

Outil de ticketing

Recevoir, collecter, orienter et répondre aux demandes

Objectifs :

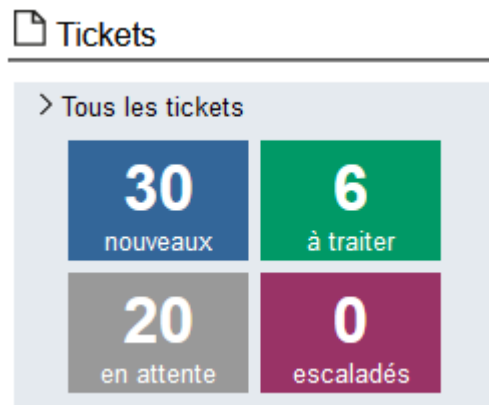
- Recevoir les demandes (nouveaux tickets, réception via outil de gestion interne de ticketing, lecture) ;
- Collecter (identifier l'utilisateur, l'impact, l'urgence, description du ticket, visualiser les éléments complémentaires comme captures d'écran, classer dans la bonne catégorie) ;
- Orienter les demandes (choisir la catégorie, affecter le ticket au technicien concerné, ajout de commentaires/ consignes, priorisation si besoin) et ;
- Apporter une réponse (mise à jour du ticket avec actions effectuées, réponse directe à l'utilisateur pour informer ou demander des précisions, clôturer ticket une fois résolu).

Etape1 : Recevoir la demande

1. Aller : Navigateur outil de gestion interne des tickets en mode Administrateur (Opérateur)

BRETTE Morgane | Opérateur

2. Aller : Cliquer sur « 30 Nouveaux »



3. Aller : Cliquer sur le nouveau ticket reçu afin de l'ouvrir

N°	Date de ...	Objet	Client impacté	Statut	Equipement impacté	Impact	Urgence	Priorité
10/10/		Besoin de matériel informatique		Validé		Limité	Urgent	Moyen

Etape 2 : Collecter les informations

1. Aller : Identifier les principales informations

Edition du ticket #

Appelant		Impacté	
Impact	Limité	Urgence	Urgent
Statut		Nature	Incident
Phase			
Catégorie	//Informatique		
Objet	Problème imprimante		

Envoyé le 28/

Priorité  Moyen

2. Aller : Prendre connaissance du problème

Bonjour,

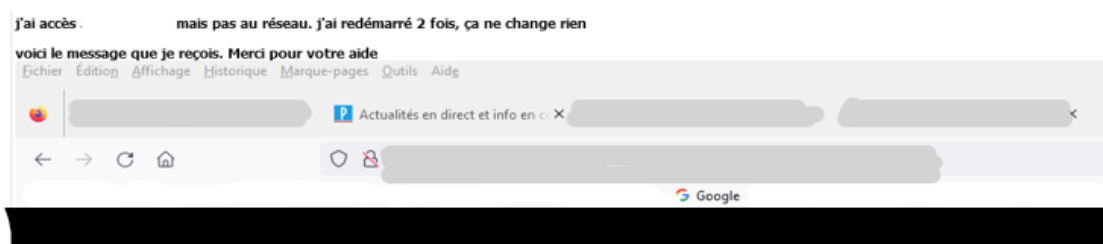
Il m'est impossible d'imprimer avec puisqu'un bourrage papier a lieu toutes les deux feuilles. Pouvez-vous m'installer sur mon poste

Je vous remercie.

Bien cordialement,

3. Aller : Vérifier si pièce(s) jointe(s) au ticket

→ celle(s)-ci suiv(e)nt) directement le message de description comme ci-dessous



OU

→ Cliquer sur «Fichiers attachés »

Fichiers attachés Messages E-mails Notes Résolution Satisfaction

Etape 3 : Orienter la demande

1. Aller : Compléter la catégorie de la demande > Cliquer sur la loupe > Cliquer sur « Informatique » dans « Sélectionner une catégorie » > Cliquer sur la thématique correspondante

Catégorie //Informatique

Sélectionner une catégorie

> * Informatique

* Informatique
* Accès réseau

* Imprimante
* INFRA
* Logiciel
* Matériel

Catégorie //Informatique/Accès réseau

2. Aller : Affecter le ticket cliquer sur « Affecté à » > Cliquer sur le nom du technicien ou soi-même

Affecté à

Affecté à

BRETTE Morgane

Affecté à : Morgane (

3. Aller : Cliquer sur « Accepter » > Cliquer sur « Enregistrer »

Accepter Annuler Actualiser Enregistrer

4. Aller : Si laisser note/commentaire cliquer sur « Note » > Cliquer sur « Envoyer »

Notes

Envoyer

Etape 4 : Apporter une réponse



Pour chaque modification faite, toujours cliquer sur « Sauvegarder »

1. Aller : Cliquer dans « Note » (possibilité à l'utilisateur de consulter toutes les actions qui ont été faites)

Description	Fichiers attachés	Messages	E-mails	Notes (1)
BRETTE Morgane Bonjour, Nous avons donné la sacoche à [redacted] qui va avec son ordinateur. Cordialement, Morgane Brette				

2. Aller : Cliquer dans « Résolution » (possibilité de consulter la résolution par les autres membres de l'équipe informatique)

Description	Fichiers attachés	Messages	E-mails	Notes	Résolution (*)
Résolution Bonjour, Ce qui a été fait pour [redacted] on a enlevé [redacted] On a réinitialisé le mot de passe [redacted], il y a eu une mise à jour de [redacted] Bien cordialement, Morgane					

3. Aller : Cliquer sur « Résoudre » , ticket clôturé automatiquement par la suite

Résoudre

