



Service Informatique
Ministère des Armées
2023

Date	Rédacteur	Validateur
30 janvier 2023	LE DOHER Loïc	

Table des matières

Gestion des demandes de tâches informatiques	3
Définition de ticket	3
Fonctionnement d'une demande de service.....	3
Cycle de vie d'un ticket	3
Outil de ticketing	4
Présentation de l'outil DIADEME	4
Présentation de la demande de service.....	5
Règles d'affectation d'une tâche	6
Gestion de l'importance d'un ticket	6
Gestion de notre niveau de service (SLA)	6

Gestion des demandes de tâches informatiques

Au sein du ministère des armées, tous les demandes de services informatiques sont gérées via des « tickets ».

Définition de ticket

Un ticket est un document ou un enregistrement spécial représentant un incident, une alerte, une demande ou un événement qui nécessite une action de la part du service IT. Les tickets sont généralement générés par les employés et géré par des outils de ticketing.

Fonctionnement d'une demande de service

Quand une demande de service ou « DSC » est créé, l'outil de ticketing va automatiquement créer les différentes tâches nécessaires à la réalisation de la demande de service.

Par exemple, si un utilisateur fait une demande de service pour un téléphone, l'outil va créer une première tâche pour l'enregistrement dans l'AD du téléphone et une deuxième tâche pour la configuration et le déploiement du matériel.

Cycle de vie d'un ticket

Un ticket passe par plusieurs statuts entre sa création et sa finalisation :

- **Nouveau** : Le ticket vient d'être créé.
- **Un attente d'approbation** : Avant que le ticket soit envoyé au service IT, l'utilisateur doit obtenir l'approbation de son « CORSIC¹ » (CORrespondant des Systèmes d'Information et des Communications).
- **En cours de traitement** : Un technicien travail sur le ticket.
- **En attente** : Un technicien a mis en attente le ticket pour différentes raisons (demande de plus d'informations, attente d'une intervention extérieur, ...)
- **Fermé** : Le technicien a réglé le problème et a donc clôturé le ticket.
- **Terminé** : L'utilisateur a validé la résolution du ticket.
- **Annulé** : L'opérateur a la possibilité d'annuler la tâche.
- **Traitement refusé** : Le déclarant aura à valider ou refuser le traitement effectué par les opérateurs, en cas de refus, le ticket sera ré-ouvert et repassera au statut « en cours de traitement ».
- **Enquête de satisfaction** : à la clôture de la tâche, le déclarant recevra par courriel un lien vers une enquête de satisfaction.

¹ Le « CORSIC » est un personnel civil ou militaire du MINARM désigné au sein de chaque formation administrative soutenue par la DIRISI. Il est avant tout un conseiller pour son commandant de formation administrative. Il peut être amené à contribuer aux arbitrages en fournissant les informations permettant d'éclairer la prise de décision (priorités, besoins nouveaux...). Il ne devrait pas être seul décisionnaire.

Outil de ticketing

Les logiciels de création de tickets permettent aux entreprises de résoudre leur problèmes IT interne en rationalisant le processus de résolution.

Pour organiser, traiter et résoudre les tickets, nous utilisons l'outil informatique **DIADEME** (Digitalisation Intègre et Agile pour une DIRISI Évolutive et Modernisé). C'est une version modifiée du logiciel « **ServiceNow** » qui est utilisé par un grand nombre des entreprises du CAC40.

Cet outil a été modifié spécialement pour les besoins de la DIRISI (Direction Interarmées Réseaux infrastructures et système informations). DIADEME nous permet, entre autre, de filtrer les tickets en fonction des différents services informatiques, de contacter les utilisateurs et d'avoir accès à une base de données qui contient des procédures et des démarches à suivre pour la résolution de ticket.

Présentation de l'outil DIADEME

DIADEME se présente sous cette forme :



Dans la première zone (en rouge), nous pouvons trouver les critères de chaque ticket :

- **Numéro** : Identifiant unique du ticket.
- **Ouvert le** : La date de création du ticket.
- **Etat** : L'état du ticket.
- **Balises** : Informations complémentaires que les techniciens peuvent mettre avec 2,3 mots.
- **Assigné à** : Le technicien qui s'occupe du ticket.

- **Description courte** : La description du ticket que nous donne l'utilisateur.
- **Groupe d'affectation** : Section où se trouve le ticket.
- **Demandé pour** : L'utilisateur concerné.
- **Date de disponibilité** : les dates de disponibilités de l'usager.

