E5 - TICKETING SNOW

RÉPONDRE AUX INCIDENTS ET AUX DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'ÉVOLUTION

CONTEXTE

Entreprise

- Sanofi est une entreprise biopharmaceutique qui découvre, développe, fabrique et commercialise une gamme de médicaments et de vaccins.
- 500 employés avec en moyenne 1.7 incident. par personnes.

Objectif

- Analyser les incidents et leur priorité
- Documenté les incidents et effectué un suivi des étapes de résolution
- mettre en relation ou relancer les équipes en charges des incidents

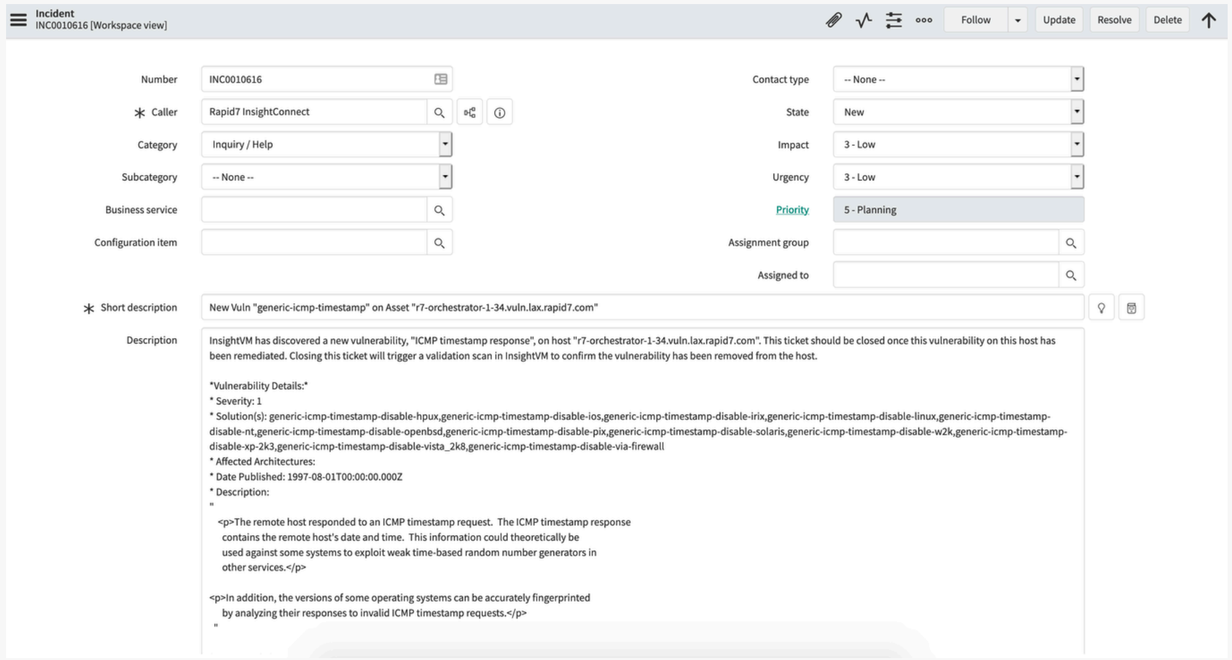
sanofi

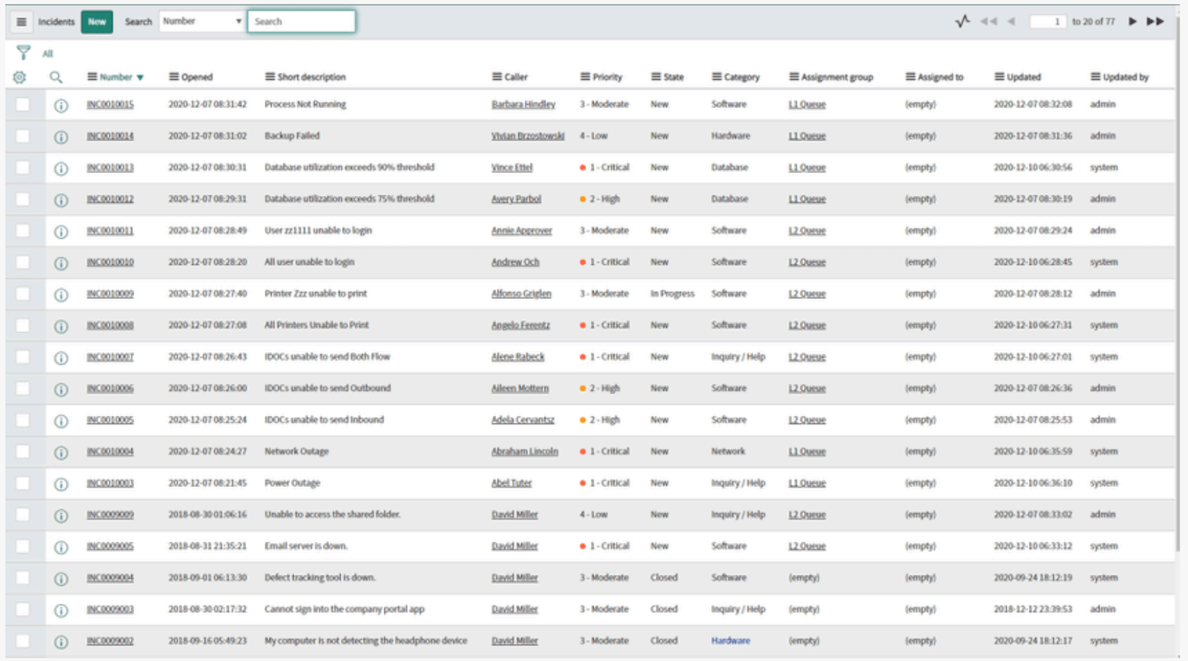
METHODOLOGIE

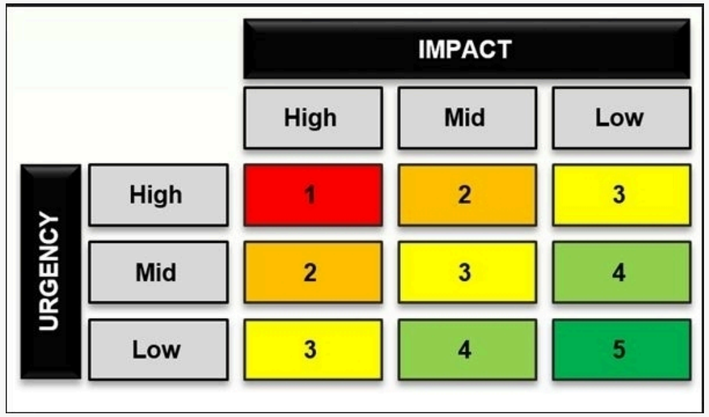
Approche

- Suivi des tickets à haute priorité de manière journalière
- Suivi des tickets “long run” de manière hebdomadaire
- Résolution des tickets locaux à faible impact.
- Relance des équipes en charge du ticket et modification de statut
- Attribution des tickets “perdus” aux équipes correspondantes
- Présentation d’un rapport mensuel à l’équipe

EXEMPLES







sanofi

COMPÉTENCES ACQUISES

Compétences Techniques

- Classification des priorités
- Prise en compte des SLA
- Logiciel de ticketing centralisé (ServiceNow)
- Lecture et interprétation de la matrice Impact/Urgence

Compétences Organisationnelles

- Priorisation des tâches selon le niveau de criticité
- Communication inter-équipes pour le suivi des incidents
- Rigueur dans la documentation et le suivi des étapes de résolution

servicenow

sanofi

DIFFICULTÉS

Difficultés Techniques

- Prise en main de l'interface ServiceNow, dont la navigation et les filtres peuvent être complexes pour un nouvel utilisateur

Difficultés organisationnelles

- Identification des équipes responsables d'un ticket lorsque l'attribution est manquante ou incorrecte ("tickets perdus")
- Difficulté à obtenir une réponse rapide des équipes sollicitées pour la résolution d'un incident, rendant le suivi et la relance indispensables

CONFIDENTIALITÉ SANOFI

SANOFI étant une entreprise sensible et stratégique, il m’est formellement interdit de divulguer une quelconque documentation technique ou stratégique.