



CREATION DE TICKET





A. SI LE TICKET DOIT ETRE CREE PAR LE COLLABORATEUR



Pour créer un ticket, le collaborateur doit d'abord accéder à notre intranet, MIAM.

En cliquant sur « Support Burger King Siège », il sera redirigé vers GLPI en tant que client. Dans cet espace, il pourra créer de nouveaux tickets et consulter ceux qu'il a créés auparavant.

Lorsqu'il clique sur "Créer un ticket", le collaborateur est invité à fournir un certain nombre d'informations essentielles pour garantir une gestion efficace du ticket

The screenshot shows a web form titled 'Création d'un Ticket'. It includes a radio button question 'Est-ce que le ticket vous concerne ?' with 'Oui' selected. Below are fields for 'Description rapide du Ticket' and 'Description détaillée du Ticket' with a rich text editor. At the bottom, there is a 'Pièce jointe' section with a file upload area.

- **Destinataire du ticket :** Le collaborateur doit indiquer si le ticket concerne sa propre situation ou celle d'une autre personne. Si le ticket concerne une autre personne, le collaborateur doit fournir le nom et le prénom de cette personne.
- **Titre du problème :** Un résumé succinct mais informatif du problème rencontré doit être fourni. Ce titre permettra à l'équipe de support de comprendre rapidement la nature du problème.
- **Détail du problème ou de la demande :** Ici, une description plus détaillée du problème est nécessaire. Cela comprend les circonstances de l'apparition du problème, les comportements anormaux observés, les étapes déjà prises pour tenter de résoudre le problème, etc.
- **Pièces jointes si possible) :** Si possible, le collaborateur doit joindre tout matériel supplémentaire qui pourrait aider à comprendre et à résoudre le problème. Cela pourrait inclure des captures d'écran et des fichiers



B. SI LE TICKET DOIT ETRE CREE PAR NOTRE EQUIPE

Lorsque nous, en tant que techniciens support, créons un ticket, nous devons non seulement inclure toutes les informations fournies par le collaborateur, mais également ajouter des informations supplémentaires.

The screenshot shows a ticket creation interface with the following fields and values:

- Entité: Root entity
- Date d'ouverture: (empty)
- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Statut: Nouveau
- Source de la demande: GLPI
- Urgence: Moyenne
- Impact: Moyen
- Priorité: Moyenne
- Durée totale: -----
- Demande de validation: -----

The 'Acteurs' section includes:

- Demandeur: (empty)
- Observateur: (empty)
- Attribué à: Matthis LAPULY, BK > DSI > BKF-GLPI-SUPPORT

Nous remplissons seulement les rubriques suivante :

- **Type** : C'est pour distinguer si le ticket concerne un incident (un problème avec un service ou un produit existant) ou une demande (un nouveau service, une nouvelle fonctionnalité, etc.).
- **Catégorie** : C'est pour classer le ticket selon la nature du problème ou de la demande. Cela facilite le suivi et l'attribution.
- **Source de la demande** : C'est pour indiquer comment le ticket a été créé ou signalé (par exemple, par courriel, par téléphone, au comptoir, etc.).
- **Demandeur** : Le demandeur est la personne qui crée le ticket ou signale le problème. En d'autres termes, c'est la personne qui demande de l'aide ou des services.
- **Observateur** : Un observateur est une personne qui suit le ticket et reçoit des notifications à propos des mises à jour du ticket, mais qui n'est pas directement impliquée dans la résolution du problème. Les observateurs sont souvent des gestionnaires, des superviseurs ou d'autres parties intéressées qui souhaitent rester informées de l'évolution du ticket.
- **Attribué à** : Cette rubrique indique la personne ou l'équipe à qui le ticket a été assigné pour résolution. C'est la personne ou l'équipe responsable de la résolution du problème ou de la demande.

Les autres rubriques se remplissent automatiquement

