8.7 Tickets

Créer un nouveau ticket

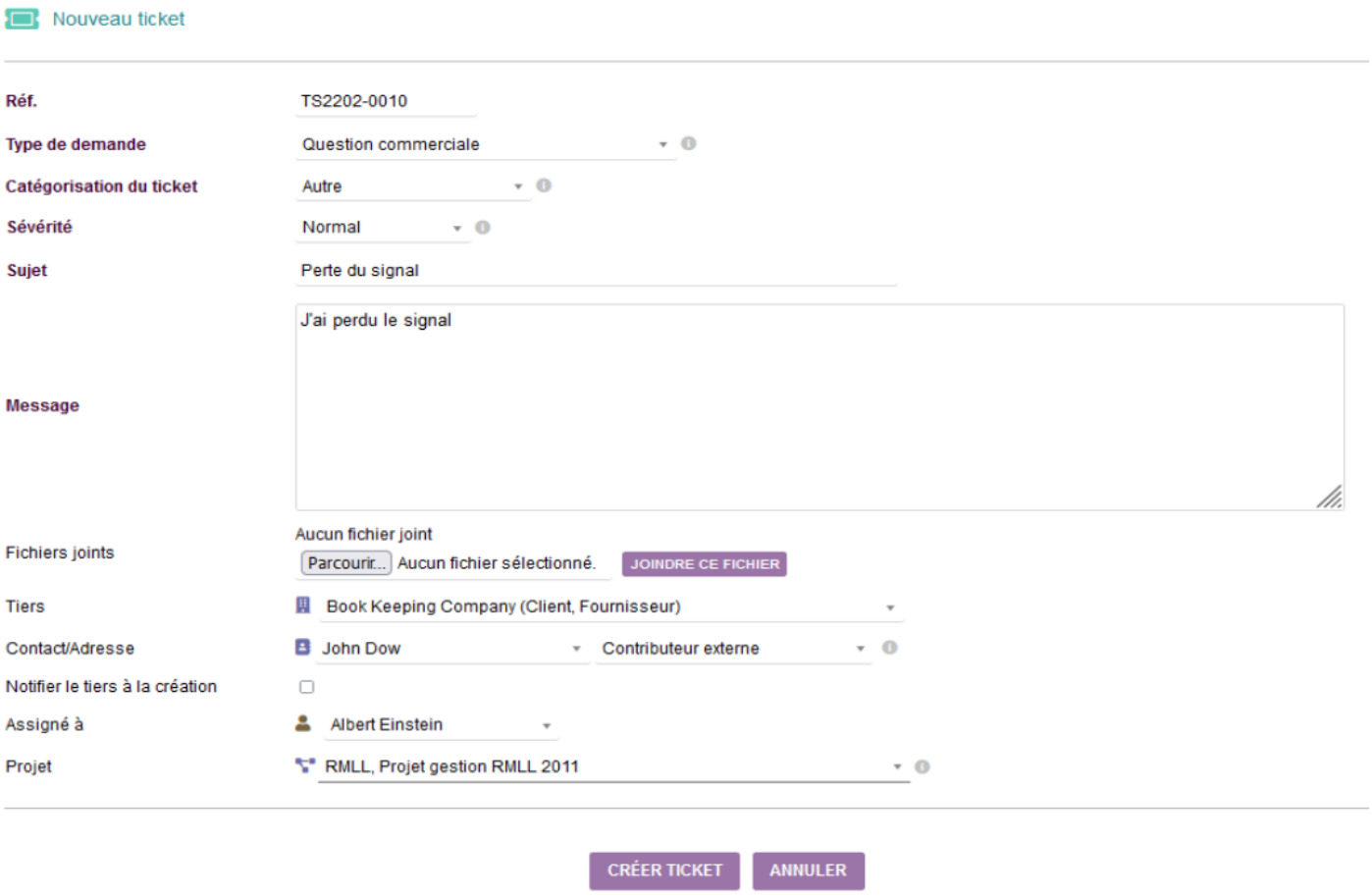


Figure 8.33 – Formulaire de création d'un nouveau ticket

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

