

Gestion des incidents :

Pour gérer les incidents, l'entreprise utilise GLPI. Lorsqu'une demande est faite, peu importe la source, que ce soit par e-mail, par téléphone ou en direct, le support Ennovia va créer un ticket avec la demande de l'utilisateur et se l'attribuer.

Il va alors créer le ticket en précisant la demande, donc la date d'ouverture, la catégorie, le type, la source de la demande, le demandeur, des observateurs s'il y en a etc.

Lorsque le ticket sera créé, le technicien en charge du ticket pourra décrire tout le processus dans la description du ticket afin qu'on puisse suivre l'avancement du ticket. De plus, le demandeur sera notifié par mail à chaque modification dans le ticket, ce qui lui permet de ne pas aller voir à chaque fois si sa demande à avancer.

Voici un exemple avec le ticket qui m'a été attribuée :

Premièrement, voici le ticket :

| | | | | | | | | | | | |
|-------|------------------------------------|----------------------|---------------------|---------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|--|--|---------------------|----------------------|
| 5 750 | Refonte et Numérisation PRA (5750) | SUPPORT ▶ 01-ENNOVIA | En cours (Planifié) | Moyenne | 2024-02-20 15:44 | 2024-01-22 09:58 | METROZ Pierre (6) i | MCO- MAINTENANCE- INFRA-ENNOVIA > MCO- VERIFICATION- INFRA-ENNOVIA | PAILLER Sylvain (7) i WAGNER Sarah (127) i | 2 heures 45 minutes | WAGNER Sarah (127) i |
| | ↑ Titre du ticket | ↑ Entité | ↑ Statut | ↑ Priorité | ↑ Dernière modification | ↑ Date d'ouverture | ↑ Demandeur | ↑ Catégorie | ↑ Rédacteur | | ↑ Attribué a : |

Deuxièmement, toutes les tâches que j'ai faites afin qu'on puisse suivre mon avancement, :

- Créé : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127) Dernière mise à jour : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127)
bornes wifi retranscrites
WAGNER Sarah (127)
- Créé : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127) Dernière mise à jour : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127)
lien entre les processus et les serveurs
WAGNER Sarah (127)
- Créé : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127) Dernière mise à jour : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127)
finitions sur les fiches des serveurs physiques et logiques
WAGNER Sarah (127)
- Créé : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127) Dernière mise à jour : il y a 2 semaines par WAGNER Sarah (127)
processus pour crash des switches, serveurs virtuels...
WAGNER Sarah (127)