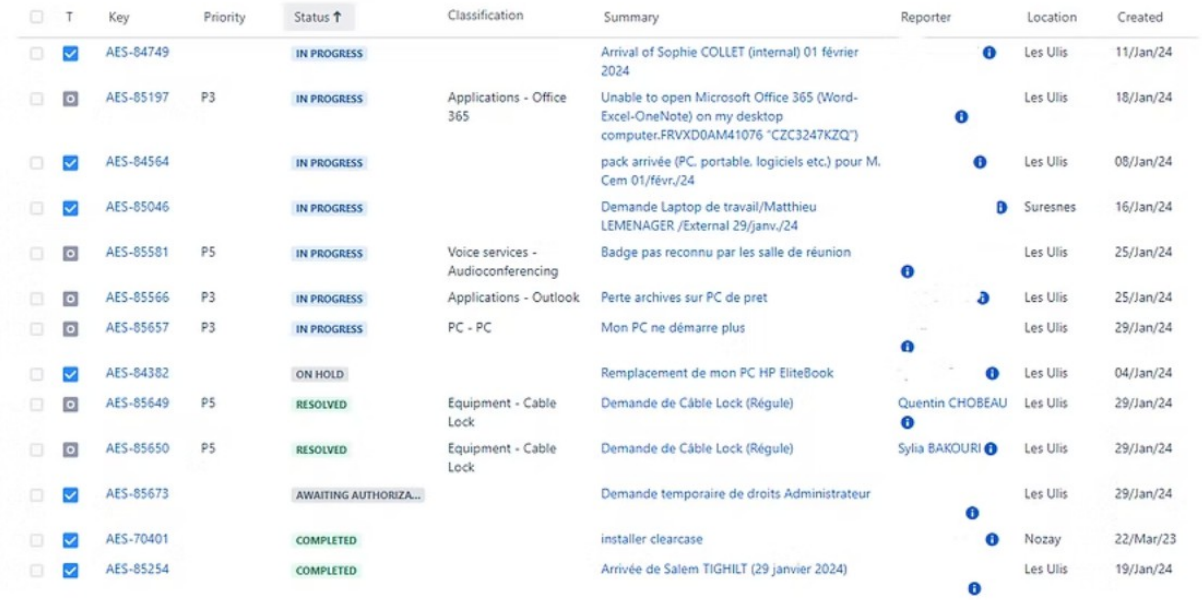
Système de ticketing Jira

JIRA est un outil de ticketing nous permettant, l'équipe IT, d'observer les différents problèmes et demandes des utilisateurs de l'entreprise.

Nous allons prendre parmi les tickets un exemple pour voir comment se déroule une complétion de ticket.

Attention, il y a plusieurs types de tickets, ces derniers ne se déroulant pas de la même façon.



