



cockpit
IT Service Manager

Ticketing - Guide des processus de validation

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs.....	3
II.Définitions.....	3
Groupes de validation.....	4
Processus de validation.....	5
Exemples.....	6

Introduction

I. Objectifs

- Présenter le paramétrage des groupes et processus de validation.

II. Définitions

Groupe de validation : Entité regroupant des opérateurs ou des utilisateurs finaux, pouvant valider ou rejeter des tickets.

Processus de validation : Processus composé de un ou plusieurs niveaux, à l'issu duquel le contenu d'un ticket est validé ou rejeté.

Groupes de validation

Menu : Tickets > Configuration > Groupes de validation

Objectif : Paramétrer les groupes de validation

Principes :

- Les groupes de validation sont composés d'opérateurs ou d'utilisateurs finaux, au moins un opérateur ou un utilisateur final doit être sélectionné.
- Les groupes de validation sont liés à une organisation.
- Les groupes de validation seront sélectionnés au niveau des étapes des processus de validation.

Paramètres :

Champs	Description
Description (obligatoire)	Nom du groupe de validation visible dans les listes
Organisation (obligatoire)	Sélectionner l'organisation où le groupe de validation sera utilisé
Opérateurs	Sélectionner les opérateurs autorisés à valider ou rejeter des tickets. Seuls les opérateurs accédant à l'organisation peuvent être sélectionnés.
Utilisateurs finaux	Sélectionner les utilisateurs finaux autorisés à valider ou rejeter des tickets. Seuls les utilisateurs de l'organisation peuvent être sélectionnés.

Important : Un groupe de validation ne devrait pas contenir qu'un seul utilisateur, en cas d'absence, les tickets peuvent se retrouver bloqués dans un processus de validation.

Processus de validation

Menu : Tickets > Configuration > Processus de validation

Objectif : Paramétrer les processus de validation

Principes :

- Les processus de validation sont composés d'étapes, à chaque étape un groupe de validation peut valider ou rejeter un ticket.
- Les tickets de type Demandes, Changements et Releases peuvent faire l'objet d'un processus de validation.
- Les processus de validation sont liés à une organisation.
- En cas de validation le ticket passe à l'étape suivante, après la dernière étape le ticket arrive dans l'équipe cible pour traitement.
- Les tickets sont envoyés dans un processus de validation :
 - À l'utilisation d'un modèle : Soit le processus de validation est défini automatiquement dans le modèle, soit l'utilisateur doit sélectionner le processus de validation à la création du ticket.

Note : Pour qu'un processus de validation soit appliqué automatiquement, l'utilisation des modèles est requise.

- Depuis l'édition d'un ticket ou les listes des tickets : l'opérateur peut soumettre un ticket ouvert à un processus de validation

Paramètres :

Champs	Description
Description (obligatoire)	Nom du processus de validation visible dans les listes
Organisation (obligatoire)	Sélectionner l'organisation où le processus de validation sera utilisé
Niveaux (obligatoire)	Renseigner les différents niveaux de validation, l'affichage des niveaux (haut en bas) correspond à l'ordre dans lequel évolueront les tickets (d'étape en étape). Utiliser le bouton à gauche du groupe de validation pour modifier l'ordre des étapes du processus de validation. Renseigner les seuils de validation et de refus.

Important : Tant qu'un ticket n'est pas validé, le décompte du SLA (délais de prise en compte et de résolution) n'est pas amorcé.

Exemples

Cas 1 :

- Les utilisateurs finaux peuvent créer des demandes, certaines ont un coût, dans un souci de maîtrise des coûts, les modèles de ces demandes contiennent un processus de validation.
- Le groupe de validation contient des utilisateurs finaux ou des opérateurs en fonction des utilisateurs qui décident quelles demandes doivent être acceptées ou rejetées.

Cas 2 :

- Les utilisateurs finaux créent des demandes, mais afin de ne pas sortir du cadre défini par le SLA, les demandes sont soumises à un processus de validation.
- Le groupe de validation est composé des opérateurs en charge du contrôle du respect du SLA.

Fin du document