

Mission – Création & Validation de Tickets (Console Genergy)

Introduction :

Pour assurer un traitement efficace des problèmes informatiques, la gestion des tickets d'incidents via la console Genergy a été mise en place.

Objectifs :

- Suivi et résolutions structurées des problèmes
- Création & validation de tickets pour garantir un processus fluide et efficace

Plan d'action :

Création de tickets d'incidents

Traitement des tickets d'incidents

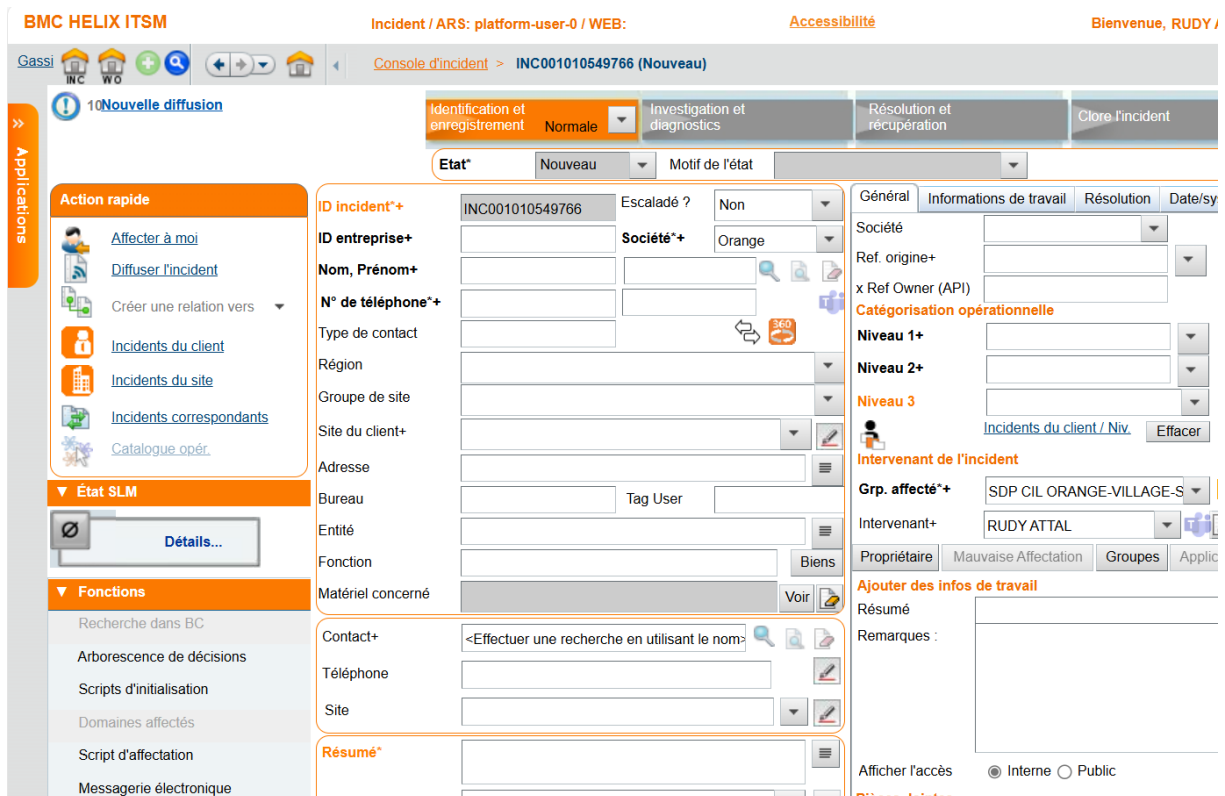
Création de tickets d'incidents :

Chaque ticket doit contenir :

