



# Gérer les demandes de service

## Keystone

NetApp  
March 17, 2022

# Table des matières

- Gérer les demandes de service ..... 1
  - Présentation ..... 1
  - Demander un service ..... 1
  - Suivre une demande de service ..... 1
  - Processus de demande de service ..... 3

# Gérer les demandes de service

## Présentation

Faire une demande de service pour :

- La restauration des sauvegardes
- Basculement de reprise d'activité
- Problème technique avec le moteur de service NetApp
- Tout autre problème qui ne figure pas dans cette liste décrit la section suivante :
- Comment demander un service
- Comment suivre une demande de service
- Le processus de demande de service

## Demander un service

L'écran demandes de service vous permet de répondre à de nouvelles demandes de service qui sont traitées par votre propre équipe de support ou par le service GSSC de NetApp.

Vous pouvez afficher le résumé des demandes de service les plus récentes, triées par priorité et par heure de création, dans le widget **demandes de service** du tableau de bord. Vous pouvez également accéder à l'écran demandes de service pour rechercher et afficher les détails de toutes les demandes de service soulevées dans votre environnement.

Pour créer une nouvelle demande de service, suivre cette procédure.

### Étapes

1. Dans le menu, sélectionnez **SUPPORT > demandes de service** et cliquez sur **Nouvelle demande de service**.
2. Sur la page Nouvelle demande de service, sélectionnez la catégorie et la priorité de la demande, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Les champs de l'écran Détails changent en fonction de la catégorie sélectionnée. Entrez les informations requises. Cliquez sur **Suivant**.
4. Vérifiez les détails de la demande. Si vous souhaitez corriger quelque chose, utilisez le bouton Retour pour revenir à la page précédente et corriger les détails. Si tous les détails sont corrects, cliquez sur **Envoyer**.
5. La demande de service est créée et répertoriée sur l'écran demandes de service. Une nouvelle demande de service a le statut «Nouveau».

Un e-mail est envoyé au demandeur pour indiquer que la demande a été créée. L'e-mail est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée pour l'utilisateur qui a demandé le moteur de services NetApp.

## Suivre une demande de service

Une demande de service suit la procédure décrite dans cette section.

Le tableau suivant fournit une liste des États des demandes de service.

État	Description
Nouveau	Cette demande vient d'être créée.
La transparence	La demande est en cours d'examen/de réalisation.
En attente	La demande est en attente d'une action d'un tiers (en attente d'informations supplémentaires).
Résolu	La demande a été résolue.
Mis en attente	La demande attend une activité qui ne maîtrise pas les services de support et peut prendre un certain temps avant que la demande ne puisse être traitée.
Fermée	La demande est fermée.

Vous pouvez suivre l'état d'une demande de service en consultant le statut de NetApp Service Engine décrit ci-dessous. Vous pouvez également suivre le statut des e-mails automatisés envoyés lors de ce processus.

1. Dans le menu, sélectionnez support > demandes de service. La liste demandes de service s'affiche.

The screenshot shows the NetApp Service Requests interface. The left sidebar contains a navigation menu with categories like ADMINISTRATION, FILE SERVICES, BLOCK STORAGE, OBJECT STORAGE, REPORTS, SUBSCRIPTIONS, and SUPPORT. The SUPPORT category is expanded, and 'Service Requests' is selected. The main content area is titled 'Service Requests' and features a table with the following data:

ID	Priority	Status	Created	Updated	Actions
SRQ0038105999	Normal	Resolved	2020-09-02T06:17:15+0000	2020-09-02T06:32:21+0000	🔍
SRQ0038105624	Normal	New	2020-09-02T05:56:25+0000	2020-09-02T05:56:25+0000	🔍
SRQ0038105304	Normal	Pending	2020-09-02T05:42:36+0000	2020-09-02T05:57:23+0000	🔍
SRQ0038105179	Urgent	New	2020-09-02T05:39:05+0000	2020-09-02T05:39:05+0000	🔍
SRQ0038104959	Very Low	New	2020-09-02T05:27:09+0000	2020-09-02T05:27:09+0000	🔍
SRQ0038101099	Very Low	New	2020-09-02T02:08:40+0000	2020-09-02T02:08:40+0000	🔍
SRQ0038101084	High	New	2020-09-02T02:06:36+0000	2020-09-02T02:06:36+0000	🔍
SRQ0038101069	Urgent	New	2020-09-02T02:05:26+0000	2020-09-02T02:05:26+0000	🔍
SRQ0038079484	Normal	New	2020-09-01T06:53:05+0000	2020-09-01T06:53:05+0000	🔍
SRQ0038067149	Low	New	2020-08-31T20:35:04+0000	2020-08-31T20:35:04+0000	🔍

At the bottom right of the table, there is a pagination control showing 'Items per page: 10' and '1-10 of 58'.

