

**Procédure
d'utilisation
de l'outil
de ticketing
SPICE**

Table des matières

Création / ouverture d'un incident par l'utilisateur.....	3
Caractéristiques de l'incident	3
Suivi des incidents et tâches (Dashboard)	3
Affectation et priorisation	4
Réaffectation au bon service	4
Clôture de l'incident	5

Création / ouverture d'un incident par l'utilisateur

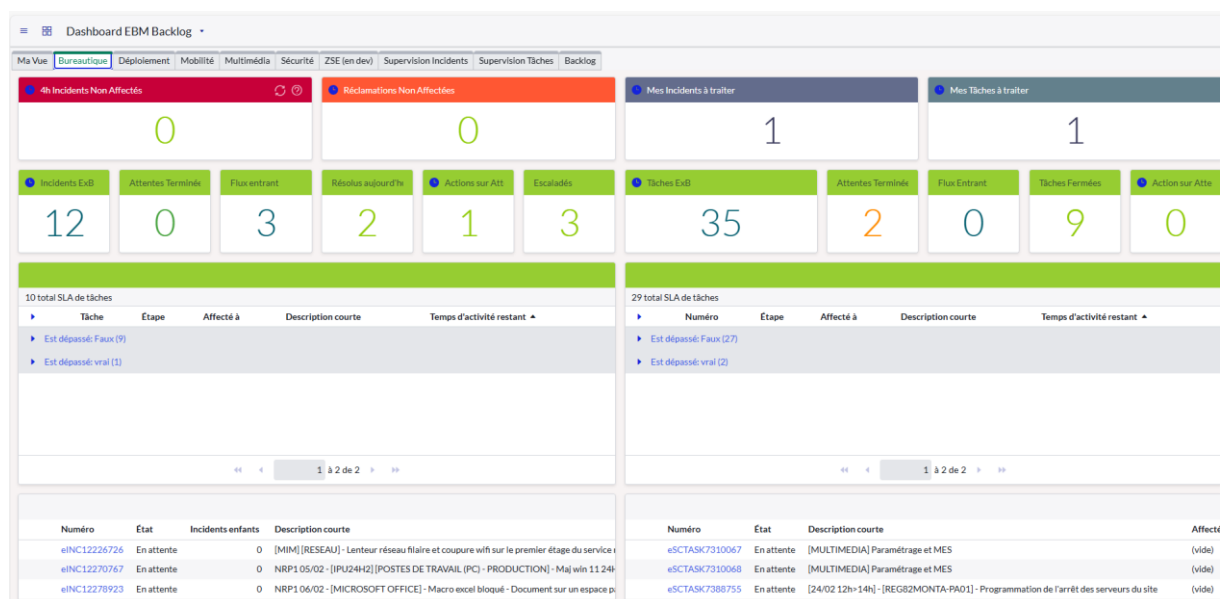
1. Se connecter à SPICE puis aller dans le menu Incident.
2. Cliquer sur « Nouveau » pour créer un incident.
3. Dans le champ « Demandeur », rechercher et sélectionner la personne (ex. NOM Prénom).
4. Vérifier ou compléter : téléphone, contact préféré, bénéficiaire, adresse physique du bénéficiaire.

Caractéristiques de l'incident

1. Renseigner l'origine » (Téléphone, Mail, etc.).
2. Choisir la « Catégorie » (ex. Assistance) puis la « Sous-catégorie » (ex. Dysfonctionnement).
3. Sélectionner le « Service » concerné (ex. IMPRESSION ET NUMERISATION).
4. Choisir l'élément de configuration et si besoin, le second élément de configuration (poste, imprimante, etc.).
5. Compléter la « description courte » et la « description » avec le maximum de détails techniques.

Suivi des incidents et tâches (Dashboard)

1. Aller dans le menu « Dashboard EBM Backlog ».
2. Utiliser les onglets (Bureautique, Déploiement, Mobilité, etc.) pour filtrer les tickets.
3. Consulter les compteurs :
 - « Incidents ExB », « Tâches ExB », « Mes incidents à traiter », « Mes tâches à traiter ».
4. Mettre à jour l'état du ticket (En cours, En attente, Résolu) et ajouter un commentaire à chaque action significative.



Affectation et priorisation

1. Dans « Groupe d'affectation », saisir le préfixe (ex. DIR2SIT) puis sélectionner le bon groupe dans la liste déroulante.
2. Renseigner les champs Impact, Urgence et Priorité selon la criticité de l'incident.

