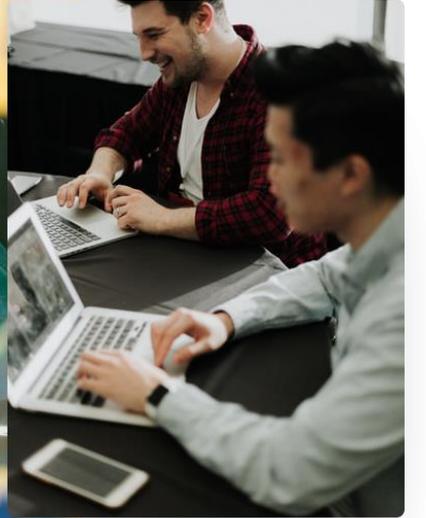


open **IP**
by DESTINY



MyOpenIP

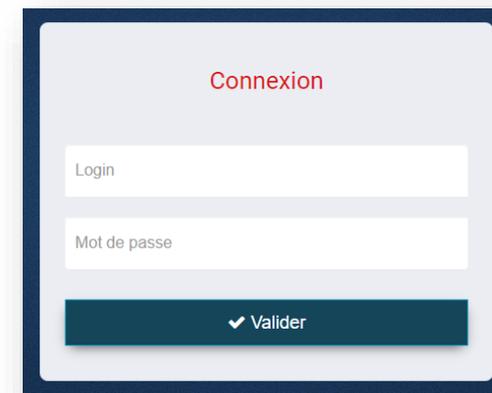
“

Ticketing
Contenu d'un ticket et actions
possibles

”

Ticketing – Contenu d'un ticket et actions possibles

- ✓ Connectez-vous à [MyOpenIP](#)
- ✓ Allez dans [Support](#)
- ✓ Puis, cliquez sur [Détail](#)

