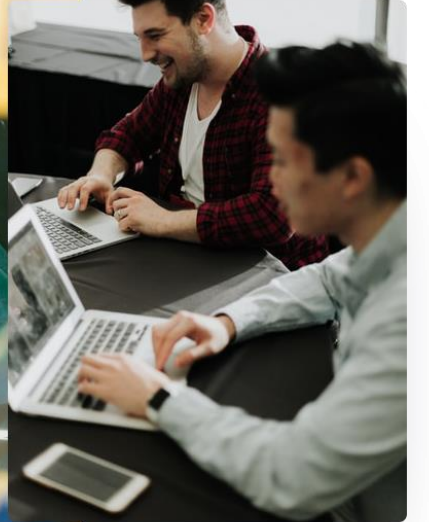


open **IP**  
by DESTINY



# MyOpenIP

“

Ticketing  
Contenu d'un ticket et actions  
possibles

”



# Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

- Retrouver les informations utiles au suivi et à la gestion du ticket

**Etat actuel du ticket** → **En cours de traitement OpenIP**

**Visualisation du questionnaire de création du ticket** → **Questionnaire du ticket**

**Modifiez les contacts du ticket** → **Contacts associés au ticket**

**Informations sur le client et l'offre concernée par le ticket** → **Client**

**Informations sur le sujet précis du ticket** → **Ticket**

**Ensemble des messages échangés pendant le traitement du ticket** → **Messages**

**Envoyez un nouveau message** → **Nouveau message**

**Uploadez un fichier** → **Fichiers**

**Fichiers uploadés dans le ticket** → **Fichiers**

**Compteurs de tickets en cours de traitement ou créés pour la même offre** → **Compteurs**

**Client**

Référence client final	XXXXXXXXXX
Client final	CLIENT INCALCULABLE
Site impacté	Site principal
Catégorie du produit	Accès Internet
Offre contractée principale	XXXXXXXXXX - Accès Internet Haut Debit SDSL
Fiche produit	XXXXXXXXXX SDSL EFM 8 M 2 Paires Orange R001
Service	XXXXXXXXXX

**Ticket**

Référence	XXXXXXXXXX
Référence personnalisée	
Sujet (symptôme / demande)	SDSL - Pas de synchro
Date de création	06/06/2019 10:35
Type	Service interrompu
GTR	4 h / 3 h 59 min

**Questionnaire du ticket**

06/06/2019

Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Proin pharetra nonummy pede. Mauris et orci.

Aenean nec lorem. In porttitor. Donec laoreet nonummy augue.

Suspendisse dui purus, scelerisque at, vulputate vitae, pretium mattis, nunc. Mauris eget neque at sem venenatis eleifend. Ut nonummy.

**Contacts associés au ticket**

Ticket créé par	Utilisateur Partenaire 2
Contact principal	Utilisateur Partenaire 2 Utilisateur Client 1
Contact supplémentaire	Utilisateur Partenaire 3 Utilisateur Partenaire 5

**Fichiers**

Fichiers uploadés dans le ticket

**Compteurs**

Tickets ouverts (partenaire)	1
Tickets ouverts (client)	1
Tickets pour la même offre contractée	0

# Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

- ✓ Cliquez sur les différents liens disponibles pour accéder aux différents éléments associés au ticket

Accédez aux fiches des contacts

Accédez à la fiche du client

Accédez à la fiche de l'Offre Contractée ou à la Fiche Produit Contracté

Accédez aux messages dans lesquels ont été uploadés les fichiers

Consultez les tickets correspondant aux compteurs

**Gestion des tickets** Ticket [ID] SDSL - Pas de synchro En cours de traitement OpenIP

**Client**

- Référence client final: [ID]
- Client final: [CLIENT INCLINÉ](#)
- Site impacté: Site principal
- Catégorie du produit: Accès Internet
- Offre contractée principale: [Accès Internet Haut Debit SDSL](#)
- Fiche produit: [SDSL EFM 8 M 2 Paires Orange R001](#)
- Service: [\[Service\]](#)

**Ticket**

- Référence: [ID]
- Référence personnalisée: [ID]
- Sujet (symptôme / demande): SDSL - Pas de synchro
- Date de création: 06/06/2019 10:35
- Type: Service interrompu
- GTR: 4 h / 3 h 59 min

**Questionnaire du ticket** 06/06/2019

Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas porttitor congue massa. Fusce posuere, magna sed pulvinar ultricies, purus lectus malesuada libero, sit amet commodo magna eros quis urna.

Nunc viverra imperdiet enim. Fusce est. Vivamus a tellus.

Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Proin pharetra nonummy pede. Mauris et orci.

Aenean nec lorem. In porttitor. Donec laoreet nonummy augue.

Suspendisse dui purus, scelerisque at, vulputate vitae, pretium mattis, nunc. Mauris eget neque at sem venenatis eleifend. Ut nonummy.

**Contacts**

- Ticket créé par: [Utilisateur Partenaire 2](#)
- Contact principal: [Utilisateur Partenaire 2](#)
- Contact supplémentaire: [Utilisateur Client 1](#), [Utilisateur Partenaire 3](#), [Utilisateur Partenaire 5](#)

**Fichiers**

**Compteurs**

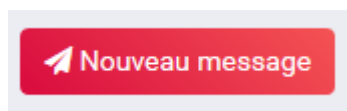
Tickets ouverts (partenaire)	1
Tickets ouverts (client)	1
Tickets pour la même offre contractée	0

[Nouveau message](#)

## Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

### ✓ Ecrire un nouveau message

Lorsque le bouton **Nouveau message** apparaît, vous pouvez écrire un nouveau message, avec ou sans pièce(s) jointe(s)



Uploadez un fichier si vous le souhaitez, en respectant les conditions indiquées

Ecrivez votre commentaire

A screenshot of a modal window titled 'Ajout d'un message'. It features a text area labeled 'Commentaire' with a red arrow pointing to it from the text 'Ecrivez votre commentaire'. To the right of the text area is a file upload icon (a blue square with a white paper plane) and an 'Insérer' button, both circled in red. Below the text area is a black notification box with white text: 'Les extensions autorisées sont : txt, jpg, jpeg, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, mp3, wav, zip, rar, pcap, msg' and 'Le fichier ne doit pas dépasser 20 Mo.'. At the bottom left is an 'Annuler' button, and at the bottom right is a 'Valider' button, also circled in red. A red arrow points from the text 'Puis, cliquez sur Valider' to the 'Valider' button.

Puis, cliquez sur **Valider**

## Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

### ✓ Répondre à un questionnaire

Lorsque le bouton **Répondre au questionnaire** apparait, vous pouvez uniquement répondre à ce dernier avant de pouvoir écrire un nouveau message

➤ Répondre au questionnaire

Répondez à la question posée

Ecrivez votre commentaire

Validez

The screenshot shows a modal window titled "Réponse au questionnaire" with a red header and a close button (X) in the top right corner. The main content area contains the following text: "Dans le cadre de cet incident et afin d'aider dans le diagnostic, nous vous proposons de vous mettre à disposition un routeur OpIOS de prêt. Ce dernier est facturé à un montant de 50€ ht." Below this is a question: "Souhaitez-vous bénéficier d'un routeur OpIOS de prêt ? ⓘ \*". There are two radio button options: "Oui" and "Non". Below the question is a text input field labeled "Commentaire :". At the bottom of the modal, there are two buttons: "Annuler" (with a close icon) and "Valider" (with a checkmark icon). A red oval highlights the question and its radio button options. Red arrows point from the text labels on the left to the corresponding elements in the form: "Répondez à la question posée" points to the question, "Ecrivez votre commentaire" points to the text input field, and "Validez" points to the "Valider" button.

# Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

## ✓ Modifiez les contacts du ticket

Cliquez sur l'icône de modification

Modifier les contacts

Recherche

Contact principal    Autres contacts

Contacts clients ▾

- Utilisateur Client 1
- Utilisateur Client 2
- Utilisateur Client 3

Contacts partenaires ▾

- Utilisateur Partenaire 1
- Utilisateur Partenaire 2
- Utilisateur Partenaire 3
- Utilisateur Partenaire 4
- Utilisateur Partenaire 5
- Utilisateur Partenaire 6

Contact principal \*

- Utilisateur Partenaire 2
- Utilisateur Client 1

Contact(s) supplémentaire(s)

- Utilisateur Partenaire 3
- Utilisateur Partenaire 5

Annuler    Enregistrer

Cocher le(s) contact(s) principal/aux et/ou le(s) contact(s) supplémentaire(s) à ajouter au ticket

**Enregistrez**

Contacts

Ticket créé par    OpenIP

Contact principal    Utilisateur Partenaire 2  
Utilisateur Client 1

Contact supplémentaire    Utilisateur Partenaire 3  
Utilisateur Partenaire 5

Cliquez sur la croix pour retirer les contacts sélectionnés du ticket





openIP

by DESTINY

[www.openip.fr](http://www.openip.fr)

01 84 78 78 80

[commercial@openip.fr](mailto:commercial@openip.fr)