The screenshot displays the SPICE incident management interface for ticket eINC12289841. The interface is divided into two main columns of fields. The left column contains fields for requester information, service details, and configuration. The right column contains fields for resolution date, status, and assignment details.

Left Column Fields:

- Numéro: eINC12289841
- * Demandeur: [Redacted]
- Téléphone du demandeur: [Empty]
- Contact préféré: [Empty]
- * Bénéficiaire: [Redacted]
- Emplacement du bénéficiaire: /31 - HAUTE-GARONNE/TOULOUSE/TOUI
- Adresse du bénéficiaire: 9 RUE MICHEL LABROUSSE 31000 - TOULOUSE
- Origine: Téléphone
- * Catégorie: Assistance
- * Sous-catégorie: Dysfonctionnement
- Service: zservice - IMPRESSION ET NUMERISATION
- * Élément de configuration: IMPRESSION ET NUMERISATION - PRODU
- Emplacement du CI: /31 - HAUTE-GARONNE/TOULOUSE/TOUI
- Second Element de Configuration: EPW0342P
- Fonction: [Empty]
- * Description courte: [IMPRESSIION ET NUMERISATION - PRODUCTION] - Impression KO
- Description: Nom du poste (si indisponible en Second Element de Configuration): EPW0342P
Etiquette Inmorimante: scrm000927

Right Column Fields:

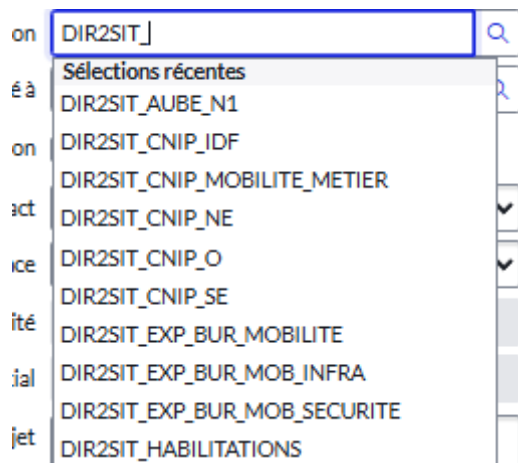
- Ouvert: 10/02/2026 08:21:39
- Date maximale de résolution: 17/02/2026 08:43:04
- Ouvert par: [Redacted]
- État: En Cours
- Référence anomalie: [Empty]
- * Groupe d'affectation: DIR2SIT_EXP_BUR_MOB_INFRA
- Affecté à: SIMON SEBASTIEN - I65684
- Erreur d'affectation: [Empty]
- Impact: 3 - Bas
- Urgence: 3 - Bas
- Priorité: 5 - Faible
- Groupe initial: DIR2SIT_AUBE_N1
- Projet: [Empty]

Réaffectation au bon service

Si le ticket doit être traité par un autre groupe (ex. expertise spécifique, hors domaine de compétences)

1. Ouvrir le ticket concerné.
2. Cliquer sur l'icône **Modifier** (ou double-clic sur le groupe actuel).
3. Dans « Groupe d'affectation », effacer l'ancien groupe et saisir le nouveau préfixe (ex. passer de DIR2SIT_CNIP à DIR2SIT_EXP). Sélectionner dans la liste déroulante.
4. Supprimer le nom de la personne pour lequel le ticket est « affecté » (le nouveau groupe hérite souvent du ticket).
5. Ajouter un **commentaire interne** expliquant la raison de la réaffectation (ex. "Réaffecté à EXP pour expertise sécurité").
6. Enregistrer : le ticket bascule automatiquement vers le nouveau groupe, avec notification par mail au nouvel affecté.
7. Vérifier dans le dashboard Backlog que le ticket apparaît dans la file du nouveau groupe.

Note : Ne pas changer l'état en "Résolu" lors de la réaffectation, pour éviter la clôture prématurée. Si réaffectation massive, utiliser la vue liste pour sélectionner plusieurs tickets.



Clôture de l'incident

1. Vérifier avec l'utilisateur que le service est rétabli.
2. Passer l'état de l'incident de « en cours » à résolu.
3. Renseigner la cause, la solution appliquée.
4. Enregistrer / Quitter pour valider la clôture.