Identifiant de l'entreprise

Nom & prénom de l'utilisateur concerné

Résumé clair du problème rencontré



The screenshot displays the BMC Helix ITSM console interface for creating a new incident. The top navigation bar includes the BMC Helix ITSM logo, the incident identifier 'Incident / ARS: platform-user-0 / WEB:', and the user's name 'Bienvenue, RUDY /'. Below the navigation bar, the main form is titled 'Console d'incident > INC001010549766 (Nouveau)'. The form is divided into several sections: 'Identification et enregistrement' (Normal), 'Investigation et diagnostics', 'Résolution et récupération', and 'Clôture l'incident'. The 'Identification et enregistrement' section contains fields for 'ID incident+', 'ID entreprise+', 'Nom, Prénom+', 'N° de téléphone+', 'Type de contact', 'Région', 'Groupe de site', 'Site du client+', 'Adresse', 'Bureau', 'Entité', 'Fonction', and 'Matériel concerné'. The 'Investigation et diagnostics' section includes 'Escaladé ?' (Non), 'Société+' (Orange), and 'Motif de l'état'. The 'Résolution et récupération' section has 'Général', 'Informations de travail', 'Résolution', and 'Date/sy'. The 'Clôture l'incident' section has 'Général', 'Informations de travail', 'Résolution', and 'Date/sy'. The 'Informations de travail' section includes 'Société', 'Ref. origine+', 'x Ref Owner (API)', 'Catégorisation opérationnelle', 'Niveau 1+', 'Niveau 2+', 'Niveau 3', 'Intervenant de l'incident', 'Grp. affecté+', 'Intervenant+', 'Propriétaire', 'Mauvaise Affectation', 'Groupes', and 'Applic'. The 'Informations de travail' section also includes 'Ajouter des infos de travail', 'Résumé', 'Remarques', and 'Afficher l'accès' (Interne, Public). The 'Informations de travail' section also includes 'Pièces jointes'.

→ Cette étape permet de tracer les demandes de manière rigoureuse et rapide.

Traitement des tickets d'incidents :

Analyse du ticket → Résolution du problème selon le type :

Matériel (ex : écran HS, problème de connexion...)

Logiciel (ex : bug, problème d'installation...)

The screenshot displays a web-based incident management system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Identification et enregistrement', 'Investigation et diagnostics' (highlighted in orange), 'Résolution et récupération', and 'Clôture de l'incident'. Below this, a status bar shows 'Etat*' as 'Affecté' and 'Motif de l'état' as 'Normale'. The main content area is divided into several sections:

- Action rapide:** A sidebar on the left with links like 'Affecter à moi', 'Diffuser l'incident', 'Créer une relation vers', 'Incidents du client', 'Incidents du site', 'Incidents correspondants', and 'Catalogue opér.'.
- État SLM:** A section with a 'Détails...' button.
- Fonctions:** A section with links like 'Recherche dans BC', 'Arborescence de décisions', 'Scripts d'initialisation', 'Domaines affectés', and 'Script d'affectation'.
- ID incident*+:** A form with fields for 'ID entreprise+', 'Nom, Prénom+', 'N° de téléphone*+', 'Type de contact', 'Région', 'Groupe de site', 'Site du client+', 'Adresse', 'Bureau', 'Entité', 'Fonction', and 'Matériel concerné'.
- Escaladé ?:** A dropdown menu set to 'Non'.
- Société*+:** A dropdown menu set to 'Orange'.
- Informations de travail:** A section with fields for 'Société', 'Ref. origine+', 'x Ref Owner (API)', 'Catégorisation opérationnelle', 'Niveau 1+', 'Niveau 2+', 'Niveau 3', 'Intervenant de l'incident', 'Grp. affecté*+', 'Intervenant+', 'Propriétaire', 'Mauvaise Affectation', 'Groupes', and 'Application'.
- Ajouter des infos de travail:** A section with a 'Résumé' field and a 'Remarques : ' field.
- Afficher l'accès:** A section with radio buttons for 'Interne' (selected) and 'Public'.

Une fois le problème résolu :

Le ticket est clôturé → Une note est ajoutée pour expliquer la démarche de résolution

✓ Conclusion :

Une meilleure organisation des problèmes
Communication facilitée entre utilisateurs et équipe support
Amélioration continue des processus IT
Maintien de la productivité et de la satisfaction des utilisateurs