<p style="text-align: center;"><u>GLPI</u></p> <p style="text-align: center;">Cycle de vie d'un ticket</p>	<p>FRANCAIS Benjamin</p> <p style="text-align: right;">1B-SISR</p>
---	--

GLPI

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Valideur
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 faite 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 apparaîtra ensuite dans la page d'accueil.

A screenshot of a ticket management dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Assistance', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. Below that, a row of 10 summary cards shows ticket counts for various categories like 'Licences en attente', 'Restaurant à BK + BCF', 'Demandes Prêt de matériel', etc. The main area features a table of tickets with columns for ID, Titre, Entité, Demandeur, Statut, Catégorie, Lieu, Attribué à, Date d'ouverture, Dernière modification, and Suivi. Two tickets are visible in the table. At the bottom, there's a pagination control showing 'De 1 à 100 sur 264 lignes'.

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.

The image shows a ticket creation form with the following fields and values:

- Entité:** Root entity > Burger King France Siège
- Date d'ouverture:** 30-09-2024 08:31:10
- Type:** Demande
- Catégorie:** ...ptes > Nouveau collaborateur
- Statut:** En cours (Attribué)
- Source de la demande:** -----
- Urgence:** Moyenne
- Impact:** Moyen
- Priorité:** Moyenne
- Lieu:** -----
- Validation:** Non soumis à validation
- Acteurs 2:**
 - Demandeur:** [User Icon]
 - Observateur:** [Empty]
 - Attribué à:** BK > DSI > BKF-GLPI-SUPPORT 244

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.

Accès One Drive (12295) 73/100 > >>

Créé : 08 octobre 2024 par Dernière mise à jour : 15 octobre 2024 par

GC

Accès One Drive

Ce ticket a été créé à l'aide du formulaire **Autre demande**.

Êtes-vous au siège ou à distance ? Sièges > Clichy

Bonjour,

Pouvez-vous donner accès au réseau Marketing > Famille à afin de pouvoir partager avec eux des documents svp ?

Merci beaucoup,

Belle journée,

Gaëlle

Pas de document rattaché

Date de résolution: 08-10-2024 14:14:58

Date de fermeture: 15-10-2024 22:36:02

Type: Demande

Catégorie: O365

Statut: Clos Rouvrir

Source de la demande: Formcreator

Priorité: Moyenne

Lieu: Sièges > Clichy

Acteurs: 2

Demandeur:

Attribué à:

BF

Créé : 15 octobre 2024 par

Hello Gaëlle,

T'aurais le lien du sharepoint stp.

Bien à toi,

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

GC

Créé : 08 octobre 2024 par

Bonjour,

Le voici : FAMILLES

Belle journée,

BF

Créé : 15 octobre 2024 par

ils y auront accès dans une trentaine de minutes.

J'ai mit les accès en lecture, n'hésite pas a me dire si il les faut en modification.

Bien à toi,