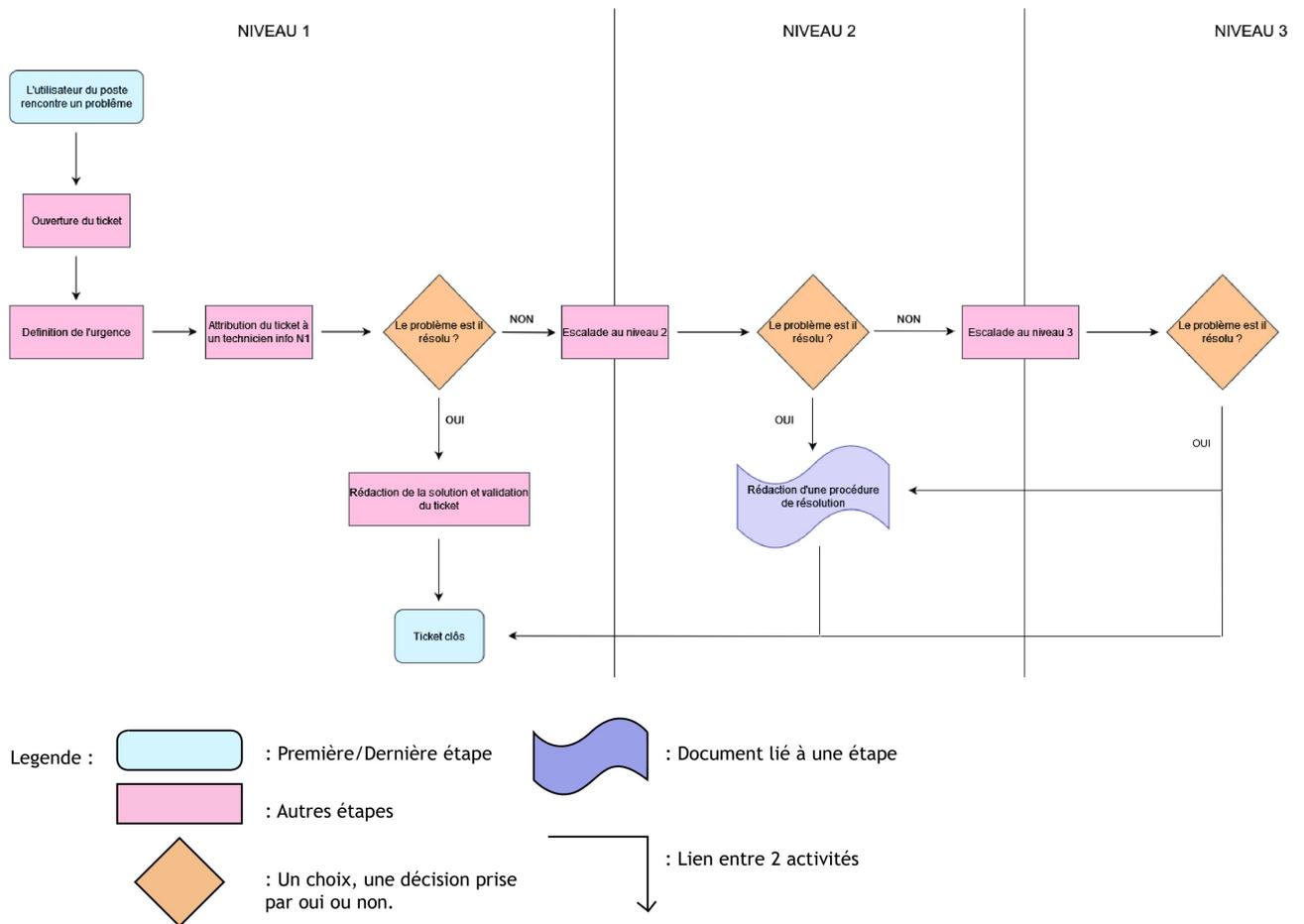


Schéma du cycle de vie du ticket et explications



Explications

L'utilisateur du poste rencontre un problème :

Le processus commence lorsqu'un utilisateur rencontre un problème avec son poste de travail ou un autre équipement informatique.

Ouverture du ticket :

L'utilisateur ouvre un ticket pour signaler le problème. Cela peut se faire via un portail de support, par e-mail, ou par téléphone.

Définition de l'urgence :

Le ticket est évalué pour déterminer l'urgence du problème. Cela aide à prioriser la résolution en fonction de la criticité.

Attribution du ticket à un technicien info N1 :

Le ticket est attribué à un technicien de niveau 1 (N1), qui est souvent la première ligne de support. Ce technicien va essayer de résoudre le problème.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N1 examine le problème et tente de le résoudre.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 2.

Escalade au niveau 2 :

Si le technicien N1 ne peut pas résoudre le problème, celui-ci est escaladé à un technicien de niveau 2 (N2), qui a généralement plus d'expertise.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N2 essaie de résoudre le problème.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Sinon, le ticket est escaladé au niveau 3.

Escalade au niveau 3 :

Si le technicien N2 ne peut pas résoudre le problème, celui-ci est escaladé à un technicien de niveau 3 (N3), qui a encore plus d'expertise ou des accès spéciaux.

Le problème est-il résolu ? :

Le technicien N3 essaie de résoudre le problème.

Si le problème est résolu, on passe à l'étape de rédaction de la solution et validation du ticket.

Si le problème n'est toujours pas résolu à ce stade, il pourrait être nécessaire d'escalader davantage (par exemple, à un prestataire).

Rédaction de la solution et validation du ticket :

Une fois le problème résolu, la solution est documentée et le ticket est validé pour s'assurer que tout est en ordre.

Rédaction d'une procédure de résolution :

Si nécessaire, une procédure de résolution est rédigée pour documenter la solution de manière formelle, ce qui peut aider à résoudre des problèmes similaires à l'avenir.

Ticket clos :

Le ticket est fermé, marquant la fin du processus de gestion du problème.