GLPI Cycle de vie d'un ticket	FRANCAIS Benjamin 1B-SISR

GLPI

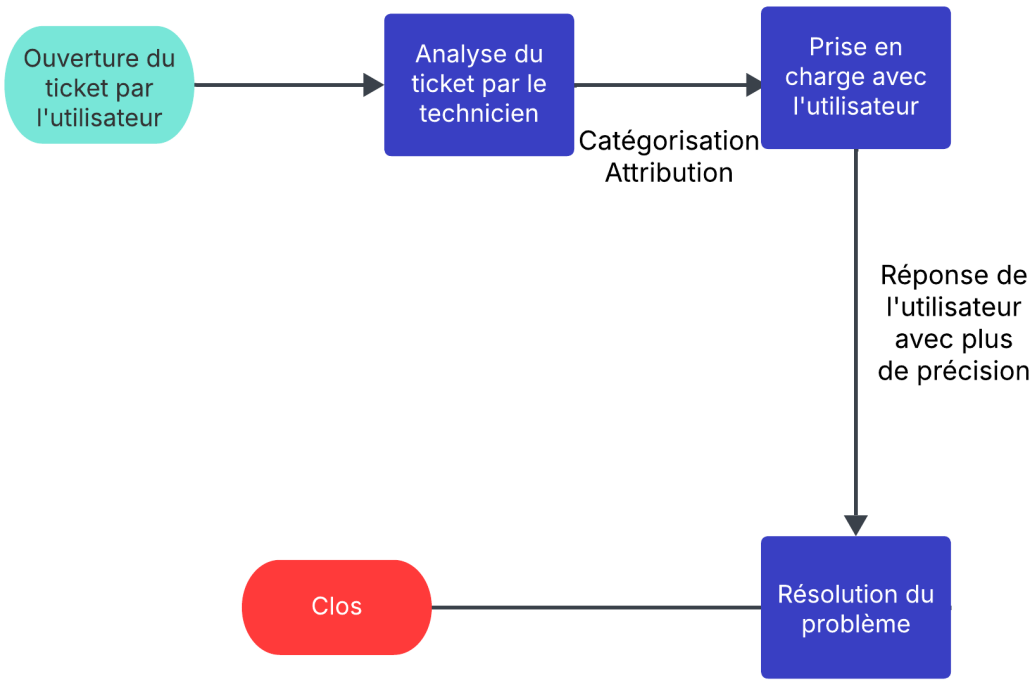
Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Validateur
1.0	FRANCAIS Benjamin ;	15/11/2023	6	Burger King	.pdf	FRANÇAIS Benjamin

Sommaire

Cycle de vie d'un ticket : 3
Workflow d'un ticket : 3
Création du ticket : 4
Catégorisation du ticket : 5
Résolution du ticket : 5
Exemple de Ticket : 6

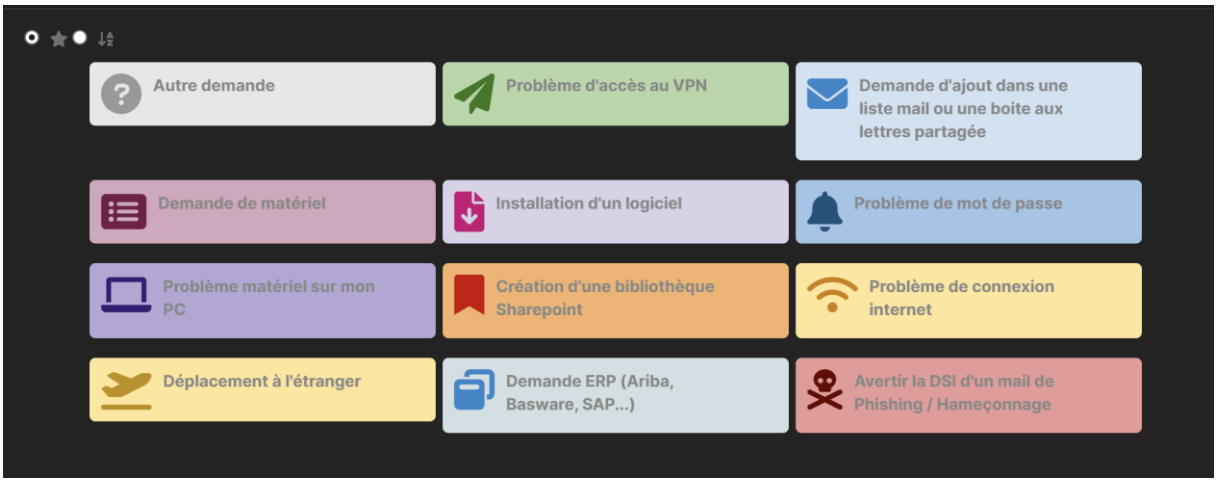
Cycle de vie d’un ticket :

