

Glossaire – Étude EsupHelpdesk-NG

A

- **Administrateur** : personnel technique qui administre l’outil d’assistance
- **Archivage** : conservation des tickets ayant atteint un certain âge dans un endroit devenu inaccessible afin de libérer de la place.
- **Aspects techniques** : divers aspects techniques à prendre en compte (ex : IHM, portlet, ...)

B

- **Base de connaissance** : ensemble d’informations concernant la résolution de demande ou d’incidents disponible aux utilisateurs.

C

- **Catalogue technique** : un référentiel interne à la DSI répertoriant les spécialisations des équipes techniques
- **Catalogue de services** : un référentiel ou une vitrine décrivant tous les services offerts par la DSI
- **Clôture** : Étape finale du traitement d’un ticket

D

- **Degré de satisfaction** : étape finale subsidiaire, permettant à l’utilisateur de remonter son avis quand à la réponse qui lui a été fourni, une fois le ticket traité.

E

- **Escalade** : étape de transfert d’un ticket vers l’équipe technique appropriée quand le ticket ne peut pas être traité par l’équipe d’assistance de niveau 1

F

- **FAQ** : Foire Aux Questions : ensemble de questions/réponses pour des questions revenant souvent.
- **Fichiers attachés** : document fournis dans un ticket pour donner des informations supplémentaire quant aux données de la demande et/ou incident.
- **Formulaire de saisie** : modèle proposé lors de la saisie d’un ticket permettant de formaliser et guider une demande.

G

- **Gestionnaire** : personne qui intervient sur un ticket pour y répondre
- **Gestion des incidents** : « Restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des services et minimiser l’impact négatif sur les activités métiers et s’assurer ainsi que les meilleurs niveaux de qualité de service et de disponibilité sont maintenus.»
- **Gestion des demandes** : la gestion des demandes couvre la façon de traiter des sollicitations de service (préférentiellement catalogués)
- **Groupe** : groupe d’utilisateurs, de gestionnaires

I

- **Invité** : personne informée des activités d’un ticket

- **Indexation** : établissement d'une liste de données métier accessible par une clef afin d'y accéder rapidement (ex : indexation des tickets archivés)
- **Indicateurs** : éléments pertinents permettant la remontée d'informations précises sur le service offert autour de l'outil d'assistance.
- **Intégration SI** : aspects techniques à considérer pour intégrer l'outil d'assistance au système d'information existant (Annuaire LDAP, CAS, ...)

J

- **Journal** : interface contenant la liste des événements intervenus sur un ensemble de tickets sur une période donnée.

H

- **Historique** : liste chronologique des tickets où est intervenu un acteur

P

- **Propriétaire** : la personne ayant créé un ticket, le demandeur

Q

- **Qualification** : étape qui consiste à recueillir toutes les données nécessaires au traitement d'un incident ou d'une demande.

R

- **Règles de visibilité** : définir quelle informations doivent être disponible pour quels acteurs.
- **Règles d'escalade** : définir dans quelles mesure un ticket nécessite d'être escaladé
- **Réponses enregistrées** : ensemble de réponses pré-écrites pour des demandes ou incidents connus.

S

- **Statistiques** : Ensemble de données d'observation relatives à l'activité de l'outil d'assistance, données fournies à partir d'indicateurs déterminés par avance
- **Signet** : marque positionnée sur un ticket afin de retrouver celui-ci rapidement

T

- **Tableau de bord** : interface graphique permettant de visualiser un ensemble de tickets avec leur caractéristiques principales.
- **Tag** : label qui peut être ajouté à un ticket pour identifier le domaine concerné, utilisable ensuite par un moteur de recherche.
- **Ticket** : processus identifié pour gérer une demande ou un incident précis et unitaire
- **Titulaire** : le gestionnaire responsable du traitement du ticket
- **Traitement** : étape qui consiste à la résolution d'une incident ou d'une demande

U

- **Utilisateur** : un utilisateur indifférencié de l'outil d'assistance
- **Utilitaire** : outil permettant la récupération automatique d'informations concernant un utilisateur et/ou son poste de travail.