

# PROCEDURE

## TICKET REMEDY FORMULAIRE SIMPLIFIE

## Table des révisions

Version	Date	Commentaires	Rédaction	Validation
1.0	04/02/2021	Création du document	Ulysse Chang	
1.1	05/10/2021	Ajout formulaires simplifier	Thomas Turpin	
1.2	06/10/2021	MAJ et ajout du process de clôture de ticket	Ulysse Chang	



Personalized Digital Media

## TABLE OF CONTENTS

INTRODUCTION .....	4
Ticket d'intervention .....	4
Cloture d'un Ticket d'intervention .....	9

## INTRODUCTION

### Description du process

Le but de ce process est d'expliquer l'utilisation de Remedy dans le cadre de création et gestion de tickets.

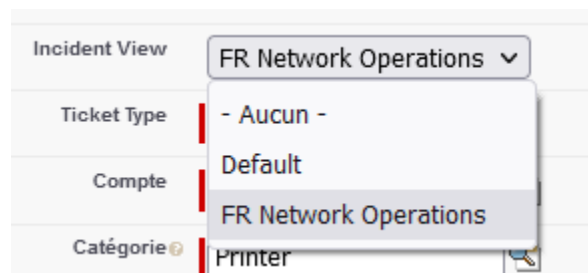
Ce process en particulier détaille la création de ticket de call en utilisant le formulaire simplifié.

## TICKET D'INTERVENTION

Rendez-vous sur la console Remedy en utilisant le lien suivant :

[https://catalina.lightning.force.com/lightning/n/Create\\_Incident](https://catalina.lightning.force.com/lightning/n/Create_Incident)

Sur l'onglet "Incident view" sélectionnez "FR Network Operation".



Incident View: FR Network Operations ▾

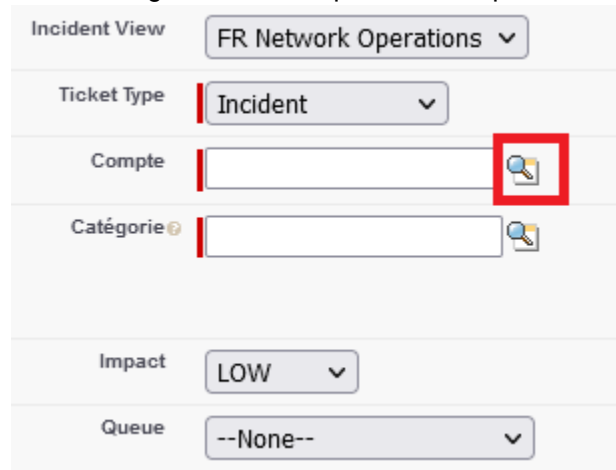
Ticket Type: - Aucun -

Compte: Default

Catégorie: FR Network Operations

Printer

Pour renseigner le PDV cliquer sur la loupe face à la case « Compte ».



Incident View: FR Network Operations ▾

Ticket Type: Incident ▾

Compte: [ ] 🔍

Catégorie: [ ] 🔍

Impact: LOW ▾

Queue: --None-- ▾

- 1- Cliquer sur tous les champs.
- 2- Renseigner le chain store au format FRA-CHAIN-STORE ou le nom du magasin.
- 3- Valider avec « OK ».
- 4- Vérifier que le « Store type » est bien en « COC Store ».
- 5- Vérifier que le « Store Desinstalled and/or Disabled » soit bien sur « N »

**Référence**

fra-114-7526

Rechercher ☐ Nom ☒ Tous les champs

[< Effacer les résultats de recherche](#)

**Résultats de recherche**

**Comptes [1]** [Afficher les filtres](#) [Mes colonnes](#)

Nom du compte	Type d'enregistrement du compte	CATS External ID	Type	Alias du propriétaire du compte	Client Store Number	Store External Id	Téléphone	Store Deinstalled and/or Disabled?	Store Type
INTERMARCHÉ MARSEILLE	Remedy			SysAdmin	07526	FRA-114-7526	491889390	N	COC Store

Le champ « Catégorie » correspond au type de problème rencontré (printer ou PC)

- 1- Cliquer sur la loupe face à la case « Catégorie ».
- 2- Renseigner le type d'incident (printer ou PC).
- 3- Valider avec « OK ».
- 4- Sélectionner la ligne en « Hardware-Software » / « Hardware-Software → Catalina Customer Support ».

Incident View **FR Network Operations** ▼

Ticket Type **Incident** ▼

Compte **TERMARCHE MARSEILLE** 🔍

Catégorie  🔍 **1**

Impact **LOW** ▼

Queue **--None--** ▼

---

Point of Contact

---

Status **--None--** ▼

Location Category **- Aucun -** ▼

Résolution

## 🔍 Référence

📌 Sélectionnez une catégorie active pour l'incident ou la demande de service.

