

GLPI-PROJECT - Feature #2655

Auto switch back to assign mode on requester reply.

02/21/2011 10:35 AM - remi

Status:	New	Start date:	02/21/2011
Priority:	Normal	Due date:	
Assignee:		% Done:	0%
Category:	Helpdesk	Estimated time:	0.00 hour
Target version:	Unplanned		

Description

When a requester add a followup (web or mail) on a "waiting" ticket, switch back in "assign" state (as for "solved" ticket).

The question is answered, so resolution time must run again.

Other question : solved status is a waiting state for user request. Manage it as waiting status ? Only waiting time is status solved -> status different from closed.

Associated revisions

Revision 13971 - 03/01/2011 04:22 PM - remi

allow requester to switch from waiting to assign when he answer from web interface (locale need to be improved), see #2655

Revision 13975 - 03/02/2011 08:41 AM - remi

revert 13967+13971, see #2655, #2654

History

#1 - 02/22/2011 08:58 AM - moyo

The ticket is maybe in waiting state for another purpose. So if the user say : Why my ticket is waiting ? It will cause trouble.

Maybe need 2 waiting state : waiting for the requester / waiting for other reason

#2 - 03/01/2011 04:22 PM - remi

- Assignee set to remi

- % Done changed from 0 to 20

#3 - 03/01/2011 04:27 PM - remi

I think "waiting" is always "waiting for requester".

As this status "stop" the time computation (SLA), this in only when requester is involved (ITIL...).

For all other delay, not imputable to requester (validation, supplier command, budget, ...) the ticket must stay in assign/plan.

Of course this probably requires some documentation.

#4 - 03/02/2011 08:42 AM - remi

- Assignee deleted (remi)
- Target version changed from 0.80 to Unplanned
- % Done changed from 20 to 0

#5 - 04/23/2012 11:45 AM - ricky_ds

extrait IRC 23.04.2012

[11:21] <RemiFedora> justement, le prob. c'est que le besoin est pas clair, enfin surtout pas analysé de la même manière par tous le monde

[11:25] <ricky_ds> ce qui plaiderait pour une solution via règles (qu'on peut créer ou non) plutôt que des éléments GUI qui sont statiques (donc là chez tout le monde)

#6 - 11/08/2013 07:08 PM - yllen

For me, a ticket is only in waiting status when the technician waits information from requester.

You don't put ticket in waiting status if you wait for a supplier (current mistake)

I don't see the waiting for other reason

#7 - 12/27/2013 05:28 PM - yllen

Suite à ma récente formation ITIL OSA j'ai posé la question au consultant faisant la formation.

Déjà, dans ITIL, le statut Waiting n'existe pas. Mais il est tout à fait compréhensible d'ajouter un statut Waiting du moment que celui-ci n'est utilisé que pour neutraliser le temps dû à un manque du demandeur (ne veut pas d'intervention avant telle date, ne réponds pas à une demande de complément d'information...).

Concernant la question de passer le statut automatiquement de Waiting à Assign en cas de réponse à un mail.

Sur ce sujet, il est plus que réticent, car si le demandeur répond en indiquant qu'il n'a pas compris la question, le délai repart et si le technicien ne le voit pas de suite, un délai supplémentaire lui sera imputé alors qu'il ne le devrait pas.

Donc, si on veut vraiment ajouter cette fonctionnalité, il faut ajouter un paramétrage, à activer ou non, en précisant bien que cela relance le calcul du délai.