

Gestion et résolution d'incidents et de demandes via un outil de ticketing

Contexte : Support informatique de proximité — suivi structuré des incidents et demandes

Environnement : GLPI, Active Directory, Microsoft Teams, Messagerie SNCF

Conditions de réalisation

Au Technicentre Le Landy, la gestion des incidents et des demandes informatiques repose sur l'outil GLPI. Les salariés sont sensibilisés à l'utilisation de cet outil via une procédure interne et des identifiants personnels, afin d'assurer un suivi structuré et traçable de chaque demande. Bien que certains agents contactent encore l'équipe directement via Teams, l'objectif est de centraliser toutes les demandes dans GLPI pour garantir une prise en charge équitable, priorisée et documentée.

Ressources

Ressources documentaires	Ressources matérielles	Ressources logicielles
Procédure interne de création de tickets GLPI Documentation GLPI utilisateur Consignes de priorisation des incidents	Postes informatiques des agents Infrastructure réseau SNCF Terminaux mobiles	GLPI Active Directory (COMMUN.AD.SNCF.FR) Microsoft Teams Messagerie SNCF

Résultats attendus

- Centraliser toutes les demandes et incidents dans GLPI pour en assurer le suivi
- Qualifier, prioriser et attribuer chaque ticket au technicien compétent
- Résoudre les incidents ou mettre à disposition le matériel demandé dans les meilleurs délais
- Clôturer les tickets avec une description complète de la résolution pour assurer la traçabilité
- Garantir un retour d'information à l'agent via notification de clôture par mail

Descriptif de la réalisation

Contexte

Le Technicentre Le Landy regroupe plusieurs services (IO, RH, Méca...) dont les agents peuvent rencontrer des incidents informatiques variés ou formuler des demandes de matériel. Pour structurer la prise en charge de ces sollicitations, l'équipe informatique utilise GLPI comme outil de ticketing central. Les agents disposent d'identifiants et d'une procédure pour créer leurs propres tickets, ce qui permet à l'équipe de prioriser, tracer et résoudre chaque demande de manière organisée, tout en évitant les sollicitations informelles via Teams qui ne laissent aucune trace exploitable.

Description de la réalisation

Lorsqu'un agent rencontre un problème ou a besoin de matériel, il se connecte à GLPI avec ses identifiants et crée un ticket en renseignant un titre explicite (ex : "Besoin d'un écran", "Problème avec mon PC"). Il complète ensuite le ticket avec les informations nécessaires : ajout d'observateurs si le matériel est partagé (collègues, N+1), localisation, service, niveau d'urgence et surtout une description détaillée du problème ou de la demande. Une fois le ticket soumis, mon collègue ou moi-même nous l'attribuons en fonction de nos compétences et de notre charge de travail respective. Nous prenons alors contact avec l'agent pour convenir d'un créneau d'intervention si nécessaire (pour les incidents), ou procédons directement à la mise à disposition du matériel demandé (pour les demandes simples). À l'issue de la résolution, nous clôturons le ticket en décrivant la solution apportée, ce qui constitue une trace pour les interventions futures. L'agent reçoit automatiquement un mail de clôture l'informant de la résolution et des actions effectuées.

Étapes de la mise en place

1. L'agent se connecte à GLPI avec ses identifiants personnels
2. Création du ticket : titre explicite décrivant l'incident ou la demande
3. Renseignement des informations : observateurs (collègues, N+1 si matériel partagé), localisation, service, urgence
4. Rédaction d'une description complète pour permettre une prise en charge rapide et efficace
5. Attribution du ticket par un technicien selon les compétences requises et la charge de travail
6. Prise de contact avec l'agent : planification d'un créneau d'intervention (incident) ou mise à disposition directe (demande matériel)
7. Résolution de l'incident ou livraison du matériel demandé
8. Clôture du ticket avec description de la solution apportée (traçabilité)
9. Notification automatique par mail envoyée à l'agent à la clôture du ticket

Compétences mobilisées

Compétence	Application dans la mission
Collecte et suivi des demandes	Réception et centralisation des incidents et demandes via GLPI, avec qualification du niveau d'urgence et du service concerné.
Traitement des demandes	Prise en charge des incidents matériels et logiciels ainsi que des demandes d'équipement, avec intervention sur site ou mise à disposition de matériel.

Gestion et résolution d'incidents et de demandes via un outil de ticketing

Contexte : Support informatique de proximité — suivi structuré des incidents et demandes

Environnement : GLPI, Active Directory, Microsoft Teams, Messagerie SNCF

Attribution et priorisation	Répartition des tickets entre techniciens selon les compétences requises et la charge de travail pour garantir une résolution efficace.
Traçabilité et clôture	Clôture documentée des tickets avec description de la solution appliquée, assurant un historique exploitable pour les interventions futures.
Communication utilisateur	Contact avec l'agent pour planifier l'intervention et notification automatique par mail à la clôture du ticket.
Gestion du parc (GLPI)	Utilisation de GLPI comme outil central de ticketing, en lien avec l'inventaire du parc informatique et les comptes Active Directory.