

Nadir  
DJEDIDEN



# REALISATION PROFESSIONNEL DOLIBARR

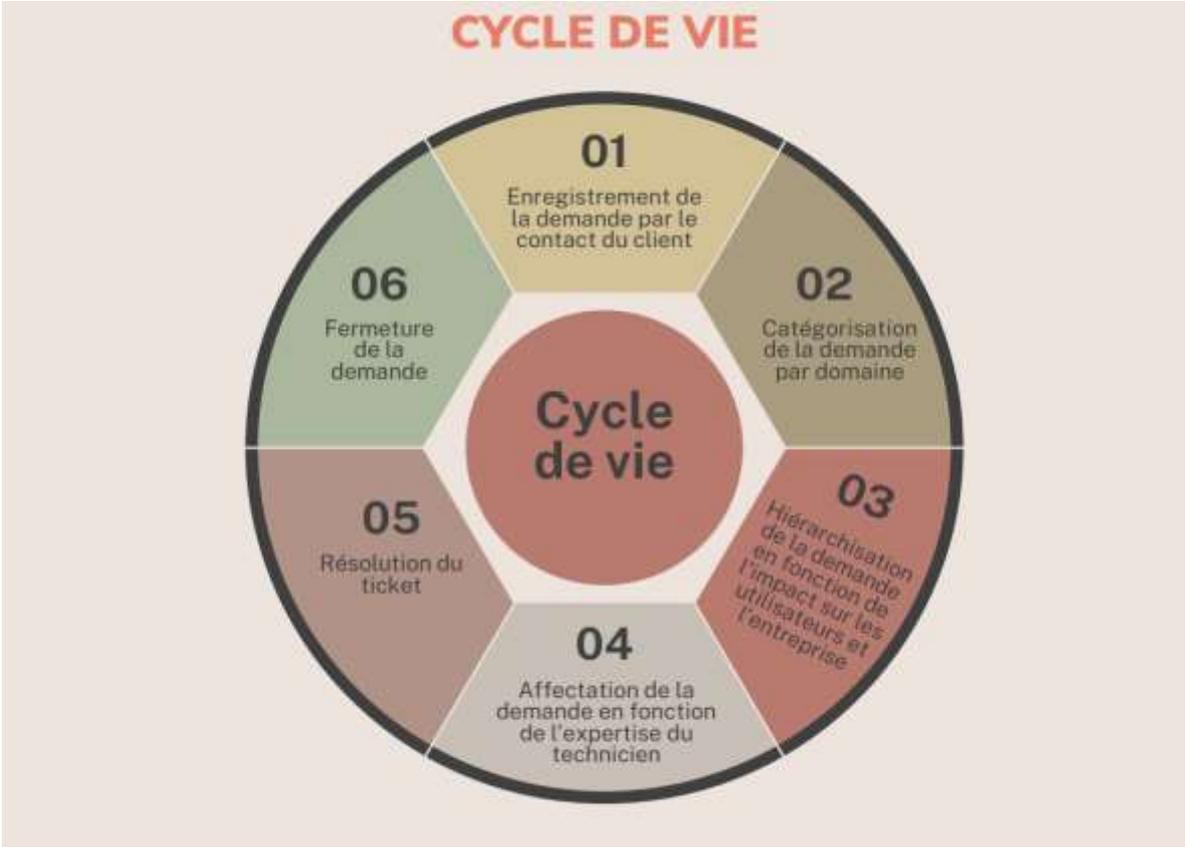


DJEDIDEN Nadir  
ARATICE

## **Table des matières**

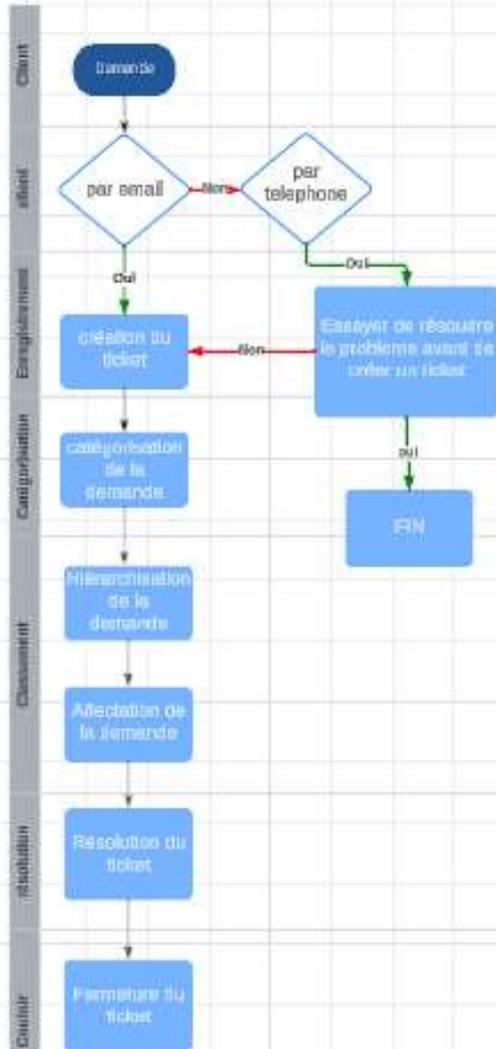
Cycle de vie de la gestion des demandes (présentation sous forme schématique).....	2
--	---

Cycle de vie de la gestion des demandes (présentation sous forme schématique)



# Cycle de vie de la gestion de tickets

03/03/2012 - 11:00



#### Etape 1 :

Le mode d'enregistrement des demandes se fait par appel ou mail, c'est le commerciale qui créer le ticket et renseigne les informations du clients. le ticket peut être partagée avec le client ainsi le client peut communiquer avec le technicien SAV via le chat.

#### Etape 2 :

Voici un exemple de catégorisation de la demande, je ne connais pas toutes les catégories, mais nous avons la catégorie demande informatique ou encore audiovisuel.

#### Etape 3 :

dolibarr utilise l'historique des tickets pour traiter les données et offre ainsi une meilleure réactivité lors des prochaines interventions. Cette approche permet d'identifier plus rapidement les problèmes récurrents et d'y apporter des solutions efficaces.

Nous nous basons sur la date de création des tickets pour assurer un traitement rapide. Nous nous efforçons de clôturer les tickets dès que l'intervention est terminée, afin de garantir la satisfaction des utilisateurs.

#### Etape 4 :

Selon la demande et la catégorie de la demande elle est affecté à un technicien disposant de l'expertise adéquate.

#### Etape 5 :

la demande est considéré comme résolu ou réaliser lorsque le technicien a trouvée une solution temporaire ou permanente au problème

#### Étape 6 :

La clôture du ticket intervient une fois que le problème a été résolu et que le service ou l'application est opérationnel. C'est généralement le technicien qui a résolu le problème qui est chargé de fermer le ticket dans le système de gestion des tickets.

Toutefois, s'il s'avère que la solution implique un remplacement matériel ou une intervention sur site, la responsabilité de la clôture du ticket peut être transférée à la personne en charge de la planification des interventions sur site.

Dans ce cas, le technicien transfère le ticket au responsable des interventions sur site en lui attribuant le ticket dans le système de gestion des tickets. Dès lors, il incombe au responsable des interventions sur site de prendre en charge le ticket et de le clôturer une fois que l'intervention sur site a été réalisée et que le problème a été résolu.