

## Cycle de Ticketing de GLPI

**Création du Ticket :** La création d'un ticket, qui peut être fait par un utilisateur final ou un technicien.

**Ticket :** un ticket qui enregistre une tâche effectuée (ou qui doit être effectuée) par votre système de support informatique afin de rectifier les problèmes

**Temps de réponse :** un ticket ne doit pas être laissé sans réponse plus de 48h.

**Catégorisation et Priorisation :** Une fois le ticket créé, il est soigneusement catégorisé et priorisé. Cette étape cruciale aide à déterminer l'urgence et la nature du problème, permettant ainsi une gestion plus efficace et rapide.

**Faible (ou Low) :** Les problèmes ou demandes qui ne sont pas urgents et qui n'ont qu'un impact mineur sur les opérations.

**Moyen (ou Medium) :** Les problèmes ou demandes qui ont un certain impact sur les opérations mais qui ne nécessitent pas une action immédiate.

**Élevé (ou High) :** Les problèmes ou demandes qui ont un impact significatif sur les opérations et qui nécessitent une attention rapide.

**Urgent (ou Urgent) :** Les problèmes ou demandes qui ont un impact critique sur les opérations et qui nécessitent une action immédiate pour résoudre le problème.

**Non défini (ou None) :** Certains systèmes de gestion des tickets peuvent également avoir une option où la priorité n'est pas encore définie ou n'est pas applicable.

**Assignment :** Ensuite, le ticket est assigné à un technicien ou à une équipe spécifique. Cette assignation est basée sur les compétences, la disponibilité et l'expertise nécessaires pour résoudre le problème de manière optimale.

**Diagnostic :** Le technicien commence alors le diagnostic détaillé du problème. Cette étape peut impliquer des recherches approfondies, des tests rigoureux et une analyse minutieuse pour identifier la cause profonde du problème.

**Résolution :** Après avoir diagnostiqué le problème, le technicien procède à sa résolution. Cela peut inclure des réparations, des configurations spécifiques, ou des solutions innovantes pour s'assurer que le problème est complètement résolu.

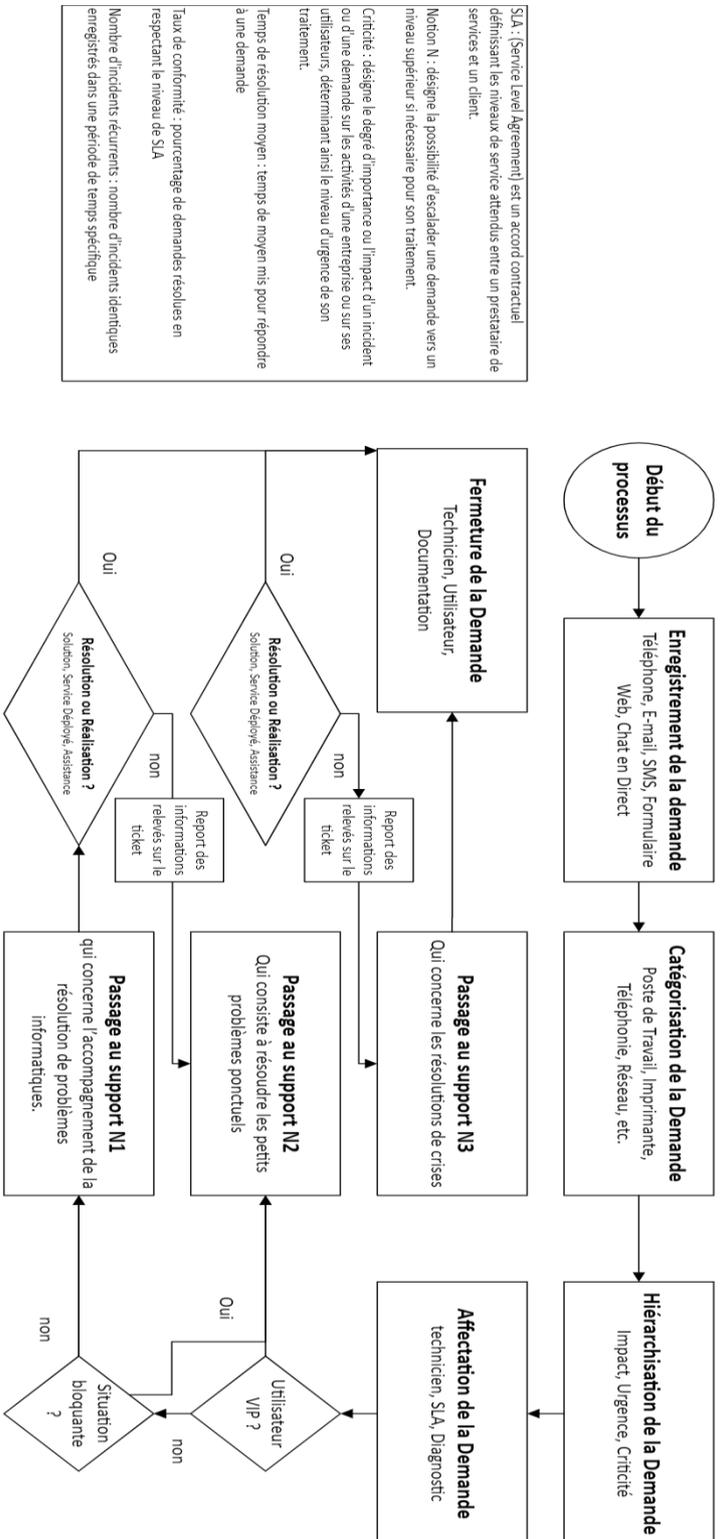
**Vérification** : Une fois la solution appliquée, le technicien vérifie soigneusement que le problème est effectivement résolu et que tout fonctionne parfaitement. Cette étape de vérification est cruciale pour garantir la satisfaction de l'utilisateur.

**Clôture** : Si la vérification est réussie, le ticket est alors clôturé. Cette clôture signifie que le problème a été résolu de manière satisfaisante et que le ticket peut être archivé pour référence future.

**Feedback Amélioration** : Enfin, il est souvent utile de recueillir le feedback des utilisateurs pour s'assurer de leur satisfaction et pour améliorer continuellement les processus de gestion des tickets.

**Feedback** : est un retour d'information, positif ou constructif, sur la performance, le comportement ou les résultats, permettant d'ajuster et d'améliorer les actions futures.

# 1. Schéma du cycle de ticket



SLA : [Service Level Agreement] est un accord contractuel définissant les niveaux de service attendus entre un prestataire de services et un client.

Notion N : désigne la possibilité d'escalader une demande vers un niveau supérieur si nécessaire pour son traitement.

Criticité : désigne le degré d'importance ou l'impact d'un incident ou d'une demande sur les activités d'une entreprise ou sur ses utilisateurs, déterminant ainsi le niveau d'urgence de son traitement.

Temps de résolution moyen : temps de moyen mis pour répondre à une demande

Taux de conformité : pourcentage de demandes résolues en respectant le niveau de SLA

Nombre d'incidents récurrents : nombre d'incidents identiques enregistrés dans une période de temps spécifique