

Traitement des tickets en salle de contrôle

David Bouvet, Frédéric Azevedo, Noua Toukourou

- La salle de contrôle est l'élément principal de la gestion des tickets au CC.
 - Réception de tous les tickets
 - Traitement des tickets « simples »
 - Récupération d'informations pour faciliter la résolution
 - Affectation des tickets
 - Suivi des tickets
 - De la queue ServiceDesk
 - En escalade
- Droits d'action sur tous les tickets de toutes les queues.

- Escalade automatique pour détecter les tickets ne répondant pas aux critères définis
 - Détecter des tickets qui « traînent »
 - Assurer une qualité de service
- Critères actuels
 - Queue Service Desk
 - **2 heures** de délai pour une première réponse
 - **4 heures** de délai pour mise à jour
 - Autres queues
 - Pas de temps de première réponse (déjà fait par la salle de contrôle)
 - **1 semaine** de délai pour mise à jour

(procédure de gestion des tickets en escalade :

https://atrium.in2p3.fr/nuxeo/nxdoc/default/de2a2162-6b4d-4ce1-b97c-55d0ab7bb4cc/view_documents)

- Critères dépassés
 - Tickets étiquetés « En escalade »
 - Tickets listés dans le tableau de bord OTRS
 - Mails automatiques envoyés tous les jours au propriétaire et aux agents abonnés (cf. profil « Mes files/My queues ») ayant les droits RW sur la queue
- Temps décompté relativement à la plage horaire définie dans OTRS (8-12h 14-18h)
- Décompte remis à zéro
 - Lorsqu'une réponse (pas une note) à l'utilisateur est émise
 - Lorsque le délai d'attente est modifié (statut « on hold », « waiting customer »)
- Il est important de **mettre à jour le statut du ticket** pour que le mécanisme d'escalade fonctionne.

- Le tableau de bord d'OTRS est votre meilleur ami !
 - Tickets nouveaux
 - Tickets en escalade
 - Tickets avec un délai dépassé
- Utilisez le filtre « All tickets » lorsque vous êtes de shift.
- Possibilité de rajouter des colonnes d'informations.

- Tous les tickets arrivent dans la queue ServiceDesk
- Si possible le ticket est traité au niveau de la queue ServiceDesk
- Sinon
 - Veillez à ce qu'il n'y ait qu'un problème par ticket (fonction split)
 - Récupérer le maximum d'information auprès de l'utilisateur pour le traitement par le support de niveau 2 (experts de service)
 - Affecter le ticket au service concerné : affectation **sans** mettre de **propriétaire**
 - Déverrouiller le ticket
 - L'affectation à une queue déverrouille le ticket automatiquement
 - Si vous faites une autre action après l'affectation, le ticket est à nouveau verrouillé

- Ne pas oublier les tickets de la queue ServiceDesk
En fin de shift, 2 possibilités :
 - Affecter le ticket à la personne qui prend le relais
 - Continuer de traiter le ticket (accessoirement le passer dans le queue Support ::General)
- Tickets en escalade
 - Le suivi des tickets escaladés est essentiel pour le maintien d'un niveau de support de qualité
 - Relance des tickets en escalade via une note à destination du propriétaire du ticket
 - Utilisation de **note ciblée**

- L'objectif principal est de **ne pas laisser l'utilisateur sans réponse.**
- Le suivi de tous les tickets est important.