

8.7 Tickets

Créer un nouveau ticket

Figure 8.33 - Formulaire de création d'un nouveau ticket

Une fois le ticket créé, sa fiche s'affiche avec toutes les informations renseignées et les actions disponibles.

Figure 8.34 - Fiche d'un ticket créé

Utiliser un ticket


















Depuis la fiche ticket, plusieurs actions sont disponibles : Ajouter un message Cliquez sur le bouton AJOUTER UN MESSAGE pour un premier contact avec le client ou pour documenter l'avancement.

Figure 8.35 - Ajout d'un message sur le ticket

Actions disponibles

Figure 8.36 - Boutons d'action sur la fiche ticket

- CRÉER INTERVENTION — lance une intervention liée au ticket. Le temps renseigné dans la fiche d'intervention s'affiche dans le champ Durée calculée du ticket.
- FERMER | RÉSOUDRE TICKET — ferme et résout le ticket.
- ABANDONNER LE TICKET — abandonne le ticket en dernier ressort.

Réf.	TS2202-0010
Type de demande	Question commerciale  
Catégorisation du ticket	Autre  
Sévérité	Normal  
Sujet	Perte du signal
Message	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 100px;">J'ai perdu le signal</div>
Fichiers joints	Aucun fichier joint <input type="button" value="Parcourir..."/> Aucun fichier sélectionné. <input type="button" value="JOINDRE CE FICHIER"/>
Tiers	 Book Keeping Company (Client, Fournisseur) 
Contact/Adresse	 John Dow  Contributeur externe  
Notifier le tiers à la création	<input type="checkbox"/>
Assigné à	 Albert Einstein 
Projet	 RMLL, Projet gestion RMLL 2011  

CRÉER TICKET

ANNULER



TS2202-0010

Perte du signal
Créé par : Alice Adminson
Tiers : Book Keeping Company
Projet : RMLL - Projet gestion RMLL 2011

ID de suivi publique	uoexonclscr2d2yy
Sujet	Perte du signal
Date création	07/02/2022 15:03 - Temps écoulé depuis: 0
Lu	
Date clôture	
Assigné à	Albert Einstein
Progression	0%
Durée calculée	

Objets liés

Lier à...

Type	Réf.	Date	Montant HT	État
Aucun				

Une interface publique ne nécessitant aucune identification est disponible à l'url suivante Non disponible. Le ticket n'a pas été créé à partir de l'interface publique.

Retour liste < >

Assigné

Tags/catégories	
Message initial	
J'ai perdu le signal	
Classification	
Type	Question commerciale
Catégorisation du ticket	Autre
Sévérité	Normal

- NON LU
- LU
- EN COURS
- EN ATTENTE
- EN ATTENTE DE RETOUR

- AJOUTER UN MESSAGE
- CRÉER INTERVENTION
- FERMER/RÉSOUDRE TICKET
- ABANDONNER LE TICKET
- SUPPRIMER

Les 10 derniers événements liés

Réf.	Par	Type	Titre	Date
Aucun				