Workflow d’un ticket :

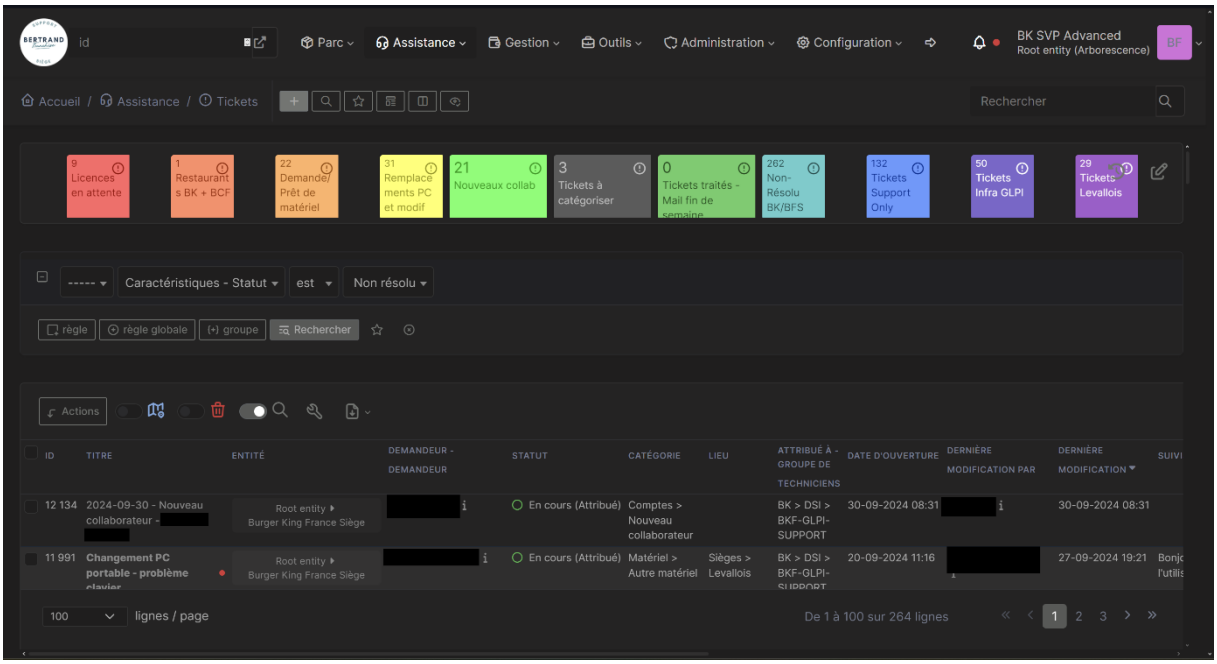


Création du ticket :

Pour commencer, la création du ticket peut être faites par l'utilisateur ou par le technicien. Plusieurs catégories sont disponibles pour axer la demande ou le problème plus rapidement. Comme des demandes d'accès ou des problèmes VPN.

