

# Utilisation de ServiceNow

## Points Clés

- Il semble probable que l'utilisation de ServiceNow implique de se connecter via une URL fournie, de naviguer à travers des menus comme Accueil et Catalogue de Services, et de soumettre des demandes ou des incidents.
- La recherche suggère que les utilisateurs finaux peuvent accéder à des applications mobiles pour la gestion en déplacement, mais la disponibilité dépend de la configuration organisationnelle.
- Les preuves penchent vers des interfaces variées en fonction de la personnalisation, donc vérifiez auprès de votre département IT pour les détails spécifiques.

## Accès et Navigation

Pour commencer à utiliser ServiceNow, connectez-vous avec vos identifiants à l'URL fournie par votre organisation. L'interface présente généralement un menu de navigation avec des sections comme Accueil, Catalogue de Services pour les demandes, et Gestion des Incidents pour les problèmes. Vous pouvez également vérifier la disponibilité d'une application mobile pour gérer les tâches en déplacement, bien que la disponibilité varie.

## Rapport et Communication

Signalez les incidents en allant dans Gestion des Incidents, en remplissant les détails et en soumettant. Pour les services, utilisez le Catalogue de Services pour rechercher et demander. Suivez l'état des tickets via votre page Accueil ou en recherchant, et communiquez via des commentaires ou des mises à jour par e-mail.

## Meilleures Pratiques et Support

Gardez votre connexion sécurisée et mettez à jour régulièrement vos informations de contact. Pour des conseils spécifiques, référez-vous à la documentation de votre organisation ou contactez votre département IT, car les configurations peuvent différer.

---

## Guide Complet sur l'Utilisation de ServiceNow

Ce guide offre un aperçu détaillé de l'utilisation de ServiceNow, une plateforme conçue pour rationaliser les processus IT et commerciaux pour les organisations. Il couvre les méthodes d'accès, la navigation, les tâches courantes et les meilleures pratiques, garantissant que les utilisateurs finaux puissent utiliser

efficacement le système. Les informations sont basées sur les pratiques générales et la documentation officielle, en reconnaissant que les personnalisations organisationnelles peuvent affecter les expériences spécifiques.

**Introduction à ServiceNow** ServiceNow est une plateforme basée sur le cloud qui automatise et gère les services IT, les ressources humaines, le service client et plus encore, améliorant l'efficacité et la satisfaction des utilisateurs. Pour les utilisateurs finaux, il sert principalement d'outil pour signaler des problèmes, demander des services et accéder à des ressources d'auto-assistance. L'interface et les fonctionnalités de la plateforme peuvent varier en fonction de la configuration de l'organisation, donc ce guide vise à couvrir l'utilisation générale tout en encourageant les utilisateurs à consulter la documentation interne pour des détails spécifiques.

**Accès à ServiceNow** Pour commencer, les utilisateurs accèdent généralement à ServiceNow via un navigateur web en se rendant à l'URL fournie par leur organisation. Cette URL dirige vers l'instance de la plateforme ServiceNow de l'organisation, où les utilisateurs se connectent en utilisant leurs identifiants attribués (nom d'utilisateur et mot de passe).

Une méthode d'accès supplémentaire est l'application mobile ServiceNow, qui améliore la flexibilité pour les utilisateurs finaux. La plateforme propose deux principales applications mobiles : **Now Mobile** pour les utilisateurs finaux et **Mobile Agent** pour les agents du service desk. Now Mobile, disponible pour iOS et Android, permet aux utilisateurs de trouver des réponses, de soumettre des demandes et de gérer des flux de travail dans des départements comme IT, RH et Installations (Now Mobile). Cependant, la disponibilité et la configuration de l'application mobile dépendent de la configuration de l'organisation, donc les utilisateurs doivent vérifier auprès de leur département IT pour les instructions d'accès et la compatibilité, en notant particulièrement qu'elle nécessite au moins l'instance ServiceNow Rome ou ultérieure.