**2**  **3**

Rechercher ☒ Nom ☐ Tous les champs

< [Effacer les résultats de recherche](#)

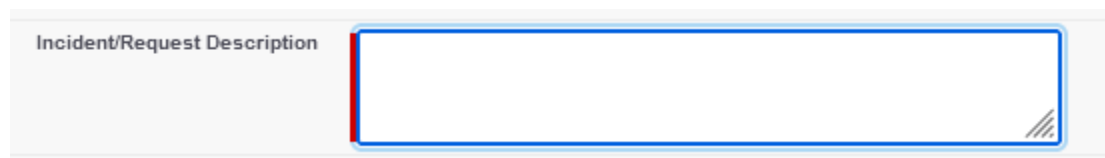
### Résultats de recherche

**Catégories [13]** [Mes colonnes](#)

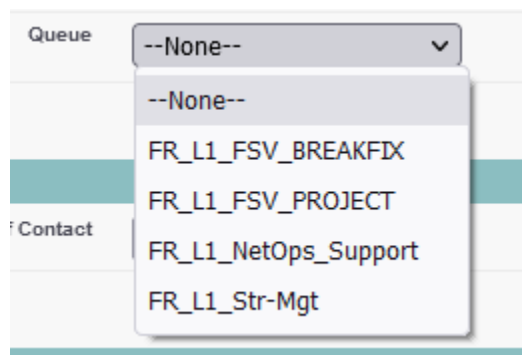
Les résultats sont affinés selon des critères définis par l'administrateur. [Afficher tous les résultats](#)

Catégorie <b>4</b>	Catégorie parent	Arborescence parent	Inactif
<u>Printer</u>	Hardware-Software	Hardware-Software-->Catalina Customer Support	<input type="checkbox"/>
<u>Printer</u>	Hardware	Hardware-->Catalina Customer Support(Do Not Use)	<input type="checkbox"/>
<u>Flushing Printer</u>	Printer	Printer-->Hardware-->Catalina Customer Support(Do Not Use)	<input type="checkbox"/>
<u>Printer - Single customer - Locally attached</u>	Printer-Internal	Printer-Internal-->Facilities - Other-->Facilities Services-->Catalina Employee Support	<input type="checkbox"/>
<u>Printer - Small workgroup - Networked</u>	Printer-Internal	Printer-Internal-->Facilities - Other-->Facilities Services-->Catalina Employee Support	<input type="checkbox"/>
<u>Printer DOA</u>	Printer	Printer-->Hardware-->Catalina Customer Support(Do Not Use)	<input type="checkbox"/>

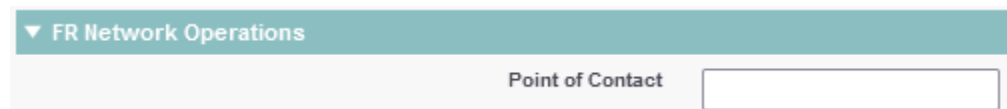
Description de l'incident dans la case « Incident/Request Description ».



Sélection de la Queue FR\_L1\_FSV\_BREAKFIX dans la case « Queue ».



Résigner l'identité de l'appelant.



Pour l'ajout d'un équipement dans « Equipment Details » sélectionné « Add New »




- Une fois fait une ligne ce crée :
  - « Lane #(if N/A enter "000") » : Correspond au numéro de l'imprimante en cas de serveur remplir « 000 »
  - « Diagnosed Problem » : Correspond au type de problème rencontré (Bourrage papier, coupon blanc etc)
  - « Equipment Status » : Correspond à l'état du ticket par rapport à cette imprimante/pc, sélectionnez « Dispatched »
  - « Tech Special Instructions » : Permet de laisser des informations complémentaires au technicien au technicien, il n'est pas nécessaire de remettre la même information que sur « Diagnosed Problem » par


exemple pas la peine d'indiqué « Imprimante 1 imprime blanc », ce champ permet de communiquer au technicien terrain le nom de votre interlocuteur.

Equipment Details					
Equipment Class	Lane #(if N/A enter "000")	Discovery Source	Diagnosed Problem	Troubleshooting steps	
Printer	18	Phone	Poor Print - Blank		

Equipment Status	Resolution Category	Resolution Method	Tech Special Instructions	Additional Comments	Action
Dispatched	- Aucun -	- Aucun -	Remplacement obligatoire vu avec Estelle		x

 Vous devez crée une ligne par matériel.

 Sur les petits écrans vous pouvez avoir une partie de la ligne manquante, Dans ce cas vous pouvez décaler la page avec les flèches droite et gauche.

