

Service Now



Gildas CHERAUD BOISTEAU

BTS Service Informatique aux Organisations option SISR

Sommaire

- 1 - Contexte de Gestion des Services (ITSM)
 - 2 - Procédure de gestion d'un Incident
 - 3 - Vérification et rétablissement du Service
 - 4 - Capitalisation et Continuité du Service
 - 5 - Lien avec l'organisation du Support
 - 6 - Conclusion

1. Contexte de Gestion des Services (ITSM)

L'outil **ServiceNow** est le pilier de la stratégie **ITSM** (IT Service Management) chez **Nickel**. Il permet d'aligner les services informatiques sur les besoins métiers du groupe **BNP Paribas** en suivant les meilleures pratiques du référentiel **ITIL V4**.

Rôle du **technicien** :

Centralisation : Tous les incidents et demandes transitent par cette plateforme unique, garantissant qu'aucune sollicitation utilisateur n'est ignorée.

Traçabilité : Chaque action est horodatée et archivée, ce qui est indispensable dans un environnement bancaire soumis à des audits de sécurité réguliers.

1.1 Description du service

Le service supporté concerne l'assistance aux utilisateurs sur les outils informatiques nécessaires à leur activité professionnelle, afin de garantir la continuité du service et la résolution rapide des incidents.

1.2 Objectif du service

L'objectif du service est de rétablir le fonctionnement normal des outils informatiques impactés par un incident, tout en respectant les délais de prise en charge et de résolution.

1.3 Utilisateurs concernés

Ce service s'adresse aux utilisateurs de l'entreprise rencontrant un dysfonctionnement informatique dans le cadre de leur activité.

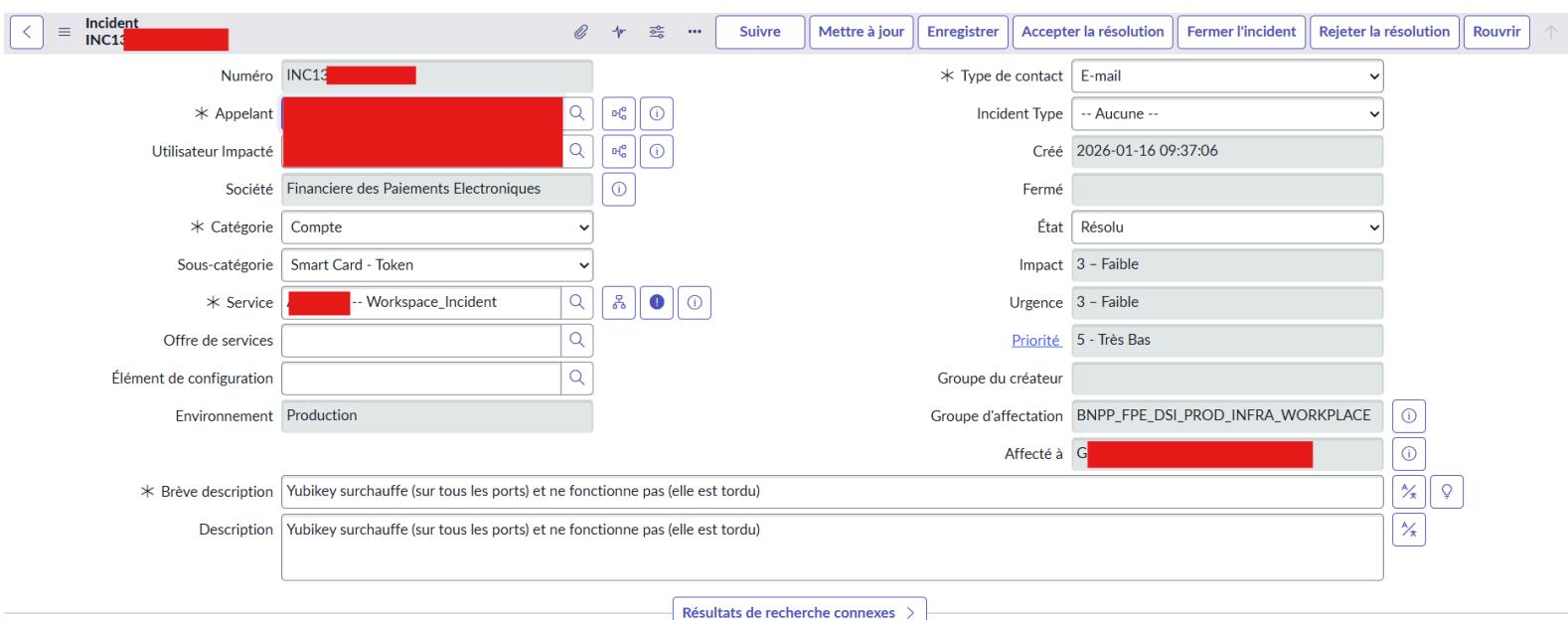
1.4 Recensement des ressources

Les ressources mobilisées pour le support sont :

- La plateforme ITSM ServiceNow
- Les postes de travail utilisateurs
- Les comptes utilisateurs
- Les outils applicatifs concernés par l'incident

2. Procédure de gestion d'un incident

1. L'utilisateur signale un incident via ServiceNow.
2. L'incident est qualifié (type, impact, priorité).
3. Une analyse est effectuée afin d'identifier la cause du dysfonctionnement.
4. Les actions correctives sont mises en œuvre.
5. Le service est rétabli.
6. L'incident est clôturé après validation utilisateur.



