

GESTIONNAIRE DE TICKET REMEDYS – SMART IT

Notre gestionnaire de ticket s'appelle Remedys, il fait le lien entre l'helpdesk basé en Espagne en nous les sites français.

Des groupes existent sur Remedys : le FRA, le ESP etc...

Les techniciens espagnols nous affectent les tickets concernant des requêtes et incidents en France.

Les tickets sont classés comme ceci :

<input type="checkbox"/>	Priorité	Afficher l'ID	Date cible	État SLM	Nom complet du ...	Intervenant	Résumé	Statut	Date de dernière modification
--------------------------	----------	---------------	------------	----------	--------------------	-------------	--------	--------	-------------------------------

Les tickets sont nommés comme ceci :

- Pour une requête : « REQ00000... »
- Pour un incident : « INC00000... »
- Pour un ticket généré par le système : « WO00000... »

Après l'affectation de ticket notre master sur site nous répartit nos missions en fonction des compétences de chacun et des projets annexes en cours.

bmc helix ITSM Tableau de bord Console ▼ Calendrier Enregistreur intelligent Créer ▼ Espaces de travail ▼ Plus ▼									
Console de tickets Mes tickets affectés aux groupes ▼ 🔍 Rechercher Afficher les statistiques de ticket									
▼ Filtre Tous ouverts x Groupe affecté: Mes ... x Effacer les filtres Enregistrer comme élém... ⋮									
<input type="checkbox"/>	Priorité	Afficher l'ID	Date cible	État SLM	Nom complet du ...	Intervenant	Résumé	Statut	Date de dernière modification
<input type="checkbox"/>	●	WO00000193419...		Dans la cible de s...	David CNOQUAE...	Remi BERNARD	Création accès badge	Attribué	16 déc. 2022 11:23:03
<input type="checkbox"/>	●	WO00000193416...		Dans la cible de s...	Oumnia SMILI	Remi BERNARD	Nuevo empl -Utilisateur interne à Verisure- Monitor...	Attribué	15 déc. 2022 17:32:26
<input type="checkbox"/>	●	WO00000193412...		Cible de service h...	Cecile VIAND		Material Informático - AA & CA - Câbles de courant	Attribué	16 déc. 2022 12:00:04
<input type="checkbox"/>	●	INC000001434203		Cible de service h...	Bisame EL BERKA...	Lee MUKOJ	Accès à Verint ok / Accès à l'écoute KO	Affecté	16 déc. 2022 12:19:19
<input type="checkbox"/>	●	INC000001433982		Dans la cible de s...	NICOLAS MURE		Imprimante : installation	Affecté	16 déc. 2022 10:41:26
<input type="checkbox"/>	●	INC000001433832		Dans la cible de s...	Laurent MONSIEU	Pierhossen ABDO...	[ATT] La batterie ne tient plus la charge	En attente	16 déc. 2022 08:48:12
<input type="checkbox"/>	●	INC000001433811		Cible de service h...	Kamale AIT ALITO...	Samuel VOGEL	Tablette HS Amir AGREBI	Affecté	16 déc. 2022 09:33:37
<input type="checkbox"/>	●	INC000001433612		Dans la cible de s...	Oualid BRAHMI	Lee MUKOJ	Signaler un incident de téléphonie - Oualid BRAHMI	Affecté	15 déc. 2022 09:59:58
<input type="checkbox"/>	●	INC000001433589		Cible de service h...	Marine DOMELOT		COMMANDE TELECOMMANDE PC	Affecté	16 déc. 2022 11:04:54

Cet outil nous permet de mettre un statut en cours correspondant à l'évolution du ticket :

- en cours
- terminé
- en attente

Il nous permet de contacter les utilisateurs directement sur l'outil.
On peut s'affecter et s'envoyer les tickets comme bon nous semble.

