



AFFECTATION DE LA DEMANDE





Si nous ne pouvons pas résoudre le problème : nous attribuons le ticket à nos supérieurs ou au service dédié à ce type de problème. Nous savons cela en regardant le titre et la description du problème pour remarquer à qui se tickets est destiné :

- Equipe technicien support : On gère les incidents des pc du siège que ce soit un problème matériel ou logiciel. Nous gérons aussi les accès des compte utilisateurs du siège en ligne et local.
- Equipe Infrastructure : Cette équipe gère l'infrastructure système et réseau du siège en configurant des serveurs, gestion des accès et licence spécifique.
- Equipe Collaboratif : Gère essentiellement des ressources hébergées en ligne tel que l'intranet SharePoint de l'entreprise et certaines ressources en lignes.
- Equipe ERP (Enterprise Ressource Planning) : Cette équipe s'assure que les systèmes informatiques qui gèrent des activités variées telles que les achats, la production, les ventes, les finances, la gestion des ressources humaines et la chaîne d'approvisionnement fonctionnent de manière harmonieuse et efficace.

Dans ce cas, dans le suivi du ticket, nous devons ajouter une personne ou un service dans « Attribué à ». De cette manière le ticket sera attribué à une ou plusieurs personnes dans lequel ils pourront s'occuper du ticket et interagir avec nous et le collaborateur dans le suivi du ticket


Attribué à

[Blurred] 5 BK > DSI > BKF-GLPI-SUPPORT 88

BK > DSI > BKF-GLPI-Collab 12




Nous contactons le service en question sur le suivi du ticket en laissant activer le cadenas pour que le collaborateur ne puisse pas voir le message.

Créé : il y a 10 jours par **Mathieu LAPULY** Dernière mise à jour : il y a 10 jours par **Mathieu LAPULY** 

Bonjour l'équipe Collab

Pouvez vous traiter cette demande s'il vous plaît ?

 **ML**