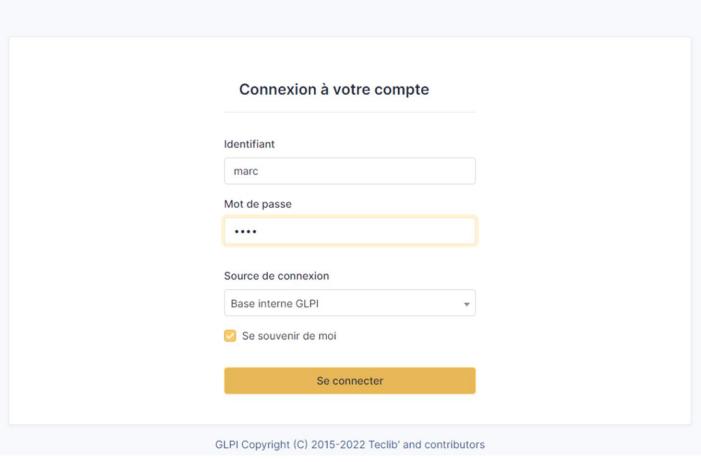
# REPONDRE AUX INCIDENTS ET AUX DEMANDES D'ASSISTANCE ET D'EVOLUTION

Toutes les organisations ont besoin d'un moyen de traiter efficacement les problèmes et les demandes soulevées par leurs clients et les autres utilisateurs de leurs services. Les systèmes de gestion des tickets permettent aux organisations d'affecter rapidement les demandes à l'agent compétent, d'apporter le contexte aux différentes interactions clients et de suivre les demandes des clients,

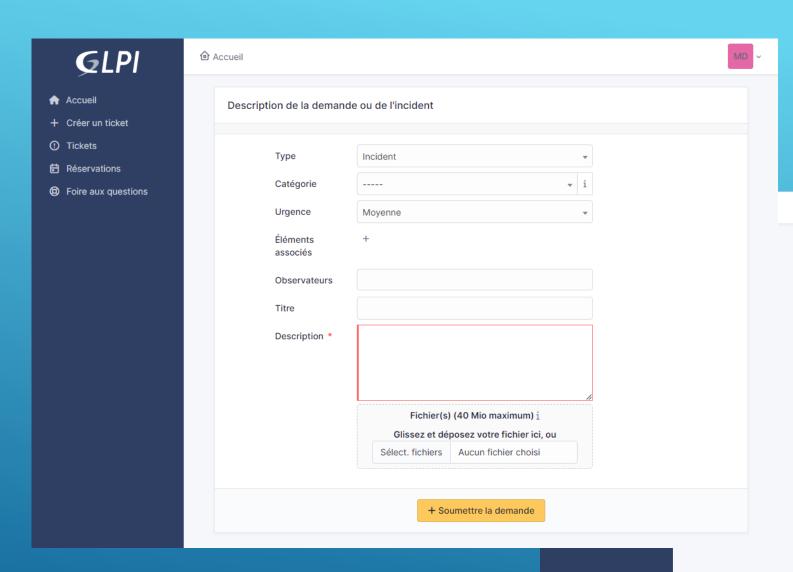


Dans la suite de cette documentation, nous utiliseront le logiciel GLPI qui est un des plus complets logiciels de gestion de ticket, en plus d'être Open-Source. Il sera utilisé pour traiter un incident survenu chez un utilisateur d'un site de Gym (mission de stage).





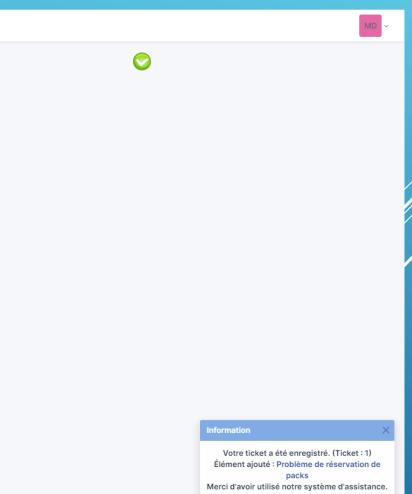
Pour lancer le ticket, l'utilisateur client doit d'abord se connecter à l'aide de ses identifiants.