Tous ces critères peuvent être personnalisés en fonction des techniciens.

Dans la deuxième zone (en bleu), on peut voir comment se présente un ticket.

Et enfin dans la troisième zone (en vert), on peut voir les différents raccourcis pour accéder à différents filtres de tickets. Ces filtres sont personnalisables.

DIADEME est un outil flexible et complet qui facilite l'investigation du technicien.

Présentation de la demande de service

The screenshot shows a web form for a service request. It is divided into four numbered zones:

- Zone 1 (Red):** Contains fields for 'Numéro' (SCTASK2067819), 'Demande liée' (DSC01656212), 'Demandé Pour', 'Base de Défense', 'Site', and 'Département actuel'. Each field has a search icon.
- Zone 2 (Blue):** Contains 'Groupe d'affectation', 'Ouvert le' (19/01/2023 12:17:38), 'État' (En cours de traitement), 'Motif de mise en attente' (-- Néant --), 'Assigné à', and 'Action requise'.
- Zone 3 (Green):** Contains 'Description courte', 'Description', and 'Priorité' (4 - Bas).
- Zone 4 (Purple):** Contains navigation tabs for 'Formulaire de demande' and 'Notes'.

Dans la première zone (en rouge) : On peut retrouver des informations sur l'usager et sur le problème.

- **Numéro** : Identificateur unique.
- **Demande liée** : Numéro d'identifiant de la demande de service.
- **Demandé pour** : La personne qui a le problème.
- **Base de défense** : Localisation régionale.
- **Site** : Localisation de l'usager.
- **Département actuel** : Son affectation actuelle.

Dans la deuxième zone (en bleu) : on peut trouver des informations sur le statut du ticket.

- **Groupe d'affectation** : Le service où se trouve le ticket.
- **Ouvert le** : date de création de ticket.
- **Etat** : Statut du ticket.
- **Motif de la mise en attente** : seulement s'il y a une mise en attente (demande de + d'informations, attente d'une intervention extérieur, ...).
- **Assigné à** : Le technicien qui s'occupe du ticket.

Dans la troisième zone (en vert) : on peut trouver le titre, la description et la priorité fournis par l'utilisateur qui a créé le ticket.

Enfin dans la quatrième zone (en violet) : on peut trouver différents onglets :

- **Formulaire de demande** : Toutes les informations nécessaires à la réalisation de la tâche.
- **Note** : permet de communiquer par message avec l'utilisateur.

Règles d'affectation d'une tâche

Les tâches créées seront affectées automatiquement à un groupe de résolution adapté en fonction des données de la tâche. L'opérateur a totalement la possibilité de spécifier lui-même le groupe d'affectation si nécessaire. Les règles d'affectations appliquées se basent sur les critères suivants :

- Catégorie/Sous-catégorie de la tâche.
- Base de défense associée à la tâche.
- SDK de rattachement de la tâche.
- CIRISI de rattachement de la tâche.
- Organisme de l'utilisateur impacté, et notamment son appartenance à un organisme DGA.
- Emprise de l'utilisateur impacté.

Si aucune règle spécifique ne s'applique, alors par défaut une tâche créée est affecté au groupe Accueil du SDK.

Gestion de l'importance d'un ticket

Tous les tickets ont une priorité en fonction du problème. Cette priorité peut être modifiée par les techniciens, si celle-ci ne correspond pas au problème. C'est en fonction de cette priorité que les techniciens vont donc s'organiser pour traiter les tickets.

Gestion de notre niveau de service (SLA)

Le **SLA** (Service-level agreement) est un document qui définit la qualité de service et les objectifs précis attendus. De manière générale, le SDK doit fournir un service continu (24/24, 7j/7j) ainsi il doit faire son maximum pour traiter un maximum de ticket et il doit améliorer la satisfaction clients à plus de 96%. Au sein du ministère des armées, nous avons comme niveau de service :

1. Pour les tâches, nous devons les traiter dans les 48h.

Il existe aussi 2 statuts particuliers pour les personnes dont le poste nécessite une intervention rapide :

- Les **VIP/VOP** (Very important person, Very operational person) :
Nous devons traiter les tâches dans les 24h.
- Les **THA** (Très hautes autorités) : Immédiatement.