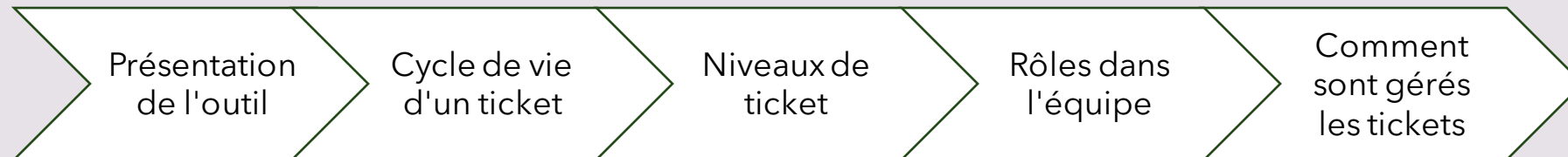


Gestion de tickets/incidents

Citilab



Sommaire :



Présentation
de l'outil

Cycle de vie
d'un ticket

Niveaux de
ticket

Rôles dans
l'équipe

Comment
sont gérés
les tickets

The screenshot displays the GitLab web interface for a project named 'Blog front-end'. The left sidebar shows navigation options like 'Project overview', 'Repository', 'Jira', 'Merge Requests', 'CI / CD', 'Security & Compliance', 'Operations', 'Packages', and 'Analytics'. The main content area is titled 'Jira issues' and features a search bar and a 'Create new issue in Jira' button. Below this, a list of issues is shown, each with a title, a status icon (a diamond), a description, the creator, the date, labels, and the last update time.

Title	Status	Created	Labels	Last Updated
Blog post should support longer titles	In progress	Jun 4, 2020	Jira, Story	updated just now
Clicking on a tag fails to load page	In progress	Jun 6, 2020	Jira, Story	updated just now
Categorie pages are missing a back to home link	Backlog	Jun 6, 2020	Jira, Task	updated 2 days ago
Comments are not working	Backlog	Jun 6, 2020	Jira, Bug	updated 3 weeks ago
Homepage needs to have an update page template	Backlog	Jun 6, 2020	Jira, Task	updated 1 month ago

Lorsque l'une personne traite un ticket, elle répond directement au ticket grâce à une partie dédiée aux commentaires dans le bas de la page du ticket.

Lorsque le ticket est fini d'être traité, il est fermé et possède un numéro permettant de le retrouver dans l'historique des tickets.

Toutefois, si le ticket demande une interaction plus poussée avec la personne, l'identifiant de la personne apparaît dans le ticket nous permettant donc de la contacter sur notre application de communication (Mattermost)