

TIP 1.4

Créer, qualifier et suivre un ticket d'assistance

Fiche de révision - Support utilisateur

1. À quoi sert un ticket ?

Un ticket permet de conserver une trace d'une demande utilisateur, de son diagnostic, des actions réalisées et du résultat obtenu. Il facilite le suivi, le travail en équipe et la reprise d'une intervention par un autre technicien.

Cycle à retenir

Créer → Qualifier → Prendre en charge → Documenter → Suivre → Vérifier → Clôturer

2. Incident ou demande de service ?

Type	Définition	Exemples
Incident	Un service qui fonctionnait est interrompu ou dégradé.	Outlook ne démarre plus, imprimante inaccessible, panne réseau.
Demande de service	Demande d'un nouveau service, accès, logiciel ou équipement.	Installer 7-Zip, ajouter une imprimante, préparer un poste.

3. Informations essentielles

Élément	À renseigner
Utilisateur	Nom, service, site, coordonnées si nécessaire.
Équipement	Nom du poste, numéro d'inventaire, imprimante ou matériel concerné.
Description	Action souhaitée, symptôme observé, date d'apparition, message d'erreur.
Contexte	Problème permanent/intermittent, autres utilisateurs touchés, changement récent.

4. Rédiger un bon titre

Le titre doit permettre de comprendre rapidement le symptôme et l'élément concerné.

À éviter	À privilégier
Urgent / Problème / Imprimante	Impossible d'imprimer sur KYOCERA-COMPTA depuis PC-COMPTA-12

5. Qualifier le ticket

Qualifier consiste à classer la demande pour faciliter son traitement. Selon l'outil, on renseigne notamment le type, la catégorie, la sous-catégorie, l'équipement, le groupe assigné, le statut et la priorité.

6. Les principaux statuts

Statut	Signification
Nouveau	Ticket créé, pas encore traité.
Assigné	Attribué à un technicien ou une équipe.
En cours	Le traitement est en cours.
En attente utilisateur	Une information ou action de l'utilisateur est nécessaire.
En attente externe	Dépend d'un fournisseur, éditeur ou autre équipe.
Résolu	Une solution a été apportée.
Fermé	Résultat vérifié, traitement terminé.

7. Documenter le diagnostic

Chaque étape significative doit être notée : observation, test, action, résultat.

Observation	Document bloqué dans la file d'impression.
Test	Imprimante joignable par ping.
Action	Redémarrage du service Spouleur.
Résultat	Impression d'une page de test : OK.

8. Suivre le ticket

Le technicien doit vérifier qu'une réponse a été reçue, qu'une équipe a repris la demande si elle a été transmise, que l'utilisateur est toujours bloqué ou non, et que le ticket ne reste pas oublié.

9. Clôturer correctement

Un ticket n'est pas fermé simplement parce qu'une manipulation a été effectuée. Il faut vérifier que la solution fonctionne, que l'utilisateur peut reprendre son activité et que les actions sont documentées.

Avant fermeture

1. Solution appliquée
2. Résultat testé
3. Utilisateur capable de reprendre son activité
4. Actions et résolution documentées

10. Erreurs fréquentes

Erreur	Bonne pratique
Ticket trop vague	Préciser utilisateur, poste, symptôme et contexte.
Tests non documentés	Noter ce qui a été testé et le résultat.
Statut incorrect	Faire correspondre le statut à la situation réelle.
Clôture trop rapide	Vérifier la reprise d'activité avant fermeture.

11. À retenir

Un bon ticket doit être compréhensible par un autre technicien sans explication orale. Il doit montrer le problème initial, le contexte, les tests, les actions, le résultat et la suite.