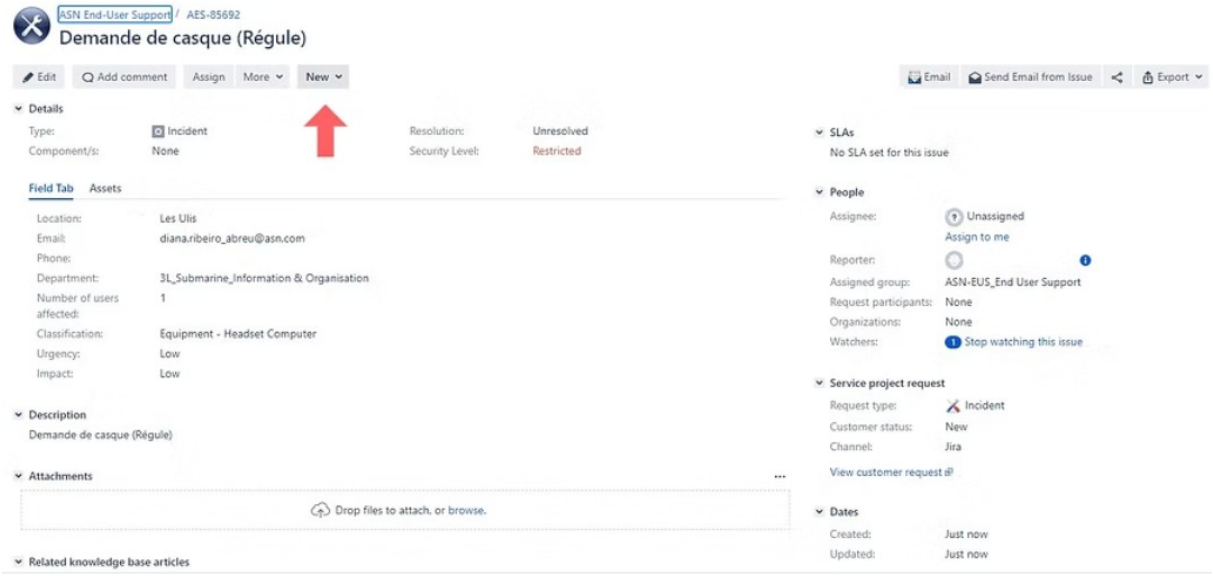
T	Key	Priority	Status	Classification	Summary	Reporter	Location	Created
☑	AES-84749		IN PROGRESS		Arrival of Sophie COLLET (internal) 01 février 2024		Les Ulis	11/Jan/24
☐	AES-85197	P3	IN PROGRESS	Applications - Office 365	Unable to open Microsoft Office 365 (Word-Excel-OneNote) on my desktop computer.FRVXD0AM41076 "CZC3247KZQ")		Les Ulis	18/Jan/24
☑	AES-84564		IN PROGRESS		pack arrivée (PC. portable. logiciels etc.) pour M. Cem 01/févr./24		Les Ulis	08/Jan/24
☑	AES-85046		IN PROGRESS		Demande Laptop de travail/Matthieu LEMENAGER /External 29/janv./24		Suresnes	16/Jan/24
☐	AES-85581	P5	IN PROGRESS	Voice services - Audioconferencing	Badge pas reconnu par les salle de réunion		Les Ulis	25/Jan/24
☐	AES-85566	P3	IN PROGRESS	Applications - Outlook	Perte archives sur PC de pret		Les Ulis	25/Jan/24
☐	AES-85657	P3	IN PROGRESS	PC - PC	Mon PC ne démarre plus		Les Ulis	29/Jan/24
☑	AES-84382		ON HOLD		Remplacement de mon PC HP EliteBook		Les Ulis	04/Jan/24
☐	AES-85649	P5	RESOLVED	Equipment - Cable Lock	Demande de Câble Lock (Régule)	Quentin CHOBEAU	Les Ulis	29/Jan/24
☐	AES-85650	P5	RESOLVED	Equipment - Cable Lock	Demande de Câble Lock (Régule)	Sylia BAKOURI	Les Ulis	29/Jan/24
☑	AES-85673		AWAITING AUTHORIZA...		Demande temporaire de droits Administrateur		Les Ulis	29/Jan/24
☑	AES-70401		COMPLETED		installer clearcase		Nozay	22/Mar/23
☑	AES-85254		COMPLETED		Arrivée de Salem TIGHILT (29 janvier 2024)		Les Ulis	19/Jan/24

Sur cette capture, on peut voir les différents tickets qui me sont attribués. On voit aussi différents paramètres comme :

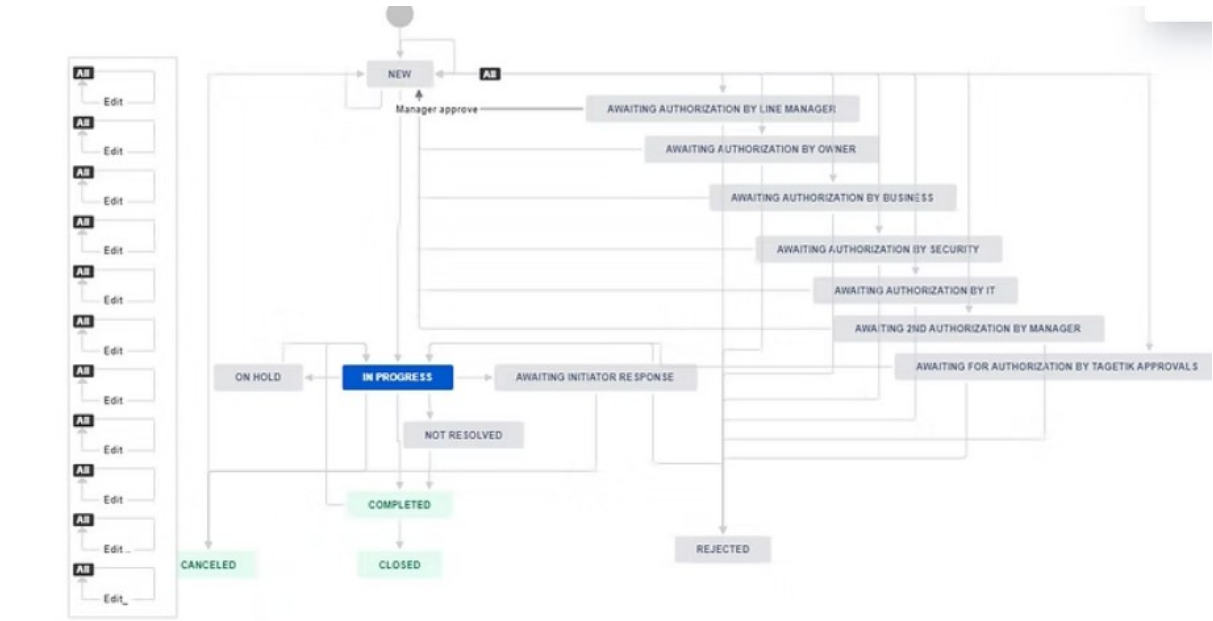
- Le numéro du ticket
- Sa priorité
- Son statut
- Sa catégorie
- Son titre
- Son rapporteur