La sécurité est primordiale ; les utilisateurs doivent garder leurs identifiants de connexion confidentiels et ne pas partager leurs comptes avec d'autres pour protéger les données sensibles. La mise à jour régulière des informations de contact dans le profil utilisateur assure une communication fluide et une gestion efficace des tickets.

**Navigation dans l'Interface** Une fois connecté, l'interface ServiceNow présente une disposition conviviale, présentant généralement un menu de navigation à gauche ou en haut. Ce menu donne accès à des sections clés, qui peuvent inclure : - **Accueil** : Un tableau de bord personnalisé affichant les tickets ouverts, les activités récentes et les annonces. - **Catalogue de Services** : Une collection de services et produits disponibles que les utilisateurs peuvent demander, comme de nouveaux matériels, logiciels ou services RH. - **Gestion des Incidents** : Pour signaler et suivre les problèmes IT ou les pannes affectant le travail. - **Base de Connaissances** : Une bibliothèque en ligne d'articles et de solutions pour le dépannage en auto-assistance.

L'apparence et la fonctionnalité de l'interface peuvent varier en fonction de la version ServiceNow et des

personnalisations organisationnelles. Par exemple, les anciennes versions comme Eureka (2015) présentaient UI14, tandis que les nouvelles versions comme Washington DC (2024) et la prochaine Xanadu (fin 2024) offrent des conceptions mises à jour. Les utilisateurs doivent se familiariser avec la disposition spécifique de leur organisation, éventuellement via une formation interne ou une documentation.

**Tâches Courantes pour les Utilisateurs Finaux** Les utilisateurs finaux interagissent principalement avec ServiceNow pour signaler des incidents et demander des services. Voici un aperçu détaillé :

**Signalement d'un Incident** Pour signaler un problème IT, accédez au module Gestion des Incidents via le menu de navigation. Cliquez sur "Nouveau" pour créer un incident, puis remplissez le formulaire avec des détails tels que : - Une description du problème. - La catégorie (par exemple, matériel, logiciel, réseau). - Le niveau de priorité, si applicable. - Toute information supplémentaire, comme des captures d'écran ou des messages d'erreur.

Soumettez le formulaire, et un numéro de ticket sera généré pour le suivi. Les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires ou des pièces jointes plus tard pour fournir des mises à jour ou clarifier des détails, facilitant la communication avec l'équipe de support.

**Demande de Service** Pour de nouveaux services ou produits, utilisez le Catalogue de Services. Recherchez le service souhaité (par exemple, demander un ordinateur portable, configurer un espace de travail) et suivez les instructions pour compléter la demande. Le catalogue peut inclure des formulaires pour des détails supplémentaires, et une fois soumis, la demande est acheminée vers le département approprié pour exécution.

**Vérification de l'État du Ticket** Pour surveiller les progrès, les utilisateurs peuvent afficher les tickets ouverts sur leur page Accueil, qui affiche souvent une liste d'incidents et de demandes actifs. Alternative-ment, utilisez la fonction de recherche pour trouver des tickets spécifiques par numéro de ticket ou description. L'état (par exemple, En cours, Résolu) et toute mise à jour de l'équipe de support sont généralement visibles, permettant aux utilisateurs de rester informés.

**Communication et Mises à Jour** ServiceNow facilite la communication via le système de tickets, où les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires ou des fichiers pour fournir des informations supplémentaires. La plateforme envoie souvent des notifications par e-mail pour les mises à jour, telles que les changements d'état ou les demandes de plus de détails. Les utilisateurs doivent vérifier régulièrement ces e-mails et répondre promptement pour assurer une résolution fluide.

**Auto-Assistance et Base de Connaissances** La Base de Connaissances est une ressource précieuse pour l'auto-assistance, offrant des articles et des guides sur les problèmes courants, tels que la réinitialisation des mots de passe ou le dépannage des logiciels. Les utilisateurs peuvent rechercher la Base de

Connaissances à partir du menu de navigation pour trouver des solutions, résolvant potentiellement des problèmes sans avoir besoin de soumettre un ticket, réduisant ainsi les temps d’attente et la charge de support.

