



Service Informatique
Ministère des Armées
2023

Date	Rédacteur	Validateur
16 janvier 2023	LE DOHER Loïc	

Table des matières

Gestion des problèmes informatiques.....	3
Cycle de vie d'un ticket.....	3
Outil de ticketing	3
Présentation de l'outil	4
Présentation du Ticket	5
Règles d'affectation d'un incident	7
Gestion de l'importance d'un ticket.....	7
Gestion de notre niveau de service (SLA).....	7

Gestion des problèmes informatiques

Au sein du ministère des armées, tous les problèmes informatiques sont gérés via des « tickets ».

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

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.
- **En cours** : Un technicien travaille 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 extérieure, ...)
- **Résolue** : Le technicien a réglé le problème et a donc clôturé le ticket.
- **Fermé** : L'utilisateur a validé la résolution du ticket.
- **Annulé** : L'opérateur a la possibilité d'annuler l'incident.
- **Traitement refusé** : Le déclarant aura à valider ou refuser le traitement effectué par les opérateurs, en cas de refus, le ticket sera réouvert et repassera au statut « en cours de traitement ».
- **Enquête de satisfaction** : à la clôture de l'incident, le déclarant recevra par courriel un lien vers une enquête de satisfaction.

Outil de ticketing

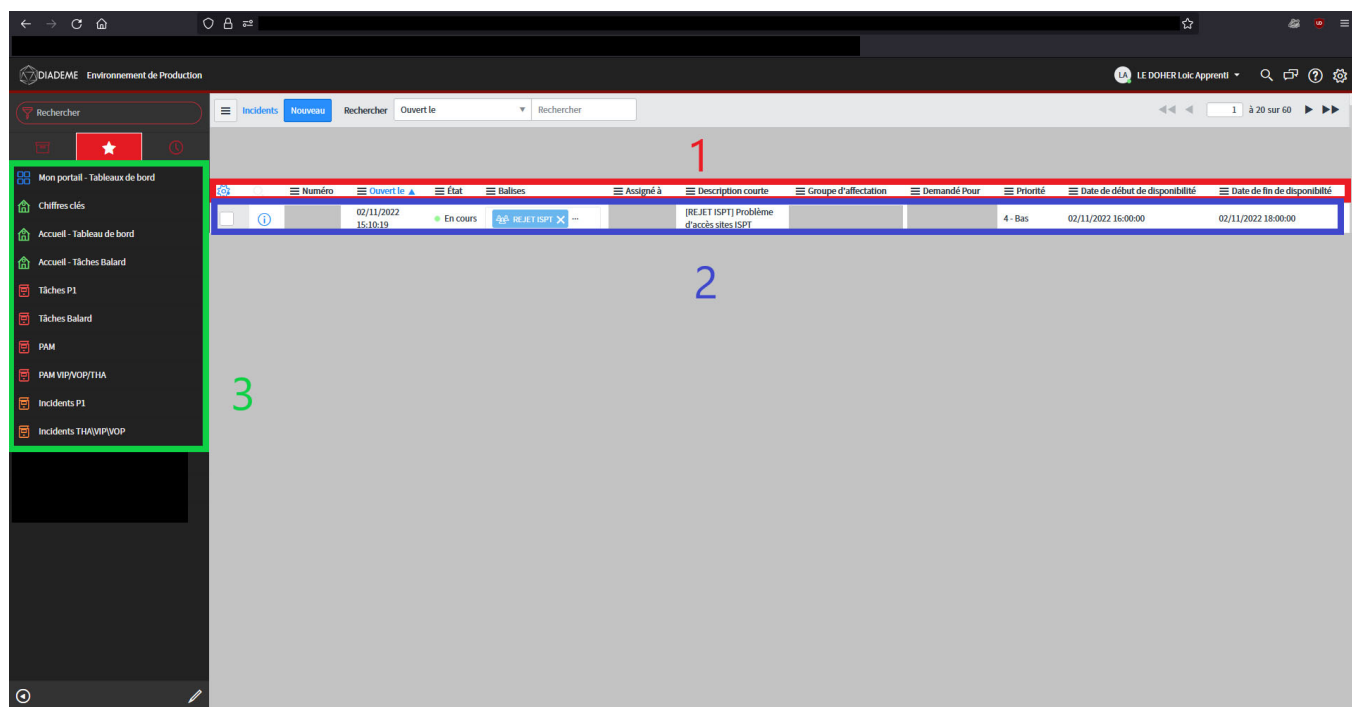
Les logiciels de création de tickets permettent aux entreprises de résoudre leurs problèmes IT internes en rationalisant le processus de résolution.

Pour organiser, traiter et résoudre les tickets, nous utilisons l'outil informatique **DIADEME** (Digitalisation Intègre et Agile pour une DIRISI Évolutive et Modernisée). 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 autres, 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

L'outil 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.