Il génère nos statistiques de tickets :

0	0	6	8	8
Mon ticket	Ticket critique	Nouveaux tickets	Tickets ouverts	Tous les tickets

Le ticket s'affiche comme ci-dessous avec commentaire de l'utilisateur sur sa demande et à droite le chat pour tenir l'utilisateur au courant et entre technicien se faire suivre les informations si le ticket nous ai remis.

bmc helix ITSM | Tableau de bord | Console ▾ | Calendrier | Enregistreur intelligent | Créer ▾ | Espaces de travail ▾ | Plus ▾

Desktop - Kenny BOUSSARD / Florentin GOISBAULT / David Dauzon 22/12/2022 Modifier

Intervention WO0000019342001 Faible

Mis à jour il y a 33 minutes

Attribué ▾ Le prochain SLA est mercredi à 09:36

 Client Btisme EL BERKAOUI Société France Entité DSRC	### Btisme.ELBERKAOUI@verisure.fr	Site FR1115 35 Rue Château d'Orgemont Angers, 49000 France
 Contact Btisme EL BERKAOUI	### Btisme.ELBERKAOUI@verisure.fr	

Description

Quel est la nature de la demande ? Nouveau PC fixe
 Pour quel est ce PC ? : Kenny BOUSSARD / Florentin GOISBAULT / David Dauzon
 Type de demande: Télétravail
 Avez-vous besoin d'un écran également ? : Oui, j'ai besoin d'un écran
[Afficher plus](#)

 Affecté à Pierhossen ABDOL RYHMAN Affecter à moi	Responsable de la demande Aucun défini Affecter à moi
Groupe de support ITSupport - France - DeskSide	Groupe d'assistance des responsables ITSupport - France - DeskSide

Activité

Ressources

Ajouter une remarque

- Affecté à : Pierhossen ABDOL RYHMAN par Johnny KAI LUONG il y a 33 minutes
- Commentaire généré par le système
Ce ticket a été créé à partir du système de demande de service.
il y a une heure
- Nouveau WO0000019342001 par Généré par le système
il y a une heure

Pour fermer le ticket, nous devons tenir informer l'utilisateur et rester à sa disposition :

bmc helix ITSM | Tableau de bord | Console | Calendrier | Enregistreur Intelligent | Créer | Espaces de travail | Plus

Modifier Incident

Statut (Obligatoire): Résolu | Motif du statut (Obligatoire): Sélectionner une option | 2 champ(s) obligatoire(s) supplémentaire(s) | Enregistrer | Annuler

Remarque de résolution (Obligatoire): Décrivez la résolution de ce ticket. Ce commentaire sera ajouté à la remarque de résolution de ce ticket.

Client (Obligatoire): Btsame EL BERKAOU | Téléphone du client: ### | Région: Sélectionner une option

Société (Obligatoire): France | E-mail du client: Btsame.ELBERKAOU@versure.fr | Groupe de sites: FR - Angers COE

Entité: DSRC | Site (Obligatoire): FR1115

Contact: Btsame EL BERKAOU | Téléphone du contact: ### | E-mail du contact: Btsame.ELBERKAOU@versure.fr

Type d'incident: Demande de service utilisateur | Actif concerné: Entrer les premières lettres du nom d'un actif | Utiliser une autre société dans France pour sélectionner des catégories: ☐

ServiceSmartit: HELPDASK SERVICE | Catégorie opérationnelle: Other > Other > Other

AplicationSmartit: HELPDASK APPLICATION | Catégorie de produit: 02 APPLICATION > APPLICATION DUMMY

Description: | Catégorie de résolution: Taper les premières lettres d'une catégorie

Activité | Ressources

- Ajouter une remarque
- Affecté à : Lee MUKOJ par Euloge Jonas Ndong Bassoken il y a 2 heures
- Alerte SLA : échéance dans 14 minutes pour Lee MUKOJ il y a 3 heures
- Commentaire généré par le système: Attachment from Request Entry il y a 3 heures
- MicrosoftTeams-image (1).png il y a 3 heures
- Commentaire généré par le système: Ce ticket a été créé à partir du système de demande de service. il y a 3 heures
- Nouveau lnc000001434203 par Généré par le système il y a 3 heures

Aide - Saisir

En clos le ticket :

« Bonjour,

Votre demande a été traitée avec succès.