2. Recherchez la demande de service dans la liste et affichez l'état dans la colonne État.

NetApp

MyTenant

MYNEWUSER

ADMINISTRATION

FILE SERVICES

BLOCK STORAGE

OBJECT STORAGE

REPORTS

SUBSCRIPTIONS

SUPPORT

Service Requests

## Service Requests

New Service Request

ID	Priority	Status	Created	Updated	Actions
SRQ0038107664	Normal	New	2020-09-02T07:46:54+0000	2020-09-02T07:46:54+0000	
SRQ0038105999	Normal	Resolved	2020-09-02T06:17:15+0000	2020-09-02T06:32:21+0000	
SRQ0038105624	Normal	New	2020-09-02T05:56:25+0000	2020-09-02T05:56:25+0000	
SRQ0038105304	Normal	Pending	2020-09-02T05:42:36+0000	2020-09-02T05:57:23+0000	
SRQ0038105179	Urgent	New	2020-09-02T05:39:05+0000	2020-09-02T05:39:05+0000	
SRQ0038104959	Very Low	New	2020-09-02T05:27:09+0000	2020-09-02T05:27:09+0000	
SRQ0038101099	Very Low	New	2020-09-02T02:08:40+0000	2020-09-02T02:08:40+0000	
SRQ0038101084	High	New	2020-09-02T02:06:36+0000	2020-09-02T02:06:36+0000	
SRQ0038101069	Urgent	New	2020-09-02T02:05:26+0000	2020-09-02T02:05:26+0000	
SRQ0038079484	Normal	New	2020-09-01T06:53:05+0000	2020-09-01T06:53:05+0000	

