

Comment créer un billet d'incident en libre-service pour le support technique

1. Accédez au [portail de support IT](https://sodexo-ism.ivanticloud.com/Modules/SelfService/#home) SoUnified (https://sodexo-ism.ivanticloud.com/Modules/SelfService/#home)
 - a. Si vous y êtes invité, sélectionnez le rôle **Self Service Mobile**, puis cliquez sur **Soumettre**.
2. Cliquez sur **Incident générique** (bouton rouge à gauche).



Cela ouvrira un nouveau formulaire d'incident générique.

The screenshot shows the 'New Generic Incident' form in the SoUnified portal. The form is titled 'New Generic Incident' and 'Submit a New Generic Incident'. It has two main sections: 'Customer Details' and 'Incident Details'.
Customer Details:
- Customer: Hermann, Wendy
- Email: Wendy.Herrmann@sodexo.com
- Phone: +1 716-428-8273
- OU: OSS
- Location: US
Incident Details:
- Summary: (empty text area)
- Description: (empty text area with rich text editor toolbar)
- Service: --- Select One ---
- Impacted Application: NIA
- Urgency: Low
At the bottom, there is an 'Attach' link and a 'Save' button.

Détails du client

Cette section est remplie automatiquement avec les informations de la personne connectée au Self Service Mobile.

- Le numéro de téléphone peut être mis à jour avec un autre numéro s'il est incorrect ou si vous souhaitez être joint à un autre numéro que celui indiqué.
- Si vous créez un incident pour le compte de quelqu'un d'autre, vous pouvez remplacer le nom du *client* par le nom de cette personne. (Veuillez vous assurer que le numéro de téléphone est exact).

Détails de l'incident

C'est dans cette section que vous saisirez les détails de votre problème, que vous choisirez une catégorie et que vous ajouterez les pièces jointes nécessaires.

Résumé - Une brève phrase résumant la question.

Description - Les détails du problème.

Service - Il s'agit du type de groupement auquel la demande ou la question se rapporte.

- Dès que vous aurez sélectionné le *service*, les champs seront modifiés :
 - a. *Application impactée* devient un champ obligatoire *(astérisque rouge)
 - b. Le champ "*Catégorie*" est ajouté
 - c. Le champ "*Sous-catégorie*" est ajouté

Application affectée - En fonction du *service* sélectionné, vous verrez les applications liées dans la liste déroulante.

- En tant que champ obligatoire, il doit être mis à jour à partir de l'emplacement par défaut « S. O. ».
- Ce champ permettra au système d'acheminer votre incident vers l'équipe de support appropriée.

Catégorie - En fonction du service sélectionné, vous verrez les applications connexes dans la liste déroulante.

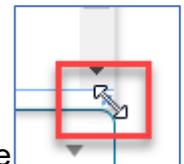
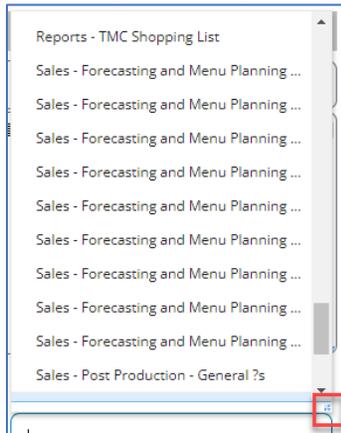
Sous-catégorie - certaines sélections de catégories auront un filtrage associé (sous-catégories) pour détailler davantage un problème. Il n'est pas obligatoire de remplir ce champ, mais il aide l'analyste du Service Desk à préparer l'assistance/la résolution de votre billet, alors sélectionnez-le si possible.

Conseil de visualisation des sous-catégories :

