

Documentation du Système de Ticketing

1. Introduction

Le système de ticketing est un outil essentiel pour la gestion des incidents et des demandes informatiques. Il permet de suivre, prioriser et résoudre efficacement les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

2. Fonctionnalités Principales

- Création de tickets
- Suivi des tickets
- Attribution des tickets
- Gestion des priorités
- Historique des interventions
- Statistiques et rapports

3. Processus de Gestion des Tickets

a) Création du Ticket

- Identification de l'utilisateur
- Description du problème
- Niveau de priorité
- Catégorie du problème

b) Traitement du Ticket

- Attribution à un technicien
- Mise à jour du statut
- Ajout de commentaires
- Suivi de la résolution

c) Clôture du Ticket

- Vérification de la résolution
- Satisfaction utilisateur
- Archivage

4. Niveaux de Priorité

| Niveau | Code | Description |
|----------|------|-----------------------------------|
| Critique | P0 | Impact immédiat sur le business |
| Urgent | P1 | Impact sur plusieurs utilisateurs |
| Normal | P2 | Impact sur un utilisateur |
| Basse | P3 | Demande d'amélioration |

5. Catégories de Tickets

- Incident technique
- Demande d'assistance
- Demande d'évolution
- Bug
- Question
- Autre

6. Bonnes Pratiques

Points clés à retenir

- Répondre rapidement aux tickets
- Maintenir une communication claire
- Documenter les solutions
- Suivre les procédures de sécurité
- Mettre à jour régulièrement le statut

7. Outils Utilisés

- Système de ticketing (GLPI, ServiceNow, etc.)
- Base de connaissances
- Outils de diagnostic
- Outils de communication

8. Métriques et KPIs

- Temps de réponse moyen
- Temps de résolution
- Taux de satisfaction

- Nombre de tickets par catégorie
- Taux de résolution au premier contact

9. Sécurité et Confidentialité

- Authentification des utilisateurs
- Gestion des droits d'accès
- Traçabilité des actions
- Protection des données sensibles

10. Formation et Support

- Documentation utilisateur
- Guides de procédures
- Formation des nouveaux techniciens
- Support technique

11. GLPI - Logiciel de Ticketing

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel open-source de gestion de parc informatique et de helpdesk. Voici ses principales caractéristiques :

Fonctionnalités principales de GLPI

- Gestion des tickets et des demandes
- Gestion du parc informatique
- Gestion des utilisateurs et des groupes
- Gestion des contrats et des fournisseurs
- Gestion des connaissances
- Tableaux de bord et rapports

Avantages de GLPI

- Interface web intuitive
- Multi-utilisateurs
- Personnalisable
- Gratuit et open-source
- Grande communauté active
- Support multilingue

Configuration requise

- Serveur web (Apache/Nginx)

- PHP 7.4 ou supérieur
- MySQL 5.6 ou supérieur
- 1GB RAM minimum
- 500MB d'espace disque

Installation

1. Télécharger la dernière version de GLPI
2. Configurer le serveur web
3. Créer la base de données
4. Lancer l'installation via l'interface web
5. Configurer les paramètres initiaux

12. Conclusion

Le système de ticketing est un outil indispensable pour maintenir la qualité du service informatique et assurer une gestion efficace des incidents et des demandes utilisateurs. GLPI, en tant que solution open-source robuste, offre toutes les fonctionnalités nécessaires pour une gestion efficace des tickets.
