

open **IP**  
by DESTINY



# MyOpenIP

“

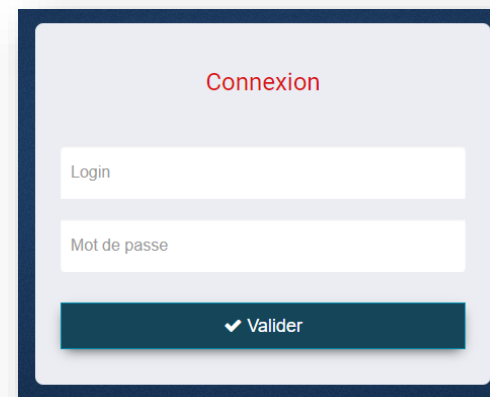
Ticketing

Renseigner les questionnaires de  
déclaration d'incident

”

# Ticketing – Renseigner les questionnaires de déclaration d’incident

- ✓ Connectez-vous à [MyOpenIP](#)
- ✓ Allez dans [Support](#)
- ✓ Cliquez sur [Nouveau ticket](#)

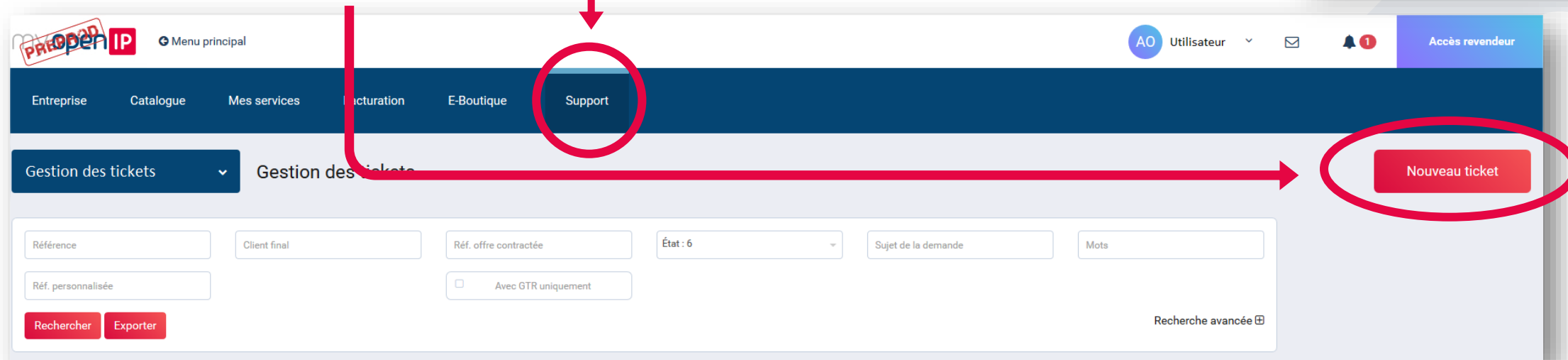


Connexion

Login

Mot de passe

✓ Valider



Menu principal

Entreprise Catalogue Mes services Facturation E-Boutique **Support**

Gestion des tickets

AO Utilisateur

Accès revendeur

Nouveau ticket

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

Réf. personnalisée Avec GTR uniquement

Rechercher Exporter Recherche avancée

Puis, suivez les étapes décrites dans la fiche REFLEX « [Étapes de création d'un ticket](#) » jusqu'à l'étape Description

## Ticketing – Renseigner les questionnaires de déclaration d’incident

- ✓ Renseignez les informations associées aux premières vérifications

The screenshot shows a form titled 'Premières vérifications' with a blue header. It contains two rows of input fields. The first row has two fields: 'Le service a-t-il déjà fonctionné ? \*' with radio buttons for 'Oui' and 'Non', and 'Date & heure d'apparition du défaut ? \*' with a calendar icon. The second row has a field 'Equipements redémarrés ?' with radio buttons for 'Oui' and 'Non', and a tooltip box containing the text 'Modem, Routeur' pointing to an information icon. Red arrows point from the text boxes below to these specific fields.

