PV 2

**Questions à poser :**

Oui ou non pour l’hébergement ?

Live chat ? Oui ou non ?

**Résumé de la réunion :**  
Discussion sur le live chat, apparemment pas possible de le réaliser dans les délais, ok pour le client.

On suit avec la présentation du système GLPI, donc présentation de l’interface de connexion, des utilisateurs et du management d’utilisateurs.

-> Explication de la création de tickets et du suivi du ticket.  
  
Donc création d’un ticket pour la présentation, ensuite on part du principe que le ticket n’est pas assez clair, donc on demande un suivi à l’utilisateur en tant que technicien.

Une fois que c’est fait, on peut répondre en tant qu’utilisateur, ensuite fermer le ticket et gérer comme ça.

La démonstration du système est finie, il pose une question sur les réponses « automatiques » des demandes, on répond en expliquant ce que c’est (réponse automatique pour éviter du travail au technicien.)

Une fois que la présentation est terminée, on revient sur le live chat en expliquant que ça va être compliqué à effectuer dans les délais fixés, puisque pas mal de travail reste à faire sur le système, donc se concentrer sur les besoins du client, et ne pas en perdre sur des ajouts supplémentaires.

**Reste à effectuer :**  
- Notifications par mail

- Tickets anonymes

- Catégories modifiables par le client