Items per page: 10 1-10 of 99

Created service request with ID SRQ0038107664

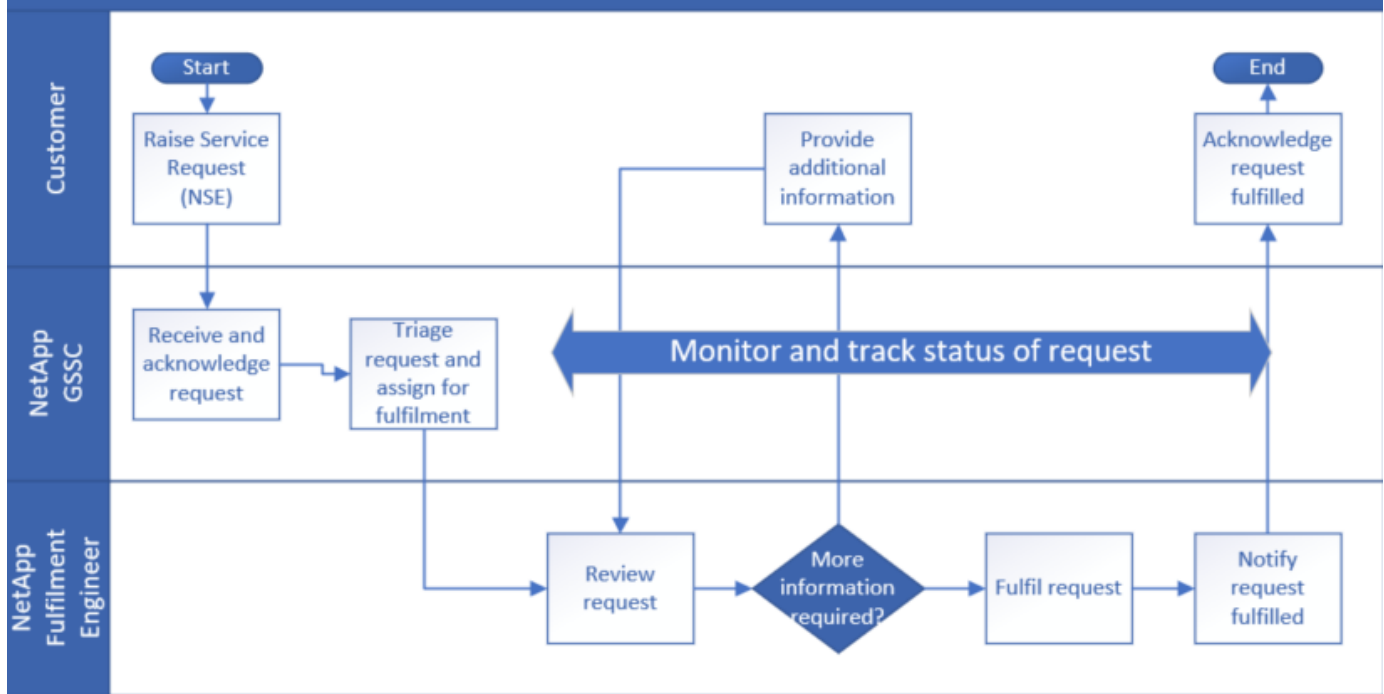
© 2020 NetApp

## Processus de demande de service

Cette section décrit un flux de processus de demande de service simplifié.

La figure ci-dessous illustre le flux sous forme de schéma, et le tableau ci-dessous décrit les acteurs, les actions et l'état de la demande de service à la suite de l'action.

## High Level Service Request Flow



	Qui	Action	État de la demande dans le moteur de service NetApp après action	Notification
1	Moteur de service NetApp	Générer une nouvelle demande de service.	Nouveau	Un e-mail de confirmation automatique a été créé
2	NetApp GSSC	Accuser réception de la demande.	La transparence	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail d'accusé de réception : GSSC</li> <li>E-mail automatisé indiquant le statut dans Ouvrir</li> </ul>
3	NetApp GSSC	Trier et attribuer à l'ingénieur de traitement.	La transparence	—
4	NetApp GSSC	Suivi et suivi de la demande tout au long du processus d'exécution de la demande.	—	—

	Qui	Action	État de la demande dans le moteur de service NetApp après action	Notification
5	Ingénieur NetApp	Examiner la demande.	La transparence	–
6	Ingénieur NetApp	Si des informations supplémentaires sont requises, envoyez un e-mail au demandeur pour obtenir des informations supplémentaires.	En attente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail automatisé indiquant que l'état est en attente.</li> <li>• Communiquer par e-mail pour demander des informations supplémentaires</li> </ul>
7	Client	Fournir plus d'informations.	En attente	Communiquer par e-mail
8		Répétez les étapes 6 et 7 jusqu'à ce qu'il y ait suffisamment d'informations pour faire avancer la demande.	En attente	Communiquer par e-mail pour demander des informations supplémentaires
9	Ingénieur NetApp	Remplir la demande	La transparence	E-mail automatique indiquant que le statut est ouvert.
10	Ingénieur NetApp	Résoudre la demande et conseiller la demande du client est résolue.	Résolu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail de demande de confirmation la demande de service est résolue</li> <li>• Message électronique automatique indiquant que l'état est résolu.</li> </ul>
11	Client	La demande d'avis de service est résolue.	Résolu	E-mail pour confirmer que la demande de service est résolue.

	Qui	Action	État de la demande dans le moteur de service NetApp après action	Notification
12	Automatique	Si aucune autre action n'est requise après trois jours , la demande de service est automatiquement fermée.	Fermée	Message électronique automatique indiquant que le statut est fermé.



## Copyright Information

Copyright © 2022 NetApp, Inc. All rights reserved. Printed in the U.S. No part of this document covered by copyright may be reproduced in any form or by any means-graphic, electronic, or mechanical, including photocopying, recording, taping, or storage in an electronic retrieval system-without prior written permission of the copyright owner.

Software derived from copyrighted NetApp material is subject to the following license and disclaimer:

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY NETAPP "AS IS" AND WITHOUT ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, WHICH ARE HEREBY DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL NETAPP BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

NetApp reserves the right to change any products described herein at any time, and without notice. NetApp assumes no responsibility or liability arising from the use of products described herein, except as expressly agreed to in writing by NetApp. The use or purchase of this product does not convey a license under any patent rights, trademark rights, or any other intellectual property rights of NetApp.

The product described in this manual may be protected by one or more U.S. patents, foreign patents, or pending applications.

RESTRICTED RIGHTS LEGEND: Use, duplication, or disclosure by the government is subject to restrictions as set forth in subparagraph (c)(1)(ii) of the Rights in Technical Data and Computer Software clause at DFARS 252.277-7103 (October 1988) and FAR 52-227-19 (June 1987).

## Trademark Information

NETAPP, the NETAPP logo, and the marks listed at <http://www.netapp.com/TM> are trademarks of NetApp, Inc. Other company and product names may be trademarks of their respective owners.