



MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION

Document qui explique aux utilisateurs la mise en place d'un outil de gestion

ASSURMER

Services informatiques



Version : 5.0



Utilisateurs



10/05/2022



Kevin
ORTIZ



Antoine
ENGASSER



Antonyn
HIBOUX

I. Prise en compte et attribution u ticket

Lorsque le ticket est créé par l'utilisateur, l'équipe IT est avertie par e-mail. Un membre de l'équipe IT doit se connecter et s'attribuer le ticket en cliquant sur le bouton attribution pour pouvoir s'occuper du ticket.

En cliquant dessous, le technicien aura accès aux détails du tickets et aura des possibilités de réponses.

II. Évolution d'un ticket

Une fois que le ticket est créé par l'utilisateur, le technicien en charge du ticket devra résoudre ou apporter une solution à l'utilisateur.

Une fois le ticket résolu, le technicien devra mettre à jour l'état d'avancement du ticket ajoutant des commentaires pour mieux se communiquer avec les autres membres ou valider le ticket pour que l'utilisateur soit notifié pour la résolution de son ticket.

III. Cycle de vie d'un ticket

Le cycle de vie d'un ticket est assez court, il se divise en trois parties qui sont : Création, Résolution et Clôture du ticket. L'utilisateur va créer un ticket pour notifier un problème qu'il reconcentre, ensuite une fois son ticket crée, un technicien va prendre le ticket pour le résoudre, une fois le problème résolu, le ticket sera clôturé et l'utilisateur sera notifié pour lui indiquer que son ticket a été résolu.