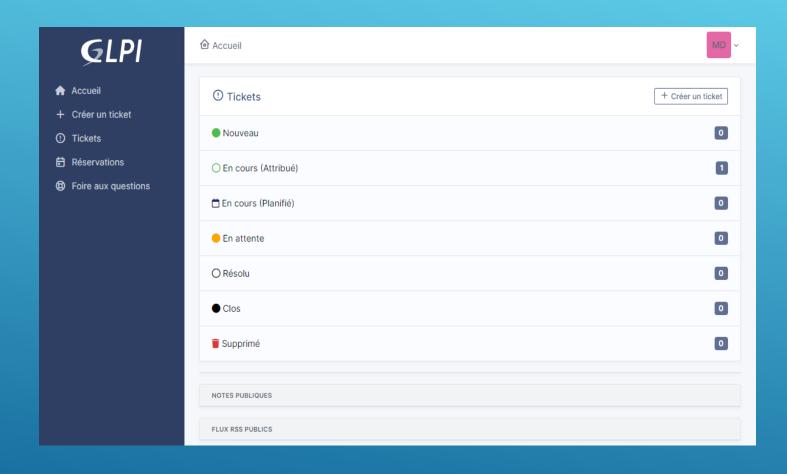


≪ Réduire le menu

Remplissez le formulaire et soumettez-le pour créer votre ticket

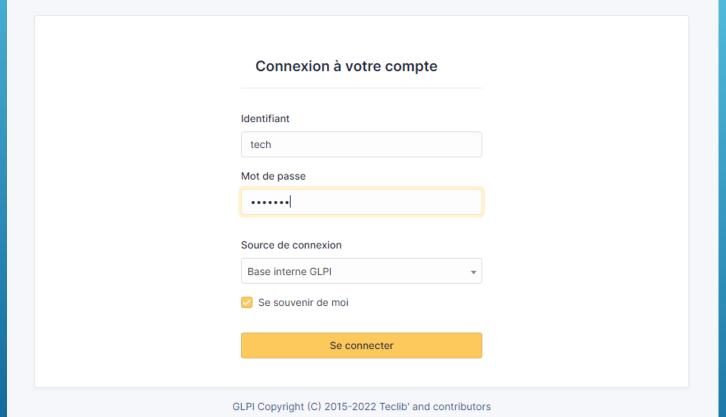
# TICKETING



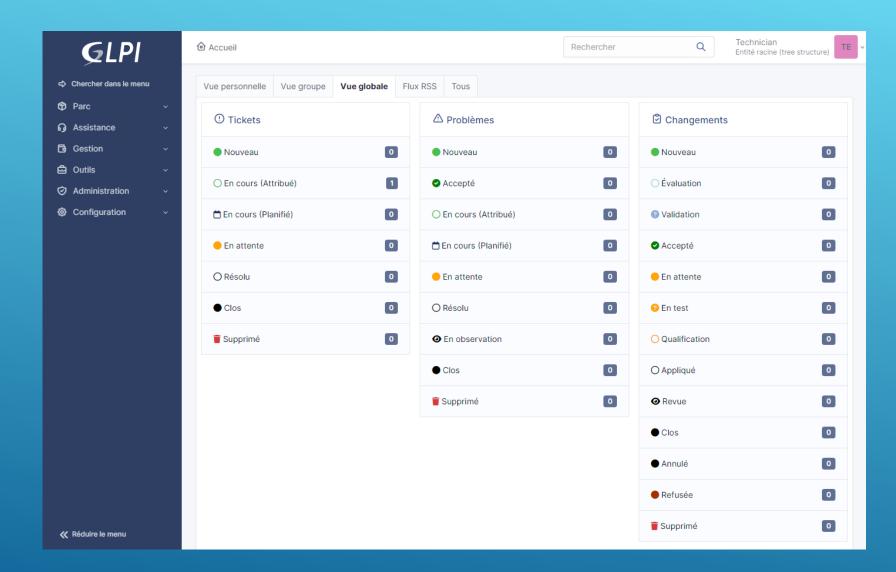


Une fois le ticket créé, les statistiques des tickets s'adaptent et on peut voir qu'un nouveau ticket est en cours

