

## Support (incidents et demandes d'interventions) par l'utilisation de SERVICENOW

Active Directory : base de données et ensemble de services permettant de mettre en lien les utilisateurs avec les ressources réseau dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions.

Incident : événement provoquant une perturbation ou une réduction de la qualité d'un service nécessitant une réponse d'urgence.

ServiceNow : plateforme de gestion de tickets d'incidents et d'inventaire du matériel.

Dans un premier temps, je vais recevoir un mail sur ma boîte professionnelle (mail reçu par toute l'équipe DSI dans un onglet commun) avec toutes les informations concernant l'incident :

Bonjour FR.VRVD.IDF.OSS,

Un nouvel incident a été créé et attribué à votre groupe.

**INC3157236** : [OFRIDFDSK12325 - Hors Domaine](#)

Date d'ouverture : **2024-05-21 15:23:00 GMT**

Demandeur : **[REDACTED]**

Bénéficiaire : **[REDACTED]**

**France & Europe SW / France RVD / Ile de France**

Type de contact : **Phone**

Statut de votre incident : **Assigned**

Élément concerné : **EUS Hardware (FR)**

Équipement :

### Description:

Bonjour,

Le poste OFRIDFDSK12325 n'a semble-t-il pas été connecté au réseau depuis trop longtemps : "Le serveur n'a pas de compte pour la relation d'approbation".

Cordialement

Je vais ensuite accéder à ServiceNow afin de prendre connaissance du déroulé de l'incident (INC3157236) en cliquant sur le lien contenu dans le mail :

Number	INC3157236	Ouvert par	
Demandeur		Date d'ouverture	21-05-2024 17:20:26
Bénéficiaire		Statut	Résolu
Canal	Téléphone	Groupe propriétaire	FR.VRVD.SD général
Catégorie	Dégradation du service	Groupe d'assignation	FR.VRVD.IDF.OSS
Service	EUS Hardware (FR)		Le groupe d'affectation par défaut pour ce service est FR.CORP.EUS.SD général
CI affecté		Affecté à	
Impact	3 - Bas	Relance vers l'utilisateur	-- Aucun --
Urgence	2 - Moyen	Prochaine échéance	
Priorité	4 - Low	Date du call	
		Current location	Nanterre - Vermont
Titre (vue client)	OFRIDFDSK12325 - Hors Domaine		
* Description (vue client)	<p>Bonjour,</p> <p>Le poste OFRIDFDSK12325 n'a semble-t-il pas été connecté au réseau depuis trop longtemps : "Le serveur n'a pas de compte pour la relation d'approbation".</p> <p>Cordialement</p>		

Par la suite, je contacterai l'utilisateur ayant émis la demande (par téléphone) et en fonction de l'incident, je prendrai les mesures nécessaires afin de le résoudre.

Je pourrai déclarer l'incident comme "résolu" sur ServiceNow une fois que le problème sera réglé :

Assigné ✓

En cours ✓

Attente utilisateur ✓

Attente tierce-partie ✓

Résolu

Number

INC3157236

Ouvert par

Demandeur

Date d'ouverture

21-05-2024 17:20:26

Bénéficiaire

Statut

Résolu

Canal

Téléphone

Groupe propriétaire

FR.VRVD.SD général

Catégorie

Dégradation du service

Groupe d'assignation

FR.VRVD.IDF.OSS

Service

EUS Hardware (FR)

Le groupe d'affectation par défaut pour ce service est FR.CORP.EUS.SD général

CI affecté

Affecté à

Impact

3 - Bas

Relance vers l'utilisateur

-- Aucun --

Urgence

2 - Moyen

Prochaine échéance

Priorité

4 - Low

Date du call

Current location

Nanterre - Vermont

L'objectif est de résoudre l'incident le plus rapidement possible avec un SLA Percentage (Service Level Agreement) qui doit toujours rester au vert :

Number ▲	Date d'ouverture	Bénéficiaire	Titre (vue client)	Affecté à	SLA Percentage
Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher
<a href="#">INC3153045</a>	17-05-2024 12:50:55		Défaut d'impression via le Lexmark Cloud		35,74% <div></div>
<a href="#">INC3156965</a>	21-05-2024 15:23:22		Problème de scan - Charnière cassé		12,11% <div></div>
<a href="#">INC3157236</a>	21-05-2024 17:20:26		OFRIDFDSK12325 - Hors Domaine		5,98% <div></div>