Informations utiles pour situer rapidement dans le temps l'incident et faire un lien éventuel avec d'autres événements

L'icône ⓘ permet d'afficher des informations complémentaires pour vous guider. Dans ce cas, seront décrits les équipements concernés par la demande de redémarrage. Si l'action demandée n'a pu être réalisée, il est important d'en expliquer la raison pour éviter d'éventuelles erreurs de diagnostic, ce qui explique le champ « Pourquoi ? » apparu en cochant **Non**.

# Ticketing – Renseigner les questionnaires de déclaration d'incident

- ✓ Renseignez les informations techniques associées à un incident Data

**Informations techniques**

Desserte interne vérifiée ? \*

Oui  Non

Modem branché en tête de ligne

Modem fourni par OpenIP ?  Oui  Non

Configuration modem vérifiée ? \*

Oui  Non

Etats de chacun des voyants du modem : ⓘ

Marque et modèle du modem : \*

Etats de chacun des voyants du routeur :

Y a t'il un autre lien internet sur le routeur ?

Oui - Lien OpenIP  Oui - Lien non OpenIP  Non  Ne sait pas

Si oui, est-il fonctionnel ?

Oui  Non

Configuration routeur vérifiée ? \*

Oui  Non

Remplacement du modem effectué ? \*

Oui  Non

Photo/vidéo du modem et routeur (faces avant et arrière)

Aucun fichier sélectionné.

Routeur fourni par OpenIP (OplOS) ? \*

Oui  Non

**Contact sur site principal**

Nom / Prénom \*

Téléphone (fixe et/ou mobile) \*

**Contact sur site secondaire**

Nom / Prénom

Téléphone (fixe et/ou mobile)

**Accessibilité au site**

Jours d'ouverture \*

Lundi  Mardi  Mercredi  Jeudi

Vendredi  Samedi  Dimanche

Tout cocher

Horaires d'ouverture matin (ex: 8h-12h) \*

Horaires d'ouverture après-midi (ex: 14h-17h) \*

Chacune des informations techniques demandées permet d'orienter le diagnostic de manière précise

Dans le cas d'une ouverture d'un ticket chez l'opérateur de boucle locale, ces informations doivent leur être fournies. Ces champs sont donc obligatoires

# Ticketing – Renseigner les questionnaires de déclaration d'incident

- ✓ Renseignez les informations techniques associées à un incident Voix

*Dans le cas d'une ouverture d'un ticket Voix, des horodatages sont quasi systématiquement demandés, permettant de cibler très rapidement le défaut.*

*Au minimum, un horodatage est demandé, mais 3 sont fortement conseillés pour rendre le diagnostic plus précis et plus sûr.*

**Informations techniques**

Adresse IP publique du lien utilisé pour connecter le SIP Trunk \*

Configuration iPBX vérifiée ? \*  
 Oui  Non

Configuration routeur vérifiée ? \*  
 Oui  Non

Test croisé avec un autre iPBX ou logiciel tiers (Zoiper...)?  
 Oui  Non

Test croisé avec un autre SIP Trunk ?  
 Oui  Non

Erreur SIP rencontrée

Marque, modèle et version de l'iPBX

**Informations de configuration**

Timer Session-Expire

Timer Register

**Horodatages**

Numéro appelant \*

Numéro appelé \*

Date et heure de l'appel \*

Symptôme \*

**Horodatages**

Numéro appelant

Numéro appelé

Date et heure de l'appel

Symptôme

**Horodatages**

Numéro appelant

Numéro appelé

Date et heure de l'appel

Symptôme

*Chacune des informations techniques demandées permet d'orienter le diagnostic de manière précise*

## ◇ Ticketing – Renseigner les questionnaires de déclaration d'incident

- ✓ Renseignez des informations complémentaires aidant à la résolution de l'incident

**Informations complémentaires**

**Commentaire :**

**Pièce jointe :**

Aucun fichier sélectionné.

*La zone de commentaire permet de compléter les éléments indiqués via les différentes questions avec des informations supplémentaires*

*Un nombre important de formats de fichiers est disponible afin de donner un maximum d'éléments d'analyse*



openIP

by DESTINY

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

01 84 78 78 80

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