- La localisation de son rapporteur
- Sa date de création

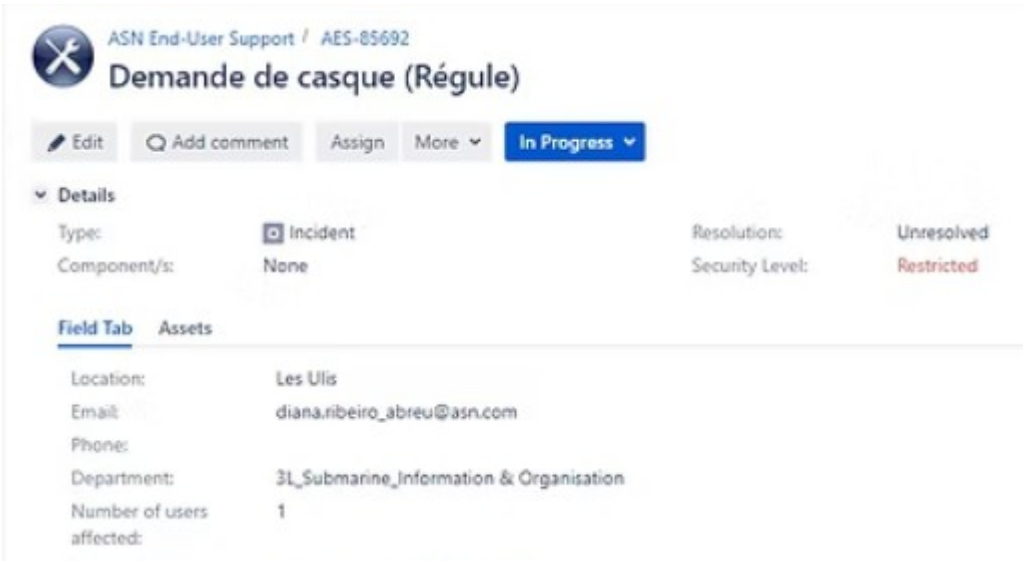
On peut retrouver les mêmes informations une fois dans le menu du ticket. On voit, au niveau de la flèche rouge que le statut du ticket est « NEW » car il n'est pas encore attribué à un membre de l'équipe informatique.



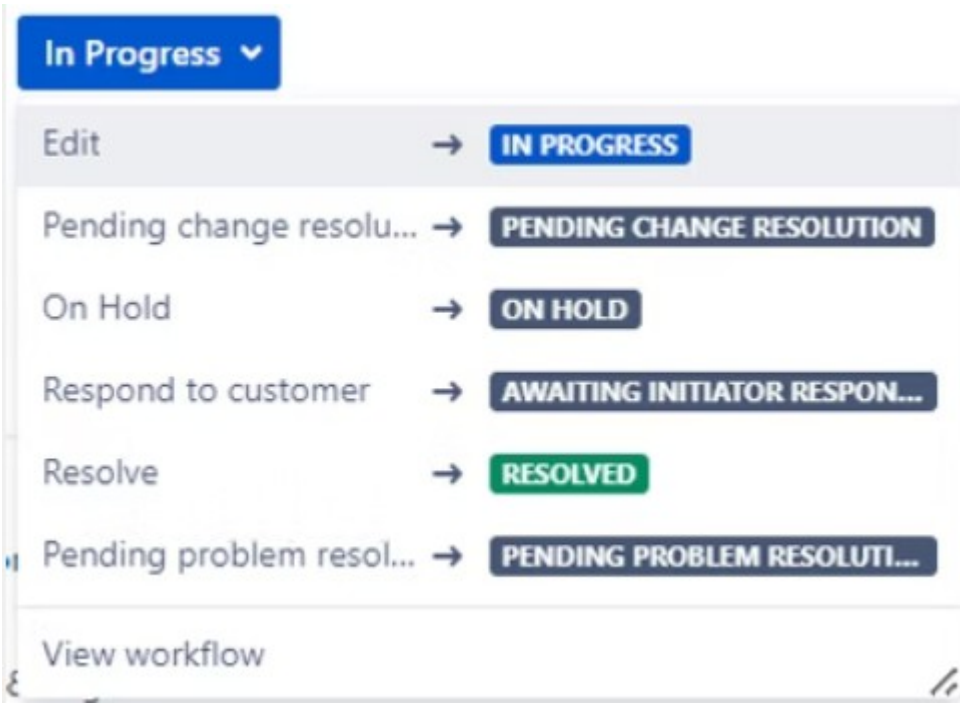
Le statut d'un ticket peut énormément varier en fonction de sa catégorie et des actions qui doivent être réalisées pour le clôturer.



