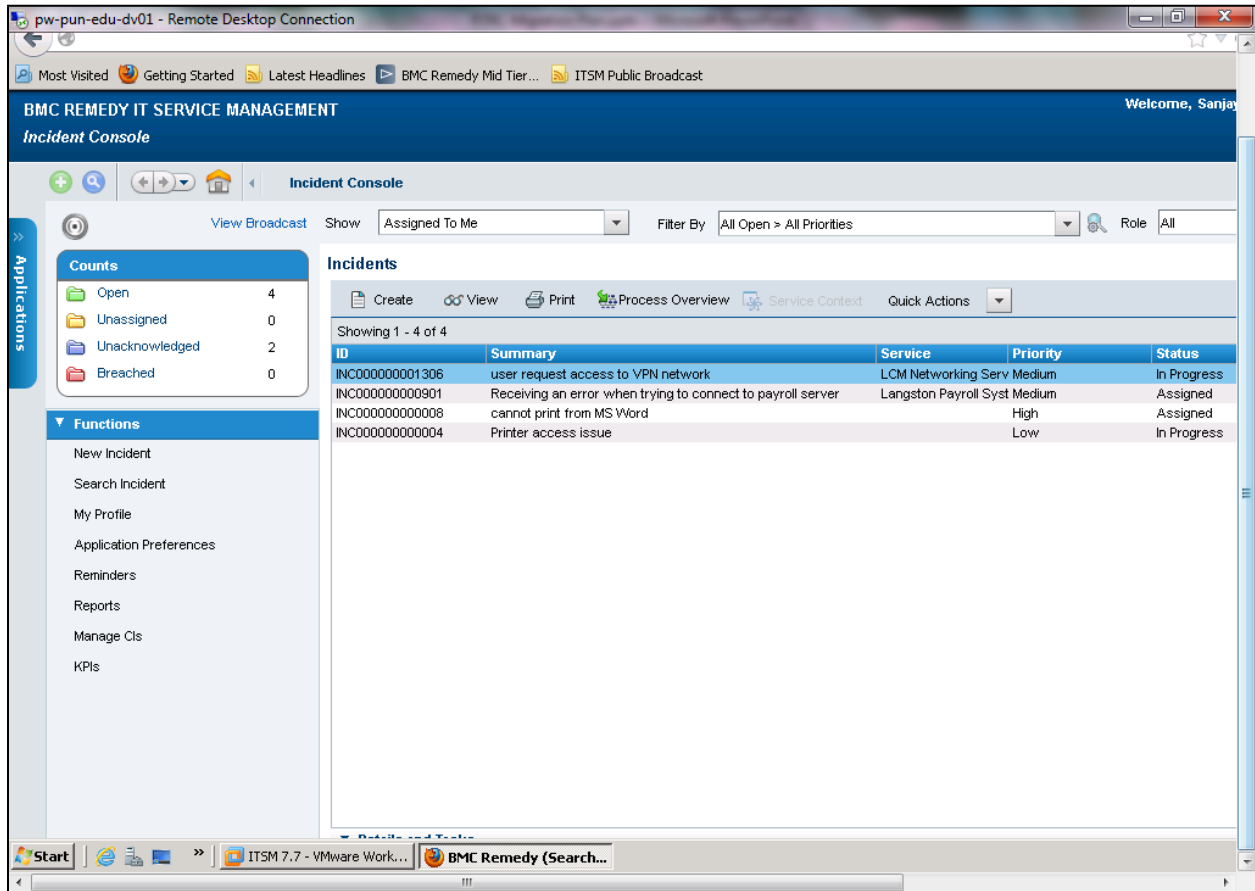


Objectif

Dans cette simulation, vous allez créer un incident en saisissant directement les données dans les champs du formulaire Incident. Vous allez effectuer une recherche pour retrouver un client et un enregistrement de contact. En outre, vous allez ajouter des informations de catégorisations opérationnelles à la demande d'incident et affecter la demande d'incident.

Procédure

pw-pun-edu-dv01 - Connexion au Bureau à distance



1. Cliquez sur l'élément de liste **New Incident (Nouvel incident).**



Sanjay Service, un analyste du service d'assistance de Langpoll 165 Services, a reçu un appel d'Andy Accounts. Andy signale que le service de messagerie de Frank Facilities est en panne.

Sanjay doit créer une demande d'incident. Sanjay décide de saisir les données directement dans les champs du formulaire Incident.

2. Cliquez sur le champ **Customer (Client).**



Les champs **Customer (Client)** et **Contact** possèdent des fonctionnalités qui permettent de rechercher une personne spécifique, ajouter une personne, afficher d'autres informations et effacer l'entrée.