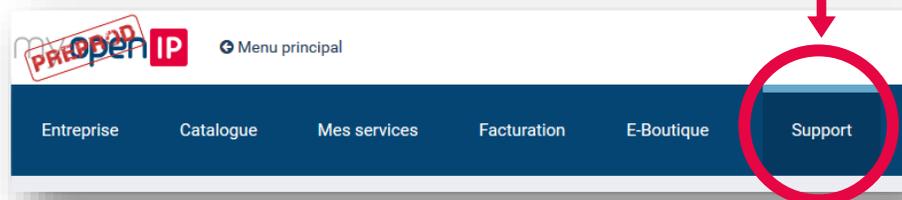


Connexion

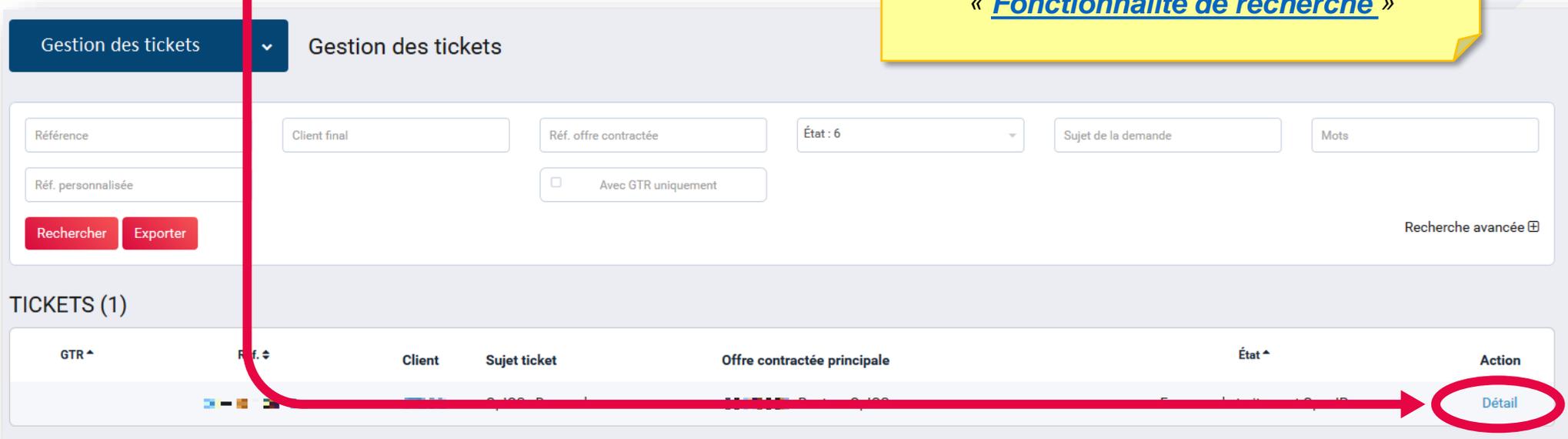
Login

Mot de passe

✓ Valider



Pour rechercher un ticket, suivez les étapes décrites dans la fiche REFLEX « [Fonctionnalité de recherche](#) »



Gestion des tickets

Référence Client final Réf. offre contractée État : 6 Sujet de la demande Mots

Réf. personnalisée Avec GTR uniquement

Rechercher Exporter Recherche avancée

TICKETS (1)

GTR	Réf.	Client	Sujet ticket	Offre contractée principale	État	Action
						Détail

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 → [Edit icon]

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

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

Uploadez un fichier → [Upload icon]

Fichiers uploadés dans le ticket → Fichiers

Contacts associés au ticket → Contacts

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

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

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 uploadés dans le ticket

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

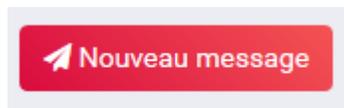
The screenshot displays a ticketing system interface with the following sections and annotations:

- Client:** Contains fields for 'Référence client final', 'Client final', 'Site impacté', 'Catégorie du produit', 'Offre contractée principale', 'Fiche produit', and 'Service'. Red boxes highlight the 'Client final' and 'Offre contractée principale' fields, with arrows pointing to the text 'Accédez à la fiche du client'.
- Questionnaire du ticket:** A central area for the ticket questionnaire, dated 06/06/2019, containing several text blocks.
- Contacts:** A list of contacts associated with the ticket, including 'Utilisateur Partenaire 2', 'Utilisateur Client 1', 'Utilisateur Partenaire 3', and 'Utilisateur Partenaire 5'. A red box highlights this list, with an arrow pointing to the text 'Accédez aux fiches des contacts'.
- Fichiers:** A section for files, currently empty, with a red box highlighting it and an arrow pointing to the text 'Accédez aux messages dans lesquels ont été uploadés les fichiers'.
- Compteurs:** A section showing ticket counts for different categories: 'Tickets ouverts (partenaire): 1', 'Tickets ouverts (client): 1', and 'Tickets pour la même offre contractée: 0'. A red box highlights this section, with an arrow pointing to the text 'Consultez les tickets correspondant aux compteurs'.
- Service:** A field in the 'Client' section containing 'SDSL', with a red box highlighting it and an arrow pointing to the text 'Accédez à la fiche du Service'.
- Offre contractée principale:** A field containing 'Accès Internet Haut Debit SDSL', with a red box highlighting it and an arrow pointing to the text 'Accédez à la fiche de l'Offre Contractée ou à la Fiche Produit Contracté'.

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

A screenshot of a modal window titled 'Ajout d'un message'. It features a text area labeled 'Commentaire', a file upload button (blue square with a white upload icon), and an 'Insérer' button. A dark notification box in the center lists allowed file extensions: 'Les extensions autorisées sont : txt, jpg, jpeg, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, mp3, wav, zip, rar, pcap, msg' and states 'Le fichier ne doit pas dépasser 20 Mo.'. At the bottom, there are 'Annuler' and 'Valider' buttons. Red circles highlight the file upload button and the 'Valider' button.

Ecrivez votre commentaire

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). Red arrows from the surrounding text point to the question, the comment field, and the "Valider" button. A red oval highlights the question and its radio button options.

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

01 84 78 78 80

commercial@openip.fr