

Procédure EasyVista

Objet :

Cette procédure décrit les étapes à suivre par le technicien pour traiter efficacement une demande ou un incident via la plateforme EasyVista, dans le respect des bonnes pratiques ITSM.

Table des matières :

Avantages d'un outil ITSM:	2
Présentation de l'outil:.....	3

GUENON Nathan

Les avantages d'un outil ITSM comme EasyVista :

1- Centralisation des demandes

Toutes les requêtes (incidents, demandes, problèmes...) sont regroupées sur une seule plateforme → meilleure organisation, plus de demandes perdues.

2- ⏳ Gain de temps

Attribution rapide et automatisée des tickets + accès immédiat aux bases de connaissances et modèles → traitement plus rapide.

3- 📊 Suivi transparent

Historique complet de chaque ticket → meilleure traçabilité.

4- 💬 Partage des connaissances

Base de connaissances intégrée → les réponses sont documentées et accessibles à tous.

5- 💬 Communication fluide

Toutes les interactions sont centralisées dans le ticket → suivi clair et échanges simplifiés avec l'utilisateur.

6- 📈 Mesure de performance

Statistiques sur les tickets, délais, SLA... → pilotage de l'activité support facilité.

7- 🔒 Sécurité et conformité

Accès par rôle + journalisation des actions → conformité et sécurité assurées.

EasyVista

Voici l'interface de nos tickets (demandes, incidents).

N°	Date d'émission	Status	Priorité	Demandeur	Bénéficiaire	Intervention	Prise en charge	Sujet	Localisation
S220601_0284	01/06/2022 15:19:30	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques
S220602_0148	01/06/2022 15:51:16	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0111	01/06/2022 15:51:17	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0112	02/06/2022 11:51:16	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0164	02/06/2022 11:52:15	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0157	02/06/2022 11:52:15	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0199	02/06/2022 11:52:22	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0168	02/06/2022 11:53:28	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0141	02/06/2022 11:52:28	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0143	02/06/2022 11:52:30	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0144	02/06/2022 11:53:15	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220602_0145	02/06/2022 11:53:16	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220603_0084	03/06/2022 10:42:13	En cours	5	mp	mp			Bonjour, -A la demande de C...	Installations SP
S220607_0093	07/06/2022 10:40:52	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220706_0012	06/07/2022 09:28:52	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques
S220930_0311	30/09/2022 14:00:29	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220908_0272	05/09/2022 13:16:37	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220914_0326	14/09/2022 14:33:29	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques
S220914_0327	14/09/2022 14:33:29	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques
S220914_0331	14/09/2022 14:33:39	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques
S220914_0338	14/09/2022 14:33:42	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220914_0337	14/09/2022 14:33:44	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur
S220915_0329	15/09/2022 14:48:02	En cours	5	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques

N°	Date d'émission	Status	Demandeur	Bénéficiaire	Description	Sujet (complet)
S221110_0518	10/11/2022 15:51:53	En cours	SO SAINT OUEN, Valérie	GA GOHET, Anne Laure	Bonjour,Merci de traiter l'act...	Demande de service/IAM/IAM-Accessoires

1 Enregistrements - 0 Sélectionné(s)

GUENON, Nathan
DSI - PROXIMITE
Toute la société

Pour chaque ticket nous pouvons laisser un commentaire qui explique ce qu'on a fait pour résoudre le problème.

The screenshot shows a ticket management interface. On the left, there's a sidebar labeled "A FAIRE" with a gear icon. The main area displays a ticket summary for "DSI-DPI_PROXIMITE-BLOIS_DEM". It includes fields for "Groupe en charge" (DSI-DPI_PROXIMITE-BLOIS_DEM), "Action à faire" (Traitement), "Intervenant" (Guillaume MARTINEZ), "Intervention maximum (DIA)" (26/11/2024 at 17:00), and a large "Commentaire" section. Buttons for "Suspendre / Reprendre", "Suspender", "Requalifier - Transfert", and "Terminer" are visible. To the right, a "Historique des mouvements" panel shows a single entry from 21/11/2024 at 15:47:36 by Guillaume MARTINEZ, changing the status of the demand. Below it, an "Informations Utilisateur" panel provides details about the user: Guillaume MARTINEZ (Email: guillaume.martinez@malakoffhumanis.com, Site principal: BLOIS CAMPUS, Localisation: BLOIS CAMPUS, Entité: GROUPE MH/MALAKOFF HUMANIS/DGD DEVELOPPEMENT/RESEAUX GENERALISTES/DISTRIBUTION DIRECTE/VAD INDIVIDUEL...).

Au moment de la clôture du ticket, il faut remplir les informations ci-dessous.

A modal dialog titled "Terminer une action" is shown. It contains the following fields:

- Intervenant:** GUENON, Nathan (with a small purple circular icon)
- Cause réelle:** MAT01- Matériel défectueux - obsolète
- Prise en charge:** 22/11/2024 10:13:57
- *Date de fin:** 22/11/2024 14:26:36
- Temps passé (Min):** 00:46

At the bottom right are two buttons: a teal "Terminer" button and a grey "Annuler" button.

Nous pouvons aussi gérer l'inventaire.

