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

<u>Active Directory</u>: 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.

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

<u>ServiceNow</u>: 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 :

Bénéficiaire :

France & Europe SW / France RVD / Ile de France

Type de contact : Phone
Statut de votre incident : Assigned

Elément concerné : EUS Hardware (FR)

Equipement:

## 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".

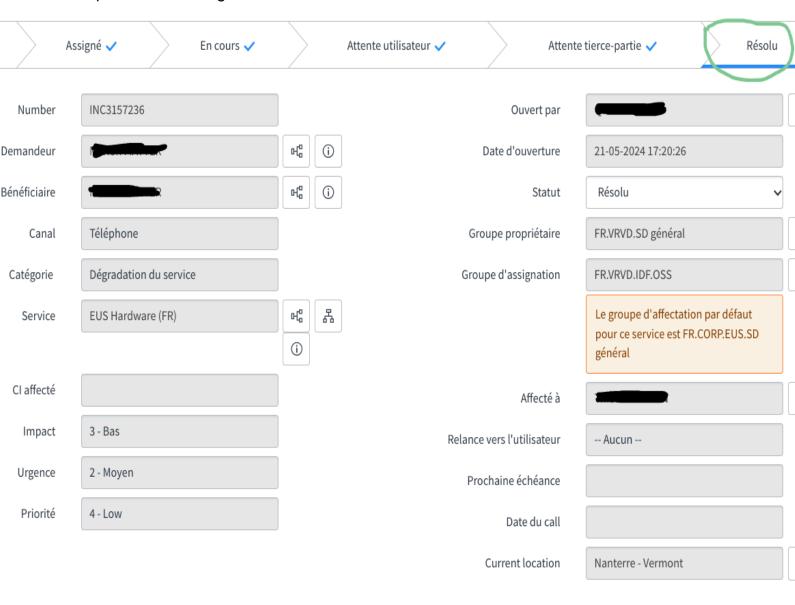
Cordialement

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		$\mathbb{H}^{\mathfrak{a}}_{\mathfrak{a}}$ (i)	Résolu				
Canal	Téléphone	Groupe propriétaire	FR.VRVD.SD général				
Catégorie	Dégradation du service	Groupe d'assignation	FR.VRVD.IDF.OSS				
Service	EUS Hardware (FR)	4 A	Le groupe d'affectation par défaut pour ce service est FR.CORP.EUS.SD				
		$\bigcirc$	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)	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						

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 :



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	<b>≡</b> Bénéficiaire	☐ Titre (vue client)	■ Affecté à	<b>■</b> SLA Percentage
Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher	Rechercher
INC3153045	17-05-2024 12:50:55		Défaut d'impression via le Lexmark Cloud		35,74%
INC3156965	21-05-2024 15:23:22		Problème de scan - Charnière cassé		12,11%
INC3157236	21-05-2024 17:20:26		OFRIDFDSK12325 - Hors Domaine		5,98%