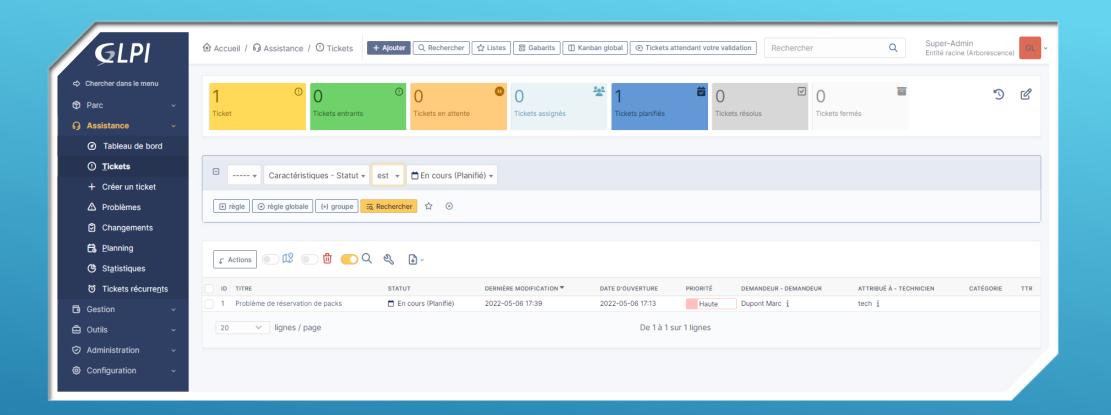




Le technicien lui se connecte avec ses identifiants et consultera les tickets disponibles

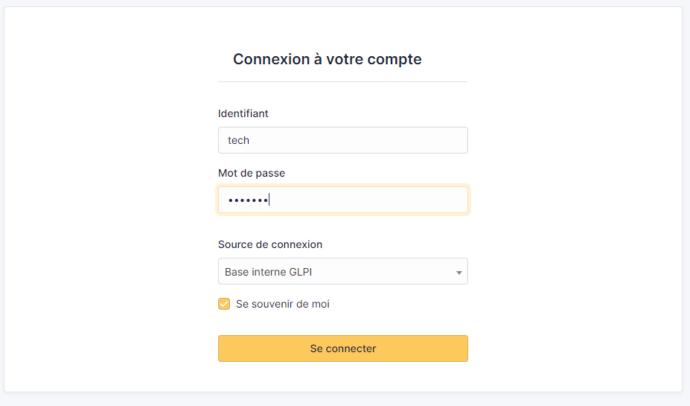


Le technicien peut ainsi voir dans la vue globale, qu'un ticket était en cours et attribué.



L'administrateur consulte le ticket créé et assigne la resolution au technicien.

