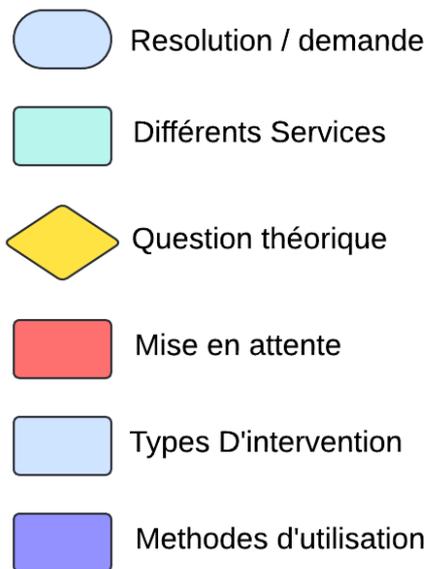
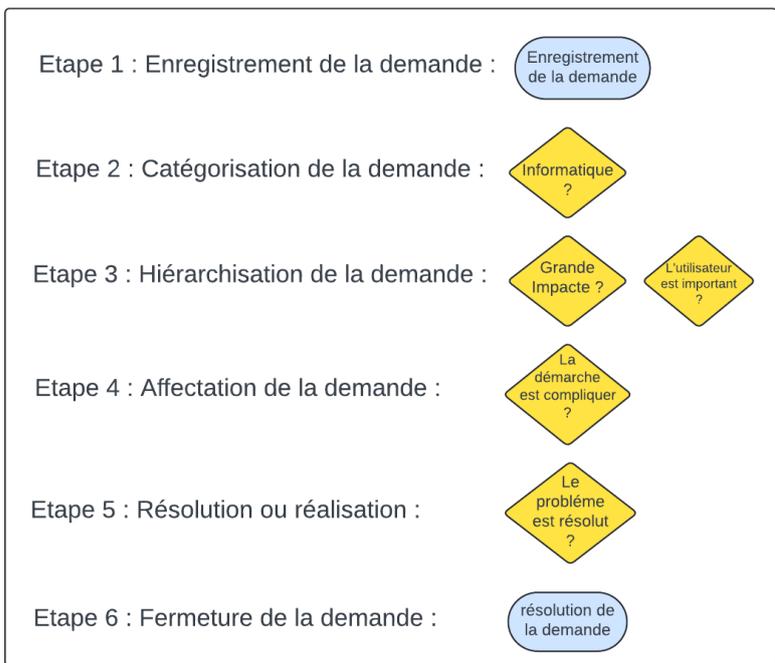
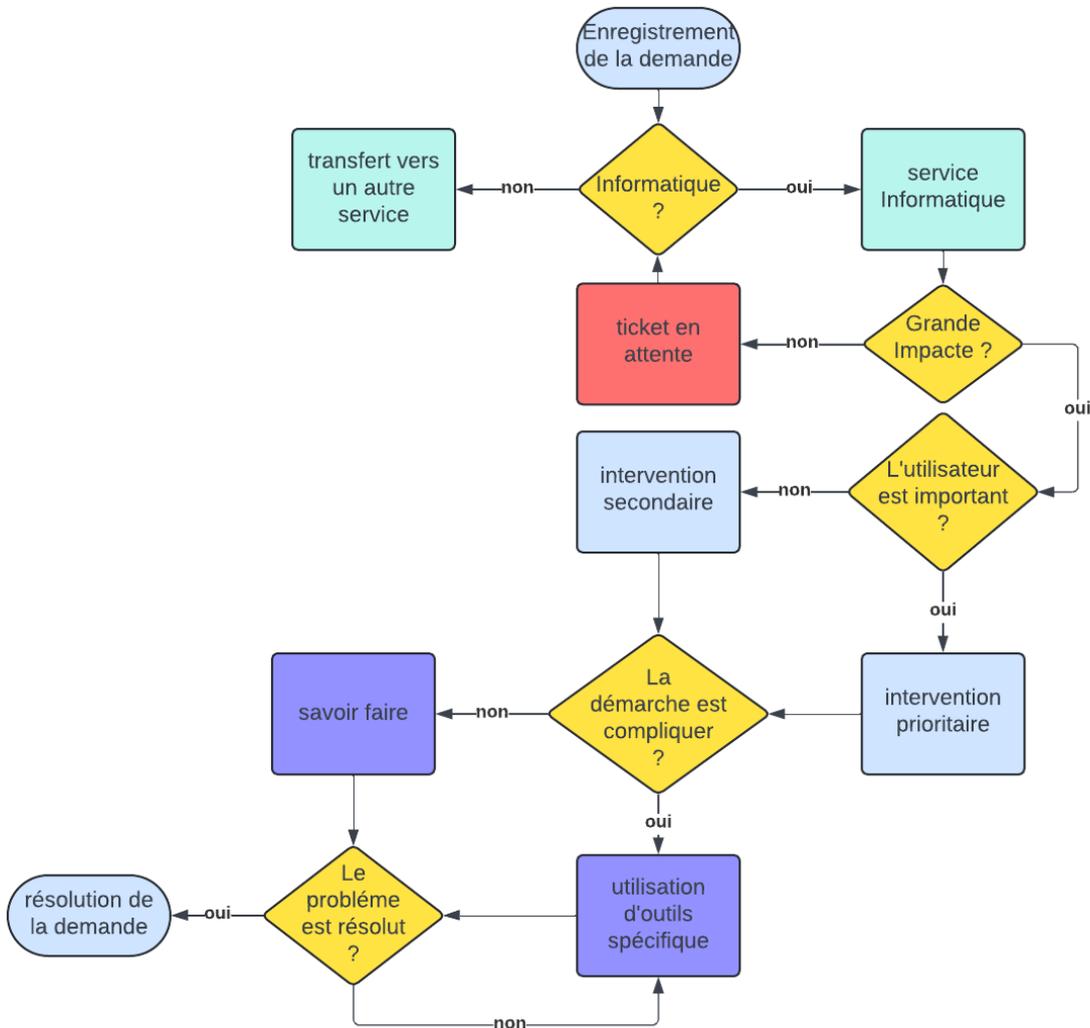


# Logigramme du cycle de vie d'un ticket



### **Etape 1 : Enregistrement de la demande**

- Le client soumet sa demande sur le service d'assistance GLPI
- La demande est enregistrée dans le système de ticket

### **Etape 2 : Catégorisation de la demande**

- Affectation du ticket au services correspondant
- Si le ticket ne relève pas des compétences du service visé, il sera transféré vers le service compétant.

### **Etape 3 : Hiérarchisation de la demande**

- L'impact du ticket est important, la réalisation du ticket est prioritaire :
  - o L'utilisateur est important, la demande devient une priorité
  - o L'utilisation n'est pas importante, la demande est secondaire
- L'impact du ticket est léger :
  - o Mise en attente temporaire du ticket

### **Etape 4 : Affectation de la demande**

- La démarche est simple, Les compétences nécessaires dans la résolution sont acquises :
  - o Utilisation du savoir-faire du technicien
- La démarche est compliquée, les compétences nécessaires dans la résolution ne sont pas suffisantes :
  - o Utilisation d'outils spécifique par le technicien dans la résolution du ticket

### **Etape 5 : Résolution ou réalisation**

- La résolution du problème c'est effectué sans difficulté :
  - o Le ticket est résolu
- La résolution du ticket n'a pas abouti correctement :
  - o Utilisation d'outils spécifique par le technicien dans la résolution du ticket

### **Etape 6 : Fermeture de la demande**

- Fermeture de la demande utilisateur
- Résolution du ticket effectué