Pour toute question relative à la résolution du ticket, veuillez contacter le Support Helpdesk en appelant le 32100 ou au 01.41.87.87.47 du lundi au vendredi.

Nous vous encourageons à noter votre satisfaction sur la qualité de cette intervention sur le portail MyIT> Activité: <https://securitasdirect-myit.onbmc.com>

Ou nous remonter vos réclamations et plaintes via ce lien:

<https://forms.office.com/r/B7Ti4LfqWP>

Cordialement,
Nassim AADARI »

Calendrier des tâches disponibles pour tous les services (français, espagnols etc...) :

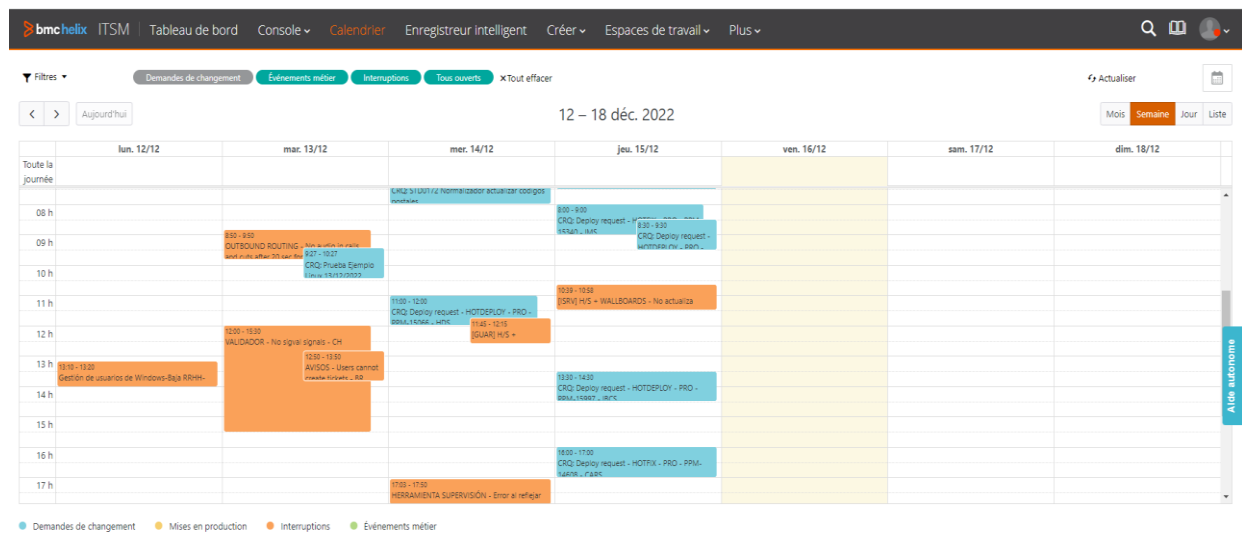
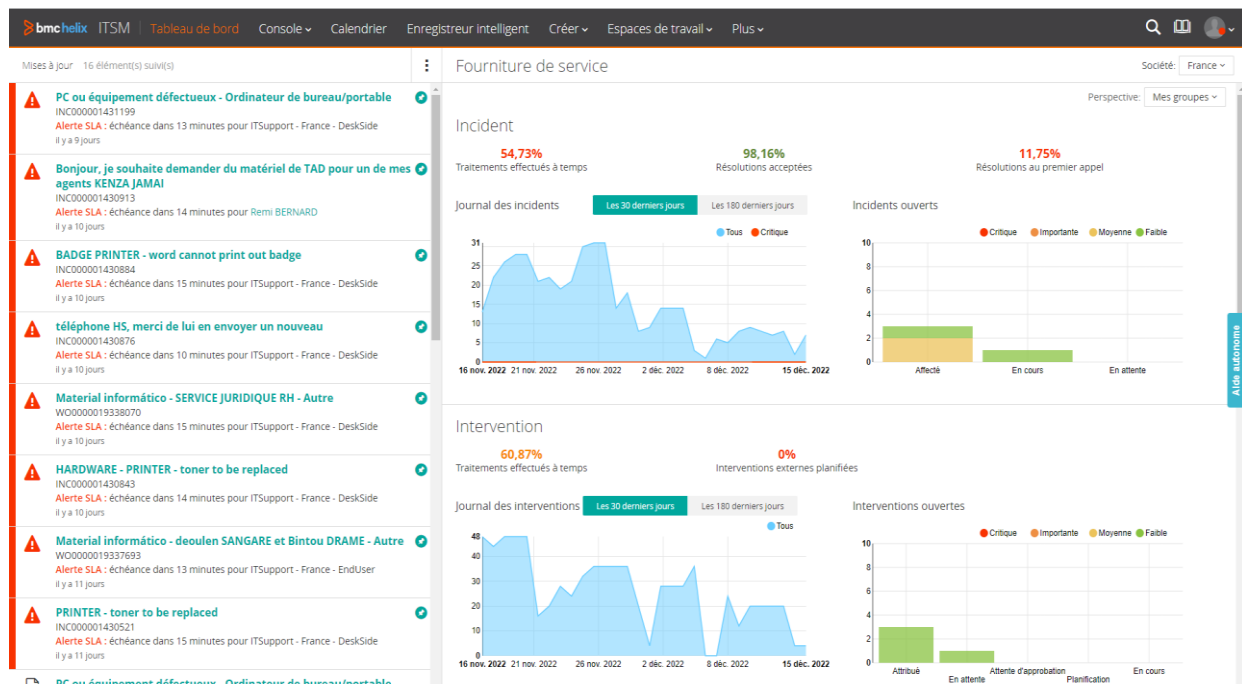


