

# TICKETING – Comment renseigner les questionnaires de déclaration d’incident ?

1. Connectez-vous à MyOpenIP



2. Allez dans **Support**



3. Cliquez sur **Nouveau ticket**

4. Puis, suivez les étapes décrites dans la fiche REFLEX « *Etapes de création d’un ticket* » jusqu’à l’étape **Description**

# TICKETING – Comment renseigner les questionnaires de déclaration d'incident ?

## 4. Renseignez les informations associées aux premières vérifications

**Premières vérifications**

Le service a-t-il déjà fonctionné ? \*


Oui  Non

Date & heure d'apparition du défaut ? \*

Oui  Non

Equipements redémarrés ? \* Modem, Routeur

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 – Comment renseigner les questionnaires de déclaration d'incident ?

## 5. Renseignez les informations techniques associées à un incident Data

**Informations techniques**

Desserte interne vérifiée ? \*  
 Oui  Non

Configuration routeur vérifiée ? \*  
 Oui  Non

Modem branché en tête de ligne

Modem fourni par OpenIP ?  Oui  Non

Configuration modem vérifiée ? \*  
 Oui  Non

Remplacement du modem effectué ? \*  
 Oui  Non

Etats de chacun des voyants du modem : ⓘ

Photo/vidéo du modem et routeur (faces avant et arrière)  
 Aucun fichier sélectionné.

Marque et modèle du modem : \*

Routeur fourni par OpenIP (OplOS) ? \*  
 Oui  Non

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

**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

Filter les choix proposés  Tout cocher

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

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

*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*

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

# TICKETING – Comment renseigner les questionnaires de déclaration d’incident ?

## 6. 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*

\* Champs obligatoires

# TICKETING – Comment renseigner les questionnaires de déclaration d'incident ?

## 7. 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*