



TRAITEMENT D'UN TICKET



A. EN CAS DE RESOLUTION

Après la création du ticket, nous essayons de diagnostiquer le problème.

Si le problème est résolu : nous validons le ticket et le collaborateur doit approuver ou refuser la validation



B. DEMANDE D'ASSISTANCE

Il se peut que nous n'arrivions pas à résoudre un problème même si nous en avons la capacité.

Dans ce cas, nous nous tournons vers l'équipe d'infrastructure en leur fournissant les informations que nous avons recueillies sur le problème. De cette façon, ils nous transmettent les manipulations à effectuer ou nous orientent vers l'endroit où nous pouvons trouver la solution

Créé : mai 2023 par Matthis LAPULY 

Bonjour l'équipe Infra ,

Les mails des scans prennent pas mal de temps à s'envoyer sur la boite mail . C'est peut être un problème smtp . Avez vous une idée de manipulation à faire ?

 GLPI