

TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

1. Connectez-vous à MyOpenIp



2. Allez dans **Support**



3. Puis, cliquez sur **Nouveau ticket**



TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

4. Saisir la référence ou le nom du client concerné et cliquez sur **Rechercher**

5. Puis, cliquez sur **Continuer**

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' page. At the top, there is a search bar with 'Référence client' and 'CLIENT' input fields, and 'Rechercher' and 'Réinitialiser' buttons. Below this is a table with columns: 'Référence', 'Raison sociale', 'Entreprise référente', and 'Action'. The first row of the table has a 'Continuer' button circled in red. A red arrow points from the 'Rechercher' button to this 'Continuer' button. A red oval highlights the search input fields and buttons. A red arrow also points from the top of the page down to the search bar.

Référence	Raison sociale	Entreprise référente	Action
XXXXXXXXXX	CLIENT INCALIBRE	XXXXXXXXXX	Continuer
XXXXXXXXXX	CLIENT INCALIBRE	XXXXXXXXXX	Continuer
XXXXXXXXXX	CLIENTS	XXXXXXXXXX	Continuer

TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

6. Sélectionnez le/les contact(s) principal(aux)

7. Puis, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

The screenshot displays the 'Nouveau ticket' form. On the left, a sidebar lists navigation steps: 1. Entreprise, 2. Contacts (highlighted), 3. Offres, 4. Historisation, and 5. Description. The main content area is divided into sections: 'Recherche', 'Contacts clients', 'Contacts partenaires', and 'Récapitulatif'. The 'Contacts clients' and 'Contacts partenaires' sections each have a list of users with radio buttons for selection. A red oval highlights the selection area, and a red arrow points from the instruction 'Sélectionnez le/les contact(s) principal(aux)' to it. The 'Récapitulatif' section shows client and partner information. At the bottom right, a button labeled 'Enregistrer et continuer' is circled in red, with a red arrow pointing to it from the instruction 'Puis, cliquez sur Enregistrer et continuer'.

TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

8. Sélectionnez l' /les offre(s) concernée(s)

9. Puis, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

Nouveau ticket

Gestion des tickets / Ticket

1 Entreprise

2 Contacts

3 Offres

4 Historisation

5 Description

Site(s) concerné(s)

Site principal Site secondaire

Catégorie du service concerné

Accès Internet Autres Cloud

Com'Unifiées Téléphonie IP Téléphonie Standard

Service concerné

Nom de l'offre

Réinitialiser

OFFRES SÉLECTIONNÉES

Principale *

ADSL / VDSL (Dégrouper partiel ou total)

Contenu de l'offre

ADSL Max Orange jusqu'à 20 Mbps

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

Complémentaire(s) ⓘ

Sélectionner l'offre concernée

- ADSL / VDSL (Dégrouper partiel ou total)
- SIP Trunk Touch
- Portabilité - Numéro France Telecom

Enregistrer et continuer →

TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

10. Si besoin, cliquez sur la référence du ticket que vous souhaitez visualiser

11. Pour continuer la création du ticket, cliquez sur **Enregistrer et continuer**

Gestion des tickets

Nouveau ticket

Gestion des tickets / Ticket

- 1 Entreprise
- 2 Contacts
- 3 Offres
- 4 Historisation
- 5 Description

Tickets en cours		
Réf.	Sujet ticket	Offre contractée principale
123456789		SIP Trunk Touch

Tickets clôturés récemment		
Réf.	Sujet ticket	Offre contractée principale
987654321		SIP Trunk Touch

← Étape précédente ✕ Sortir

Enregistrer et continuer →

Récapitulatif

Informations client

Référence client: 123456789

Raison sociale client: CLIENT INCALAB

Référence partenaire: 123456789

Raison sociale partenaire: ABC

Contact principal: Utilisateur Partenaire 2
Utilisateur Client 1

Contact supplémentaire: Utilisateur Partenaire 3
Utilisateur Partenaire 5

Offres contractées & sites

Site impacté: Site principal

OC principale: 123456789 - ADSL / VDSL (Dégroupage partiel ou total)

FPC/SER associés: 123456789 - ADSL Max Orange jusqu'à 20 Mbps
SER: 81234

TICKETING – Les étapes de création d'un ticket

12. Si besoin, renseignez votre référence de ticket personnalisée

13. Sélectionnez le **Type de ticket** puis le **Sujet du ticket**

14. Renseignez le questionnaire apparu dessous, puis cliquez sur **Valider**

Gestion des tickets

Nouveau ticket

Gestion des tickets / Ticket

- 1 Entreprise
- 2 Contacts
- 3
- 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

Premières configurations

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 complémentaire

Offres contractées & sites

Site implanté

OC principale

FPC/SEI associés

Utilisateur Partenaire 2

Utilisateur Client 1

Utilisateur Partenaire 3

Utilisateur Partenaire 5

Site principal

ADSL / VDSL (Dégroupage partiel ou total)

ADSL Max Orange jusqu'à 20 Mbps

SERVICES

← Étape précédente

✕ Sortir

Valider