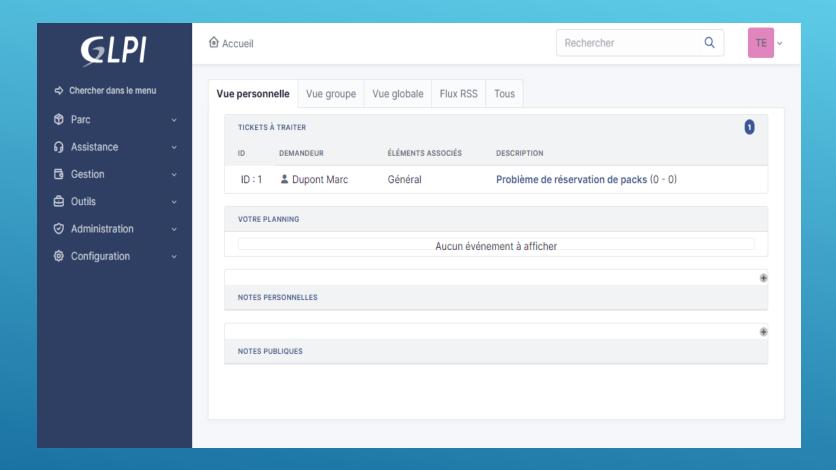




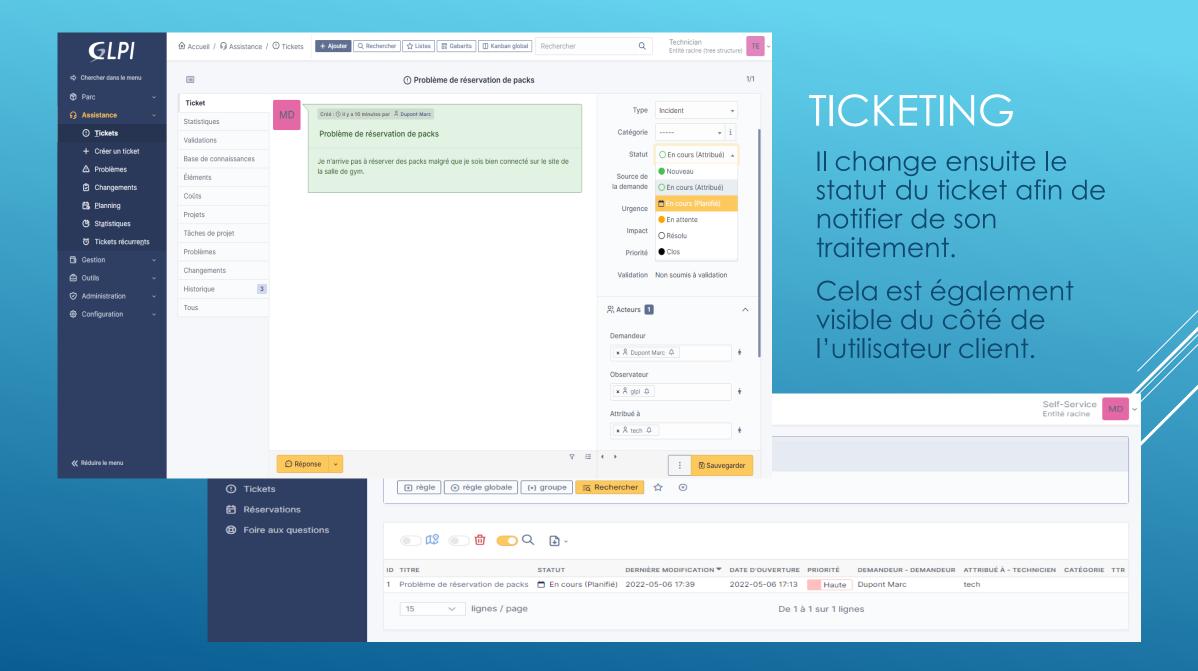
GLPI Copyright (C) 2015-2022 Teclib' and contributors

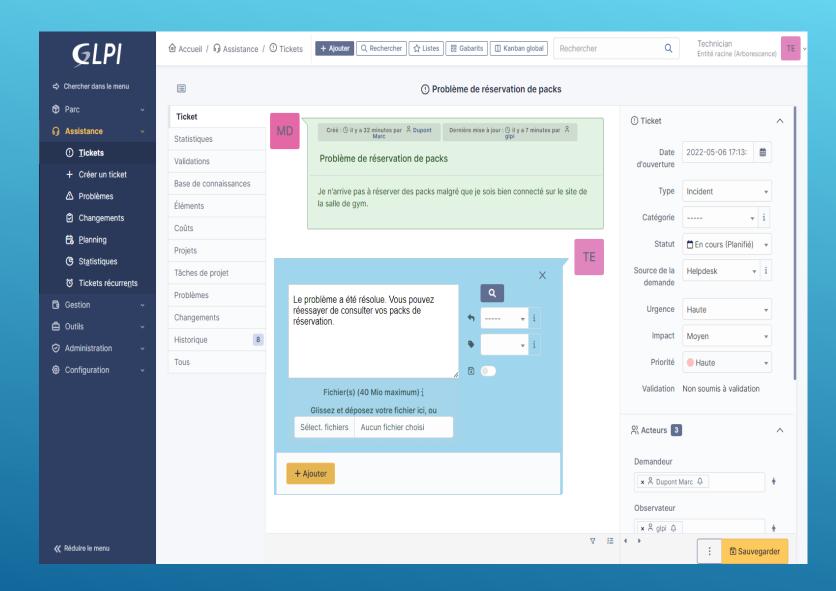
# TICKETING

Le technicien se connecte ensuite avec ses propres identifiants afin d'avoir accès aux tickets disponibles