The screenshot shows the Service Manager interface with a sidebar menu on the left containing links like 'Mes favoris', 'Général', 'Service Operation', 'Service Transition', 'Asset & Configuration', and 'Références'. The main area displays a search bar with placeholder text 'Tapez / pour obtenir une liste des commandes' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a list of items categorized by type (INCIDENT, DEMANDE DE SERVICE, MATÉRIEL) and ID. The first item is an INCIDENT labeled I250410_0310. The second is a DEMANDE DE SERVICE labeled S250408_0240. The third is another INCIDENT labeled I250408_0551. The fourth and fifth items are both MATÉRIEL entries, both titled 'Matériel/Poste de travail/Station d'Accueil'.

Il suffit de chercher le numéro du matériel.

Une fois cela fait, nous pouvons voir différentes informations sur le matériel recherché.

Nous pouvons aussi gérer les retours en stock.

This screenshot shows the details page for a specific piece of equipment. At the top, there's a breadcrumb navigation 'Matériel/Poste de travail/Station d'Accueil ...'. Below it, there are several input fields: 'Code matériel' (00139520), 'N° de série' (E2124A000183), 'Marque' (KENSINGTON), 'Modèle' (SD4800P), 'Type de garantie' (N/A), and 'Fin de garantie' (N/A). To the right of these fields are buttons for 'Nouveau', 'Enregistrer', 'Retour en stock' (which is highlighted with a red box), 'Installer/Déménager', and a trash icon. On the left, there's a 'Détails' section with a 'Catégorie' dropdown set to 'Matériel/Poste de travail/Station d'Accueil'. Below this are pairs of input fields: 'Code matériel' (00139520), 'N° de série' (E2124A000183), 'Marque' (KENSINGTON), 'Modèle' (SD4800P), 'Type de garantie' (N/A), 'Fin de garantie' (N/A), 'Type d'acquisition' (Achat), 'Dernière mise à jour' (04/04/2025), 'Dernier inventaire automatique' (N/A), 'Date de sortie' (N/A), and 'Réf. Constructeur' (K38249). On the right, there are two sections: 'Eléments Liés' (Documents 0) and 'Historique des mouvements' (4+). The 'Historique des mouvements' section lists four movement events:

- Date: 04/04/2025 16:08:52, Modifié par: PILLON, Sébastien, Libellé: Changement de localisatio..., Ancienne valeur: BLOIS CAMPUS/BATIMENT ..., Nouvelle valeur: BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
- Date: 04/04/2025 16:08:52, Modifié par: PILLON, Sébastien, Libellé: Changement de propriétai..., Ancienne valeur: Flex Blois Campus, Nouvelle valeur: Flex Blois Campus
- Date: 08/02/2023 17:01:11, Modifié par: DUPUY, Romain, Libellé: Changement de propriétai..., Ancienne valeur: En service, Nouvelle valeur: En stock
- Date: 08/02/2023 17:01:11, Modifié par: DUPUY, Romain, Libellé: Changement de propriétai..., Ancienne valeur: Flex Blois Campus, Nouvelle valeur: Flex Blois Campus

Pour mettre un matériel en stock il suffit juste de choisir la localisation (sur quel site) et le statut (en stock, à sortir, en réparation).

Retour de matériels ? X

*Localisation	Stock PDT - Blois					
*Statut de stock	En stock					
Entité	N/A					
Ne pas changer l'entité	<input type="checkbox"/>					
<input checked="" type="radio"/> Matériels liés <input type="radio"/> Supprimer les liaisons matériels <input type="radio"/> Faire suivre						
Code matériel	N° de série	Marque	Modèle	Prochain utilisateur	Date d'affectation	Supprimer les logiciels
00139520	E2124A000183	KENSINGTON	SD4800P	N/A	<input type="button" value="Calendrier"/>	<input type="checkbox"/>

Terminer [Annuler](#)

Concernant l'installation de matériel, il suffit d'aller dans la rubrique Installer/Déménager.

Matériels/Poste de travail

Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil ...

Nouveau Enregistrer

Retour en stock Installer/Déménager ...

Code matériel	N° de série	Marque	Modèle	Type de garantie	Fin de garantie
00139520	E2124A000183	KENSINGTON	SD4800P	N/A	N/A

Détails

Catégorie	Historique des mouvements
Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil	4+ Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Code matériel	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
N° de série	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Marque	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Modèle	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Type de garantie	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Fin de garantie	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
N/A	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ... Nouvelle valeur : BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...
Type d'acquisition	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock
Achat	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock
Dernier inventaire automatique	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock
N/A	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock
Réf. Constructeur	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock
K38249	Date : 04/04/2025 16:08:52 Modifié par : PILLON, Sébastien Libellé : Changement de localisatio... Ancienne valeur : En service Nouvelle valeur : En stock

Eléments Liés [Autres](#)

Documents 0

Historique des mouvements 4+

Définir à quel utilisateur nous avons installé ce matériel.

Définition de l'utilisateur ?

X

Utilisateur

GUENON, Nathan

Suivant

Annuler

Définir la localisation + le statut.

Localisation et entité ?

X

Localisation

BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...

Entité

GROUPE MH/MALAKOFF HU...

*Statut

- Anomalie
- En réparation
- En service
- Prêté

Date d'installation

12/04/2025



Précédent

Suivant

Annuler