

**BTS Services Informatiques aux Organisations**  
**Option Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux**

|   |
|---|
| <p><u><b>Mission n°4</b></u></p>                                    |
| <p><b>Assistance Utilisateur et création de ticket Incident</b></p> |

**BLUM Clément**

**Session 2024-2025**

## 1. Table des matières

|  |   |
|--|---|
| Assistance Utilisateur et création de ticket Incident..... | 1 |
| 1. Table des matières .....                                | 2 |
| 2. Table des illustrations .....                           | 3 |
| 3. Tableau de synthèse .....                               | 4 |
| 4. Evaluation de besoin utilisateur .....                  | 5 |
| 5. Création du ticket .....                                | 5 |

## 2. Table des illustrations

|   |   |
|---|---|
| Figure 1 - Service Now - Incident.....                | 5 |
| Figure 2 - Service Now - Déclaration d'incident ..... | 5 |

### 3. Tableau de synthèse

| Nature de l'activité  |  |
|---|--|
| <b>Contexte :</b><br>Un utilisateur a un problème             |  |
| <b>Objectifs :</b><br>Un utilisateur qui n'a plus de problème |  |

| Condition de réalisation                                 |  |
|--|--|
| <b>Matériel :</b><br>Ordinateur qui a accès à l'intranet | <b>Contraintes :</b><br>Minimiser l'impact utilisateur |
| <b>Logiciel :</b><br>Service Now                         | <b>Requis :</b>  |

| Solution envisageable  |
|--|
| Utiliser l'interface ServiceNow accessible à n'importe quel utilisateur pour créer un ticket incident et pouvoir le résoudre |

| Solution retenue  |
|---|
| <b>Conditions initiales :</b><br>Utilisateur avec un problème   |
| <b>Résultat final :</b><br>Utilisateur qui n'a plus de problème |
| <b>Outils utilisés :</b><br>ServiceNow                          |

| Compétences mises en œuvre pour cette activité professionnelle                                |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacité à comprendre le besoin utilisateur</li></ul> |

## 4. Evaluation du besoin de l'utilisateur

Tout d'abord on va chercher à comprendre le problème de l'utilisateur pour pouvoir si besoin créer un ticket qui décrit exactement le problème de l'utilisateur pour qu'il soit traité au mieux

## 5. Création du ticket

Allez sur le portail service now

Allez dans la rubrique incident et cliquez sur Déclarer un incident

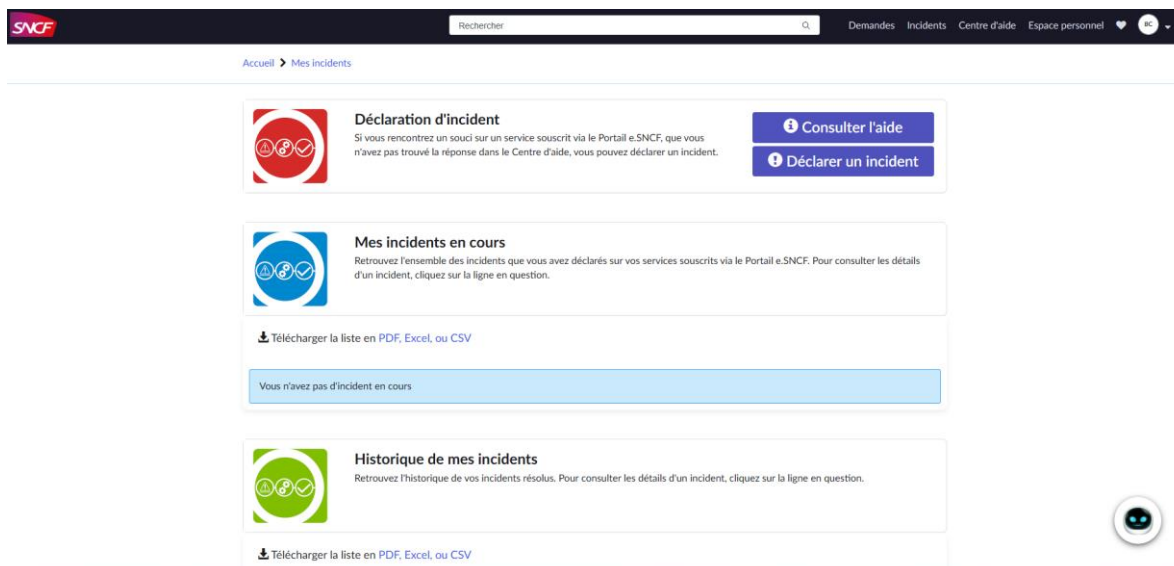


Figure 1 - Service Now - Incident

Décrire au mieux le problème utilisateur puis cliquer sur Soumettre

Figure 2 - Service Now - Déclaration d'incident

Il faut ensuite attendre que le service de e.SNCF traite le ticket