



# **Gérer les demandes de service**

## **Keystone**

NetApp  
May 20, 2022

This PDF was generated from [https://docs.netapp.com/fr-fr/demo/sewebiug\\_managing\\_service\\_requests\\_overview.html](https://docs.netapp.com/fr-fr/demo/sewebiug_managing_service_requests_overview.html) on May 20, 2022. Always check docs.netapp.com for the latest.

# 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, showing 'Service Requests' as the selected option. 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 of the table, there is a pagination control showing 'Items per page: 10' and '1-10 of 58'. A 'New Service Request' button is located in the top right corner of the main area.

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

**NetApp** MyTenant MYNEWUSER

**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 X

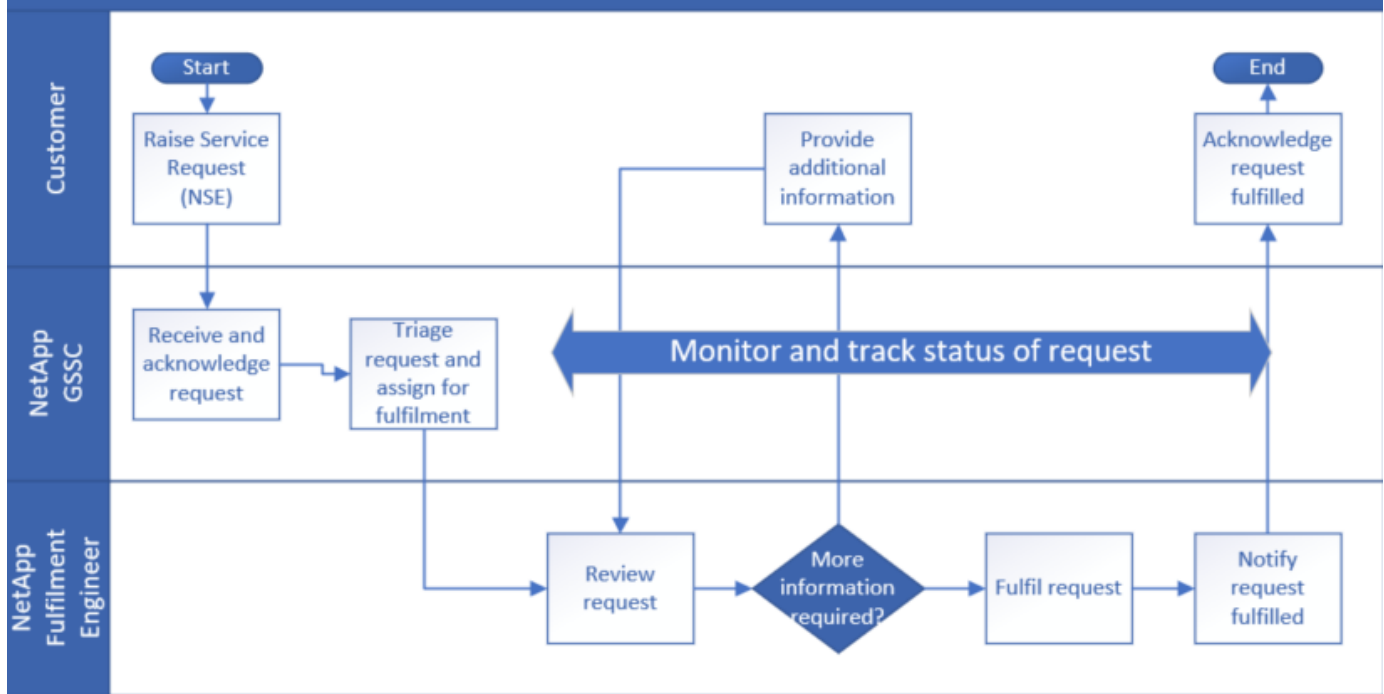
© 2020 NetApp

## 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. |



## Informations sur le droit d'auteur

Copyright © 2022 NetApp, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis Aucune partie de ce document protégé par copyright ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit (graphique, électronique ou mécanique), y compris par photocopie, enregistrement, bande ou stockage dans un système de récupération électronique- sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit de copyright.

Les logiciels issus du matériel NetApp soumis à un copyright sont soumis aux conditions de non-responsabilité suivantes :

CE LOGICIEL EST FOURNI PAR NETAPP « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, QUI SONT EXCLUES PAR LA PRÉSENTE. EN AUCUN CAS NETAPP NE SERA TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS) OU UNE INTERRUPTION D'ACTIVITÉ) QUELLES QU'EN SOIENT LA CAUSE ET LA DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, STRICTE OU DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE LOGICIEL, MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

NetApp se réserve le droit de modifier les produits décrits dans le présent document à tout moment et sans préavis. NetApp n'accepte aucune responsabilité découlant de l'utilisation des produits décrits dans le présent document, sauf accord explicite écrit de NetApp. L'utilisation ou l'achat de ce produit ne concède pas de licence dans le cadre de droits de brevet, de droits de marque commerciale ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de NetApp.

Le produit décrit dans ce manuel peut être protégé par un ou plusieurs brevets américains étrangers ou par une demande en attente.

LÉGENDE DE RESTRICTION DES DROITS : l'utilisation, la duplication ou la divulgation par le gouvernement sont sujettes aux restrictions énoncées dans le sous-paragraphe (c)(1)(ii) de la clause Rights in Technical Data and Computer Software de DFARS 252.277-7103 (octobre 1988) et FAR 52-227-19 (juin 1987).

## Informations sur les marques

NETAPP, le logo NETAPP et les marques mentionnées sur le site <http://www.netapp.com/TM> Sont des marques commerciales de NetApp, Inc. Tous les autres noms de produit ou de marque sont des marques, déposées ou non, de leur propriétaire respectif.