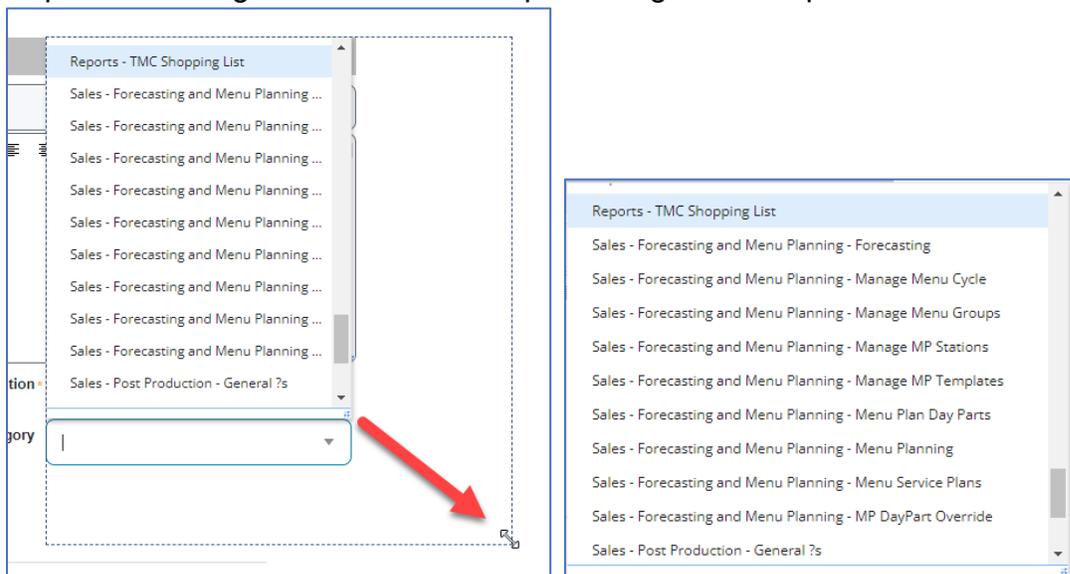
Parfois, la liste des sous-catégories n'est pas assez large pour afficher la description complète d'une sous-catégorie.

- Pour voir à une largeur appropriée :
 - Cliquez sur la liste déroulante des **sous-catégories** pour afficher la liste.

- Déplacez votre curseur dans le coin inférieur droit de la liste déroulante, où vous voyez trois petits points bleus.



- Lorsque le curseur se transforme en une flèche à double pointe, cliquez et faites glisser vers la droite pour élargir le champ de vision.



- Vous pouvez maintenant lire la liste complète de chaque option de sous-catégorie.

Urgence - Sélectionnez l'option appropriée en fonction de votre situation.

- Élevé - Nécessaire dans les prochaines heures
 - Le client a besoin d'un rapport à la fin du mois et ne peut pas accéder à l'application.
- Moyen - Nécessaire dans les prochains jours environ
 - Je dois faire une présentation le vendredi et Teams ne fonctionne pas (nous sommes mardi).

- Faible - Question non urgente, peut attendre quelques jours
 - Souhaiterait revoir le WOR pour voir où des améliorations pourraient être apportées au rapport pour l'avenir.

3. Saisissez le *résumé*.
4. Saisissez la *description*.
5. Sélectionnez le *service*.
6. Sélectionnez l'*application impactée*.
7. Sélectionnez une *catégorie*.
8. Sélectionnez une *sous-catégorie*, le cas échéant.
9. Sélectionnez l'*urgence*
10. Utilisez le bouton *Joindre* pour insérer tout document justificatif nécessaire à l'incident.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemple d'un formulaire d'incident rempli :

sodexo SoUnified

< Service Catalog

New Generic Incident

Submit a New Generic Incident

Customer* Herrmann, Wendy

Email Wendy.Herrmann@sodexo.com

Phone +1 716-428-8273

OU OSS

Location US

Incident Details

Summary* Web UFS will not open.

None | **B** *I* U | A⁺ A⁻ | |

Description*
 When I click the link to launch Web UFS, the screen flashes quickly but does not open UFS.

Service* Finance

Category Unit Financial System (UFS)

Urgency High

Impacted Application* Unit Financial System UFS

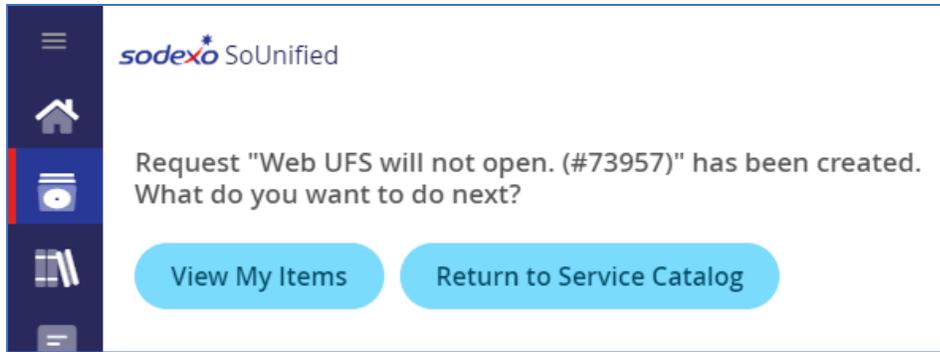
Subcategory Access Issue - Configuration - Browser...

