

# PROCÉDURE

## Traitement de tickets

Gestion et résolution d'incidents N1/N2

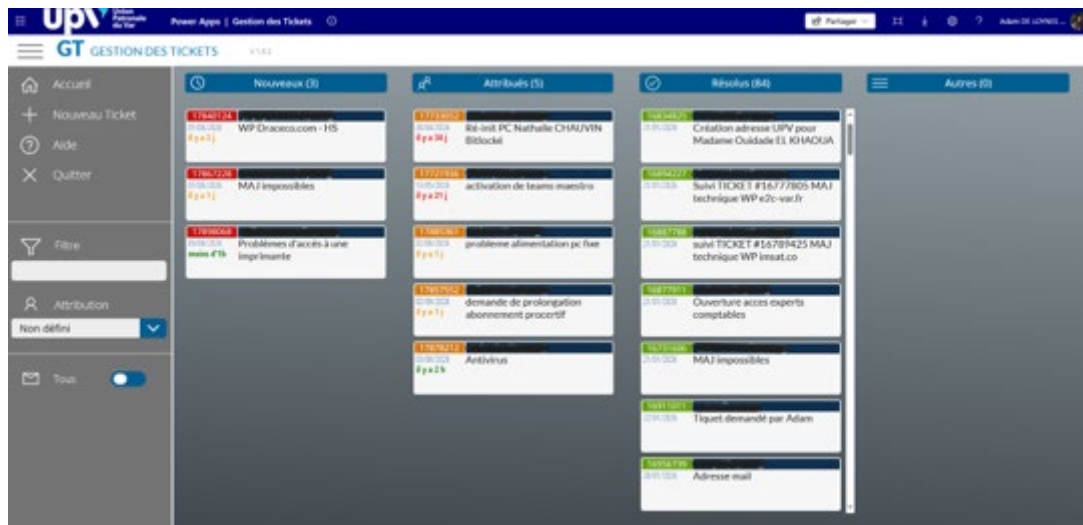
Outil : Application web de gestion des tickets | Rôle : Technicien support | Activité : Suivi et résolution d'incidents

### CONTEXTE DE L'ACTIVITÉ

**i** Cette procédure décrit le cycle complet de traitement d'un ticket dans l'outil de gestion des tickets : de la réception jusqu'à la clôture, en passant par la prise en charge, le diagnostic à distance, l'intervention sur site et la communication avec le collaborateur. L'exemple illustré porte sur un incident lié à une imprimante réseau hors ligne.

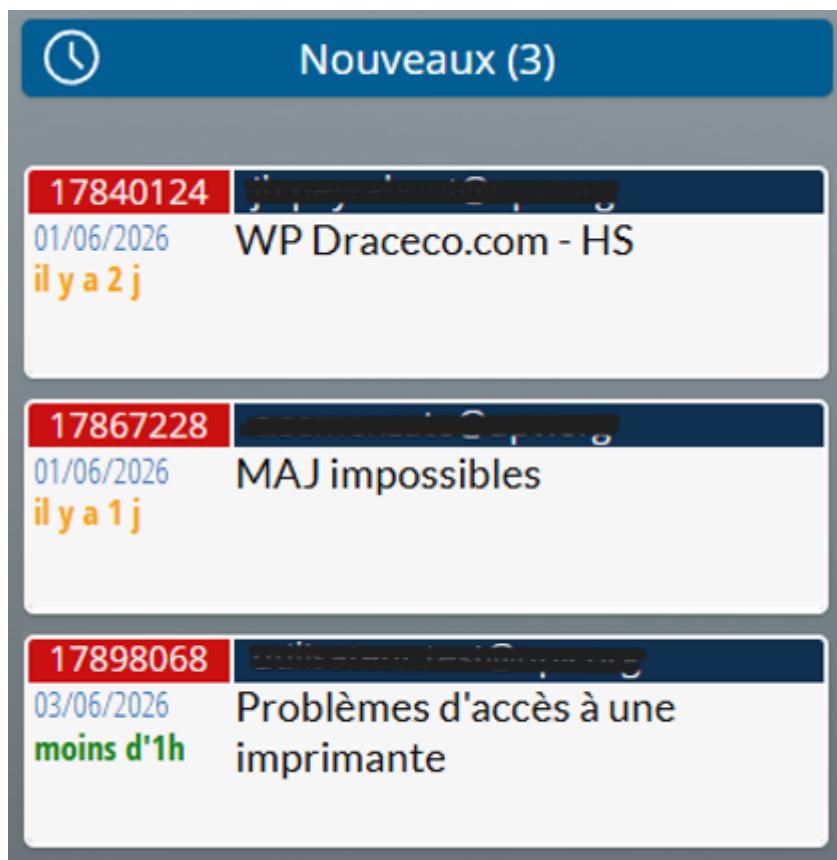
## PARTIE 1 — Réception et consultation des tickets

### Étape 1 — Ouverture de l'outil de gestion des tickets



► Ouvrir l'application de gestion des tickets depuis le navigateur web. Le tableau de bord affiche les tickets regroupés par statut : Nouveaux, Attribués, En attente, Résolus. Les indicateurs colorés (rouge/orange) signalent les tickets urgents ou dont le délai de traitement est dépassé.

