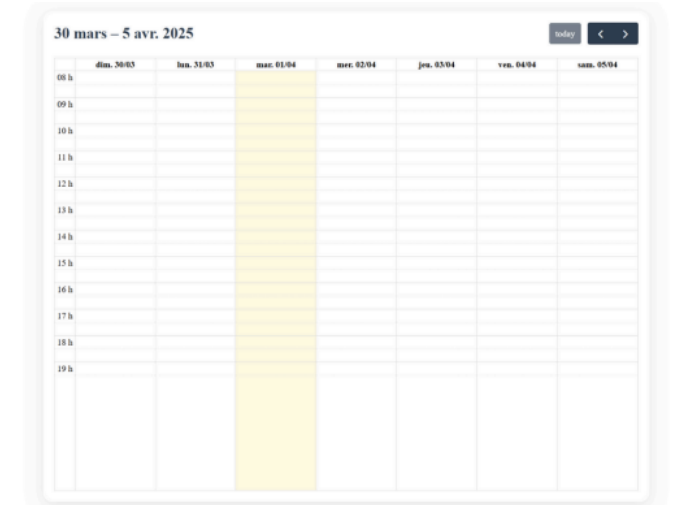
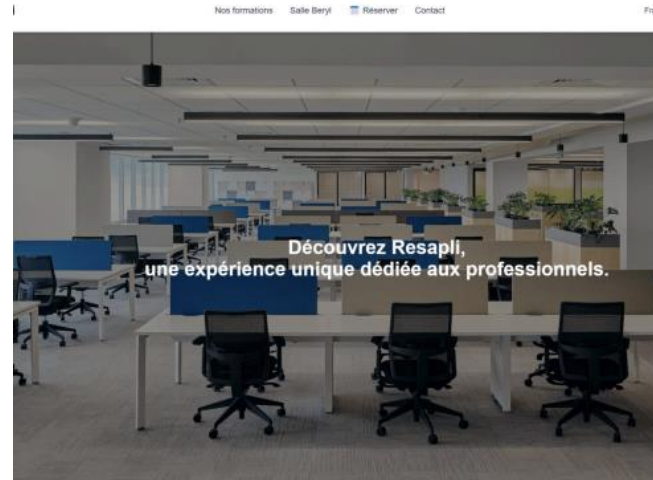

PREUVE INCIDENT



OBJECTIF

- Dans le cadre du projet ResaPli, nous avons intégré un **système de ticketing** permettant aux utilisateurs de signaler des problèmes liés :
 - aux services réseau et système,
 - aux applications métiers,
 - aux fonctionnalités de ResaPli (réservations, équipements, rôles utilisateurs, etc.).



NOTRE SOLUTION

Un progiciel innovant moderne

ÉTAPES DE TRAITEMENT

Collecte de la demande

- Un utilisateur signale via l'interface *“Impossible de réserver la salle Beryl, message d'erreur inconnu”*.
- Un ticket est créé automatiquement dans ResaPli (catégorie : **Application / Réservation**).
- **Suivi de la demande**

Suivi de la demande

- Le ticket apparaît dans le tableau de bord support.
- Il est horodaté, assigné à un technicien, et son statut passe à *“En cours”*.

Orientation

- Vérification des logs : le problème vient d'une règle de limitation (30 personnes max) non gérée correctement dans la base.
- Comme il s'agit d'un bug applicatif, le ticket est orienté vers l'équipe développement (et non réseau/système).

Clôture

L'utilisateur reçoit une notification : *Incident corrigé, vous pouvez de nouveau réserver la salle Beryl.*

Le ticket est archivé avec une traçabilité complète.

Traitement

Correction de la logique côté serveur (contrôle du nombre de personnes par salle).

Test utilisateur effectué : la réservation est désormais possible tant que la limite n'est pas dépassée.

Le ticket est mis en statut *“Résolu”*.



GLPI

TECHNO DE TICKETING

- **GLPI (open-source, PHP/MySQL)**
- Solution complète de gestion de tickets IT.
- Avantage : déjà reconnu en entreprise (preuve sérieuse dans ton BTS).