

Diego  
MONTORIER

# Présentation d'une réalisation professionnelle relative à la gestion des incidents ou/et demandes

# SOMMAIRE

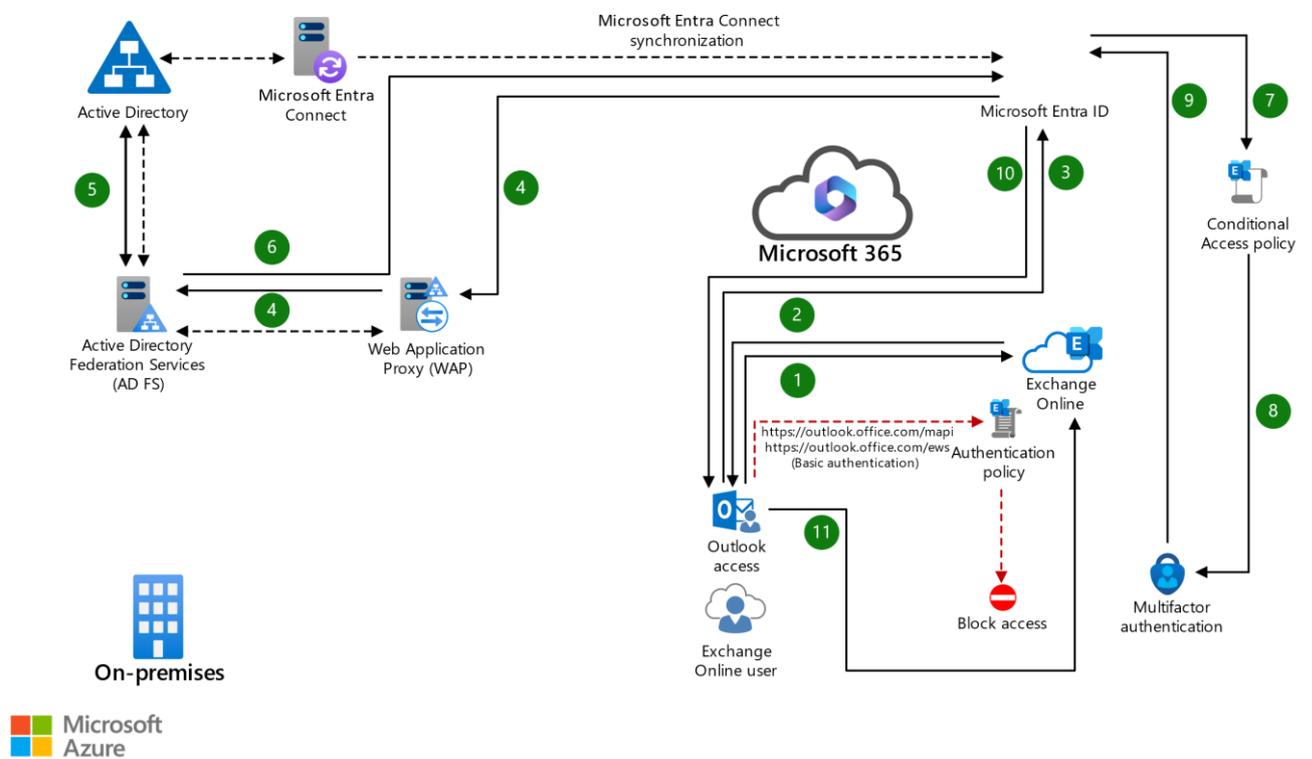
Présentation de l'outils et du type de demande.....	P3-4
Présentation du cycle de vie de la demande.....	P5
Présentation du cycle de vie de la demande sous forme de logigramme....	P6

## Présentation de l'outil :

Chez EDF, Microsoft Outlook est l'outil de gestion des incidents ou/et demandes.

Microsoft Outlook est un gestionnaire d'informations personnelles et un client de courrier électronique propriétaire édité par Microsoft.

## Schéma de l'infrastructure :



## Présentation de la demande :

Dans notre service, nous répondons à toute forme de demandes :

- Demande de service :
  - Accorder les droits pour une application
  - Demande de matériels

### - Demande d'assistance :

- Aide aux utilisateurs sur le fonctionnement des applications métiers
- Demande d'information sur les différents outils numériques.

---

**De :** MULLER Bernard  
**Envoyé :** lundi 10 juillet 2023 15:11  
**À :** [matthieu.hotin@edf.fr](mailto:matthieu.hotin@edf.fr)  
**Cc :** WAIRY Emmanuel <[emmanuel.wairy@edf.fr](mailto:emmanuel.wairy@edf.fr)>; FRESSEL Nicolas <[nicolas.fressel@edf.fr](mailto:nicolas.fressel@edf.fr)>  
**Objet :** Blocage Mot de passe SESAME

Bonjour Matthieu,

J'ai changé mon mot de passe SESAME.

Mais l'autoapprentissage est toujours sur mon ancien mot de passe sans doute.

Il a entraîné le blocage de mon mot de passe.

Peux-tu m'aider STP ?

Quel est la démarche à suivre.

Je ne sais pas si tu es en CA, raison pour laquelle j'ai mis en copie les deux autres collègues.

Cdt.

- Gestion des incidents :
  - Problèmes techniques

Présentation du cycle de vie de la demande :

#### Etape 1 : Enregistrement de la demande

Une boîte mail commune au SI a été communiquée à l'ensemble des utilisateurs. Les utilisateurs nous écrivent sur cette bal, que ce soit pour des demandes de services, d'assistance ou bien de gestion des incidents. Certains passent aussi nous voir en physique.

#### Etape 2 : Catégorisation de la demande

L'ensemble des mails/tickets sur trouve alors dans une et même boîte pour l'ensemble du SI. Les demandes sont catégorisées : demande sécurité → pour le RSSI, demande de droits → pour les alternants, ect...

#### Etape 3 : Hiérarchisation de la demande

La hiérarchie de la demande n'est pas explicite dans notre fonctionnement, néanmoins, nous traitons les demandes que nous qualifions d'urgente selon notre propre chef et vis-à-vis de la demande en question le plus rapidement possible après avoir consulté ou sollicité l'ensemble du SI de l'unité si besoin.

#### Etape 4 : Affectation de la demande

L'ensemble des demandes est visible pour tout le SI. Des dossiers avec le nom de chacun ont été créer, lorsqu'on aperçoit une demande où nous avons l'expertise pour y répondre, on la prend dans notre dossier. Si besoin, en cas de demande allant au-dessus de nos capacités, la demande est envoyée à la DSIT qui se chargera de celle-ci.

#### Etape 5 : Résolution ou réalisation



#### Etape 6 : Fermeture de la demande

Après la résolution de la demande ou de l'incident, nous envoyons un mail de fermeture de la demande afin de confirmer que l'action à bien été réalisé. Nous documentons sur l'outil One Note, autre outil de la suite Microsoft, les différentes réponses, modes opératoires, astuces pour certains tickets qui nécessite une connaissance

Présentation du cycle de vie de la demande sous forme de logigramme :