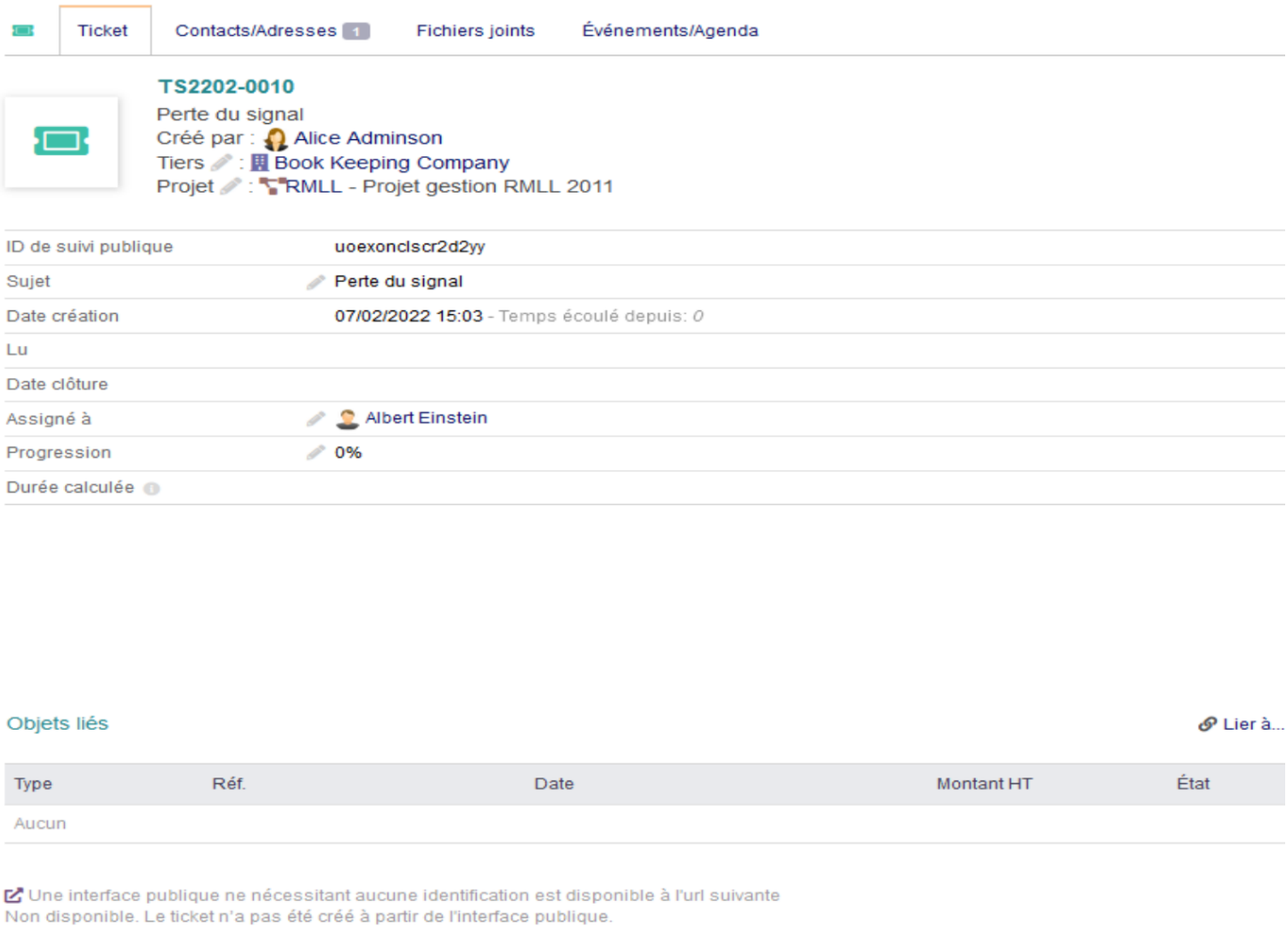


Figure 8.34 – Fiche d'un ticket créé

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.

