

Mode opératoire (MOP) – Gestion d'une demande / incident (EasyVista Service Manager)

Objectif

Prendre en charge une demande (ou un incident) dans EasyVista Service Manager, réaliser le traitement, puis clôturer le ticket en respectant le processus de suivi et de traçabilité.

Périmètre

Tickets affectés au service support (demandes ouvertes visibles dans la file du service).

Prérequis

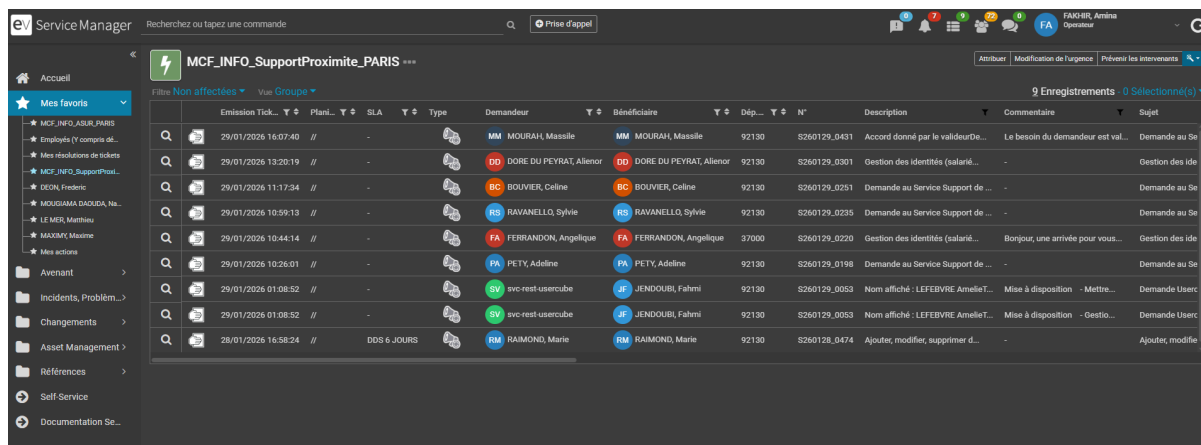
- Disposer d'un profil habilité à l'utilisation de EasyVista Service Manager

Procédure

1) Accéder à la liste des tickets du service

1. Se connecter à EasyVista Service Manager.
2. Se rendre sur l'interface regroupant les demandes ouvertes affectées à notre service.

capture : liste des demandes ouvertes / file du service.



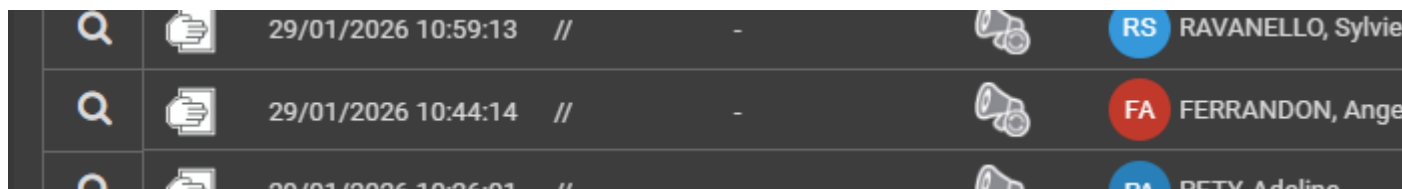
Emission Tick	Plan	SLA	Type	Demandeur	Bénéficiaire	Dép.	N°	Description	Commentaire	Sujet
29/01/2026 10:59:13	//	-		MM MOURAH, Massile	MM MOURAH, Massile	92130	S260129_0431	Accord donné par le valideurDe...	Le besoin du demandeur est val...	Demande au Se
29/01/2026 13:20:19	//	-		DD DORE DU PEYRAT, Allenor	DD DORE DU PEYRAT, Allenor	92130	S260129_0301	Gestion des identités (salaré...	-	Gestion des ide
29/01/2026 11:17:34	//	-		BC BOUVIER, Celine	BC BOUVIER, Celine	92130	S260129_0251	Demande au Service Support de ...	-	Demande au Se
29/01/2026 10:59:13	//	-		RS RAVANELLO, Sylvie	RS RAVANELLO, Sylvie	92130	S260129_0235	Demande au Service Support de ...	-	Demande au Se
29/01/2026 10:44:14	//	-		FA FERRANDON, Angelique	FA FERRANDON, Angelique	37000	S260129_0220	Gestion des identités (salaré...	Bonjour, une arrivée pour vous...	Gestion des ide
29/01/2026 10:26:01	//	-		PA PETY, Adeline	PA PETY, Adeline	92130	S260129_0198	Demande au Service Support de ...	-	Demande au Se
29/01/2026 01:08:52	//	-		SV svc-rest-usercube	JF JENDOUBI, Fahmi	92130	S260129_0053	Nom affiché : LEFEBVRE AmelieT...	Mise à disposition - Mettre...	Demande Userc
29/01/2026 01:08:52	//	-		SV svc-rest-usercube	JF JENDOUBI, Fahmi	92130	S260129_0053	Nom affiché : LEFEBVRE AmelieT...	Mise à disposition - Gestio...	Demande Userc
28/01/2026 16:58:24	//	006 6 JOURS		RM RAIMOND, Marie	RM RAIMOND, Marie	92130	S260128_0474	Ajouter, modifier, supprimer d...	-	Ajouter, modifie

2) Sélectionner le ticket à traiter et s'affecter la demande

1. Sélectionner la demande (ou l'incident) à traiter.
2. S'affecter l'action en cliquant sur l'icône "main" située à gauche.

Insérer capture : icône "main" (prise en charge / affectation).

Point d'attention : l'affectation permet de rendre visible le fait que le ticket est pris en charge et évite les doublons de traitement.



