

I. Tests et ticket test

L'utilisateur créer un ticket : « Mon PC est cassé (test) »

Type	Incident ▼		
Catégorie	----- ▼	i	
Urgence	Très basse ▼		
Éléments associés	+		
Observateurs			
Lieu	Bordeau ▼	i	📧
Titre	Mon PC est cassé (test)		
Description *	Paragraphe ▼ B <i>I</i> ... Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas Fichier(s) (2 Mio maximum) i Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné		

+ Soumettre la demande

Sur la session administrateur le ticket apparait :

The dashboard displays the following ticket counts:

- Tickets: 2
- Tickets entrants: 2
- Tickets en attente: 0
- Tickets assignés: 0
- Tickets planifiés: 0
- Tickets résolus: 0
- Tickets fermés: 0

Filters: Caractéristiques - Statut (est) Non résolu

Actions: règle, règle globale, (+) groupe, Rechercher, star, refresh

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATT
2	Mon PC est cassé (test)	Nouveau	2023-03-12 17:49	2023-03-12 17:49	Basse	CLIENT 01	
1	Demande test	Nouveau	2023-03-12 15:04	2023-03-12 15:04	Haute	CLIENT 01	

En cliquant sur le ticket :

Ticket Mon PC est cassé (test) (2) 1/2 > >>

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 2

Tous

Créé : il y a 1 minutes par CLIENT 01

Mon PC est cassé (test)

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

Ticket

Date d'ouverture: 2023-03-12 17:49:32

Type: Incident

Catégorie: ----- i +

Statut: Nouveau

Source de la demande: Helpdesk i +

Urgence: Très basse

Impact: Moyen

Priorité: Basse

Lieu: Bordeaux i +

Validation: Non soumis à validation

Acteurs 1

Reponse

Invite de commandes

Sauvegarder

Sur cette page, il est possible, par exemple :

- De l'attribuer
- De changer le statut
- D'ajouter un suivi

Sur la page suivante, un suivi a été ajouter :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Rechercher Super-Admin Entité racine (Arborescence) EC

Mon PC est cassé (test) (2) 1/2 > >>

Ticket 1

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 8

Tous

OC

Créé : Il y a 8 minutes par CLIENT 01 Dernière mise à jour : À l'instant par Cottin Elouan

Mon PC est cassé (test)

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

EC

Créé : À l'instant par Cottin Elouan

Bonjour,

Avez vous des horaires disponible pour ramener le PC à la DSI ?

cdt

Elouan

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2023-03-12 17:49:32

Type Incident

Catégorie ----- i +

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk i +

Urgence Très basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Lieu Bordeaux i +

Validation Non soumis à validation

Lors d'un changement dans le ticket, la traçabilité des actions apparaît dans l'onglet « dernière modifications » :

Accueil

+ Créer un ticket

Tickets

Réservations

Foire aux questions

Caractéristiques - Statut est Non clos

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

ID TITRE STATUT DERNIÈRE MODIFICATION DATE D'OUVERTURE PRIORITÉ DEMANDEUR - DEMANDEUR ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN CATÉGORIE TTR

2	Mon PC est cassé (test)	En cours (Attribué)	2023-03-12 17:57	2023-03-12 17:49	Basse	CLIENT 01	Cottin Elouan		
---	-------------------------	---------------------	------------------	------------------	-------	-----------	---------------	--	--

Les changements effectués sont visibles dans le ticket :

Mon PC est cassé (test) (2) 1/2 > >>

Ticket 1

Statistiques

Base de connaissances

Éléments

Historique 8

Tous

OC

Créé : Il y a 10 minutes par CLIENT 01 Dernière mise à jour : Il y a 2 minutes par Cottin Elouan

Mon PC est cassé (test)

Bonjour aujourd'hui mon ordinateur est tombé et ne se rallume pas

EC

Créé : Il y a 2 minutes par Cottin Elouan

Bonjour,

Avez vous des horaires disponible pour ramener le PC à la DSI ?

cdt

Elouan

Helpdesk

Ticket

Date d'ouverture 2023-03-12 17:49:32

Type Incident

Catégorie ----- i

Statut En cours (Attribué)

Source de la demande Helpdesk i

Urgence Très basse

Impact Moyen

Priorité Basse

Lieu Bordeaux i

Validation Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur

Réponse