[Attach](#)

Save

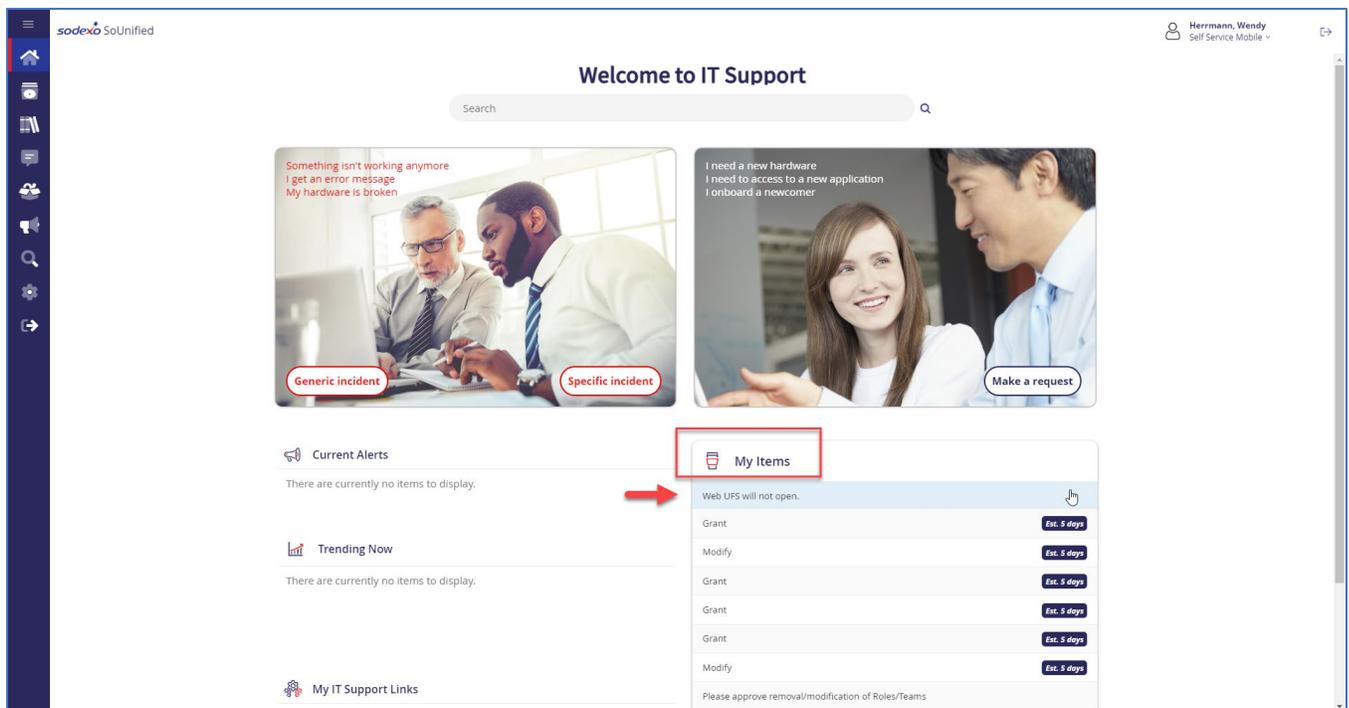
Que se passe-t-il après avoir cliqué sur Enregistrer?

1. Vous verrez l'avis suivant. Elle contient le résumé de l'incident que vous avez soumis, ainsi que le nouveau numéro d'incident qui lui a été attribué.



