



# **CATEGORISATION DE TICKET**





# I. EXPLICATION

La rubrique "catégorie" dans un ticket GLPI est un élément crucial pour classer et organiser les demandes et les incidents. Cette classification facilite une multitude de processus au sein du système de support technique.

Chez Burger King France, la structuration des catégories et sous-catégorie sont mise en place pour refléter les différents types de problèmes ou de demandes, qu'ils concernent le matériel (hardware) ou le logiciel (software).

Cela permet une identification rapide et précise du type de problème, ce qui accélère le processus de prise en charge par l'équipe de support. La catégorisation facilite également la recherche et le suivi des tickets, permettant une gestion plus efficace et une meilleure analyse des tendances ou des problèmes récurrents.

## A. EXEMPLE

Voici un aperçu de quelques catégorie mise en place par notre équipe :



La catégories « Comptes » et les sous-catégories de celle-ci sont destinées à trier et à organiser les problèmes ou demandes liés aux comptes utilisateurs, qu'ils soient pour des comptes locaux ou en ligne



La catégories « Réseau » et les sous-catégories de celle-ci sont liées aux problèmes de réseau du côté de l'infrastructure de l'entreprise. En général, ces problèmes concernent l'équipe infrastructure



»Logiciels

»Adobe

»Acrobat

»Creative Cloud

»Photoshop

»Ariba



La catégories « Logiciels » et les sous-catégories de celle-ci sont liées aux problèmes de logiciels / licences métier

»Matériel

»Autre matériel

»Batterie/Chargeur

»Casque Filaire

»Ecran

»Filtre de confidentialité



La catégories « Matériels » et les sous-catégories de celle-ci sont liées aux problèmes matériels que ce soit périphérique externe ou le pc en lui-même