

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:.....	8

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).

The screenshot shows a list of 50+ non-priority tickets from the DSI-DPI_PROXIMITE-BLOIS_DEM group. The columns include: N°, Date d'émission, Statut, Demandeur, Bénéficiaire, Intervention, Prise en charge, Description, Sujet, and Localisation. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Mes favoris', 'Général', 'Service Operation', etc., and a top bar with search, filter, and user information.

N°	Date d'émission	Statut	Demandeur	Bénéficiaire	Intervention	Prise en charge	Description	Sujet	Localisation
S220601_0294	01/04/2022 13:19:30	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	BLOIS CAMPUS/BATIMENT A/RDC
S220602_0148	01/04/2022 11:51:16	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0161	02/04/2022 11:51:17	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0152	02/04/2022 11:51:16	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0164	02/04/2022 11:52:13	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0157	02/04/2022 11:52:13	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0169	02/04/2022 11:52:22	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0168	02/04/2022 11:52:28	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0161	02/04/2022 11:52:28	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0143	02/04/2022 11:52:30	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	-
S220602_0144	02/04/2022 11:53:15	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220602_0145	02/04/2022 11:53:16	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	-
S220603_0064	03/04/2022 19:42:13	EN COURS	mp	mp			bonjour,- A la demande de C...	Installations SP	-
S220607_0093	07/04/2022 19:46:52	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+2
S220706_0012	06/07/2022 00:28:52	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/RDC
S220830_0391	30/08/2022 14:00:29	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT B/R+1
S220908_0272	05/09/2022 13:19:37	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	-
S220914_0326	14/09/2022 14:33:29	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	-
S220914_0327	14/09/2022 14:33:29	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	-
S220914_0333	14/09/2022 14:33:39	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	-
S220914_0338	14/09/2022 14:33:42	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	-
S220914_0337	14/09/2022 14:33:44	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Ordinateur	-
S220915_0328	15/09/2022 14:40:02	EN COURS	mp	mp			Bonjour,Merci de traiter l'act...	IAM-Accessoires spécifiques	-

The screenshot shows a list of 1 registered task for the 'Mes actions' group. The columns include: N°, Date d'émission, Statut, Demandeur, Bénéficiaire, Description, and Sujet (complet). The interface includes a top bar with search, filter, and user information.

N°	Date d'émission	Statut	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

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, a large panel titled "A FAIRE" displays ticket details: "Résumé ticket (limité à 150 car)", "Groupe en charge: DSI-DPI_PROXIMITE-BLOIS_DEM", "Action à faire: Traitement", and a "Commentaire" section which is currently empty. There are buttons for "Suspendre / Reprendre" and "Suspender". Below these are buttons for "Requalifier - Transfert" and "Terminer". On the right, there is a "Historique des mouvements" (Movement History) table with one entry: "Modification du n° de la demande" by "MARTINEZ, Guillaume" on "21/11/2024 15:47:36". Below this is an "Informations Utilisateur" (User Information) table with fields like "Bénéficiaire: MARTINEZ, Guillaume", "Fonction: MANAGEMENT D'ACTIVITE", "Email: guillaume.martinez@malakoffhumanis.com", "Téléphone: ", "Site principal: BLOIS CAMPUS", "Localisation: BLOIS CAMPUS", and "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" (Close action) is shown. It contains the following fields:

- Intervenant:** GN GUENON, Nathan
- 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 buttons for "Terminer" (Close) and "Annuler" (Cancel).

Nous pouvons aussi gérer l'inventaire.

The screenshot shows the Service Manager application. On the left is a sidebar with a menu: 'Mes favoris', 'Général', 'Service Operation', 'Service Transition', 'Asset & Configuration', and 'Références'. The main area has a search bar at the top with placeholder text 'Tapez / pour obtenir une liste des commandes'. Below it is a list of items:

- INCIDENT** I250410_0310
- DEMANDE DE SERVICE** S250408_0240
- INCIDENT** I250408_0551
- MATÉRIEL** Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil
- MATÉRIEL** Matériels/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.

The screenshot shows the Asset Management module. At the top, there's a header with a camera icon, the text 'Matériel/Poste de tr...', and buttons for 'Suivre', 'Nouveau', 'Enregistrer', 'Retour en stock' (which is highlighted with a red box), 'Installer/Déménager', and a magnifying glass icon.

