



Nom du projet : Outil de ticketing

Présenté par : Rayane Jerbi

Kamila dimia

Ashley Ohnona

Manal Melgou

Date : 15 juin 2022

Aperçu du Projet

Objectifs de l'outil de ticketing

- Un répertoire des demandes centralisé
- La capacité de créer un ticket en envoyant une demande
- Des formulaires Web de création de tickets en libre-service pour les demandeurs
- Des réponses automatisées permettant aux demandeurs de savoir que leur ticket a été traité
- Un moyen de suivre la trace des communications entre demandeurs et agents du support
- Des données pour le reporting et les analyses

C'est quoi un ticket en informatique ?

Un ticket en informatique c'est une demande provenant d'un utilisateur au sein d'une entreprise traité par le service de support informatique en interne.

Il concerne les questions et les problèmes informatiques qu'un employé peut rencontrer au cours de son activité professionnelle.



CHRONOLOGIE DU PROJET





Page de ressources

!



Visual Studio Code



**Merci d'avoir
participé !**