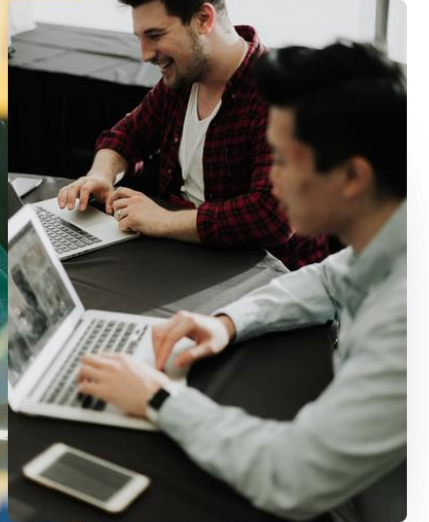


open **IP**
by DESTINY



MyOpenIP

“

Ticketing
Etapas de création d'un ticket

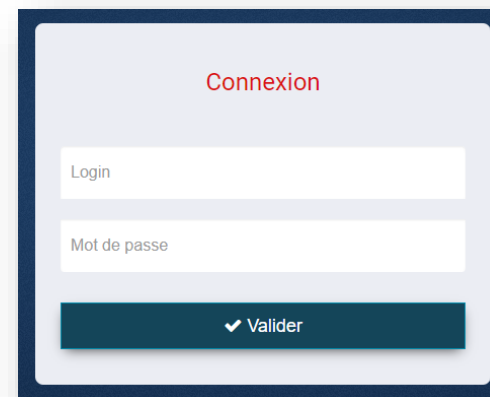
”

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

✓ Connectez-vous à [MyOpenIP](#)

✓ Allez dans [Support](#)

✓ Puis, cliquez sur [Nouveau ticket](#)

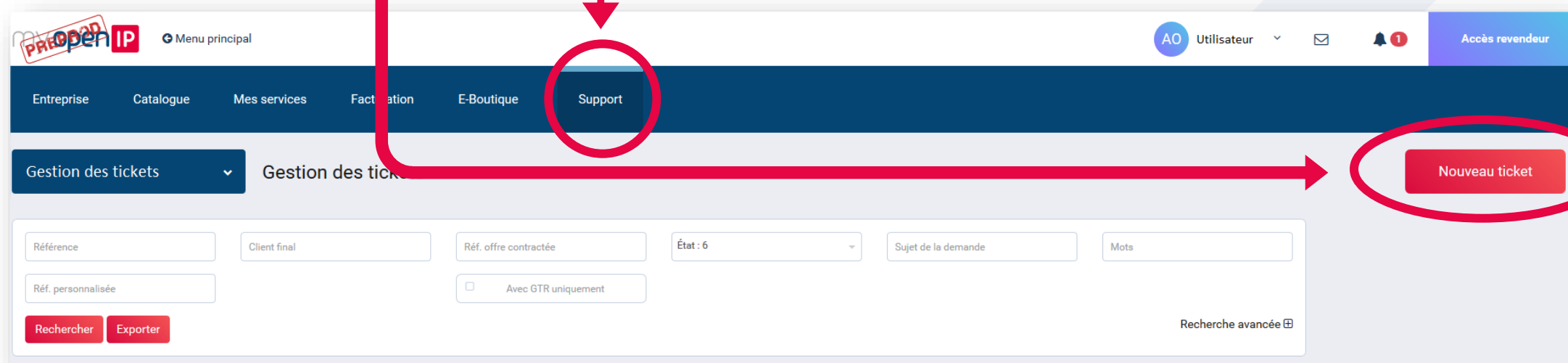


Connexion

Login

Mot de passe

✓ Valider



MyOpenIP

Menu principal

AO Utilisateur

Accès revendeur

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

Gestion des tickets

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

Nouveau ticket

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

- ✓ Saisissez la référence ou le nom du client concerné et cliquez sur **Rechercher**
- ✓ Puis, cliquez sur **Continuer**

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. The page title is 'Nouveau ticket' under the 'Gestion des tickets' menu. A sidebar on the left lists navigation options: 1. Entreprise, 2. Contacts, 3. Offres, 4. Historisation, and 5. Description. The main content area features a search form with two input fields: 'Référence client' (containing 'CLIENT') and 'Rechercher' (a red button). A red oval highlights this search area. Below the search form is a table with columns: 'Référence', 'Raison sociale', 'Entreprise référente', and 'Action'. The table contains three rows of data. The 'Action' column for each row contains a 'Continuer' button. A red arrow points from the 'Continuer' button in the first row back to the search input field.

| Référence | Raison sociale | Entreprise référente | Action |
|------------|---------------------|----------------------|-----------|
| XXXXXXXXXX | CLIENT INCORPORATED | XXXXXXXXXX | Continuer |
| XXXXXXXXXX | CLIENT INCORPORATED | XXXXXXXXXX | Continuer |
| XXXXXXXXXX | CLIENTS | XXXXXXXXXX | Continuer |

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

- ✓ Sélectionnez le/les contact(s) principal(aux)
- ✓ Puis, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form. On the left is a sidebar with navigation items: 1 Entreprise, 2 Contacts (selected), 3 Offres, 4 Historisation, and 5 Description. The main content area is divided into sections: 'Recherche', 'Contacts clients' (with three options), and 'Contacts partenaires' (with six options). A red oval highlights the selection area, which has two columns: 'Contact principal' and 'Autres contacts'. In the 'Contact principal' column, the first radio button is selected. In the 'Autres contacts' column, the third and fifth radio buttons are checked. To the right, there are two sections: 'Contact principal *' with two dropdown menus (Utilisateur Partenaire 2 and Utilisateur Client 1) and 'Contact(s) supplémentaire(s)' with two dropdown menus (Utilisateur Partenaire 3 and Utilisateur Partenaire 5). On the far right is a 'Récapitulatif' section with client and partner information. At the bottom right, a blue button labeled 'Enregistrer et continuer' with a right arrow is circled in red. A red arrow points from the top instruction to the selection area, and another red arrow points from the bottom instruction to the 'Enregistrer et continuer' button.