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

Détails

Catégorie	Matériel/Poste de travail/Station d'Accueil		
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
Réf. Constructeur	K38249		

Eléments Liés

- Documents** 0
- Historique des mouvements** 4+

The 'Historique des mouvements' section shows the following changes:

Date	04/04/2025 16:08:52	Date	04/04/2025 16:08:52
Modifié par	PILLON, Sébastien	Modifié par	PILLON, Sébastien
Libellé	Changement de localisatio...	Libellé	Changement de propriétai...
Ancienne valeur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...	Ancienne valeur	Flex Blois Campus
Nouvelle valeur	BLOIS CAMPUS/BATIMENT ...	Nouvelle valeur	Flex

The second set of movements shows:

Date	08/02/2023 17:01:11	Date	08/02/2023 17:01:11
Modifié par	DUPUY, Romain	Modifié par	DUPUY, Romain
Libellé	Changement du statut d'u...	Libellé	Changement de propriété...
Ancienne valeur	En service	Ancienne valeur	Flex
Nouvelle valeur	En stock	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"/> 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 tr... Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil ... [Suivre](#) [Nouveau](#) [Enregistrer](#)

Code matériel 00139520	N° de série E2124A000183	Marque KENSINGTON	Modèle SD4800P	Type de garantie N/A	Fin de garantie N/A																
<div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px;"> Détails </div> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Catégorie Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil</td> <td style="width: 25%; text-align: right;">N° de série E2124A000183</td> <td style="width: 25%; text-align: right;">Modèle * SD4800P</td> <td style="width: 25%; text-align: right;">Fin de garantie N/A</td> </tr> <tr> <td>Code matériel 00139520</td> <td>Marque KENSINGTON</td> <td>Type de garantie N/A</td> <td>Date d'affectation 04/04/2025</td> </tr> <tr> <td>Type d'acquisition Achat</td> <td>Dernière mise à jour 04/04/2025</td> <td>Date de sortie N/A</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dernier inventaire automatique N/A</td> <td>Réf. Constructeur K38249</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						Catégorie Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil	N° de série E2124A000183	Modèle * SD4800P	Fin de garantie N/A	Code matériel 00139520	Marque KENSINGTON	Type de garantie N/A	Date d'affectation 04/04/2025	Type d'acquisition Achat	Dernière mise à jour 04/04/2025	Date de sortie N/A		Dernier inventaire automatique N/A	Réf. Constructeur K38249		
Catégorie Matériels/Poste de travail/Station d'Accueil	N° de série E2124A000183	Modèle * SD4800P	Fin de garantie N/A																		
Code matériel 00139520	Marque KENSINGTON	Type de garantie N/A	Date d'affectation 04/04/2025																		
Type d'acquisition Achat	Dernière mise à jour 04/04/2025	Date de sortie N/A																			
Dernier inventaire automatique N/A	Réf. Constructeur K38249																				
<div style="border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px;"> Eléments Liés Autres </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Documents 0 + Ajouter </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> Historique des mouvements 4+ <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><small>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 ...</small></td> <td style="width: 50%;"><small>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</small></td> </tr> <tr> <td><small>Date 04/04/2025 16:08:52 Modifié par PILLON, Sébastien Libellé Changement du statut d'u... Ancienne valeur En service Nouvelle valeur En stock</small></td> <td><small>Date 08/02/2023 17:01:11 Modifié par DUPUY, Romain Libellé Changement de propriétai... Ancienne valeur Flex Nouvelle valeur Flex Blois Campus</small></td> </tr> </table> </div>						<small>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 ...</small>	<small>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</small>	<small>Date 04/04/2025 16:08:52 Modifié par PILLON, Sébastien Libellé Changement du statut d'u... Ancienne valeur En service Nouvelle valeur En stock</small>	<small>Date 08/02/2023 17:01:11 Modifié par DUPUY, Romain Libellé Changement de propriétai... Ancienne valeur Flex Nouvelle valeur Flex Blois Campus</small>												
<small>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 ...</small>	<small>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</small>																				
<small>Date 04/04/2025 16:08:52 Modifié par PILLON, Sébastien Libellé Changement du statut d'u... Ancienne valeur En service Nouvelle valeur En stock</small>	<small>Date 08/02/2023 17:01:11 Modifié par DUPUY, Romain Libellé Changement de propriétai... Ancienne valeur Flex Nouvelle valeur Flex Blois Campus</small>																				

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](#)