29/01/2026 10:59:13	//	-	RS RAVANELLO, Sylvie
29/01/2026 10:44:14	//	-	FA FERRANDON, Ange
29/01/2026 10:26:01	//	-	PA PETY, Adeline

3) Analyser la demande (contexte + historique)

1. S'informer sur le motif de la demande via :
 - Les éléments liés (zone à droite)
 - L'historique de la demande (zone en bas à gauche) : informations utiles, transferts, actions liées
2. Identifier les actions à réaliser, les dépendances et l'urgence éventuelle.

capture : zone "éléments liés" et zone "historique".

S260129_0220

Libellé du service: Gestion des identités (salariés, prestataires, parten...

Bénéficiaire: FERRANDON, Angelique

Localisation du bénéficiaire (complète): TOURS/TOURS Tribut/E5 Etage 5

Statut: REÇUE

Date souhaitée: N/A

ACTIVITÉ DÉTAILS

MCF_INFO_SupportProximité_PARIS

Action à faire: Intervention maximum (OLA): 29/01/2026 14:07:29 Action planifiée le: N/A

Traitement ASUR IDENTITE

Commentaire: Bonjour, une arrivée pour vous. Le ticket vient de tomber !

Requalifier le sujet Créer une tâche Affecter l'action Suspendre / Reprendre Transférer ou Terminer

ÉLÉMENTS LIÉS AUTRES

INFORMATIONS UTILISATEUR

Numéro d'appel externe: -

Titre: Gestion des identités (salariés, prestataires, partenaires, élus, génériques, ...) Création d'une identité PRT Prestataire ou

Description de la demande: Gestion des identités (salariés, prestataires, partenaires, élus, génériques, ...) Création d'une identité

TYPE DE DEMANDE: Création d'une identité

De quel type d'identité s'agit-il?: PRT Prestataire ou Externe ou Partenaire

Civilité: M

Nom: LOUIZ

Prénom: MOHAMED-ALI

Est-il nécessaire de donner un accès GSuite/GWorkspace (Drive, Meet, Chat, Gmail, ...) à cette personne?: Oui

Société employeur (précisez le nom de la société indiqué dans Buyer et / ou le SIREN de cette société): TELMMA

Type de contrat: PF - Contrat de Prestation en Forfait

Date de début du contrat: 02/02/2026

Date prévue de fin du contrat: 30/06/2026

Est-ce une ressource rattachée à la DDSI (salarié ou prestataire?): Non

Entité/Service de rattachement de la personne: Service Exploitation DIET KEIKO

Manager de l'entité: VU NGOC GROUMAN, Mai

Bénéficiaire: FERRANDON, Angelique

Matricule Bénéficiaire: S26614

Téléphone Bénéficiaire: +33247717862

Autre numéro: -

Email Bénéficiaire: angeliqueferrandon@macif.fr

Fonction du bénéficiaire: Matériel Impacté

HISTORIQUE

Action créée le	Date de prise en ch...	Date de fin	Action	Qui	Groupe
29/01/2026 11:07:38	29/01/2026 11:07:38	29/01/2026 11:07:38	Envoi de mail aux intervenants	MCF_INFO_SupportProximité_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 11:07:38	29/01/2026 11:07:38	29/01/2026 11:07:38	Redirection => MCF_INFO_SupportProximité_PARIS	MCF_INFO_SupportProximité_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 10:33:47	29/01/2026 11:02:38	29/01/2026 11:02:38	Traitement ASUR IDENTITE => Redingé	MCF_INFO_SupportProximité_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 10:33:46	29/01/2026 10:33:46	29/01/2026 10:33:46	Modification du demandeur et bénéficiaire	MCF_INFO_SupportProximité_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	Demande Self Service	FERRANDON, Angelique	
29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	Création	FERRANDON, Angelique	
29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	Changement du numéro de ticket -> S260129_0220	FERRANDON, Angelique	
29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	29/01/2026 10:44:14	Chgt Impact Ticket -> 2. Moyen	FERRANDON, Angelique	

4) Demander des informations complémentaires si nécessaire

1. Si des informations manquent (ex. capture, numéro de poste, contexte, horaires, message d'erreur), contacter le demandeur.
2. Envoyer un mail au demandeur via l'option disponible en haut à droite afin d'obtenir les éléments nécessaires au traitement.

Bonnes pratiques : préciser clairement les informations attendues et indiquer que le traitement reprendra à réception des éléments.

5) Traiter puis clôturer la demande

1. Réaliser les actions nécessaires au traitement de la demande (intervention, conseil, configuration, escalade si besoin).
2. Vérifier que la demande est résolue ou que la solution a été appliquée.
3. Clôturer le ticket en cochant la case "Terminer".

Insérer capture : option "Terminer" / clôture.

Point d'attention : avant clôture, consigner les actions réalisées dans le ticket (traçabilité) afin de faciliter le suivi et les futures interventions.

A FAIRE

Groupe en charge
MCF_INFO_SupportProximite_PARIS

Intervenant
FA FAKHIR, Amina

Action à faire
Traitement ASUR IDENTITE

Intervention maximum (OLA)
29/01/2026

Action planifiée le
14:07:29

Commentaire
Bonjour, une arrivée pour vous. Le ticket vient de tomber !

Buttons: Requalifier le sujet, Créer une tâche, S'affecter l'action, Suspendre / Reprendre, Transférer ou Terminer

Footer: Transfert, Terminer

Résultat attendu

- Ticket pris en charge (affecté) et non laissé en statut "non traité"
- Analyse effectuée via éléments liés + historique
- Demande d'informations envoyée si nécessaire
- Ticket clôturé via "Terminer" après réalisation des actions, avec une trace des actions effectuées