### Étape 2 — Consultation de la liste des nouveaux tickets



► Filtrer l'affichage sur le statut « Nouveau » pour lister uniquement les tickets non pris en charge. Chaque entrée affiche l'identifiant, la date d'ouverture, l'intitulé, le demandeur et la priorité. Sélectionner le ticket à traiter selon sa criticité et son ancienneté.

## Étape 3 — Lecture du contenu du ticket

The screenshot displays a web application interface for ticket management. The top navigation bar includes the 'Upv' logo (Union Patronale du Var) and the text 'Power Apps | Gestion des Tickets'. The main header shows 'GT GESTION DES TICKETS > DETAIL'. A left sidebar contains navigation options: 'Accueil', 'Aide', and 'Quitter'. The central content area is titled 'TICKET #17898068' and 'Problèmes d'accès à une imprimante'. It features a table with columns 'MODIFIER', 'TAGGER', and 'CLORE'. The table contains the following data:

MODIFIER	TAGGER	CLORE
Soumis par Jean MARTIN E2C j.martin@upv.org	Attribué à La Garde Niveau	Statut Nouveau Non défini
	Catégorie Non défini	
	Sous-Catégorie Non défini	
	Matériel N° Série	

Below the table, there is a section for 'Dernière pièce jointe :'. At the bottom, there is a 'Tags' field. On the right side, there is a 'Nouveau message :' section with an 'Envoyer' button and a checked checkbox for 'Notifier j.martin@upv.org'. Below this, a message from Jean MARTIN (dated 01/06/2023 13:10) is displayed: 'Bonjour, Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "l'imprimante hors-ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien. Pouvez-vous m'aider ? Merci'.

► Cliquer sur le ticket pour accéder à son détail complet. Lire attentivement la description du problème ou de la demande saisie par le collaborateur. Vérifier toutes les informations disponibles : matériel concerné, message d'erreur éventuel, localisation et degré d'urgence déclaré.

## PARTIE 2 — Prise en charge et qualification du ticket

**i** S'attribuer un ticket est une étape indispensable : elle signale à l'équipe et au demandeur qu'un technicien est en charge. Elle évite les doubles traitements et garantit la traçabilité de l'intervention.

### Étape 4 — Attribution et complétion des informations

The screenshot shows a web application interface for ticket management. The header includes the logo 'Upv' and 'Union Polytechnique de la Vallée'. The main content area is titled 'GT GESTION DES TICKETS' and 'MODIFICATION'. The ticket details are as follows:

- TICKET #17898068
- Problèmes d'accès à une imprimante
- Nom: Jean MARTIN
- Mail: j.martin@upv.org
- Structure: E2C
- La Garde
- Catégorie: 1. Matériel
- 1. Imprimantes
- Materiel
- n° série
- Niveau: Non défini
- Statut: Attribué
- Attribution: Adam DE LOYNES DE FUMICHON
- Docs: Il n'y a aucun fichier joint. Joindre un fichier

A blue button labeled 'VALIDER' is located at the bottom left of the form.

► Dans la fiche ticket, s'attribuer le ticket (champ Technicien / bouton M'attribuer). Renseigner ensuite les métadonnées manquantes : catégorie (ex. Matériel > Imprimante), type (Incident ou Demande), priorité. Passer le statut à « En cours (attribué) » pour déclencher la notification au demandeur.

### Étape 5 — Contact avec le collaborateur

Bonjour,  
Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "imprimante hors-ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien.  
Pouvez-vous m'aider ? Merci

► Contacter le collaborateur par téléphone ou messagerie interne pour obtenir des précisions : depuis combien de temps le problème existe-t-il ? Des manipulations ont-elles été faites ? D'autres postes sont-ils impactés ? Consigner les réponses dans un suivi du ticket pour conserver la traçabilité.

## PARTIE 3 — Diagnostic et intervention

■ Chaque action réalisée (diagnostic, tentative de résolution, déplacement) doit être ajoutée en suivi dans le ticket. Cette traçabilité est indispensable en cas de remontée hiérarchique ou de reprise par un autre technicien.

