

Cycle de Vie d'un Ticket

<p><u>Cycle de Vie d'un Ticket</u></p>  <p>ASSURMER</p>	<p>SAKO Bah/ AHMED Abdou</p> <p>2B-SISR</p>
--	---

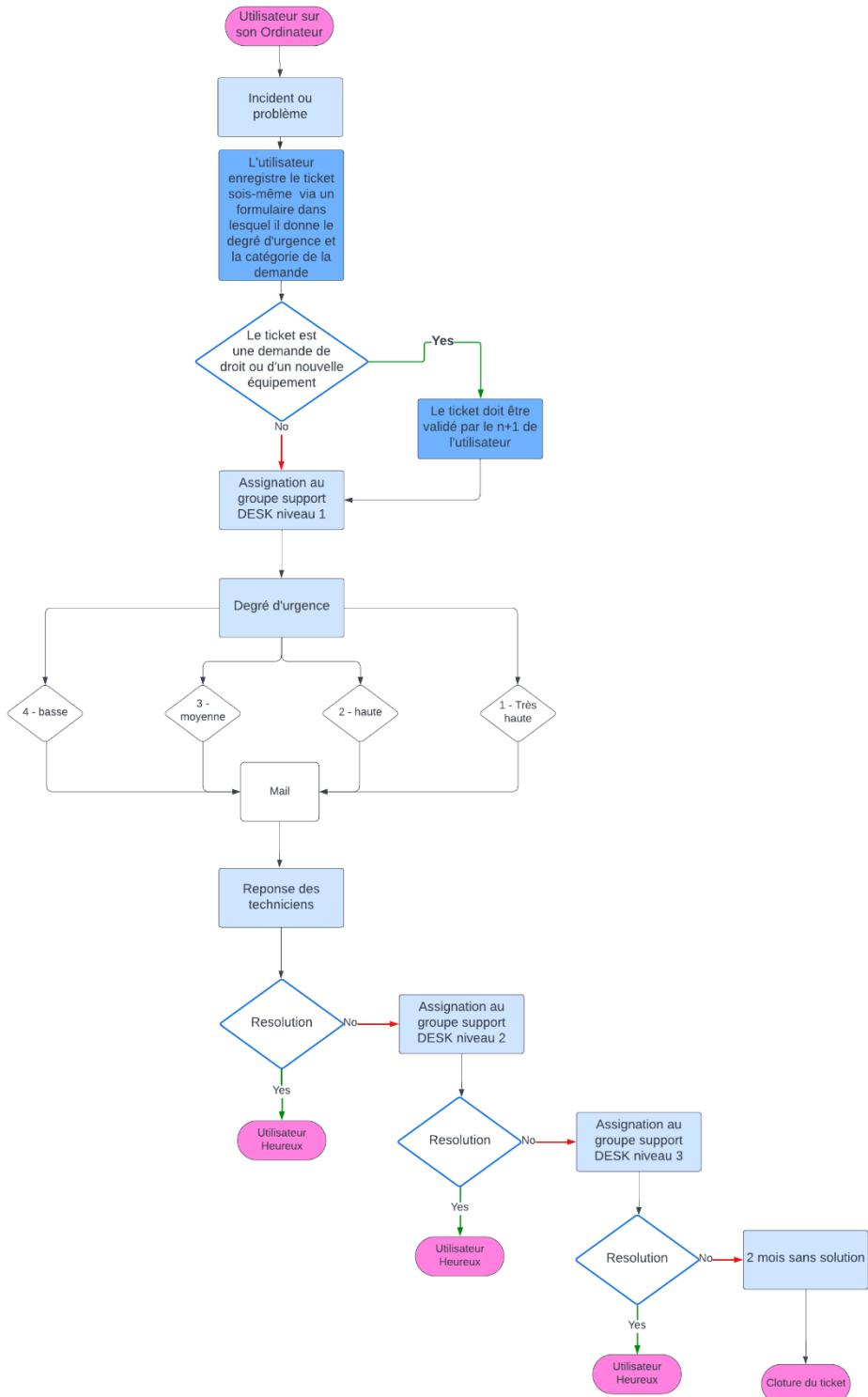
ASSURMER

Version	Auteur	Date	Nombre de pages	À l'attention	Mode de diffusion	Validateur
1.0	SAKO Bah/ AHMED Abdou	15/05/2024	4	Assurmer-IT	.pdf	SAKO Bah

