

# SITUATION PROFESSIONNELLE N°1

---

**MISE EN PLACE ET UTILISATION D'UN  
OUTIL DE TICKETING ET DE  
SUPERVISION : ATERA**

**PIERRE-LOUIS GOBERT**

# SOMMAIRE

1

Contexte professionnel

2

Présentation de l'outil Atera

3

Création d'un ticket côté utilisateur

4

Gestion et traitement du ticket côté technicien

5

Suivi, clôture et traçabilité

6

Apports de l'outil pour l'entreprise

7

Compétences BTS SIO mobilisées

# 1. Contexte professionnel

Je suis en poste au Puy du Fou, au sein du service informatique.

Ce service assure le support informatique des utilisateurs (postes de travail, logiciels, accès réseau, messagerie, etc.) dans un environnement nécessitant réactivité, traçabilité et organisation.

L'entreprise dispose d'un outil de ticketing et de supervision nommé Atera, déjà en place, utilisé pour :

- Centraliser les demandes des utilisateurs
- Organiser le travail des techniciens
- Assurer le suivi et l'historique des incidents

Dans un contexte où les demandes peuvent être nombreuses et variées, l'utilisation d'un outil de ticketing est indispensable afin d'éviter les pertes d'information, de prioriser les incidents et de garantir un traitement structuré des demandes.

Cette situation professionnelle a pour objectif de présenter l'outil Atera et de décrire son utilisation quotidienne, aussi bien du point de vue utilisateur que technicien.



# 2. Présentation de l'outil Atera

## À PROPOS D'ATERA ?

Atera est un outil de gestion de support informatique de type ticketing et RMM (Remote Monitoring and Management), utilisé par le service informatique du Puy du Fou.

Il s'agit d'une solution SaaS, accessible via une interface web, permettant de centraliser les demandes des utilisateurs et de faciliter le travail des techniciens.

Les principales fonctionnalités utilisées dans l'entreprise sont :

- La création et le suivi de tickets
- La gestion des incidents par les techniciens
- L'historique des échanges entre utilisateurs et support
- L'attribution et le suivi des interventions
- La traçabilité des actions réalisées

L'outil permet une séparation claire des rôles :

- Utilisateur : création et suivi de sa demande
- Technicien : prise en charge, diagnostic, intervention et clôture du ticket

Cette organisation garantit un traitement structuré des incidents et une meilleure communication entre les utilisateurs et le service informatique.

The screenshot displays the Atera software interface. On the left, a dark sidebar menu lists various modules: Tableau de bord, Tickets (selected), Sites, Appareils, Alertes, Patch Management, Centre d'applications, Découverte du réseau (with a notification badge '+99'), Base de connaissances, Rapports, Parrainer un ami, and Menu Admin. The main content area is titled 'Tickets' and shows a list of tickets. At the top of this list are buttons for 'Nouveau' (New), 'Rechercher' (Search), and a dropdown menu. Below these are buttons for 'Supprimer' (Delete), 'Assigner un ticket' (Assign ticket), 'Définir l'état' (Define status), and 'Définir la priorité' (Define priority). The ticket list itself has columns for selection, 'Détails', and three red diamond icons. A large, dark blue rectangular area is positioned to the right of the ticket list.

# 3. Creation d'un ticket côté utilisateur

Lorsqu'un utilisateur rencontre un problème informatique, il peut créer un ticket via Atera afin de signaler son incident au service informatique.

Le processus de création d'un ticket comprend :

- La description du problème rencontré
  - La catégorisation de la demande (incident, demande de service, etc.)
  - L'envoi du ticket au service informatique

Une fois le ticket créé, celui-ci est enregistré dans Atera et devient visible par les techniciens, qui peuvent alors le prendre en charge.

Ce fonctionnement permet :

- D'éviter les demandes orales ou non tracées
  - D'avoir une description claire du problème
  - D'assurer un suivi de la demande jusqu'à sa résolution

**Titre du ticket \***

Câble Ethernet défectueux

**Modèle de formulaire**

FRANCE - Déclaration d'un incident / problème

**Structure \***

[REDACTED]

**Service \***

[REDACTED]

**Matériel concerné**

Cable

**Logiciels / accès concernés**

[REDACTED]

**Description**

B i U = ⊖ ⊙ ⊛ ⊚ ⊜ ⊝

Bonjour,

Mon câble Ethernet ne me transmet plus internet.

 Joindre des fichiers

# 4. Gestion et traitement du ticket côté technicien

Une fois le ticket créé, celui-ci apparaît dans la console Atera côté technicien. Le technicien peut alors :

- Consulter les informations du ticket
- Prendre en charge la demande
- Modifier le statut (ouvert, en cours, résolu)
- Échanger avec l'utilisateur via les commentaires
- Réaliser un diagnostic et une intervention adaptée

Selon la nature du problème, l'intervention peut inclure :

- Une assistance à distance
- Une action sur le poste utilisateur
- Une vérification logicielle ou système

Toutes les actions effectuées sont enregistrées dans le ticket, ce qui permet de conserver un historique précis de l'intervention.

← #6135 | Câble Ethernet défектueux  
Créé il y a 2 minutes • Modifié il y a quelques secondes

Statut	Assigner un technicien	Groupe assigné	Statut d'activité	SLA suspendu...
Ouvert	PL Pierre Louis GOBERT	DSI - Support	En attente de réponse du demandeur	

PL Réponse publique Note interne

✍ Générer une réponse ou saisissez votre message ici

📎 Joindre des fichiers Sélectionner un modèle de réponse rapide

Conversation (2) Activité du ticket (7)

EG Dec 30, 2025, 10:19 AM  
bonjour pierre louis quand es tu dispo

PL Pierre Louis GOBERT Dec 30, 2025, 10:17 AM  
Bonjour,  
Mon câble Ethernet ne me transmet plus internet.