Dans cet exemple, les informations de clients et de contacts peuvent être recherchées en faisant correspondre un ou plusieurs caractères dans l'adresse électronique de la personne. Notez que votre administrateur peut modifier ceci de sorte que la recherche soit basée sur des informations telles que le nom, le numéro de téléphone ou l'ID employé de la personne.

Vous pouvez également démarrer la recherche d'une personne en cliquant dans le champ **Customer (Client)** ou **Contact** et en appuyant sur le champ **ENTER (ENTRÉE)**.

Cliquez sur le champ **Customer (Client)**.

3. Complétez ou révisez les champs suivants :

Champ	Description
Customer	Le nom du client à rechercher. Exemple: fr



Vous pouvez rechercher un client par l'e-mail ou le nom d'utilisateur. Tapez les premiers caractères du nom de client dans le champ **Customer (Client)**. Ceci appellera la fonctionnalité de semi-saisie automatique. Lorsque vous tapez les premiers caractères du nom de client, tous les résultats sont affichés dans une liste.

Dans le champ **Customer (Client)**, tapez **fr**.

4. Cliquez sur le champ **Customer (Client)**.



Dans cet exemple, les résultats de la fonctionnalité de semi-saisie automatique indiquent un enregistrement correspondant. Si Frank Facilities était le client approprié, Sanjay sélectionnerait ce résultat. En revanche, dans cet exercice, vous utiliserez la boîte de dialogue **People Search (Recherche de personne)** pour rechercher le client approprié.

Dans cet exercice, cliquez sur le champ **Customer (Client)** pour supprimer le texte saisi afin de ne plus utiliser la fonctionnalité de semi-saisie automatique.

5. Cliquez sur l'icône **Magnifying Glass (Loupe)**.



Pour ouvrir le formulaire **People Search (Recherche de personne)**, cliquez sur l'icône loupe en regard du champ **Customer (Client)**.

6. Cliquez dans la zone de texte **First Name (Prénom)**.



Dans cet exemple, Sanjay recherche Frank Facilities.

7. Complétez ou révisez les champs suivants :

Champ	Description
First Name	Le prénom de la personne à rechercher. Exemple: Frank

8. Cliquez dans la zone de texte **Last Name (Nom)**.

9. Complétez ou révisez les champs suivants :

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description
Last Name	<p>Le nom de famille de la personne à rechercher.</p> <p>Exemple: Facilities</p>

10. Cliquez sur le bouton **Search (Rechercher)**.



Les critères de la recherche ont à présent été précisés.

Cliquez sur le bouton **Search (Rechercher)**.

11. Cliquez sur l'enregistrement **Frank Facilities**.



Les résultats de la recherche sont affichés. Sanjay doit sélectionner à présent l'entrée appropriée.

Dans les résultats de la recherche, sélectionnez l'enregistrement pour Frank Facilities.

12. Cliquez sur le bouton **Select (Sélectionner)**.



Cliquez sur le bouton **Select (Sélectionner)** pour ajouter Frank comme client.

13. Cliquez dans la zone de texte **Contact**.

14. Complétez ou révissez les champs suivants :

Champ	Description
Contact	<p>Nom du contact.</p> <p>Exemple: a</p>

15. Cliquez sur l'élément de liste adresse électronique **andyaccounts**.



Pour ajouter le contact à la demande d'incident, sélectionnez l'adresse électronique d'Andy.

16. Cliquez sur le champ **Summary (Résumé)**.



Sanjay doit fournir d'autres informations sur cette demande d'incident.

Cliquez sur le champ **Summary (Résumé)**.

17. Complétez ou révissez les champs suivants :

Champ	Description
Summary	<p>Un bref résumé de la demande.</p> <p>Exemple: Email service</p>

18. Cliquez sur la flèche **Service**.



Le champ **Service** doit être rempli par défaut. Si la configuration est correcte, une liste de services s'affiche pour la sélection lorsque vous cliquez sur la flèche.

Dans la liste, sélectionnez **MJC Email Service (Service de messagerie MJC)**.

19. Cliquez sur l'élément de liste **MJC Email Service (Service de messagerie MJC)**.

20. Cliquez sur la flèche **Impact**.



Ensuite, Sanjay doit sélectionner l'impact de cet incident.

21. Cliquez sur l'élément de liste **3-Moderate/Limited (Modéré/Limité)**.

22. Cliquez sur la flèche **Urgency (Urgence)**.



À présent, Sanjay doit indiquer le niveau d'urgence de cette demande d'incident.

23. Cliquez sur l'élément de liste **3-Medium (Moyenne)**.

24. Cliquez n'importe où pour faire défiler la page vers le bas.



Notez que le champ **Priority (Priorité)** est automatiquement rempli en fonction des valeurs saisies dans les champs **Impact** et **Urgency (Urgence)**.

Cliquez n'importe où pour faire défiler la page vers le bas.