Cycle de Vie d'un Ticket

Cycle de Vie d'un Ticket

Logigramme du ticket



- Début et Fin (ronds roses) :** Les formes circulaires en rose indiquent le début et la fin du processus. Par exemple, "Utilisateur sur son Ordinateur", "Utilisateur Heureux", et "Clôture du ticket".

Cycle de Vie d'un Ticket

- **Étapes (rectangles bleu clair)** : Les rectangles bleu clair sont utilisés pour représenter les différentes étapes du processus. Par exemple, "Incident ou problème", "Assignation au groupe support DESK niveau 1", "Réponse des techniciens", etc.
- **Actions (rectangles bleu foncé)** : Les rectangles bleu foncé indiquent des actions spécifiques effectuées par l'utilisateur, comme "L'utilisateur enregistre le ticket soi-même via un formulaire".
- **Décisions (losanges blancs avec bordure bleue)** : Les losanges blancs avec bordure bleue représentent des points de décision. Par exemple, "Le ticket est une demande de droit ou d'un nouvel équipement ?", "Résolution ?".
- **Urgence (losanges blancs avec bordure grise)** : Les losanges blancs avec bordure grise sont utilisés pour représenter les différents niveaux de priorité ou d'urgence. Par exemple, "4 - basse", "3 - moyenne", "2 - haute", "1 - Très haute".

Etape 1 : Création du ticket :

- **L'utilisateur créer son ticket** : en spécifiant la catégorie et le degré d'urgence
- **Notification à l'utilisateur** : confirmation de la création du ticket par mail avec un numéro de suivi.
- **Notification au groupe support niveau 1** : L'équipe support reçoit un mail pour être informé qu'un nouveau ticket a été créé et assigné.

Etape 2 : Validation par le N+1 et assignation au bon groupe :

- **Notification à l'utilisateur** : L'utilisateur reçoit un mail si le ticket nécessite une validation.
- **Demande de validation** : L'utilisateur fait une demande de validation de son ticket à son n+1
- **Notification au N+1** : Le n+1 reçoit un mail pour la validation du ticket.

Etape 3 : Affectation du ticket :

- **Assignation du ticket** : Le ticket est automatiquement assigné au service Desk de niveau 1
- **Confirmation du niveau d'urgence** : à la réception du ticket les techniciens de l'équipe support redéfinissent le degré d'urgence par rapport à l'impact réel
- **Urgence du ticket** : Si le ticket est fait par un vip ou le degré d'urgence est confirmé à « très haut » un mail est envoyé au manager de l'équipe support

Etape 4 : Résolution du ticket :

- **Solution trouvée** : Quand les techniciens ont trouvé une solution et résolu le ticket
- **Notification à l'utilisateur** : L'utilisateur est informé par mail que le ticket a été résolu.
- **Demande de validation** : L'utilisateur peut approuver ou désapprouver la solution trouvée par l'équipe

Etape 4 bis : Changement de niveau de support :

- **Notification à l'utilisateur** : L'utilisateur est informé que le ticket a été escaladé à un niveau supérieur.

Cycle de Vie d'un Ticket

- **Notification au groupe support niveau 2 ou 3** : L'équipe support reçoit un mail pour être informé qu'un ticket a été réassigné à leur niveau.

Etape 5 : Clôture du ticket :

- **Notification à l'utilisateur** : Confirmer la clôture du ticket.
- **Notification au groupe support** : L'équipe support reçoit un mail que le ticket a été clôturé.

Etape 5 bis : Tickets en attente depuis 2 mois :

- **Notification de rappel** : Une notification de rappel est reçue par tous les responsables concernés et les managers pour qu'ils prennent des mesures appropriées.
- **2 mois sans solution** : Après 2 mois sans solution le ticket est automatiquement fermé.