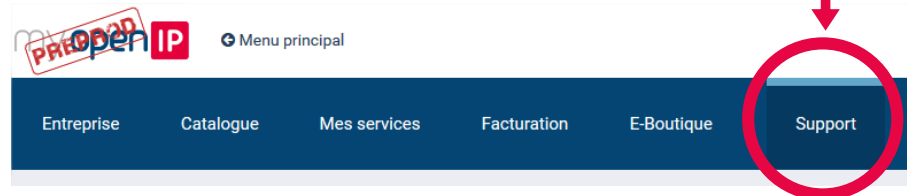


# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

1. Connectez-vous à MyOpenIP

2. Allez dans **Support**

3. Puis, cliquez sur **Détail**

A screenshot of the OpenIP login form. It has a title 'Connexion' and two input fields: 'Login' and 'Mot de passe'. Below the fields is a dark blue button with a checkmark and the text 'Valider'. A red arrow points from the 'Support' menu item to this form.

Pour recherchez un ticket, suivez les étapes décrites dans la fiche REFLEX « Fonctionnalité de recherche »

A screenshot of the OpenIP ticket management interface. At the top, there is a 'Gestion des tickets' dropdown menu. Below it is a search filter area with fields for 'Référence', 'Client final', 'Réf. offre contractée', 'État : 6', 'Sujet de la demande', and 'Mots'. There are also buttons for 'Rechercher' and 'Exporter', and a 'Recherche avancée' link. Below the search area, there is a table of tickets. The table has columns for 'GTR', 'Réf.', 'Client', 'Sujet Ticket', 'Offre contractée principale', 'État', and 'Action'. A red arrow points from the 'Détail' link in the 'Action' column of the first ticket row to the 'Détail' link in the same row. The 'Détail' link is circled in red.

# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

## 4. 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

**Uploadez un fichier** → Fichiers

**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

**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

**Client**

Référence client final	XXXXXXXXXX
Client final	CLIENT INCALABE
Site impacté	Site principal
Catégorie du produit	Accès Internet
Offre contractée principale	OPENIP - Accès Internet Haut Debit SDSL
Fiche produit	OPENIP - 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.

**Nouveaux messages**

# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

5. Cliquez sur les différents liens disponibles pour accéder aux différents éléments associés au ticket

*Accédez à la fiche du client*

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

*Accédez à la fiche du Service*

*Accédez aux fiches des contacts*

*Accédez aux messages dans lesquels ont été uploadés les fichiers*

*Consultez les tickets correspondant aux compteurs*

**Client**

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

**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: **[lien]**
- Contact principal: **[lien]**
- Contact supplémentaire: **[lien]**

**Fichiers**

[lien]

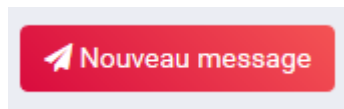
**Compteurs**

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

# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

## 6. 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

The dialog box titled "Ajout d'un message" contains a text area labeled "Commentaire". To the right of the text area is a file upload icon and an "Insérer" button. A tooltip is displayed over the upload icon, listing authorized file extensions: "Les extensions autorisées sont : txt, jpg, jpeg, png, pdf, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, mp3, wav, zip, rar, pcap, msg" and stating "Le fichier ne doit pas dépasser 20 Mo.". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Annuler" on the left and "Valider" on the right.

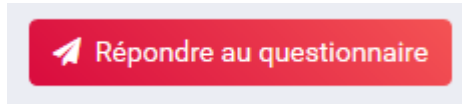
Ecrivez votre commentaire

Puis, cliquez sur **Valider**

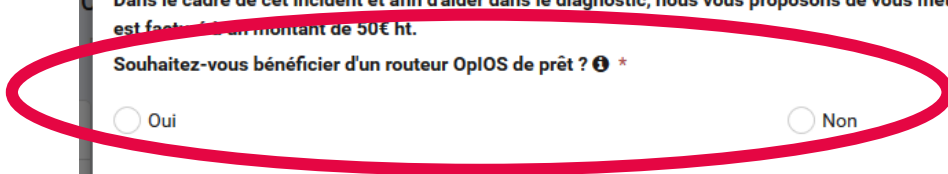
# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

## 7. Répondre à un questionnaire

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



Répondez à la question posée



Ecrivez votre commentaire



Validez



**Réponse au questionnaire** [X]

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.

Souhaitez-vous bénéficier d'un routeur OpIOS de prêt ? ⓘ \*

Oui  Non

Commentaire :

[Text area for comment]

[X] Annuler [Valider]

# TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

## 8. 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

Cliquez sur la croix pour retirer les contacts sélectionnés du ticket

Enregistrez

Enregistrer