

CASSUIS

La plateforme cassuis



Objectif	Décrire et expliquer le fonctionnement de CASSUIS
Ressources	Poste entreprise , poste utilisateur , le réseau interne de l'entreprise
Outils	Outils de capture Windows

L'ensemble des demandes et des incidents créés pour les besoins des utilisateurs est concentré sur la plateforme SERVICENOW (ex CASSUIS) .

Numero	Etat	Demandeur	Bénéficiaire	Groupe d'affectation	Affecté à	Créé	Mis à jour	Libellé	Tags	Date de Dernière réalisation
RITM0524w	En cours	CL... ST...	Ma...	DIRCI PROX P98888 - #33015	(vide)	18/11/2025 11:54:35	19/11/2025 15:02:23	Ordinateur Portable	Ajouter Ajouter	(vide)
RITM0524k	En cours	Ma...	Ma...	DIRCI PROX P98888 - #33015	(vide)	18/11/2025 14:06:26	19/11/2025 10:01:12	Matériel Hors Catalogue	Ajouter	(vide)
RITM0524l	En cours	Ma...	Ma...	DIRCI PROX K10005 - #33015	(vide)	18/11/2025 11:42:35	19/11/2025 09:31:27	Restitution de matériel	Ajouter	(vide)
RITM0524n	En cours	Ma...	Ma...	DIRCI PROX P98888 - #33015	(vide)	18/11/2025 09:46:47	19/11/2025 09:29:45	MATERIELS SERIALISES (HORS SMARTPHONE/CARTE SIM), Réapprovisionnement matériels	Ajouter	(vide)
RITM0524p	En cours	Ma...	Ma...	DIRCI PROX K10005 - #33015	(vide)	17/11/2025 13:45:11	17/11/2025 14:13:32	Ordinateur Portable	Ajouter	(vide)
RITM0524r	En attente	Ma...	Ma...	DIRCI PROX P98888 - #33015	(vide)	06/11/2025 15:00:23	14/11/2025 10:39:17	Ecran additionnel	Ajouter	(vide)

Fonctionnement du traitement des incidents et des demandes – Plateforme CASSIUS / ServiceNow

Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème, il doit contacter le **Service Desk**.

Le rôle du Service Desk est de tenter de résoudre la demande ou l'incident à distance. Si, malgré la prise en main et les conseils fournis, l'hotlineur ne parvient pas à résoudre le problème, il nous transmet alors un **incident** via la plateforme.

Sur la page du ticket, il est possible de communiquer directement afin de maintenir informés tous les membres autorisés.

***Un ticket: est un enregistrement numérique qui permet de tracer, suivre et gérer une demande ou un problème rencontré par un utilisateur. C'est l'élément central du processus de support informatique.**

Exemple

Un collaborateur du Service Desk, ne pouvant résoudre le problème à distance, nous transmet l'incident.

Il résume la situation afin de nous orienter sur la procédure à suivre.

Je m'assigne ensuite cet incident pour en assurer le traitement.

La plateforme CASSIUS

L'ensemble des **demandes** et **incidents** créés pour les utilisateurs est centralisé sur la plateforme **ServiceNow** (anciennement CASSIUS).

Objectif : décrire et expliquer le fonctionnement de CASSIUS

Ressources : poste entreprise, poste utilisateur, réseau interne

Outils : outils de capture Windows

Depuis un incident, il est possible d'accéder à plusieurs onglets permettant de filtrer et d'organiser les tickets (par priorité, par catégorie, par affectation, etc.).

Différence entre une demande et un incident

