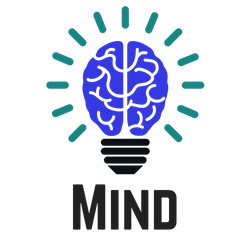
Documentation Tutoriel



Comment traiter un ticket

1. Cliquer sur le titre du ticket (à gauche de l’écran, en dessous de la description)
2. Pour lire la description du ticket, il faut se trouver dans la catégorie « Traitement du ticket » (à gauche de l’écran)
3. Pour discuter avec l’utilisateur, cliquer sur l’onglet « Suivi », une boîte de dialogue s’ouvre pour écrire une réponse
4. Pour directement soumettre une solution, il faut cliquer sur l’onglet

« Solution » avec encore une fois une boîte de dialogue, mais avec des catégories en plus (la solution devra être validée par l’utilisateur)

* Si la solution est acceptée par l’utilisateur, le ticket passe directement en résolu
* Si la solution est par contre refusée, le ticket reste en attente