



# LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE GESTION D'INCIDENT

LE CLAINCHE  
Killian

Date :  
20/05/2024

## Sommaire

I.	Cycle de vie d'un ticket (Workflow).....	3
----	--	---

## I. Cycle de vie d'un ticket (Workflow)

Le Workflow du cycle de vie d'un ticket sur GLPI illustre les différentes étapes de gestion des incidents et des demandes, garantissant une résolution efficace et systématique.

Le processus commence par la création du ticket, où un utilisateur ou un technicien décrit le problème ou la demande via l'interface de GLPI.

Ensuite, le ticket est classifié par l'équipe de triage, puis attribué à une équipe de technicien. Un technicien prend en charge alors le ticket en procédant un diagnostic, incluant des vérifications initiales et des échanges avec l'utilisateur pour clarifier le problème.

Après avoir établi un diagnostic clair, le technicien entreprend les actions nécessaires pour la résolution, tout en maintenant une communication régulière avec l'utilisateur pour fournir des mises à jour sur l'avancement des travaux.

Une fois le problème résolu, le technicien note les actions finales et marque le ticket comme résolu.

De ce fait, l'utilisateur est informé et invité à vérifier la résolution. Si la résolution est approuvée par l'utilisateur, le ticket est clos. En revanche, si l'utilisateur n'approuve pas la solution, le ticket est réouvert.

Cycle de vie d'un ticket



