

15/03/2023



ASSURMER

Réalisation professionnelle n°4

*La mise en place d'un outil
de gestion d'incident*

Tests et ticket test

I. Tests et ticket test

L'utilisateur crée un ticket : « Mon PC est cassé (test) »

Type

Incident

Catégorie

i

Urgence

Très basse

Éléments associés

+

Observateurs

Lieu

Bordeau

i

📍

Titre

Mon PC est cassé (test)

Description *

Paragraphe

▼

B

I

...

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

+ Soumettre la demande

Sur la session administrateur le ticket apparait :

The dashboard displays ticket statistics in a row of colored boxes: 2 Tickets (yellow), 2 Tickets entrants (green), 0 Tickets en attente (orange), 0 Tickets assignés (light blue), 0 Tickets planifiés (dark blue), 0 Tickets résolus (grey), and 0 Tickets fermés (white). Below this is a filter bar with dropdowns for 'Caractéristiques - Statut' (set to 'est') and 'Non résolu'. A search bar with a 'Rechercher' button is also present. A toolbar with icons for actions like 'Actions', 'règle', 'règle globale', and 'groupe' is shown. The main table lists tickets with columns: ID, TITRE, STATUT, DERNIÈRE MODIFICATION, DATE D'OUVERTURE, PRIORITÉ, DEMANDEUR - DEMANDEUR, and ATT. Two tickets are visible: ID 2 with title 'Mon PC est cassé (test)' and ID 1 with title 'Demande test'. The title 'Mon PC est cassé (test)' is highlighted with a red box.

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATT
2	Mon PC est cassé (test)	Nouveau	2023-03-12 17:49	2023-03-12 17:49	Basse	CLIENT 01	
1	Demande test	Nouveau	2023-03-12 15:04	2023-03-12 15:04	Haute	CLIENT 01	

En cliquant sur le ticket :

The ticket detail page shows the ticket title 'Mon PC est cassé (test)' at the top. A green box contains the text 'Créé : il y a 1 minutes par CLIENT 01' and 'Mon PC est cassé (test)'. Below this, a message says 'Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas'. On the right, a form displays ticket details: Date d'ouverture (2023-03-12 17:49:32), Type (Incident), Catégorie (-----), Statut (Nouveau), Source de la demande (Helpdesk), Urgence (Très basse), Impact (Moyen), Priorité (Basse), and Lieu (Bordeau). The 'Acteurs' section shows 1 actor. At the bottom, there is a 'Réponse' button and a 'Sauvegarder' button.

Sur cette page, il est possible, par exemple :

- De l'attribuer à quelqu'un
- De changer le statut
- D'ajouter un suivi

Sur la page suivante, un suivi a été ajouté :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence) EC

Mon PC est cassé (test) (2) 1/2 > >>

Ticket 1

Statistiques
Validations
Base de connaissances
Éléments
Coûts
Projets
Tâches de projet
Problèmes
Changements
Contrats
Historique 8
Tous

OC

Créé : Il y a 8 minutes par CLIENT 01 Dernière mise à jour : À l'instant par Cottin Elouan

Mon PC est cassé (test)

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

EC

Créé : À l'instant par Cottin Elouan

Bonjour,

Avez vous des horaires disponible pour ramener le PC à la DSI ?

cdt

Elouan

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2023-03-12 17:49:32

Type Incident

Catégorie ----- i +

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk i +

Urgence Très basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Lieu Bordeaux i +

Validation Non soumis à validation

Lors d'un changement dans le ticket, la traçabilité des actions apparaît dans l'onglet « dernière modifications » :

Accueil
+ Créer un ticket
Tickets
Réservations
Foire aux questions

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

ID TITRE STATUT DERNIÈRE MODIFICATION DATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN CATÉGORIE TTR

2	Mon PC est cassé (test)	En cours (Attribué)	2023-03-12 17:57	2023-03-12 17:49	Basse	CLIENT 01	Cottin Elouan		
---	-------------------------	---------------------	------------------	------------------	-------	-----------	---------------	--	--

Les changements effectués sont visibles dans le ticket

Mon PC est cassé (test) (2) 1/2 > >>

Ticket 1

Statistiques
Base de connaissances
Éléments
Historique 8
Tous

OC

Créé : Il y a 10 minutes par CLIENT 01 Dernière mise à jour : Il y a 2 minutes par Cottin Elouan

Mon PC est cassé (test)

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

EC

Créé : Il y a 2 minutes par Cottin Elouan

Bonjour,

Avez vous des horaires disponible pour ramener le PC à la DSI ?

cdt

Elouan

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2023-03-12 17:49:32

Type Incident

Catégorie ----- i

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk i

Urgence Très basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Lieu Bordeaux i

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur

Réponse