Demandant

Glpi

Création d'un ticket

Etape 1 : Enregistrement de la demande

Le ticket a-t-il été catégorisé par l'utilisateur ?

Non

Oui

La hotline catégorise la demande

Vérification et ajustement si nécessaire par la hotline de la catégorisation de l'utilisateur

Etape 2 : Catégorisation de la demande

L'utilisateur a-t-il mis une priorité de traitement sur le ticket ?

Non

Oui

La hotline assigne une priorité au ticket

Vérification et ajustement si nécessaire par la hotline de la priorité de l'utilisateur

Etape 3 : Hiérarchisation de la demande

La hotline assigne le ticket à un groupe

Résolution de la demande par le groupe concerné

Fermeture de la demande par le technicien suite à un appel au demandant

Etape 4 : Prise en charge de la demande