

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

| |
|---|
| <p><u>Mission n°4</u></p> |
| <p>Assistance Utilisateur et création de ticket Incident</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 | |
|---|--|
| Contexte : Un utilisateur a un problème | |
| Objectifs : Un utilisateur qui n'a plus de problème | |

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

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

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

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

4. Evaluation de besoin 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 incidente et cliquer sur Déclarer un incident

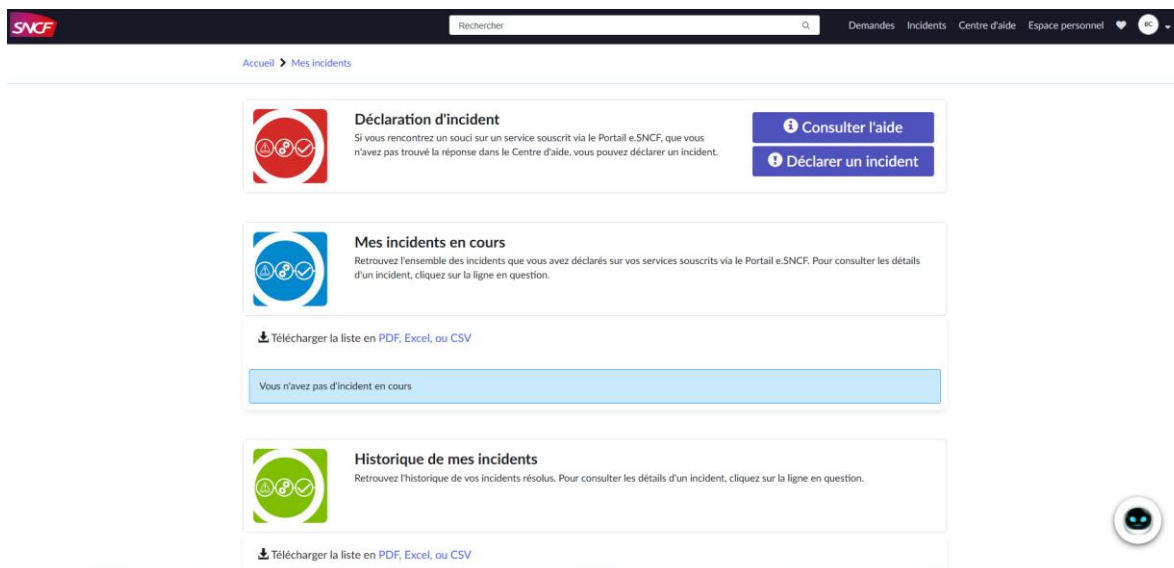


Figure 1 - Service Now - Incident

Décrire au mieux le problème utilisateur puis cliquer sur Soumettre

The screenshot shows the 'Déclarer un incident' (Declare an incident) form. At the top, there's a header with the e.SNCF logo and the title 'Déclarer un incident' with a subtitle 'Envoi d'un incident à votre support'. Below this is a 'Choix du thème' (Choose a theme) section with four categories: 'Compte, Internet, Messagerie & Accès VPN', 'Logiciels & O365: sur PC ou en ligne (navigateur)', 'Matériels bureautiques : PC, smartphone...', and 'Métiers (applis, logiciels, matériels, serveurs, citizen)'. The 'Compte, Internet, Messagerie & Accès VPN' category is selected. Below this is the 'INFORMATIONS SUR L'INCIDENT' (Incident Information) section. It includes fields for: '* Utilisateur impacté' (User impacted) with a dropdown menu showing 'BLUM Clement'; '* Mes abonnements' (My subscriptions) with a dropdown menu showing '-- Aucun --'; 'Matériel concerné' (Affected equipment) with a dropdown menu showing '-- Aucun --'; a checkbox for 'Mon matériel n'est pas dans cette liste' (My equipment is not in this list); '* Brève description de l'incident (160 caractères max)' (Brief description of the incident (160 characters max)) with a text input field; and '* Veuillez décrire l'incident rencontré (les symptômes, le message d'erreur, la date de début de l'incident, si l'incident impacte plusieurs personnes...)' (Please describe the incident encountered (symptoms, error message, start date of the incident, if the incident impacts several people...)) with a text input field. On the right side of the form, there's a 'Soumettre' (Submit) button and a section for 'Informations obligatoires' (Mandatory information) which includes 'Mes abonnements' and 'Brève description de l'incident (160 caractères max)'. A note at the bottom of this section says 'Veuillez décrire l'incident rencontré (les symptômes, le mes...)'.

Figure 2 - Service Now - Déclaration d'incident

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