

**E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR**

**C7 – COLLECTE, SUIVI ET ORIENTATION DES
DEMANDES**

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter la **collecte, le suivi et l'orientation des demandes** des utilisateurs. Il décrit les outils et les procédures permettant de centraliser les demandes, de les qualifier, de les orienter vers le bon intervenant et d'en assurer le suivi jusqu'à la résolution.

Il aborde quatre volets :

1. **Le paramétrage de la gestion de tickets sur GLPI** : configuration du gabarit de ticket pour collecter les demandes.
 2. **La procédure de gestion des incidents (ITIL)** : traitement structuré des incidents.
 3. **L'assistance aux utilisateurs** (siège et magasins) : prise en charge des demandes.
 4. **La gestion et le suivi des demandes via ServiceNow** : centralisation et respect des procédures.
-

Paramétrer la gestion de tickets sur GLPI

La collecte des demandes repose d'abord sur un outil de **gestion de tickets**. Dans GLPI, chaque demande ou incident donne lieu à la création d'un **ticket**, qui centralise toutes les informations nécessaires à son traitement et à son suivi.

Le gabarit de ticket

GLPI permet de définir un **gabarit de ticket** (*template*) afin d'harmoniser la saisie et de s'assurer que les informations indispensables sont renseignées. Le paramétrage s'effectue depuis le menu *Assistance > Tickets*, puis via la configuration des gabarits.

On y configure notamment :

- les **champs obligatoires** (titre, description, demandeur...) pour garantir des tickets complets ;
- les **champs prédéfinis** (valeurs par défaut pour le type, la catégorie, l'urgence) ;
- les **champs masqués** pour simplifier l'interface selon le profil ;
- les **catégories de ticket** servant à classer et orienter les demandes.

Les principaux éléments d'un ticket sont : la **date d'ouverture**, le **type** (incident ou demande), la **catégorie**, les **acteurs** (demandeur, observateur, attribué à), le **statut**, l'**urgence**, l'**impact** et la **priorité**, ainsi que le **titre** et la **description**.

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) form in the GLPI interface. The form is organized into several sections:

- Header:** Includes navigation tabs (Accueil, Assistance, Tickets, Gabarits de tickets, etc.) and a search bar.
- Left Sidebar:** Contains filters for 'Champs obligatoires', 'Champs prédéfinis', 'Champs masqués', 'Interface standard', 'Interface simplifiée', 'Catégories de ticket', 'Historique', and 'Tous'.
- Main Form Fields:**
 - Date d'ouverture:** 13-07-2017 09:54
 - Temps de prise en charge:** (empty)
 - Temps de résolution:** (empty)
 - Type:** Incident
 - Catégorie:** (empty)
 - Acteur:** (empty)
 - Demandeur:** (empty)
 - Observateur:** (empty)
 - Attribué à:** (empty)
 - Statut:** Nouveau
 - Urgence:** Moyenne
 - Impact:** Moyen
 - Priorité:** Moyenne
 - Durée totale:** (empty)
 - Titre:** (empty)
 - Description:** (empty)
 - Tickets liés:** (empty)
 - Source de la demande:** Helpdesk
 - Demande de validation:** (empty)
 - Lieu:** (empty)
 - Éléments associés:** Général, Ou recherche complète, Général

Paramétrage du gabarit de ticket dans GLPI : champs, acteurs, statut, urgence, impact et priorité.

Ce paramétrage garantit une **collecte homogène** des demandes : chaque ticket contient les informations nécessaires à sa qualification et à son orientation vers le bon intervenant.

Rédiger une procédure de gestion des incidents (ITIL)

Une fois la demande collectée, son traitement suit une **procédure de gestion des incidents** structurée selon les bonnes pratiques **ITIL** : détection et enregistrement, catégorisation, priorisation, diagnostic, escalade si nécessaire, résolution puis clôture.

Cette procédure garantit un traitement homogène et tracé de chaque incident, ainsi que le respect des délais (SLA). Elle constitue le cadre méthodologique appliqué lors de l'orientation et du suivi des demandes.

Procédure détaillée : voir C2.

Assistance aux utilisateurs (siège et magasins)

La collecte et l'orientation des demandes s'inscrivent dans une activité d'**assistance aux utilisateurs**, qu'ils soient situés au **siège** ou dans les **magasins**. Cette assistance s'appuie sur les outils de gestion de parc et de suivi des demandes pour identifier les ressources concernées, prendre en charge les incidents et intervenir, y compris à distance.