Equipment Details							
Equipment Class	Lane #(if N/A enter "000")	Discovery Source	Diagnosed Problem	Troubleshooting steps	Equipment Status	Resolution Category	Resolution Method
Printer		Phone	- Aucun -		- Aucun -	- Aucun -	- Aucun -

Equipment Details

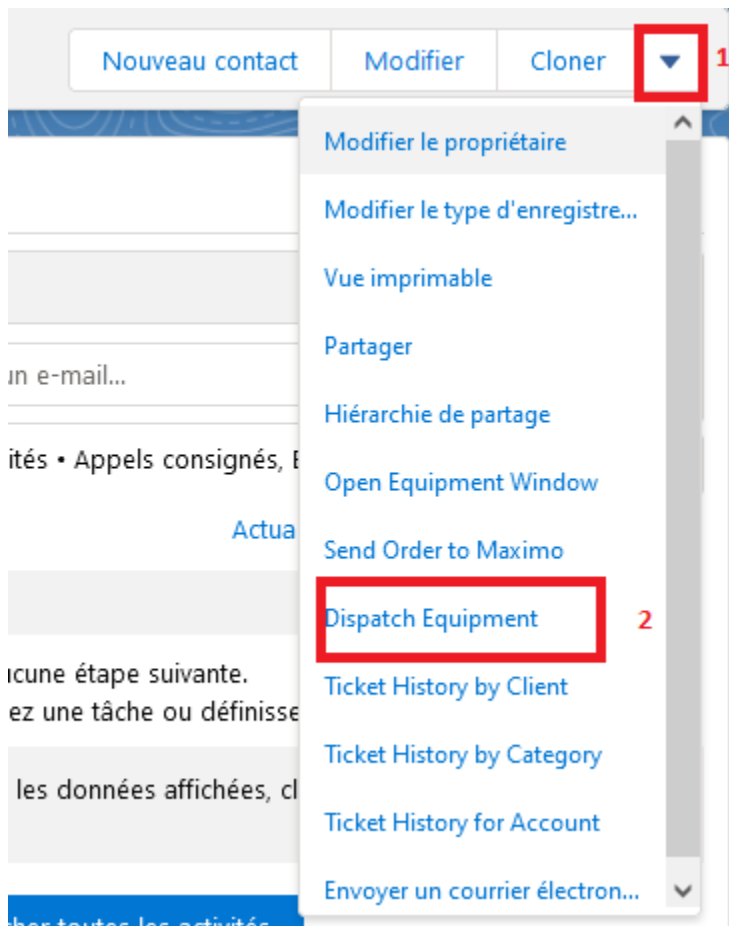
Add New

Une fois le ticket correctement remplie vous pouvez le « Save »

Save	Cancel
------	--------

Une nouvelle page chargera, à droite de la fenêtre cliquer sur la flèche (1) puis sur « Dispatch Equipment » (2)





Sur cette fenêtre il vous suffit de cliquer sur le bouton « Dispatch Equipement »

<input type="button" value="Dispatch Equipment"/> <input type="button" value="Cancel"/>	
<b>▼ Details</b>	
Is less than half the store impacted?	<input type="button" value="Yes"/> ▼
Return Visit Required?	<input type="button" value="No"/> ▼
<input type="button" value="Dispatch Equipment"/> <input type="button" value="Cancel"/>	

## CLOTURE D'UN TICKET D'INTERVENTION

Pour clôturer une intervention, referez vous au mail Eziitouch qui tombera dans l'inbox de la boîte mail Hotline.

Dans ce mail, récupérez le n° du ticket Remedy et recherchez le dans la queue ci-dessous.

Rendez-vous dans la Queue **FR\_L1\_FSV\_BREAKFIX**

Assurez vous que le status du ticket soit bien en « RESOLVED ».

03218295 INTERMARCHE ... INTERMARCHE ... ✓ 113 2807 Printer Issue 03218295\_823341 Printer Paper Jam 6 Salesforce Admi... Printer FR\_L1\_FSV\_BR... Djaffar aissaoui **RESOLVED** 4/10/2021 16:04 Incident

Ouvrez le ticket en renseignant les actions du technicien terrain dans le champ « Résolution ».

Entrez dans la section « Détail > Open Equipment Window » du ticket et mettez l'Equipment Status en closed :

**Open Equipment Window**

Equipment Status **Closed**

Dans l'incident form, assurez vous que les champs « Resolution Method et Category » soient bien remplis et qu'ils soient cohérents avec les actions du technicien terrains.

Resolution Category **Business Support -> General** Resolution Method **Resolved at Equipment Level**

Passez ensuite le Status du ticket de « RESOLVED » à « CLOSED »

**Status**

**CLOSED**

Sauvegarder par la suite le ticket avec le bouton **Save**.