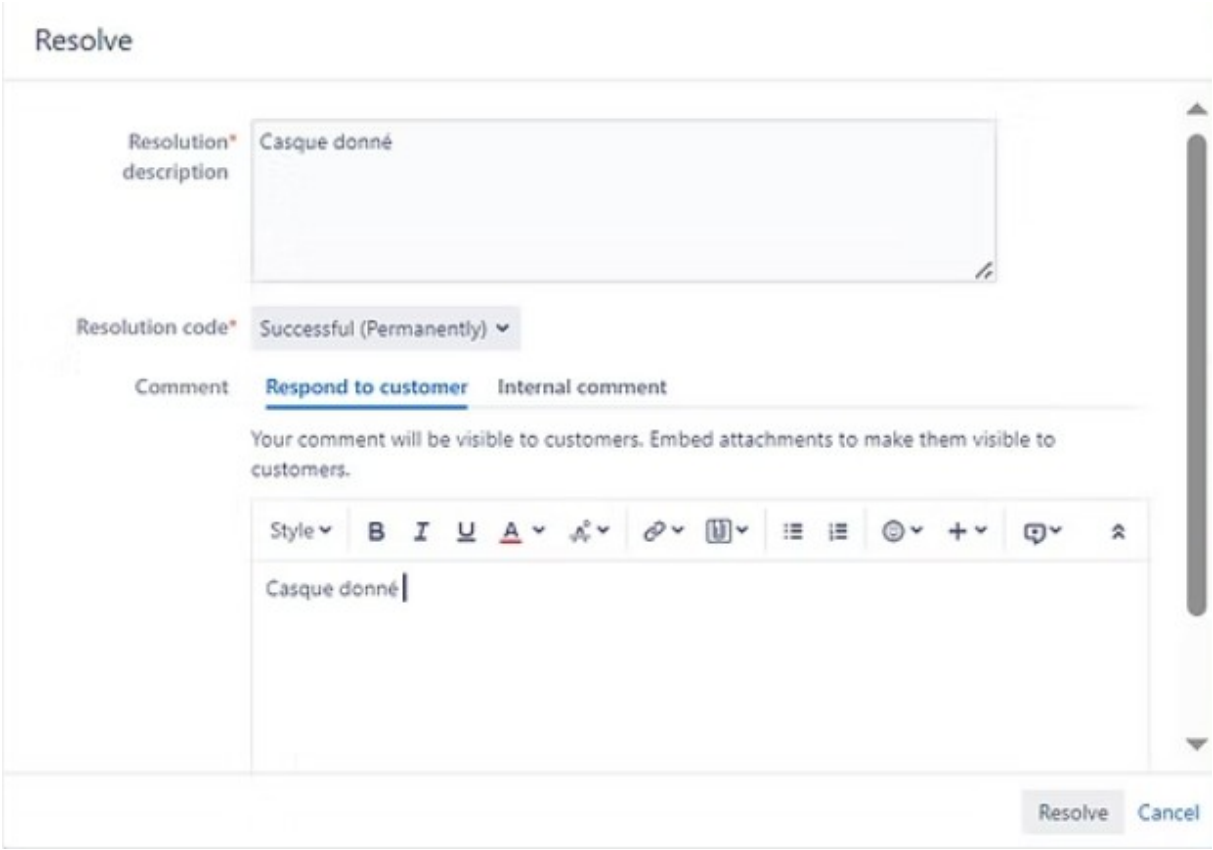
Lorsque l'on s'assigne le ticket, son statut devient « In Progress », pour informer l'utilisateur que son ticket à bien été pris en compte.



Une fois l'utilisateur contacté, on peut éditer le statut du ticket et le passer en « On Hold », qui permet de mettre le ticket en attente (en attendant de trouver une solution par exemple) ou en « Resolved » une fois la solution trouvée.



Le ticket était une demande de casque. Si l'équipement demandé a été fourni à l'utilisateur, alors le problème est résolu. On peut choisir l'option « Resolve » et on donne une description de la solution du problème, qui est ici « Casque donné ». La resolution code est « Successful permanently ». On peut ensuite cliquer sur « Resolve ».



Le ticket est maintenant fermé et le problème est résolu.