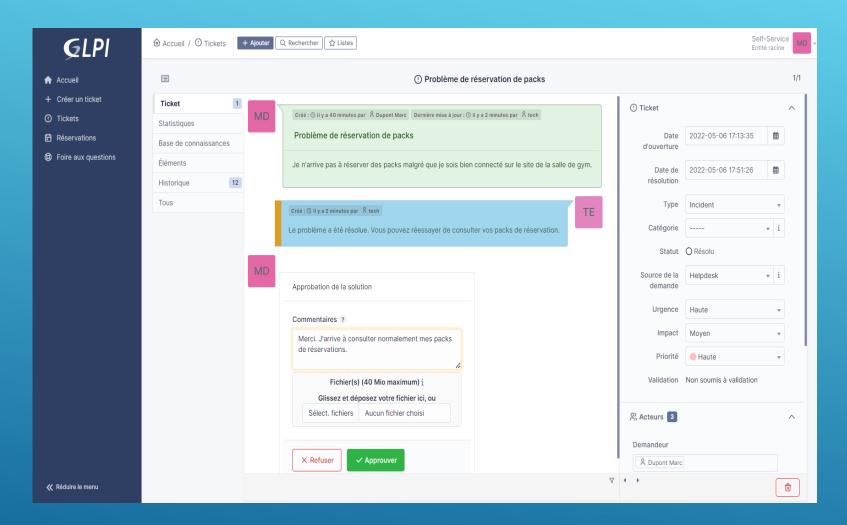


Sur la vue personnelle du technique se trouve le ticket qui lui a été assigné par l'administrateur et créé par le client « Dupont Marc »

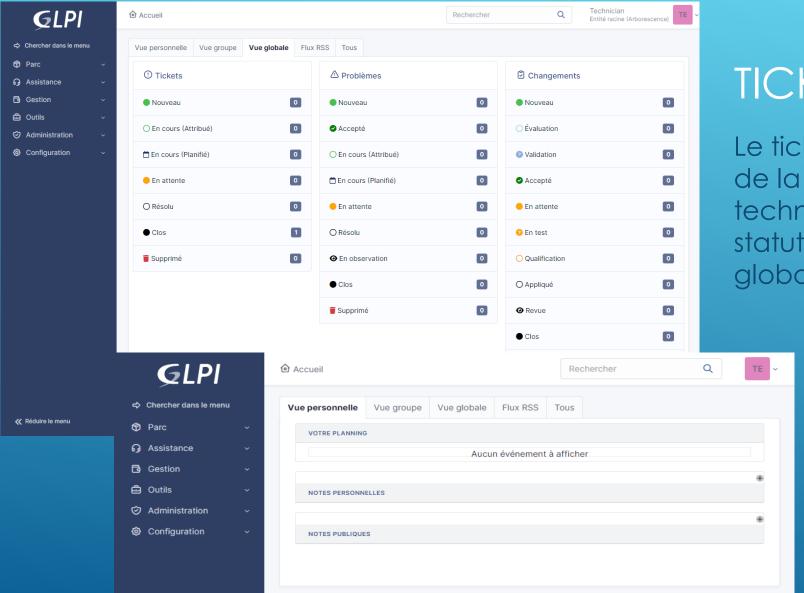




Une fois le traitement effectué, une solution est proposée afin de notifier le client de l'état de son ticket d'incident



L'utilisateur client répond ensuite à la solution proposée par le technicien en l'approuvant si elle lui convient



Le ticket clos, il disparait de la vue personnelle du technique et passe en statut clos dans la vue globale des tickets