

Demande d'installation d'un poste (TICKET)

Auteur: BAGASSIEN Stephen

Référence: SNCF Réseau

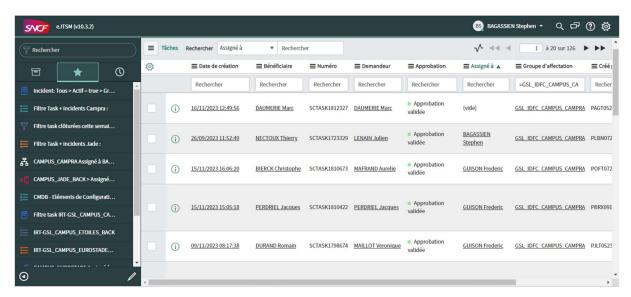


_	1		- 1			0.00	١.	
12	ıh	Ie.	a	29	ma	ıŤΙ	\Box	res

I. Demande d'installation de pc neuf

Pour chaque demande d'installation d'ordinateur, elle doit être soumise via un ticket pour que le processus puisse être effectué. Les demandes spécifiques doivent être justifiées au moyen d'un ticket, notamment :

- → Demander l'installation d'un périphérique (souris, deuxième écran,...)
- → Demander la connexion à une imprimante réseau existante
- → Accéder à des ressources partagées spécifiques
- → Souscrire à la suite Office
- → Demander l'installation d'autres logiciels



- a. Afin de consulter les divers tickets, nous les visualisons sur ServiceNow.
- b. Une fois la demande arrivée dans le backlog, un technicien doit récupérer le ticket et l'assigner à lui-même.



c. Une fois assigné, nous sommes en mesure d'accéder aux diverses informations relatives au ticket.