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

Présentation du Ticket

The form is divided into four numbered sections:

- 1 (Red box):** User and problem details. Fields include: Numéro (INC0776605), Demandé par, Demandé Pour, Site, Département actuel, Base de défense, Téléphone de contact, Créneau de disponibilité, Date de début de disponibilité, Date de fin de disponibilité, Catégorie, Sous-catégorie, Élément concerné, Application Impactée, Autre élément Impacté, and Localisation.
- 2 (Blue box):** Status and context. Fields include: Canal (Téléphone), État (Nouveau), Motif de la mise en attente (- Néant -), Nombre de réouvertures (0), Ouvert le (17/01/2023 13:18:59), Périètre impacté (vu du déclarant) (- Néant -), and Contexte (NORMAL).
- 3 (Green box):** Severity and priority. Fields include: Impact (3 - Modéré), Urgence (4 - Faible), Priorité (4 - Bas), État de l'incident majeur (- Néant -), Groupe d'affectation, and Assigné à.
- 4 (Purple box):** Description. Fields include: Description courte and Description.

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

- **Numéro** : Identificateur unique.
- **Demandé par** : La personne qui a créé le ticket.
- **Demandé pour** : La personne qui a le problème.
- **Site** : Localisation de l'utilisateur.
- **Département actuel** : Son affectation actuelle.
- **Base de défense** : Localisation régionale.
- **Téléphone de contact** : Point de contact de l'utilisateur.
- **Créneau de disponibilité** : temps où l'utilisateur est disponible.
- **Catégorie** : catégorie du problème.
- **Sous-catégorie** : sous-catégorie du problème.
- **Élément concerné** : Quel matériel impacté.
- **Application impacté** : Logiciel impacté.
- **Autre éléments impacté** : libre à l'utilisateur de spécifier certaines informations.
- **Localisation** : emplacement de l'utilisateur (zone, bâtiment, étage et salle).

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

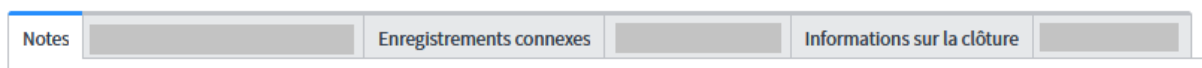
- **Canal** : Méthode de communication de l'utilisateur pour créer le ticket. (Normalement l'utilisateur fait son ticket lui-même, mais en cas de problème nous pouvons le faire pour l'utilisateur au téléphone.)
- **Etat** : Statut du ticket.
- **Motif de la mise en attente** : seulement s'il y a une mise en attente (demande de + d'informations, attente d'une intervention extérieure, ...).
- **Nombre de réouverture** : nombre de fois que l'utilisateur a refusé la fermeture du ticket.
- **Ouvert le** : date de création de ticket.
- **Périmètre Impacté** : Plusieurs choix en fonction de l'impact (bureau, service, unité et ministère des armées).
- **Contexte** : Plusieurs choix en fonction de la situation de l'utilisateur (Normal (au bureau), en mission ou en exercice).

Dans la troisième zone (en vert) : on peut trouver les informations concernant l'impact du problème.

- **Impact** : Il y a 4 impacts différents (Faible, modéré, important et majeur).
- **Urgence** : Il y a 4 urgences différents (Faible, modérée, importante et majeure).
- **Priorité** : En fonction des 2 paramètres d'avant, nous obtenons une priorité dans la résolution des tickets.
- **Etat de l'incident majeur** : Si le ticket est rattaché à un incident majeurⁱ ou parent.
- **Groupe d'affectation** : Le service où se trouve le ticket.
- **Assigné à** : Le technicien qui s'occupe du ticket.

Enfin dans la quatrième zone (en violet) : on peut trouver le titre et la description fournis par l'utilisateur qui a créé le ticket.

Plus bas dans le ticket, on peut trouver ces différents onglets :



- **Note** : permet de communiquer par message avec l'utilisateur.
- **Enregistrements connexes** : permet de rattacher un incident majeur au ticket.
- **Informations sur la clôture** : permet de mettre toutes les informations nécessaires à la fermeture du ticket.

Règles d'affectation d'un incident

Les incidents créés seront affectés automatiquement à un groupe de résolution adapté en fonction des données de l'incident. 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 l'incident.
- Base de défense associée à l'incident.
- SDK de rattachement de l'incident.
- CIRISI de rattachement de l'incident.
- 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 un incident créé 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 tickets incidents, nous devons les traiter dans les 48h.
2. Pour les appels téléphoniques, nous devons décrocher 60% des appels en moins de 1 minute.

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):
 1. Pour les tickets incidents, nous devons les traiter dans les 24h.
 2. Pour les appels téléphoniques, nous devons décrocher 90% des appels en moins de 12 secondes.
- Les **THA** (Très hautes autorités) : Immédiatement.

ⁱ Incident majeur : C'est un incident qui est utilisé pour regrouper tous les tickets du même problème. Cela permet en cas de problème majeur de regrouper les centaines de tickets en un seul. Avec ce ticket majeur, c'est un autre service qui prend la supervision.