a. Sélectionnez **Afficher mes demandes**

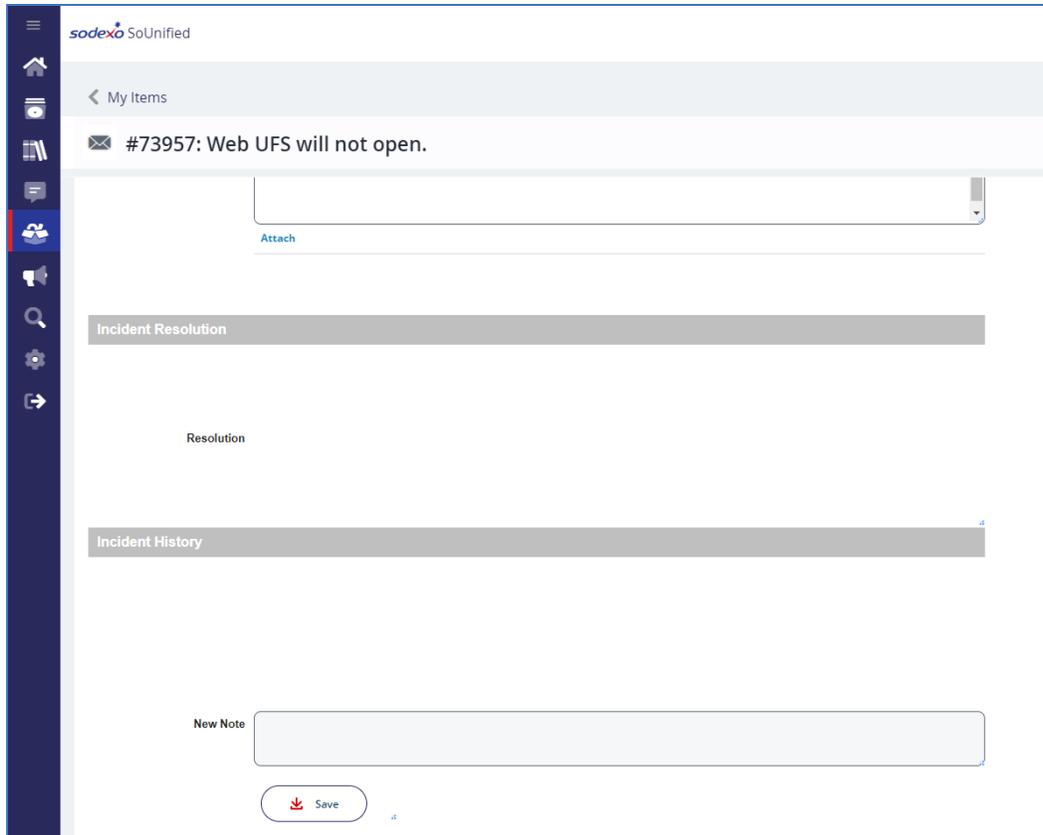
Cela vous ramènera à l'écran d'accueil de Self Service Mobile, où vous pourrez voir *Mes demandes* et vos incidents.



b. Cliquez sur l'incident que vous avez soumis.

- Ceci rouvrira l'écran d'incident

c. Faites défiler jusqu'au bas de cet écran.



Dans cette page :

- Utilisez le champ « *Nouvelle note* » pour communiquer avec votre analyste du centre d'assistance si vous avez des informations supplémentaires à ajouter à l'incident.
- Retrouvez toutes les mises à jour de votre incident dans la rubrique *Historique de l'incident* (vos notes y seront également ajoutées).
- Consultez la résolution de votre incident dans la zone de *résolution des incidents*.

2. Vous recevrez un courriel de confirmation indiquant qu'un billet d'incident a été créé pour vous.

REMARQUES :

- Il est essentiel de ne PAS créer d'autres demandes d'incident pour le même problème avant d'avoir résolu l'incident en cours. Sinon, cela créera des doublons et ralentira le temps de réponse.
- Utilisez l'option *Nouvelle note* ci-dessus pour correspondre à l'incident ouvert.
- Si vous décidez de rappeler et de rester en ligne pour attendre le prochain analyste, veuillez à lui indiquer le numéro d'incident existant afin de ne pas créer de doublon.

Incident# 73957 has been logged for you | a été créé pour vous | ha sido registrado para usted - Message (HTML)

File Message Help

Ignore Delete Archive Reply Reply All Forward Forward IM Meeting Share to Teams For Follow up To Manager Team Email Done Reply & Delete Create New Move Send to OneNote Actions Mark Categorize Follow Up Find Related Read Aloud Immersive Reader Translate Zoom Viva Insights Report Spam

Incident# 73957 has been logged for you | a été créé pour vous | ha sido registrado para usted

Sodexo-ism
To: Herrmann, Wendy
Cc: Herrmann, Wendy
Retention Policy: 180 days Inbox - Delete (6 months)
Expires: 4/23/2023
Tue 10/25/2022 9:55 PM

SoUnified
IT Support notification
Notification du support Informatique
Notificación de soporte de TI

EN

Hello Herrmann, Wendy,
The following incident has been created for you :

Incident #	73957
Summary	Web UFS will not open.
Org Unit	OSS
Location	US
	Description

When I click the link to launch Web UFS, the screen flashes quickly but does not open UFS.

Open incident in the [Self-Service portal](#).