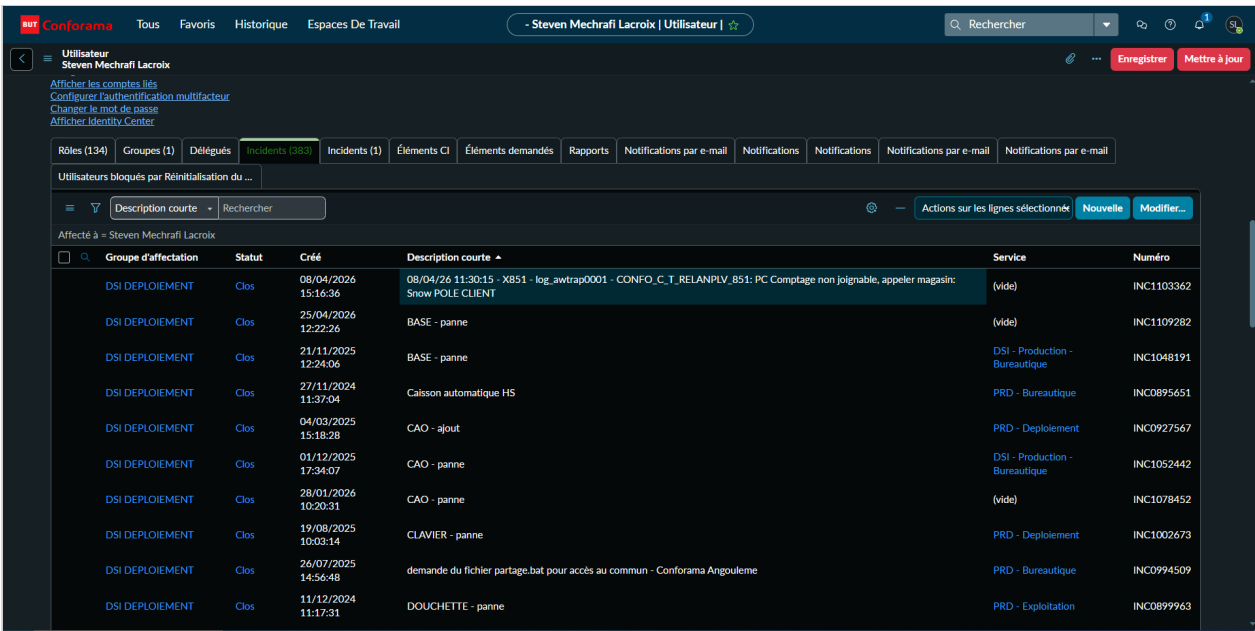
L'identification précise des ressources et des utilisateurs (recensement du parc) est un prérequis indispensable à une orientation efficace des demandes vers le bon intervenant et le bon périmètre.

Gestion, suivi des demandes et respect des procédures via ServiceNow

Au-delà de la collecte, le **suivi** des demandes et le **respect des procédures** s'appuient sur la plateforme **ServiceNow**. Elle centralise les incidents et les demandes, applique des workflows standardisés et assure la traçabilité du traitement.

ServiceNow permet notamment de :

- consulter l'ensemble des **incidents affectés** à un technicien, avec leur statut, leur date de création et leur description ;
- suivre l'avancement de chaque demande (de l'ouverture à la clôture) ;
- appliquer les **procédures** et workflows conformes aux bonnes pratiques ITIL ;
- orienter les tickets vers le bon **groupe d'affectation** et le bon **service**.



Group d'affectation	Statut	Créé	Description courte	Service	Numéro
DSI DEPLOIEMENT	Clos	08/04/2026 15:16:36	08/04/26 11:30:15 - X851 - log_awtrap0001 - CONFO_C_T_RELANPLV_851: PC Comptage non joignable, appeler magasin: Snow POLE CLIENT	(vide)	INC1103362
DSI DEPLOIEMENT	Clos	25/04/2026 12:22:26	BASE - panne	(vide)	INC1109282
DSI DEPLOIEMENT	Clos	21/11/2025 12:24:06	BASE - panne	DSI - Production - Bureauutique	INC1048191
DSI DEPLOIEMENT	Clos	27/11/2024 11:37:04	Caïsson automatique HS	PRD - Bureauutique	INC0895651
DSI DEPLOIEMENT	Clos	04/03/2025 15:18:28	CAO - ajout	PRD - Deploiemnt	INC0927567
DSI DEPLOIEMENT	Clos	01/12/2025 17:34:07	CAO - panne	DSI - Production - Bureauutique	INC1052442
DSI DEPLOIEMENT	Clos	28/01/2026 10:20:31	CAO - panne	(vide)	INC1078452
DSI DEPLOIEMENT	Clos	19/08/2025 10:03:14	CLAVIER - panne	PRD - Deploiemnt	INC1002673
DSI DEPLOIEMENT	Clos	26/07/2025 14:56:48	demande du fichier partage.bat pour accès au commun - Conforama Angouleme	PRD - Bureauutique	INC0994509
DSI DEPLOIEMENT	Clos	11/12/2024 11:17:31	DOUCHETTE - panne	PRD - Exploitation	INC0899963

Suivi des incidents et demandes dans ServiceNow : groupe d'affectation, statut, date de création, description et service.

Cette centralisation assure un **suivi complet et tracé** des demandes, depuis leur réception jusqu'à leur résolution, dans le respect des procédures et des engagements de service.

Synthèse

La collecte, le suivi et l'orientation des demandes reposent sur une chaîne cohérente d'outils et de procédures : un **outil de tickets** (GLPI) pour collecter les demandes de manière homogène, une **procédure de gestion des incidents ITIL** pour les traiter de façon structurée, une **activité d'assistance** aux utilisateurs du siège et des magasins appuyée sur le recensement du parc, et une **plateforme de suivi** (ServiceNow) pour centraliser, orienter et tracer les demandes dans le respect des procédures.

L'ensemble garantit que chaque demande est correctement enregistrée, qualifiée, orientée vers le bon intervenant et suivie jusqu'à sa résolution.