

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.

The screenshot shows the EasyVista Service Manager interface with the following details:

- Title Bar:** ev Service Manager - MCF_INFO_SupportProximite_PARIS ***
- Header:** Rechercher ou tapez une commande, Prise d'appel, FAKHIR, Amina Operateur
- Left Sidebar:** Accueil, Mes favoris (with items like MCF_INFO_ASUR_PARIS, Mes employés, MCF_INFO_SupportPost,...), Avenant, Incidents, Problème..., Changements, Asset Management, Références, Self Service, Documentation Se...
- Table Header:** Emission Tick..., Planif..., SLA, Type, Demandeur, Bénéficiaire, Dép..., N°, Description, Commentaire, Sujet
- Table Data:** 9 Enregistrements - 0 Sélectionné(s). The table lists 9 tickets with columns including date, status, requester, beneficiary, and description.

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.

A close-up view of the ticket list showing three rows. Each row contains a search icon, a hand icon (representing the 'main' icon), the date (e.g., 29/01/2026 10:59:13), the status (e.g., //), a small icon, the beneficiary name (e.g., RAVANELLO, Sylvie), and the beneficiary icon (e.g., RS).

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”.

The screenshot shows a ticket management interface with the following details:

Top Bar: Libellé du service: S260129_0220 ***. Buttons: Suivre, Enregistrer, Envoyer un mail au demandeur, Affecter des changements (Service).

Bénéficiaire: FERRANDON, Angelique. Localisation du bénéficiaire (complète): TOURS/TOURS Tribut/E5 Etagé 5. Statut: REDIRIGÉ. Date souhaitée: N/A.

ACTIVITÉ DÉTAILS: Shows an action log entry for 'MCF_INFO_SupportProxime_PARIS' to 'FAKHIR, Amine'. Action à faire: Traitement ASUR IDENTITE. Intervention maximum (OLA): 29/01/2026. Action planifiée le: N/A. Commentaire: Bonjour, une arrivée pour vous. Le ticket vient de tomber !

ELÉMENTS LIÉS: Informations Utilisateur section. Includes fields for Numéro d'appel externe, Titre, Description de la demande, Gestion des identités, Type de demande, Civilité, Nom, Prénom, Est-il nécessaire de donner un accès, Société employeur, Type de contrat, Date de début du contrat, Date prévue de fin du contrat, Est-ce une ressource rattachée à la DDSI, Empli/Service de rattachement de la personne, Manager de l'entité, Beneficiaire, Autre numéro, Fonction du bénéficiaire, and Matériels Impacté.

HISTORIQUE [8]: A table showing the history of actions taken on the ticket. Key entries include:

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	Envoy de mail aux intervenants:	MCF_INFO_SupportProxime_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 11:07:30	29/01/2026 11:07:30	29/01/2026 11:07:30	Redirection => MCF_INFO_SupportProxime_PARIS	MCF_INFO_SupportProxime_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 10:53:47	29/01/2026 11:03:38	29/01/2026 11:03:38	Traitement ASUR IDENTITE => Redirige	MCF_INFO_SupportProxime_TOURS / REMOUE, Gael	MCF_INFO_SupportProxi
29/01/2026 10:53:46	29/01/2026 10:53:46	29/01/2026 10:53:46	Notification au demandeur et bénéficiaire	FERRANDON, Angelique	
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	Chgmt Impact Ticket : -> 2 - Moyen	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.

The screenshot shows a ticket management interface with a dark theme. At the top, there's a header bar with various icons. Below it, a large rectangular card is displayed, divided into several sections:

- A FAIRE**: A vertical column on the left.
- Groupe en charge**: MCF_INFO_SupportProximite_PARIS
- Intervenant**: FAKHIR, Amina
- Action à faire**: Traitement ASUR IDENTITE
- Intervention maximum (OLA)**: 29/01/2026
- Action planifiée le**: N/A
- Commentaire**: Bonjour, une arrivée pour vous. Le ticket vient de tomber !
- Action buttons**: Requalifier le sujet, Créer une tâche, S'affecter l'action, Suspender / Reprendre, Transférer ou Terminer.
- Bottom right corner**: Transfert, Terminer, and a search icon.

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