
	ASSUR MER	Version : 1.0
	Cycle de vie du ticket sous GLPI	Page 1 sur 3




Cycle de vie du ticket sous GLPI

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	

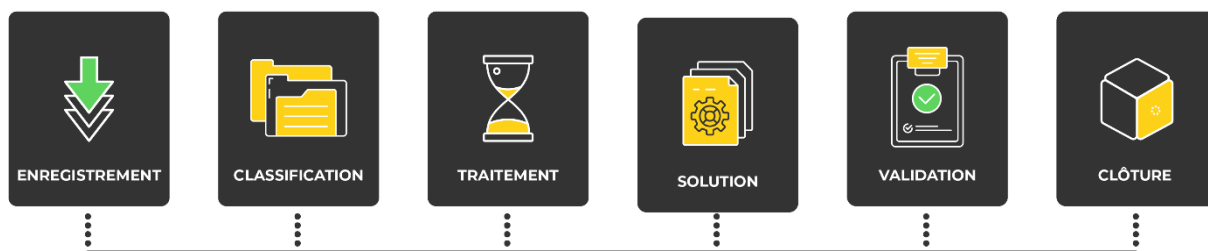
	ASSUR MER	Version : 1.0
	Cycle de vie du ticket sous GLPI	Page 2 sur 3

Étape du processus	Objectif	Statut
Enregistrement	Création du ticket	« Nouveau »
Classification	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination de la catégorie de ticket : incident, demande... • Détermination de la catégorie : service impacté, composant d'architecture touché • Détermination de la gravité (urgence, impact, priorité) 	« Nouveau » Ou « En attente » si le technicien n'a pas les informations permettant d'instruire le ticket
Traitement	Attribution du ticket à la personne compétente	« En cours (attribué) » Ou « En cours (planifié) » si le traitement du ticket n'est pas effectué immédiatement
Solution	Le technicien estime avoir répondu à l'attente de demandeur	Résolu
Validation	Le demandeur confirme que la solution apportée par le technicien répond à son attente	Clos
Clôture	En absence de validation formelle du demandeur, le	Clos

Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	

	ASSUR MER	Version : 1.0
	Cycle de vie du ticket sous GLPI	Page 3 sur 3

technicien qui a résolu le ticket
peut le clore



Rédaction	Validation	État	Confidentialité	Création	Révision
B RUELLO- BABALONI S BARDAZZI	DSI ASSUR MER	Document final	Interne	21/02/2022	