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

- ✓ Sélectionnez l'/les offre(s) concernée(s)
- ✓ Puis, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

The screenshot shows a web interface for creating a new ticket. A red line highlights the 'Offres' (Offers) step in the left sidebar and the 'Enregistrer et continuer' button at the bottom right. A red circle highlights the plus signs next to the selected offer in the 'OFFRES SÉLECTIONNÉES' section.

Gestion des tickets Nouveau ticket

1 Entreprise

2 Contacts

3 **Offres**

4 Historisation

5 Description

Site(s) concerné(s) Site principal Site secondaire

Catégorie du service concerné Toutes les catégories

Accès Internet Autres Cloud

Com'Unifiées Téléphonie IP Téléphonie Standard

Service concerné

Nom de l'offre

Réinitialiser

Sélectionner l'offre concernée

ADSL / VDSL (Dégrouper partiel ou total) +

SIP Trunk Touch +

Portabilité - Numéro France Telecom +

OFFRES SÉLECTIONNÉES

Principale *

ADSL / VDSL (Dégrouper partiel ou total) x

Contenu de l'offre

ADSL Max Orange jusqu'à 20 Mbps

Pour compléter votre demande, vous pouvez sélectionner d'autres offres

Complémentaire(s) ⓘ

Récapitulatif

Informations client

Référence client

Raison sociale client CLIENT

Référence partenaire

Raison sociale partenaire

Contact principal Utilisateur Partenaire 2
Utilisateur Client 1

Contacts supplémentaires Utilisateur Partenaire 3
Utilisateur Partenaire 5

Enregistrer et continuer →

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

- ✓ Si besoin, cliquez sur la référence du ticket que vous souhaitez visualiser
- ✓ Pour continuer la création du ticket, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) creation page. The interface includes a sidebar with navigation steps: 1. Entreprise, 2. Contacts, 3. Offres, 4. Historisation (selected), and 5. Description. The main content area is divided into two sections: 'Tickets en cours' (In progress tickets) and 'Tickets clôturés récemment' (Recently closed tickets). Both sections contain a table with columns for 'Réf.' (Reference), 'Sujet ticket' (Ticket subject), and 'Offre contractée principale' (Main contracted offer). The 'Réf.' column contains blue links to ticket details. The 'Offre contractée principale' column shows 'SIP Trunk Touch' with a corresponding icon. To the right of the main content is a 'Récapitulatif' (Summary) section with various fields: 'Informations client' (Client information), 'Référence client' (Client reference), 'Raison sociale client' (Client legal name), 'Référence partenaire' (Partner reference), 'Raison sociale partenaire' (Partner legal name), 'Contact principal' (Main contact), 'Contact supplémentaire' (Additional contact), 'Offres contractées & sites' (Contracted offers & sites), 'Site impacté' (Impacted site), 'OC principale' (Main OC), and 'FPC/SER associés' (Associated FPC/SER). At the bottom of the interface, there are three buttons: '← Étape précédente' (Previous step), '✕ Sortir' (Exit), and 'Enregistrer et continuer →' (Save and continue). The 'Enregistrer et continuer →' button is circled in red, and a red arrow points from the text in the instructions above to this button.

Ticketing – Etapes de création d'un ticket

- ✓ Si besoin, renseignez votre référence de ticket personnalisée
- ✓ Sélectionnez le **Type de ticket** puis le **Sujet du ticket**

Gestion des tickets

Nouveau ticket

Gestion des tickets / Ticket

1 Entreprise

2 Contacts

3 Offres

4 Historisation

5 Description

Votre référence Ticket

Type de ticket

- Service interrompu
- Service dégradé
- Demande

Sujet du ticket *

- ADSL - Pas de connexion
- ADSL - Pas de connexion
- ADSL - Pas de synchro
- ADSL - Utilisation du SMTP impossible

Premiers diagnostics

Le service a-t-il déjà fonctionné ? *

Oui Non

Date & heure d'apparition du défaut ? *

Equipements redémarrés ? *

Oui Non

Informations techniques

Desserte interne vérifiée ? *

Oui Non

Configuration routeur vérifiée ? *

Oui Non

Modem branché en tête de ligne

Récapitulatif

Informations client

Référence client

Raison sociale client

Référence partenaire

Raison sociale partenaire

Contact principal

Contact supplémentaire

Offres contractées & sites

Site impacté

OC principale

FPC/SER associés

← Étape précédente

✕ Sortir

Valider

- ✓ Renseignez le questionnaire apparu dessous, puis cliquez sur **Valider**



openIP

by DESTINY

www.openip.fr

01 84 78 78 80

commercial@openip.fr