Trier par :Le plus récent ✎ Générer l'article

# 5. Suivi, clôture, gestion (statut, propriétés) et traçabilité d'un ticket

Statut d'activité

- En attente de réponse du demandeur ▾
  - Non lu
  - Lu
  - En attente de réponse du demandeur
  - En attente de réponse du technicien

Assigner un technicien

PL Pierre Louis GOBERT ▾

Rechercher

Non assigné

CN 11

EG 14

FB 17

Pierre Louis GOBERT 1

Statut

Ouvert ▾

En attente du technicien

En attente du demandeur

Ouvert

En attente

Résolu

Fermé

Informations sur le demandeur

Utilisateur Pierre Louis GOBERT

Site Puy du Fou - FRANCE

E-mail

Appareil

Propriétés du ticket

Type Incident

Modèle de formulaire FRANCE - Déclaration d'un inci...

Marqueurs Ajouter un marqueur

Priorité Faible

Impact Aucun impact

Affecté à Veuillez sélectionner

Structure \* Service

Matériel conce... Cable

Logiciels / acc... Veuillez sélectionner



# 6. Apports de l'outil pour l'entreprise

L'utilisation de l'outil Atera au sein du service informatique du Puy du Fou apporte une amélioration globale de la qualité du support informatique, tant sur le plan organisationnel que sur la satisfaction des utilisateurs.

Tout d'abord, Atera permet la centralisation de l'ensemble des demandes utilisateurs au sein d'un outil unique. Cela évite les sollicitations non tracées (oral, mails dispersés) et garantit que chaque demande fait l'objet d'un suivi structuré.

L'outil facilite également la priorisation et la gestion des incidents. Les techniciens peuvent identifier rapidement les demandes à traiter, suivre leur état d'avancement et organiser leur travail de manière plus efficace.

Atera assure une traçabilité complète des interventions grâce à l'historique des tickets :

- description initiale de la demande,
- échanges entre utilisateur et technicien,
- actions réalisées,
- date de résolution et clôture du ticket.

Un autre apport important de l'outil est la mise en place d'une enquête de satisfaction utilisateur.

À la clôture d'un ticket, les utilisateurs ont la possibilité de noter la qualité du support et du service technique, notamment :

- la qualité globale du support,
- les connaissances techniques du technicien,
- le niveau de service apporté.

Ces évaluations permettent :

- d'avoir un retour direct des utilisateurs,
- d'identifier les points forts du service informatique,
- d'améliorer en continu la qualité des interventions.

Enfin, Atera améliore la communication entre le service informatique et les utilisateurs. Les utilisateurs sont informés du suivi de leur demande et peuvent exprimer leur satisfaction, ce qui renforce la confiance et la qualité du service rendu.

# 6. Apports de l'outil pour l'entreprise

Un autre apport important de l'outil est la mise en place d'une enquête de satisfaction utilisateur.

À la clôture d'un ticket, les utilisateurs ont la possibilité de noter la qualité du support et du service technique, notamment :

- la qualité globale du support,
- les connaissances techniques du technicien,
- le niveau de service apporté.

Ces évaluations permettent :

- d'avoir un retour direct des utilisateurs,
- d'identifier les points forts du service informatique,
- d'améliorer en continu la qualité des interventions.

Enfin, Atera améliore la communication entre le service informatique et les utilisateurs. Les utilisateurs sont informés du suivi de leur demande et peuvent exprimer leur satisfaction, ce qui renforce la confiance et la qualité du service rendu.

Enquête de satisfaction 

Merci d'avoir pris le temps de répondre au questionnaire de satisfaction.  
Veuillez répondre à toutes les questions ci-dessous en cliquant sur une étoile pour donner une note entre 1 et 5. Cela nous aidera à comprendre où notre service répond à vos besoins et ce que nous pouvons faire pour améliorer votre expérience du service technique.

1. Globalement, avez-vous été satisfait de la qualité du support ?

 **Remarquable**

2. Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des connaissances techniques des techniciens

 **Remarquable**

3. Avez-vous été satisfait du niveau de service technique de notre technicien?

 **Remarquable**

Veuillez ajouter tout commentaire/suggestion dans la case ci-dessous.

De quoi voudriez-vous nous faire part?

# 7. Compétences BTS SIO mobilisées

Cette situation professionnelle mobilise plusieurs compétences du référentiel BTS SIO, notamment dans le domaine du support et de l'exploitation des services informatiques.  
Compétences techniques et professionnelles :

- Gestion des incidents et des demandes utilisateurs
- Analyse des problèmes signalés, prise en charge et résolution via un outil de ticketing.
- Utilisation d'un outil professionnel de support informatique
- Exploitation quotidienne d'Atera pour la création, le suivi et la clôture des tickets.
- Support et assistance aux utilisateurs
- Accompagnement des utilisateurs dans la résolution de leurs problèmes informatiques, à distance ou sur poste.
- Organisation et suivi des interventions
- Gestion des priorités, attribution des tickets et suivi de leur état d'avancement.
- Traçabilité et documentation des actions
- Rédaction de commentaires techniques et conservation de l'historique des interventions.

Compétences transverses :

- Communication professionnelle avec les utilisateurs
- Respect des procédures internes du service informatique
- Travail en équipe au sein d'un service IT

Cette situation professionnelle illustre l'utilisation concrète d'un outil de support informatique en environnement réel, et démontre la capacité à assurer un service de qualité au sein d'une organisation de grande envergure.