### Étape 6 — Diagnostic à distance et descente sur site

Jean MARTIN 03/06/2026 13h10	Bonjour, Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "imprimante hors-ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien. Pouvez-vous m'aider ? Merci
Adam DE LOYNES DE FUMICHON 03/06/2026 13h12	Informations mises à jour
Adam DE LOYNES DE FUMICHON 03/06/2026 13h25	Bonjour Jean, Merci pour ton message. As-tu essayé de redémarrer l'imprimante elle-même ? Si tu es disponible, je peux aussi prendre la main à distance sur ton poste pour vérifier la configuration de l'imprimante. Merci de me confirmer !

► Connexion à distance au poste du collaborateur pour inspecter la configuration de l'imprimante dans Windows. L'imprimante est correctement configurée mais apparaît hors ligne. L'interface web de l'imprimante ne répond pas — suspicion d'un problème réseau physique. Descente sur site : le câble réseau de l'imprimante est débranché. Reconnexion du câble et redémarrage de l'imprimante — l'équipement repasse en ligne.

### Étape 7 — Échanges avec le collaborateur durant l'intervention

Jean MARTIN 03/06/2026 13h10	Bonjour, Depuis ce matin, je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante E2C-RDC. Quand je lance une impression, mon ordinateur affiche "imprimante hors-ligne". J'ai vérifié le papier et redémarré mon PC, mais ça ne change rien. Pouvez-vous m'aider ? Merci
Adam DE LOYNES DE FUMICHON 03/06/2026 13h16	Informations mises à jour
Adam DE LOYNES DE FUMICHON 03/06/2026 13h25	Bonjour Jean, Merci pour ton message. As-tu essayé de redémarrer l'imprimante elle-même ? Si tu es disponible, je peux aussi prendre la main à distance sur ton poste pour vérifier la configuration de l'imprimante. Merci de me confirmer !
Jean MARTIN 03/06/2026 13h30	Bonjour, Oui, tu peux t'y connecter. Je dois faire une manipulation particulière ?
Adam DE LOYNES DE FUMICHON 03/06/2026 13h31	Parfait, je prends la main à distance maintenant. Tu vas recevoir une notification sur ton poste, pense à l'accepter.

► Informer le collaborateur en temps réel de l'avancement de l'intervention via les suivis du ticket ou la messagerie. Ces échanges permettent de confirmer que le problème est bien résolu côté utilisateur avant de changer le statut du ticket.

## PARTIE 4 — Résolution, compte-rendu et clôture

### Étape 8 — Passage en statut Résolu et rédaction du compte-rendu

GT GESTION DES TICKETS > MODIFICATION

Accueil  
Abandon  
Aide

TICKET #17898068  
Problèmes d'accès à une imprimante

Nom Jean MARTIN Structure E2C La Garde  
Mail j.martin@upv.org  Notifier cette adresse Téléphone  
Categorie 1. Matériel 1. Imprimantes  
Materiel n° série  
Niveau Non défini Statut Résolu  
Attribution Adam DE LOYNES DE FUMICHON  
Docs  
Il n'y a aucun fichier joint.  
Joindre un fichier

► Une fois la résolution confirmée, modifier le statut du ticket en « Résolu ». Rédiger un compte-rendu synthétique dans la section Suivi : cause identifiée, actions effectuées, solution appliquée et durée d'intervention. Ce compte-rendu est visible par le collaborateur et constitue une base pour les interventions futures sur un incident similaire.

### Étape 9 — Validation de la satisfaction et fermeture définitive

Salut Jean  
Le câble réseau était débranché. J'ai tout rebranché et redémarré l'imprimante.  
Tu peux refaire une impression et me dire si tout est bon ?  
Nickel, ça marche ! Merci beaucoup pour le coup de main.

► S'assurer que le collaborateur confirme la résolution et qu'il est satisfait du traitement. Si la satisfaction est validée, passer le ticket en « Clos ». En cas d'insatisfaction ou de récurrence, rouvrir le ticket, renseigner les nouvelles observations et escalader si nécessaire vers le niveau N2/N3.

## CONCLUSION

Cette activité m'a permis de renforcer mes compétences en gestion des demandes et des incidents au sein d'un service informatique. J'ai appris à organiser mes interventions, à assurer un suivi rigoureux et à communiquer de manière professionnelle avec les utilisateurs tout au long du cycle de vie du ticket. Le respect du processus (ouverture → prise en charge → diagnostic → résolution → clôture) garantit une traçabilité complète et une qualité de service homogène pour l'ensemble des collaborateurs.

### ✓ Compétences validées :

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

Organiser son développement professionnel