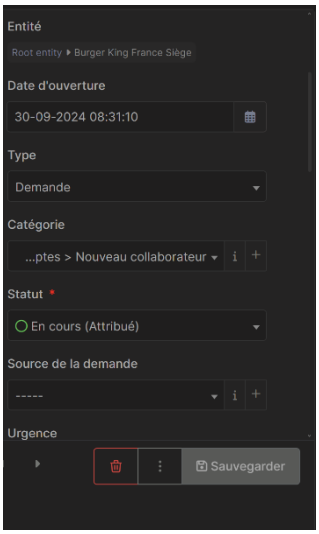


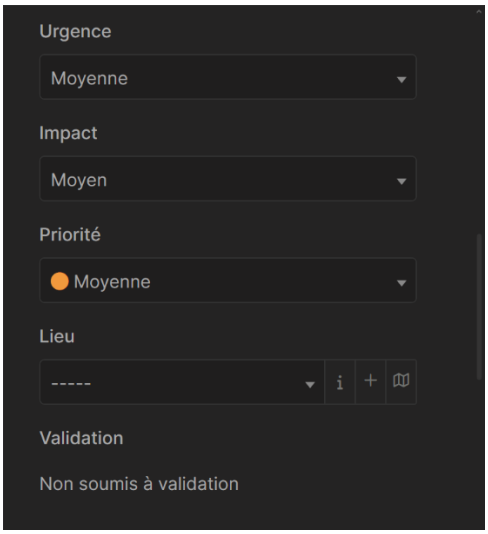
Le ticket apparaitra ensuite dans la page d'accueil.

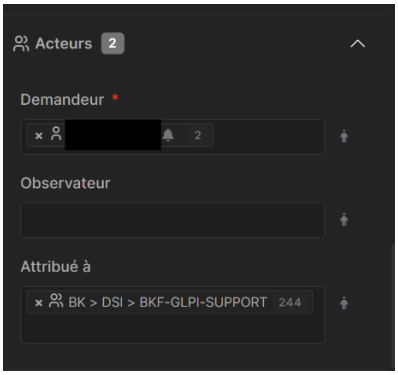


Catégorisation du ticket :

Ensuite, nous attribuons différentes catégories au ticket. On y retrouve la date d'ouverture afin d'avoir une traçabilité du ticket. Le « type » si c'est une demande ou un incident. La « catégorie » pour pouvoir axer le problème. Le « statut » s'il est « En cours », « En attente » ou « clos ». La source de la demande « Comptoir », « Mail » … L'urgence et l'impact qui varient en fonction de problème et des répercussions sur l'entreprise. La priorité et le lieu. Pour finir, le demandeur avec le nom de l'utilisateur qui a un problème ainsi que l'attribution au technicien ou l'équipe de technicien.