Tableau de bord avec les chiffres du mois :



Créer un incident ou une intervention :

Créer un incident Remplissez les champs et cliquez sur "Enregistrer" pour ouvrir l'incident.

Client (Obligatoire) Saisir le nom du client, l'e-mail, l'ID de connexion ou l'ID

Société (Obligatoire) Commencer à taper le nom Société

Contact Saisir le nom du client, l'e-mail, l'ID de connexion ou l'ID

Modèle d'incident Entrer les premières lettres du nom d'un problème courant [Parcourir tous les modèles](#)

Résumé (Obligatoire) 0 / 100

Source signalée (Obligatoire) Sélectionner une option

Description

Impact (Obligatoire) 4-Mineur/Localisé

Statut (Obligatoire) Nouveau

Urgence (Obligatoire) 4-Basse

Priorité calculée Faible

Type d'incident (Obligatoire) Restauration du service utilisateur

Actif concerné Entrer les premières lettres du nom d'un actif

Catégorie opérationnelle (Obligatoire) Taper les premières lettres d'une catégorie

Catégorie de résolution Taper les premières lettres d'une catégorie

ServiceSmartit Commencer à taper le nom ServiceSmartit

AplicacionSmartit (Obligatoire) Commencer à taper le nom AplicacionSmartit

Catégorie de produit Taper les premières lettres d'une catégorie

Home Working ? ☐ Yes ☐ No

Affecté à Aucun défini

Groupe de support Aucun défini

6 champ(s) obligatoire(s) supplémentaire(s).

[Enregistrer le ticket](#) [Annuler](#)

Cet outil est le plus utilisé par les techniciens informatiques chez Verisure, il est en connexion avec Power BI, avec lequel nous pouvons obtenir les tickets en temps réel de chacun et leurs statistiques sur le mois.