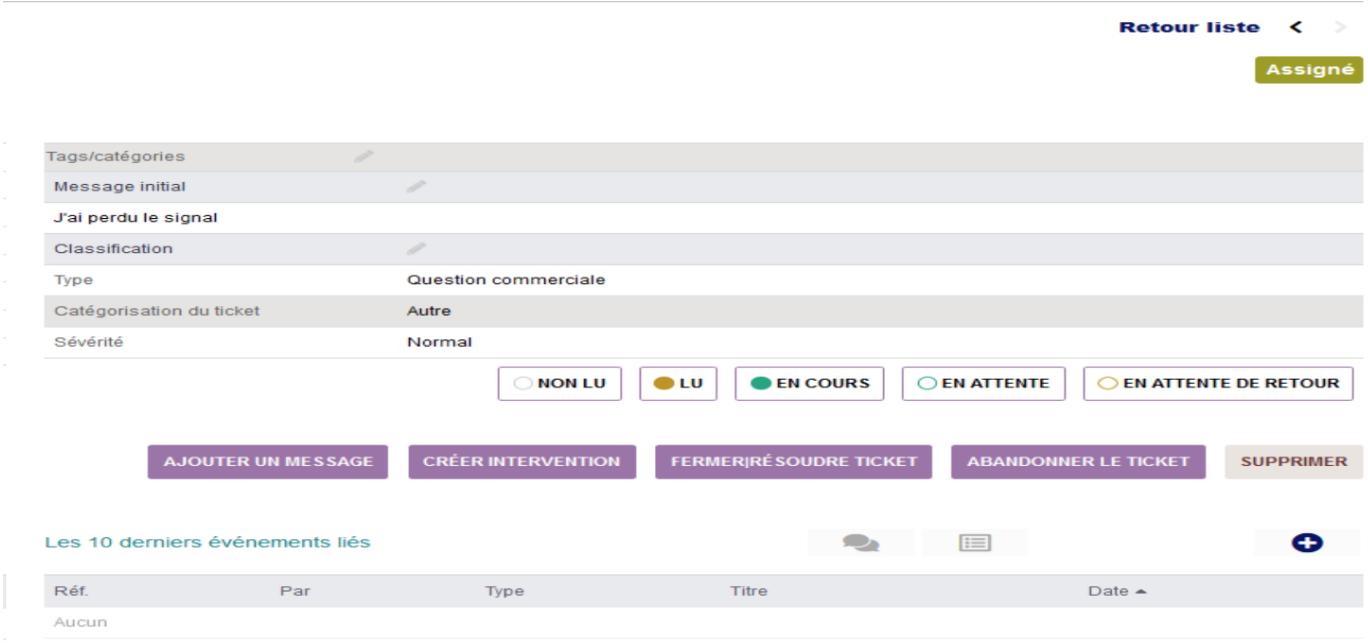


Figure 8.35 – Ajout d'un message sur le ticket

Actions disponibles

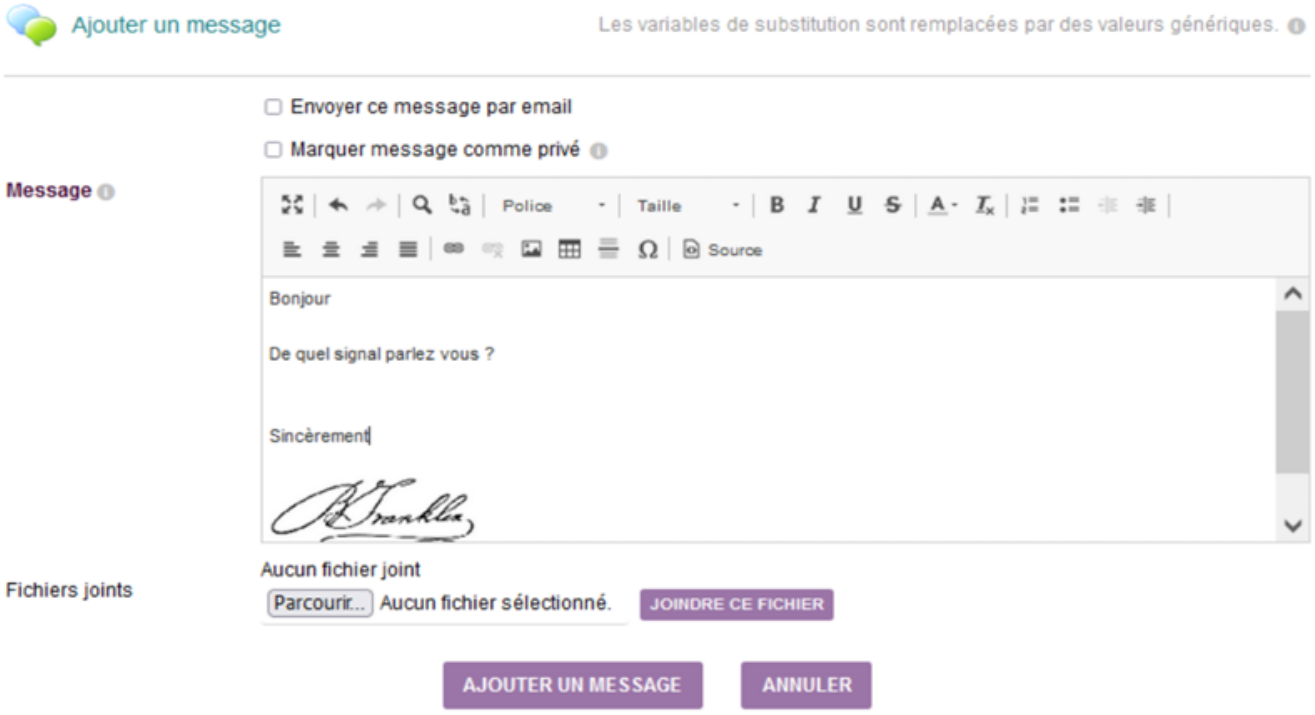


Figure 8.36 – Boutons d'action sur la fiche ticket

- **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.

Revision #3
Created 2026-07-06 09:55:08 UTC by InfraS
Updated 2026-07-07 08:44:33 UTC by Fallinah