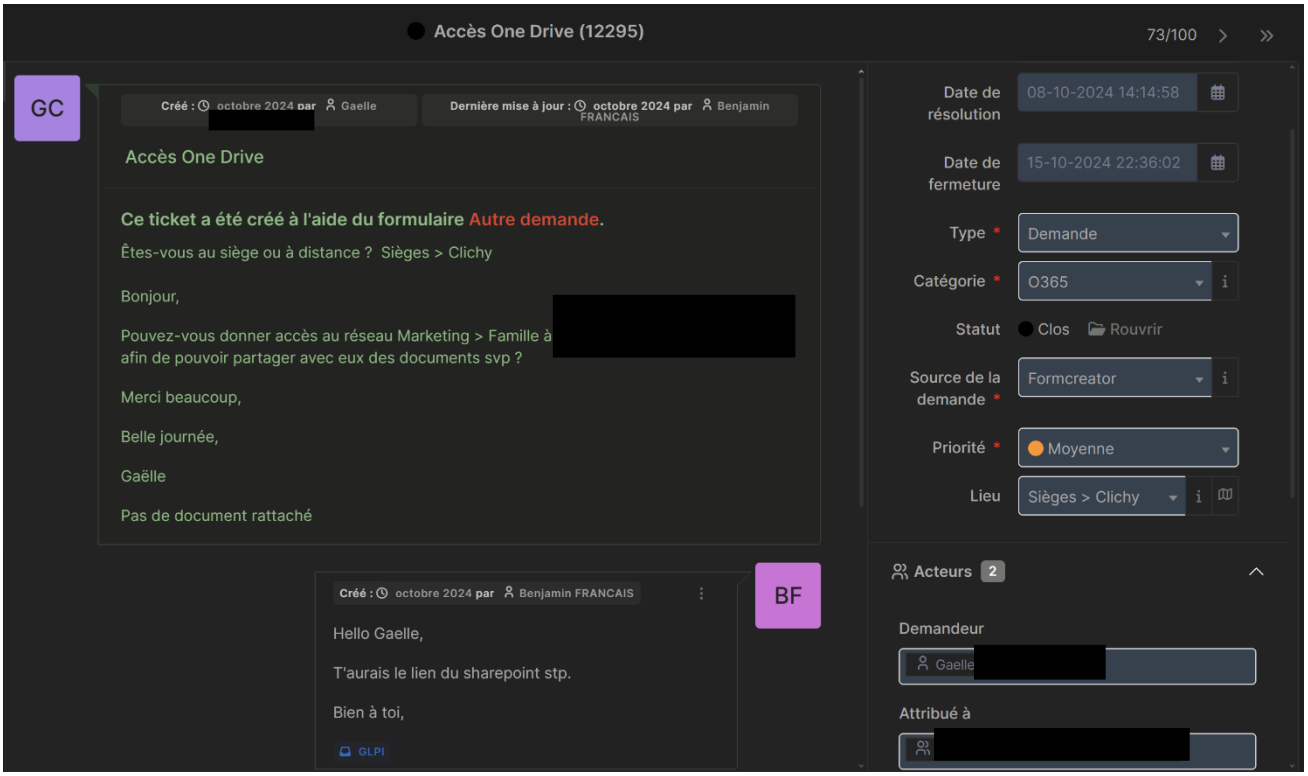
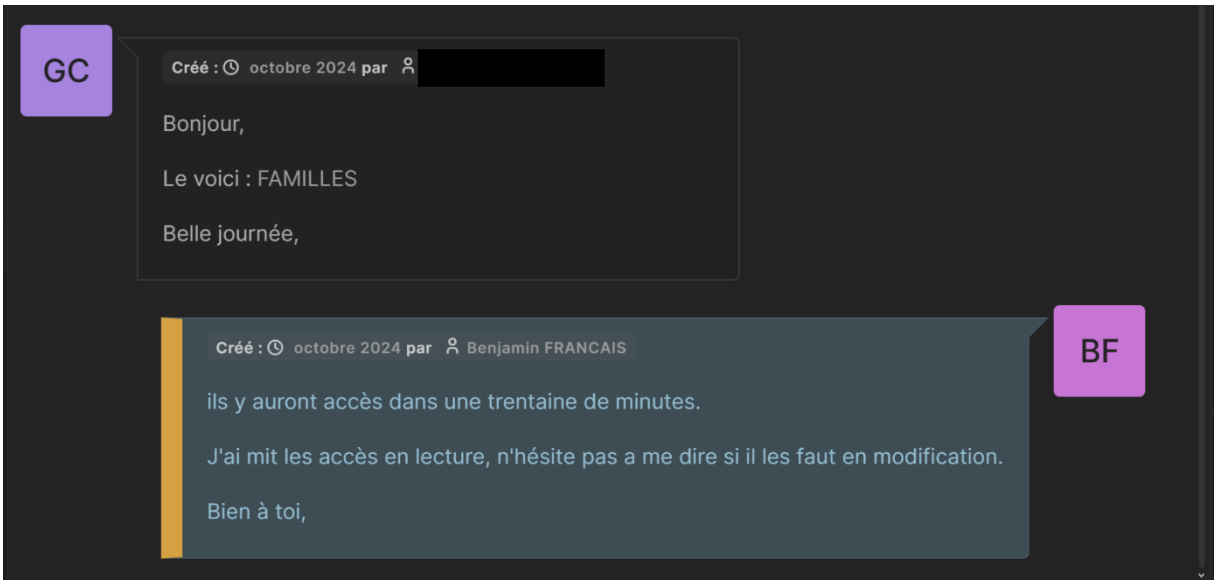


Résolution du ticket :

Pour finir, une fois le ticket résolu. Il faut fermer le ticket et le demandeur a le choix d'approuver le ticket ou de le rouvrir si le ticket n'est pas résolu.

Exemple de Ticket :

Tout d'abord on le catégorise. Et on prend contact avec l'utilisateur lorsqu'il manque des précisions.



Une fois les informations reçues, on peut procéder à la résolution du ticket. L'utilisateur possède une semaine pour le rouvrir.