

[Retour au glossaire](#)

Ticketing

Le **ticketing** est un processus essentiel dans la gestion des incidents, des demandes de service et des problèmes que se soit entre les clients et nous ou entre l'assistance et les développeurs

Ticket

Un élément du ticketing

Créer un ticket est crucial pour assurer une résolution rapide et précise d'un problème.

Voici les éléments clés à inclure dans un ticket :

- **Titre clair et précis** : Indiquez le problème en quelques mots.
- **Description détaillée** : Décrivez le bug, en précisant ce qui s'est passé et le comportement attendu
- **Étapes de reproduction** : Fournissez les étapes précises pour reproduire le problème
- **Environnement du système** : Mentionnez les informations sur le système (OS, navigateur, version de l'application) pour mieux identifier le contexte
- **Résultats observés et attendus** : Décrivez le résultat obtenu et ce que vous attendiez pour clarifier le problème
- **Capture d'écran/vidéo** : Ajoutez des captures d'écran ou une vidéo pour illustrer le problème si nécessaire
- **Urgence** : Évaluez la priorité du problème selon son impact

Faire un ticket par sujet, jamais deux problèmes dans le même

From:

<https://wiki-logeas.fr/certif/> - dokuwiki-certif

Permanent link:

<https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=glossaire:ticketing&rev=1756230412>

Last update: 2025/08/26 19:46

