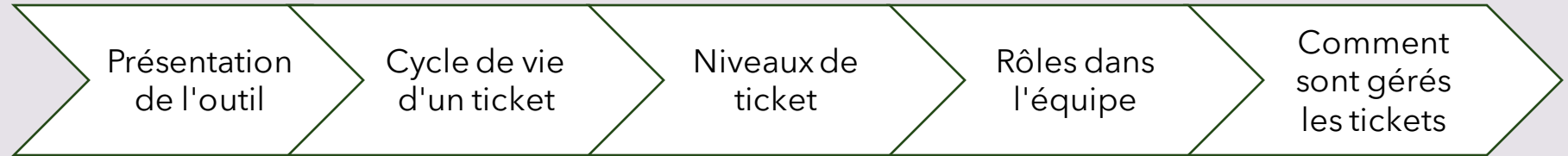


Gestion de tickets/incidents

Citilab



Sommaire :



Présentation
de l'outil

Cycle de vie
d'un ticket

Urgence
des tickets

Rôles dans
l'équipe

Comment
sont gérés
les tickets

🔗 [MIRO] - Board a créer pour atelier cet après midi
#7850 · created 23 hours ago by GitLab Support Bot
Miro

🔗 Formulaire de licence Copilot rempli
#7846 · created 1 day ago by GitLab Support Bot
Logiciel

🔗 [SILE][Pas Urgent]Passage en eSIM suite changement téléphone
#7841 · created 1 day ago by GitLab Support Bot

🔗 Demande de clef API GPT sur Azure
#7839 · created 4 days ago by GitLab Support Bot
Cloud Azure

🔗 Licence Copilot
#7838 · created 4 days ago by GitLab Support Bot

🔗 Droits d'admin sur mon Mac
#7835 · created 4 days ago by GitLab Support Bot

🔗 Fwd: Li
#7834 · created

🔗 Récupé
#7830 · created
Mattermost

The screenshot shows a chat interface with three messages from a bot named 'My OCTO BOT'. Each message reports a user is blocked and includes contact information for assistance.

Message 1: 11:47 AM. User is blocked. Includes EMAIL and PHONE. Question: 'Qui peut gérer ?' (Who can manage?).

Message 2: 3:07 PM. User has an urgent problem. Includes EMAIL and PHONE. Question: 'Qui peut de le rappeler au plus vite pour analyser la situation ?' (Who can call back as fast as possible to analyze the situation?).

Message 3: 4:29 PM. User is blocked. Includes EMAIL and PHONE. Question: 'Qui peut gérer ?' (Who can manage?).

Lorsque l'une personne traite un ticket elle peut lui affilier des étiquettes, indiquant ainsi :

- Le topic du ticket
- La personne se chargeant du ticket

En cas d'urgence, c'est-à-dire que la personne est incapable de pouvoir travailler, elle a accès à une page spéciale pour les urgences nous notifiant de cette urgence dans un canal dédié à ces dites urgences.