

Suivi d'un ticket d'assistance / évolution / correction



<https://itsm.hubtotal.net/sp?id=index>

Je clique sur **Mes demandes applicatives**. Une liste qui contient les demandes en cours s'affiche.

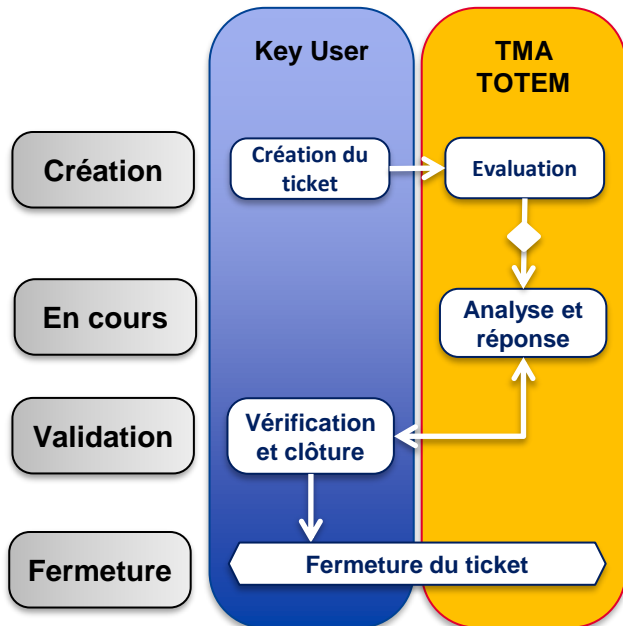


Je sélectionne la **demande souhaitée** qui va me rediriger automatiquement vers le ticket dans ServiceNow.

Je clique sur **Notes** pour afficher/ajouter des commentaires.



Le cycle de vie d'un ticket d'assistance



Bonnes pratiques

L'utilisateur clé doit s'assurer d'effectuer les actions qui sont nécessaires à la bonne résolution du ticket.

Afin de faciliter la prise en charge de la demande le créateur du ticket doit :

- Donner tous les détails du problème afin d'accélérer le traitement du ticket (ex: code du questionnaire, message d'erreur, copie d'écran, etc..)
- Indiquer la ou les entités concernées
- Transmettre le message d'erreur (copie d'écran fortement recommandée) lorsqu'il rencontre un message d'erreur
- Renseigner le niveau de criticité de la demande
- Rajouter une pièce jointe quand cela est nécessaire

Pour vous aider à la création du ticket, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse email :

sm.mksp-support.logistique@totalenergies.com



Manuel de création des tickets d'assistance Safe to load via ServiceNow



Manuel à destination des Key Users, afin de les aider à la création d'une demande d'assistance fonctionnelle Safe to load sur ServiceNow.

Création d'un ticket d'assistance



<https://itsm.hubtotal.net/sp?id=index>

Je clique sur **Demandes** pour choisir ensuite le **type de ticket** que je souhaite créer.

Après la soumission du formulaire, un nouvel écran va s'afficher avec le numéro du ticket que vous venez de créer qui commence par « CHG ».

Je renseigne le **formulaire** ci-après

Explication des champs en page suivante

J'ajoute des pièces à mon ticket
(capture d'écran, fichiers, ...)

Ajouter des pièces jointes

* Groupe propriétaire 1

* Propriétaire 2

* Application 3

* Domaine fonctionnel 4

Sous-domaine fonctionnel 4

* Métier 5

* Description courte 6

* Description 7

Date de livraison souhaitée en recette

Date de livraison souhaitée en production

* Gravité

Délai/SLA spécifique à SAP
Délai de réalisation = 5 jours

Je valide la création du ticket en cliquant sur "Soumettre"

Soumettre

* Champs obligatoire

- Le groupe propriétaire :** Le groupe dont je suis membre et qui me permet de créer des tickets sur certaines applications
Pour Safe to load : **KU.LOG.OPT_GLB_MS**
- Le propriétaire** est garant du ticket (réponses aux questions de support et validation de la solution proposée)
- L'application** concernée par mon ticket (ici Safe2Load)
- Le domaine fonctionnel:** Renseigner N/A
Le sous domaine fonctionnel : laisser vide
- Métier** (uniquement à des fins de statistiques): Remplir MS/Logistics
- Description courte :** Titre de la demande
- Description :** Détails de la demande (Copie d'écran du message d'erreur, l'étape du processus, le code du questionnaire ...)