**Meilleures Pratiques pour les Utilisateurs Finaux** Pour maximiser l’efficacité de ServiceNow, considérez les meilleures pratiques suivantes : - **Sécurité** : Gardez vos identifiants de connexion sécurisés et évitez de partager des comptes pour protéger les données sensibles et respecter les politiques organisationnelles. - **Maintenance du Profil** : Mettez à jour régulièrement vos informations de contact dans votre profil utilisateur pour assurer une communication précise pour les mises à jour de tickets. - **Feedback** : Fournissez des retours sur votre expérience, car les organisations les utilisent souvent pour améliorer la plateforme, améliorant ainsi la satisfaction des utilisateurs. - **Formation** : Participez à toute session de formation fournie pour mieux comprendre les fonctionnalités de la plateforme, réduisant ainsi la frustration et améliorant l’efficacité. - **Documentation** : Référez-vous à la documentation spécifique à l’organisation pour des instructions détaillées, car les personnalisations peuvent affecter le fonctionnement des fonctionnalités.

**Variations Organisationnelles et Support** Il est important de noter que les mises en œuvre de ServiceNow varient largement. Les organisations peuvent personnaliser des modules, renommer des sections ou ajouter des flux de travail spécifiques, donc les étapes exactes peuvent différer de ce guide. Par exemple, certaines peuvent utiliser des formulaires SharePoint pour certaines demandes en plus de ServiceNow, comme dans certaines mises en œuvre (Mass.gov ServiceNow User Guide). Les utilisateurs incertains de tout aspect doivent contacter leur département IT ou consulter des ressources internes, telles que des help desks ou des bases de connaissances, pour obtenir des conseils adaptés.

**Contexte Historique et Versioning** ServiceNow publie des mises à jour deux fois par an, nommées d’après des villes (par exemple, Washington DC, Xanadu), chacune apportant de nouvelles fonctionnalités et améliorations de l’interface. Les anciennes versions, comme Eureka (2015) avec UI14, sont moins courantes maintenant, et les versions actuelles comme Washington DC (T2 2024) offrent des capacités mobiles et AI améliorées. Cette évolution assure que la plateforme reste pertinente, mais les utilisateurs doivent vérifier la version de leur instance pour la compatibilité, surtout pour l’utilisation de l’application mobile.

**Tables pour Clarté** Voici un tableau résumant les modules clés et leurs objectifs, basé sur les pratiques générales :

Module	Objectif
Accueil	Tableau de bord personnalisé pour l’aperçu des tickets
Catalogue de Services	Demander de nouveaux services ou produits
Gestion des Incidents	Signaler et suivre les problèmes IT
Base de Connaissances	Dépannage en auto-assistance et guides

Module	Objectif
--------	----------

Un autre tableau pour les détails de l'application mobile :

Nom de l'App	Utilisateurs Cibles	Fonctionnalités Clés	Version Minimum
Now Mobile	Utilisateurs finaux	Demander des services, vérifier des tickets, auto-assistance	Rome (2020) ou ultérieur
Mobile Agent	Agents de service	Triage, mise à jour, résolution des tickets en déplacement	Varie selon l'org

**Conclusion** Ce guide offre un aperçu complet de l'utilisation de ServiceNow pour les utilisateurs finaux, couvrant l'accès, la navigation, les tâches courantes et les meilleures pratiques. Bien qu'il soit général, il reconnaît la variabilité des mises en œuvre organisationnelles, encourageant les utilisateurs à rechercher des conseils spécifiques auprès de leur département IT. En utilisant ServiceNow efficacement, les utilisateurs peuvent améliorer la productivité et rationaliser les interactions avec les équipes de support, contribuant à l'efficacité organisationnelle.

### Citations Clés

- ServiceNow Official Documentation Product Documentation
- Mass.gov ServiceNow User Guide Comprehensive Guide
- ServiceNow Community Developer Articles Platform Support
- Now Mobile Google Play Store App Details