO110676 - Objets demandés". The interface is divided into several sections:

- Objet**: Contains tabs for "Caractéristiques objet", "Caractéristiques", and "Commentaires".
- Identification**:
  - Radio buttons for "Référéncé" (selected) and "Non Référéncé".
  - Checkbox for "Echange standard".
  - Code: 10204
  - Intitulé court: CORDON RJ45 CAT6 FTP DE 2M GRIS
  - Demandée / livrée: 5 / 0, Unité: UNITE
  - Reste à livrer: 0, Date: 06/03/2025, Toute la journée
  - Magasin: GTL MAGASIN UNIQUE, Emplacement: [empty]
  - Marché: [empty]
  - Imputations: Saisie des imputations
  - Radio buttons for "Déstockage immédiat à réception": Oui / Non (Non selected)
- Stock Information**:
  - Stock: 53, Réserve: 0, Réparation: 0, KO: 0
  - Zone logistique: 0, Disponible: 53, Stock consolidé: 53, Unité: UNI
  - Emplacement: JUMP3, Net Disponible: 53
  - Button: Informations stock
- Buttons**: Valider, Annuler, Fermer