

TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

1. Connectez-vous à MyOpenIP

2. Allez dans **Support**

3. Puis, cliquez sur **Détail**

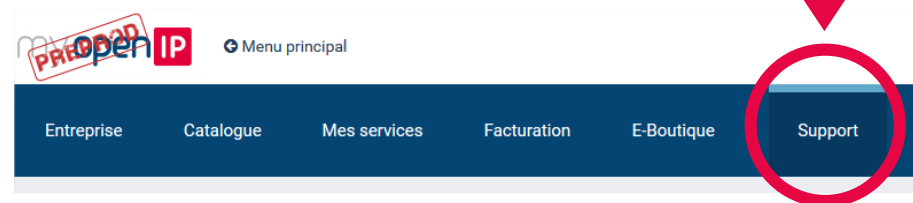


Connexion

Login

Mot de passe

✓ Valider



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

Gestion des tickets

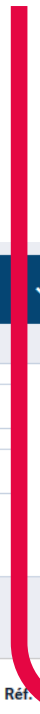
Référence Client final Réf. offre contractée État : 6 Sujet de la demande Mots

Réf. personnalisée Avec GTR uniquement

Rechercher Exporter Recherche avancée

TICKETS (1)

GTR ^	Réf.	Client	Sujet Ticket	Offre contractée principale	État ^	Action
		OplIOS - Demande		Routeur OplIOS	En cours de traitement OpenIP	Détail



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

Visualisation du questionnaire de création du ticket

Modifiez les contacts du ticket

Uploadez un fichier

Fichiers uploadés dans le ticket

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

Envoyez un nouveau message

Informations sur le client et l'offre concernée par le ticket

Informations sur le sujet précis du ticket

Client

Référence client final	XXXXXXXXXX
Client final	CLIENT INCALCULABLE
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.

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

Compteurs

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

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

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

Client

- Référence client final: [lien]
- Client final: **CLIENT [nom]**
- 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: Utilisateur Partenaire 2
- Contact principal: Utilisateur Partenaire 2, Utilisateur Client 1
- Contact supplémentaire: Utilisateur Partenaire 3, Utilisateur Partenaire 5

Fichiers

Compteurs

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

Ticket

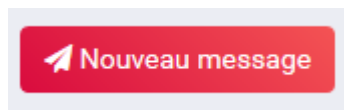
- Référence: [ID]
- Référence personnalisée: [ID]
- Sujet (symptôme / demande): SDSL - Pas de synchro
- Date de création: 06/06/2019 10:35
- Type: Service interrompu
- GTR: 4 h / 3 h 59 min

Nouveau message

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 black notification box in the center lists authorized file extensions: 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 left is an "Annuler" button, and at the bottom right is a "Valider" button.

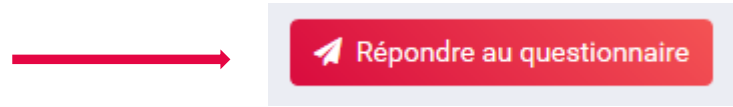
Ecrivez votre commentaire

Puis, cliquez sur **Valider**

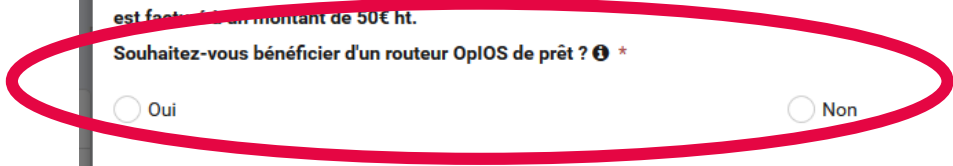
TICKETING – Contenu d'un ticket et actions possibles

7. Répondre à un questionnaire

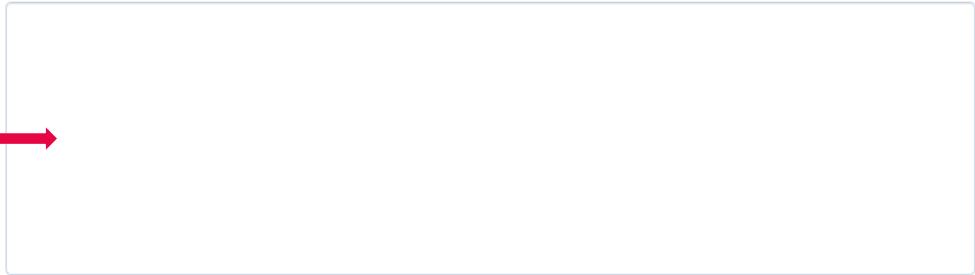
Lorsque le bouton **Répondre au questionnaire** apparaît, vous pouvez uniquement répondre à ce dernier avant de pouvoir écrire un nouveau message



Répondez à la question posée



Ecrivez votre commentaire



Validez



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

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