The screenshot shows a ServiceNow interface for managing incidents. The top navigation bar includes buttons for 'Suivre', 'Mettre à jour', 'Enregistrer', 'Accepter la résolution', 'Fermer l'incident', 'Rejeter la résolution', and 'Rouvrir'. The main form displays various fields for an incident record:

- Numéro:** INC13 [REDACTED]
- * Appelant:** [REDACTED]
- Utilisateur Impacté:** [REDACTED]
- Société:** Financière des Paiements Electroniques
- * Catégorie:** Compte
- Sous-catégorie:** Smart Card - Token
- * Service:** [REDACTED] -- Workspace_Incident
- Offre de services:** [REDACTED]
- Élément de configuration:** [REDACTED]
- Environnement:** Production
- * Type de contact:** E-mail
- Incident Type:** -- Aucune --
- Créé:** 2026-01-16 09:37:06
- Fermé:** [REDACTED]
- État:** Résolu
- Impact:** 3 – Faible
- Urgence:** 3 – Faible
- Priorité:** 5 – Très Bas
- Groupe du créateur:** [REDACTED]
- Groupe d'affectation:** BNPP_FPE_DSI_PROD_INFRA_WORKPLACE
- Affecté à:** [REDACTED]
- * Brève description:** Yubikey surchauffe (sur tous les ports) et ne fonctionne pas (elle est tordu)
- Description:** Yubikey surchauffe (sur tous les ports) et ne fonctionne pas (elle est tordu)

At the bottom right of the form, there are three small icons: a magnifying glass, a person icon, and a question mark icon. Below the form, a button labeled 'Résultats de recherche connexes >' is visible.

3. Vérification du rétablissement du service

Une fois la correction appliquée, je vérifie que le service fonctionne conformément aux attentes de l'utilisateur avant la clôture de l'incident.

Incident INC13

Activités : 6

Système

E-mail envoyé • 2026-01-16 10:01:12 • % Traduire

Objet: [REDACTED] Votre ticket INC13 [REDACTED] est résolu. La parole est à vous!

De: ServiceNow

A: [REDACTED]nickel.eu

[Afficher les détails de l'e-mail](#)

Système

E-mail envoyé • 2026-01-16 10:01:08 • % Traduire

Objet: [REDACTED] Yubikey surchauffe (sur tous les ports) et ne fonctionne pas ... a été commenté

De: ServiceNow

A: [REDACTED]nickel.eu

[Afficher les détails de l'e-mail](#)

GB [REDACTED]

Commentaires additionnels • 2026-01-16 10:01:04 • % Traduire

Bonjour, la Yubikey a été remplacée.

Cordialement,
G [REDACTED]

GB [REDACTED]

Changements de champ • 2026-01-16 10:01:04

Code de résolution	Résolu - Fix permanent appliqué
État	Résolu a été En cours
État de l'incident	Résolu a été En cours
Notes de résolution	Remplacement Yubikey Y12 [REDACTED]
Résolu	2026-01-16 10:01:04
Résolu par	G [REDACTED]

Système

E-mail envoyé • 2026-01-16 09:37:08 • % Traduire

Objet: INC13: [REDACTED] Yubikey surchauffe (sur tous les ports) et ne fonctionne pas ... worknoted

De: ServiceNow

A: [REDACTED]nickel.eu

[Afficher les détails de l'e-mail](#)

Dans le cas de l'incident Yubikey, le diagnostic a confirmé une surchauffe matérielle. J'ai remplacé la clé défectueuse et vérifié la reprise d'authentification avant clôture

La prise en charge et la résolution de l'incident respectent les SLA internes définis par la DSI. Les priorités ServiceNow (impact / urgence) déterminent automatiquement un délai cible de résolution, auquel je me conforme lors de mes interventions.

En cas d'impossibilité de rétablir le service au niveau N1, l'incident est escaladé vers l'équipe N2 spécialisée (Workplace / Infrastructure). L'escalade se fait directement dans ServiceNow via le changement du groupe d'affectation, conformément au processus ITSM interne.

4. Capitalisation et continuité du service

Les incidents récurrents ou significatifs sont documentés afin d'améliorer les futures prises en charge et de réduire les délais de résolution.

5. Lien avec l'organisation du support

Le traitement des incidents s'inscrit dans une organisation structurée du support informatique, permettant d'assurer une prise en charge homogène des demandes utilisateurs.

6. Conclusion

La maîtrise de ServiceNow me permet de respecter les SLA (Service Level Agreements) définis par la DSI. En documentant précisément les étapes de résolution, je garantis la continuité du service et la satisfaction des collaborateurs. Cette réalisation valide ma capacité à évoluer dans un cadre d'exploitation industriel et rigoureux.