25. Cliquez sur la flèche **Reported Source (Source signalée)**.



Le champ **Reported Source (Source signalée)** permet d'indiquer comment et d'où la demande d'incident a été signalée. Par exemple, vous pouvez préciser si la demande d'incident a été envoyée par e-mail ou effectuée par téléphone.

Cet incident a été signalé par téléphone.

26. Cliquez sur l'élément de liste **Phone (Numéro de téléphone)**.

27. **Faites défiler la page vers la droite.**

28. Cliquez sur l'onglet **Categorization (Catégorisation)**.



Vous pouvez afficher ou indiquer les catégorisations dans l'onglet **Categorization (Catégorisation)**. Lorsque vous créez ou modifiez un incident, vous pouvez éventuellement indiquer ses catégorisations opérationnelles et de produits. L'administrateur peut définir les catégorisations pour une société spécifique.

La catégorisation opérationnelle identifie la catégorie pour laquelle le problème est signalé. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois niveaux pour définir ceci.

29. Cliquez sur la flèche **Tier 1 (Niveau 1)**.



Sanjay doit ajouter une catégorisation opérationnelle classant cette demande d'incident comme demande de réparation suite à un échec de fonctionnalité.

Dans la section **Operational Categorization (Catégorisation opérationnelle)**, cliquez sur la flèche **Tier 1 (Niveau 1)**.

30. Cliquez sur l'élément de liste **Failure (Échec)**.

31. Cliquez sur la flèche **Tier 2 (Niveau 2)**.



Ensuite, sélectionnez **Functionality (Fonctionnalité)** dans la liste **Tier 2 (Niveau 2)**.

32. Cliquez sur l'élément de liste **Functionality (Fonctionnalité)**.

33. Cliquez sur la flèche **Tier 3 (Niveau 3)**.



Sélectionnez **Repair (Réparation)** dans la liste **Tier 3 (Niveau 3)**.

34. Cliquez sur l'élément de liste **Repair (Réparation)**.

35. **Faites défiler la page vers la gauche.**



La catégorisation de produits identifie la catégorie de CI pour laquelle le problème est signalé. Si vous avez sélectionné un **Service CI (CI de service)** (dans le champ **Service**), la catégorisation de produits de la demande d'incident est automatiquement renseignée par défaut en fonction de la catégorisation de produits du Service CI (CI de service).

À présent, faites défiler la page vers la gauche pour remplir les champs d'affectation dans le formulaire Incident.

36. Cliquez sur la flèche **Assigned Group (Groupe assigné)**.



Enfin, Sanjay veut assigner cette demande au groupe spécifique responsable du service de messagerie MJC.

Cliquez sur la flèche **Assigned Group (Groupe assigné)**, et sélectionnez **IT Systems Support (Support des systèmes informatiques)**.

37. Cliquez sur l'élément de liste **Langpoll 165 Services**.

38. Cliquez sur l'élément de liste **IT Support (Support informatique)**.

39. Cliquez sur l'élément de liste **Systems Support (Support des systèmes)**.

40. Cliquez sur la flèche **Assignee (Personne affectée)**.



À présent, Sanjay veut assigner cette demande à une personne affectée spécifique : Sammy Support.

41. Cliquez sur l'élément de liste **Sammy Support**.

42. Cliquez sur le bouton **Save (Enregistrer)**.



Sanjay a terminé de remplir tous les champs obligatoires, et certains champs facultatifs, pour cette demande d'incident. Il est à présent prêt à sauvegarder l'enregistrement de demande d'incident.

43. **Faites défiler la page vers le haut.**

44. Cliquez sur le lien **Incident Console**.



Pour accéder à la fenêtre **Incident Console**, cliquez sur le lien **Incident Console** dans la barre de navigation.

45. Faites défiler la page vers la droite.

La demande d'incident récemment créée ne s'affiche toujours pas dans la table **Incidents**. Sanjay doit actualiser la table.

46. Cliquez sur l'icône **Refresh (Actualiser).**

Pour afficher le nouvel enregistrement d'incident, Sanjay actualisera la table Incidents. Le nouvel enregistrement s'affiche comme premier enregistrement dans la table.

47. Cliquez n'importe où pour continuer.

La nouvelle demande d'incident s'affiche dans la table Incidents et est à présent en surbrillance.

Comme Sanjay Service, vous avez créé un incident en saisissant les informations directement dans le formulaire Incident.

Cliquez n'importe où pour continuer.

Fin de simulation

The image shows a simulation completion screen. On the left, there is a blue triangle pointing right with the word "Summary" inside. To the right of the triangle, the text reads: "Thank you! You have successfully completed this simulation. Close this window and continue with the course." Below this, the text "Creating Incident Requests" is displayed in a smaller font, followed by the main title "CREATING AN INCIDENT REQUEST: USING THE FORM" in a large, bold, black font.

48. Fin de la simulation