



BTS SIO

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

PROJET 1 – Optimisation du Support Utilisateur et Gestion des Incidents (ITSM)

Candidat : Alenzo Wauters

Spécialité : SISR (Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux)

Table des matières

1. Présentation du projet.....	2
2. Présentation de l'entreprise	2
3. Analyse du flux de demandes et gestion des incidents (ServiceNow)	3
Objectif	3
3.1 Ticketing et priorisation	4
3.2 Gestion du matériel	4
3.3 Gestion des demandes récurrentes	5
4. Contenu technique et missions accomplies	5
5. Réflexion sur la pratique professionnelle	5

Compétences visées (Référentiel BTS SIO)

Ce projet permet de valider les compétences suivantes du référentiel BTS SIO – option SISR :

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Collecter, qualifier, suivre et résoudre les demandes utilisateurs.

Travailler en mode projet

Planifier les activités, suivre les indicateurs de performance et respecter les délais.

Mettre à disposition un service informatique

Accompagner les utilisateurs dans l'utilisation des services numériques et assurer la continuité du service.

1. Présentation du projet

Ce projet retrace mon activité réalisée au sein du **centre de support informatique de Veolia Hauts-de-France**.

L'objectif principal de ma mission était d'assurer une **assistance globale aux utilisateurs** (systèmes, réseaux et bureautique), tout en contribuant à l'**optimisation et à l'industrialisation des méthodes de résolution des incidents** afin d'améliorer l'efficacité du support.

Ce travail s'inscrit dans une démarche **ITSM (IT Service Management)**, avec l'utilisation de l'outil de ticketing **ServiceNow**, permettant de structurer, prioriser et tracer l'ensemble des demandes utilisateurs.

2. Présentation de l'entreprise

Veolia, anciennement Compagnie Générale des Eaux, a été fondée en 1853 et adopte officiellement le nom Veolia en 2003. Il s'agit d'une multinationale française, reconnue comme un acteur majeur mondial des services à l'environnement.

Le groupe intervient principalement dans les domaines suivants :

- La gestion de l'eau potable et des eaux usées,
- La collecte et le traitement des déchets,
- La production et la gestion de l'énergie, notamment à partir de sources renouvelables.

Veolia est une société anonyme cotée au CAC 40, dont le siège social est situé à Aubervilliers.

Son activité repose sur la conception, la construction et l'exploitation d'infrastructures essentielles, au service des collectivités, des industries et des acteurs publics, en France comme à l'international.

Mon stage s'est déroulé au sein de la direction régionale Veolia RVD Hauts-de-France, intégrant un service informatique structuré, chargé d'assurer le support et la continuité de service pour l'ensemble des utilisateurs.



Figure 1 Carte des régions de Veolia RVD

3. Analyse du flux de demandes et gestion des incidents (ServiceNow)

L'ensemble des demandes et incidents utilisateurs est centralisé via l'outil **ServiceNow**, qui constitue le point d'entrée unique du support informatique.

Objectif

Fournir un **support réactif, structuré et efficace**, en assurant la prise en charge des incidents et demandes via ServiceNow, tout en respectant un **délai de résolution maximal de 5 jours**, conformément aux engagements de service (SLA).

3.1 Ticketing et priorisation

- **Portail libre-service**

Les utilisateurs soumettent leurs demandes et incidents via un portail ServiceNow ergonomique et accessible.

- **Catégorisation précise**

Chaque ticket est classé selon des catégories et sous-catégories détaillées (exemples : *Incident – Réseau, Demande – Crédit de compte Google*), permettant une **assignation rapide** aux équipes concernées.

- **Priorisation automatique**

Les incidents sont priorisés en fonction de leur impact et de leur urgence :

- **P1 – Bloquant**
- **P2 – Urgent**
- **P3 – Important**

- **Suivi des SLA**

ServiceNow assure le suivi automatique des délais de résolution et alerte les équipes lorsque le délai maximal est menacé.

The screenshot shows a ServiceNow dashboard titled "Copie de test". It displays two tables of incidents:

Incidents qui me sont affectés

Balises	Date d'ouverture	Ouvert par	Bénéficiaire	Affecté à	Numéro	Statut	Titre (vue client)	Description (vue client)	Actif
(vide)	12-06-2025 11:05:01	[REDACTED]	Alenzo WAUTERS	INC3606852	En cours	Latence Chromebook	Régulièrement tous les jours il a de la latence excessive sur son PC. Exemple : Latente de navigat...	vrai	

Incidents non affectés

Balises	Date d'ouverture	Ouvert par	Bénéficiaire	Affecté à	Numéro	Statut	Titre (vue client)	Description (vue client)	Actif
(vide)	17-06-2025 08:24:13	[REDACTED]	(vide)	INC3611782	Assigné	Incident applicatif LOOKERSTUDIO	Bonjour, Nous rencontrons un problème avec notre lookerstudio CLI_023 - Compte rendu mensuel Li...	vrai	

3.2 Gestion du matériel

- **Inventaire du parc informatique**

Un inventaire détaillé est maintenu dans ServiceNow pour l'ensemble du matériel : PC, écrans, téléphones, imprimantes, avec les informations suivantes :

- Date d'achat,
- Localisation,
- Etat du matériel,
- Utilisateur affecté.

- **Gestion des stocks**

Le suivi des équipements disponibles permet d'anticiper les besoins et de faciliter les commandes.

- **Demandes de matériel**

Les utilisateurs effectuent leurs demandes via ServiceNow, avec un processus de validation basé sur les droits et la disponibilité du stock.

3.3 Gestion des demandes récurrentes

Les demandes les plus fréquentes concernent notamment :

- Création et suppression de comptes **Google Workspace et Active Directory**,
- Problèmes d'impression,
- Incidents de téléphonie (ligne clôturée, code PIN, application manquante),
- Incidents réseau,
- Demandes d'équipement informatique.

Ces demandes sont traitées selon des **procédures standardisées**, garantissant un gain de temps et une homogénéité du support.

4. Contenu technique et missions accomplies

- **Support de niveau 1 et 2**

Réception des tickets ServiceNow, qualification des incidents, résolution ou escalade vers les équipes spécialisées.

- **Interventions techniques**

Dépannage matériel et logiciel, installation et configuration d'imprimantes, gestion des comptes utilisateurs via Active Directory.

- **Prise en main à distance**

Utilisation d'outils de prise en main à distance (RDP) pour diagnostiquer et résoudre les incidents sans déplacement sur site.

- **Déploiement de postes**

Préparation et déploiement de postes utilisateurs (Windows 11, Chromebook), intégration au domaine et configuration des profils.

- **Industrialisation des pratiques**

Rédaction et mise à jour de procédures techniques (ex : installation d'un poste master Windows 11) afin de faciliter la prise en charge des incidents récurrents et l'intégration des nouveaux techniciens.

5. Réflexion sur la pratique professionnelle

Cette expérience chez Veolia m'a permis de comprendre que le support informatique ne repose pas uniquement sur des compétences techniques, mais également sur une méthodologie rigoureuse. La documentation systématique des résolutions complexes dans la base de connaissances contribue à réduire le temps de traitement des incidents futurs. Mon rôle d'intermédiaire entre les utilisateurs et les équipes opérationnelles m'a également permis de développer une vision globale de la chaîne de valeur du service informatique.