

Le tableau de bord

Cockpit des incidents et des tâches

The screenshot displays a dashboard with two main columns: 'INCIDENTS EN COURS QUI ME SONT AFFECTÉS (1)' and 'TÂCHES EN COURS QUI ME SONT AFFECTÉES (0)'. Below these are sections for 'INCIDENTS EN COURS DE MES ÉQUIPES (28)' and 'TÂCHES EN COURS DE MES ÉQUIPES (86)'. The interface includes a top navigation bar with a dropdown menu, a notification banner, and various control icons like refresh, manual update, and window management. A 'LISTE DE SURVEILLANCE' (Monitoring List) is visible on the right side of the dashboard.

Il est composé de deux colonnes :

- Une pour les incidents
- Une pour les tâches

Et de deux lignes :

- La première concerne mes tickets
- La 2ème concerne ceux de mes équipes

LISTE DE SURVEILLANCE

Éléments épinglés

- tableau de bord - Tableau de bord : R...
- tableau de bord - Tableau de bord En...
- Tâche 10674 - Tâche - Nouveau colla...
- Incident 11448 - J'ai perdu ou on m'a ...

Éléments récents

- Tâche 10690 - Tâche Départ Collabor...
- Tâche 10684 - Tâche Relance retour ...
- Demande de service 10307 - Deman...
- Incident 10532 - test autre
- Tâche 10139 - Attente retour matéri...

Afficher plus Fermer

Vous retrouvez ici les incidents et tâches épinglés afin de pouvoir les suivre ultérieurement

Tableau De Bord : Service Desk Analyst

Choix de mon tableau de bord à afficher

Activation/désactivation de l'actualisation automatique du TBD (toutes les 5 min)

Actualisation manuelle et immédiate du TBD

Permet de redimensionner le TBD

Onglet Incident

Traitement et traçabilité de l'incident

Il convient de s'affecter l'incident s'il ne vous est pas déjà assigné avant tout traitement.
Vous retrouverez l'ensemble des actions possibles en ouvrant le ticket.

← VERS LISTE ENREGISTRER ME L'AFFECTER DISPATCH AFFECTER RÉSOUDRE METTRE EN ATTENTE ↻ ↗

Incident : 11465 Créé par AGUESSY Mickael 20/12/2024 10:08 SLA : Prise en charge (< 1h) 20/12/2024 11:08 Dépassée 20/12/2024 11:08
Modifié par LAMPERT Etienne (externe) 09/01/2025 15:18 SLA : Délai de résolution (< 8h) 26/12/2024 08:38 Dépassée il y a 15 jours

Statut : Ticket pris en charge
Équipe : N1 - EASYDESK
Analyste : LAMPERT Etienne (externe)

INFORMATIONS DU TICKET

Demandeur : AGUESSY Mickael
Utilisateur impacté* : AGUESSY Mickael
Titre* : J'ai un problème avec mon matériel
Description : None
Source : Portail EASY IT
Service : Matériel
Catégorie : ACCESSOIRE
Priorité : 3
Editeur :
N° de ticket Editeur :

DÉTAILS DU TICKET EMAILS ET COMMENTAIRES (5) ESCALADES (0) INCIDENT PARENT HISTORIQUE (7)

DÉTAILS DU TICKET EMAILS ET COMMENTAIRES (5) ESCALADES (0) INCIDENT PARENT HISTORIQUE (7)

Ces onglets vous décrivent l'ensemble des informations de la vie du ticket :

- Les détails du ticket (vue filtrée des mails et commentaires saisis manuellement)
- Les échanges via email et/ou commentaires (manuels et automatiques)
- Les escalades
- L'incident parent : vous permet de lier le ticket à un incident parent s'il existe
- L'historique permettant de visualiser toutes les actions réalisées sur le ticket



Traiter un incident



Journalisation des actions sur le ticket

Onglet Incident

Focus sur les actions possibles sur les incidents



CRÉER

ME L'AFFECTER

DISPATCH

AFFECTER

RÉSOUTRE

METTRE EN ATTENTE



Permet d'actualiser la page manuellement . Sans action la page s'actualise automatiquement toutes les 5 min.



Permet d'ajouter un incident dans la liste de surveillance afin de le suivre, même s'il change d'équipe

CREER

Permet de créer un incident sans passer par le portail utilisateur

ME L'AFFECTER

Ce bouton me permet de m'affecter directement l'incident et de pouvoir le traiter.
Vous pouvez annuler cette affectation en cliquant sur « Libérer »

DISPATCH

Permet d'attribuer un incident à une personne de MON équipe.
Une fenêtre s'ouvrira pour vous permettre de sélectionner l'analyste désiré

Entrez...
Analyse
OK Annuler

AFFECTER

Pour affecter un incident à une autre équipe :
Il doit être qualifié par l'analyste afin de pouvoir l'affecter en saisissant les champs suivants :
Service / catégorie / Equipe / Diagnostic

Contrairement à Landesk, la philosophie d'EASYIT est de rendre l'expérience utilisateur la plus simple et la plus fluide possible. C'est pourquoi la catégorie n'est plus à renseigner dans la plupart des formulaires d'incident sur le portail utilisateur. Cette qualification revient donc à l'analyste avant toute affectation ou toute résolution de ticket.

Une fois l'affectation effectuée, une notification est envoyée vers l'équipe ou l'analyste.

Entrez...
Service *
Catégorie *
Equipe *
Analyse *
Diagnostic *
OK Annuler

Onglet Incident

Focus sur les actions possibles sur les incidents : Résoudre



Lors de la résolution deux champs sont à renseigner :

- Expliquer la résolution : ce commentaire sera notifié à l'utilisateur par email
- La cause, que vous pourrez sélectionner via la liste déroulante. Elle permet d'identifier les causes récurrentes lors des reportings.

Une fois le ticket résolu, une notification est envoyée par mail à l'utilisateur. Il peut :

- Accepter la résolution et noter sa satisfaction
- Refuser la résolution ce qui provoque la réouverture du ticket qui sera réaffecté automatiquement au dernier analyste

Sans action de l'utilisateur sous 5j le ticket sera automatiquement fermé sans possibilité de réouverture.



Vous pouvez alimenter la base de connaissance en cochant la case « **Ajouter cette résolution à la base de connaissances** ». Le brouillon, contenant : le titre, la description et la résolution, sera envoyé auprès du **knowledge manager de l'équipe de l'analyste** pour mise en forme et publication vers les analystes et/ou vers les utilisateurs. Pour plus de précisions, vous pouvez vous rendre au chapitre 06. Base de connaissances.

Entrez...

Résolution * Tahoma | B I U | A⁺ A⁻ | »

Cause de l'incident * [dropdown menu]

Ajouter cette résolution en base de connaissance

- Annulé par l'utilisateur
- Anomalie logicielle
- Autre
- Connaissance de l'applicat...
- Connaissance du process ...
- Droits d'accès / Profil
- Incident Editeur
- Incident général
- Incident récurrent