



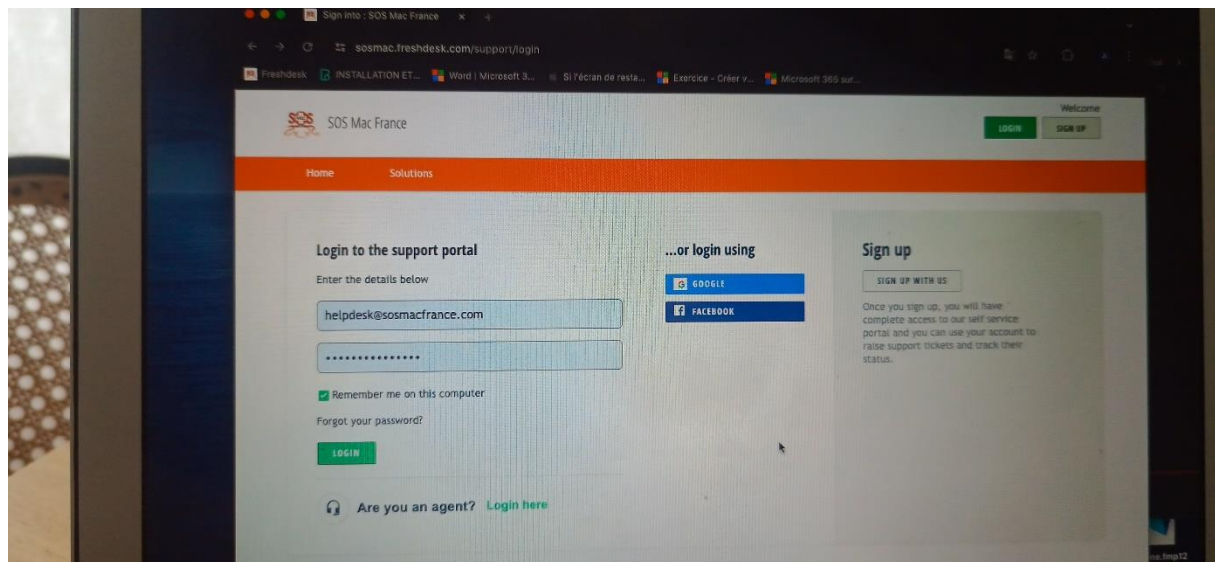
# **Présentation de l'outil Freshdesk pour gestion de ticket d'incidents.**

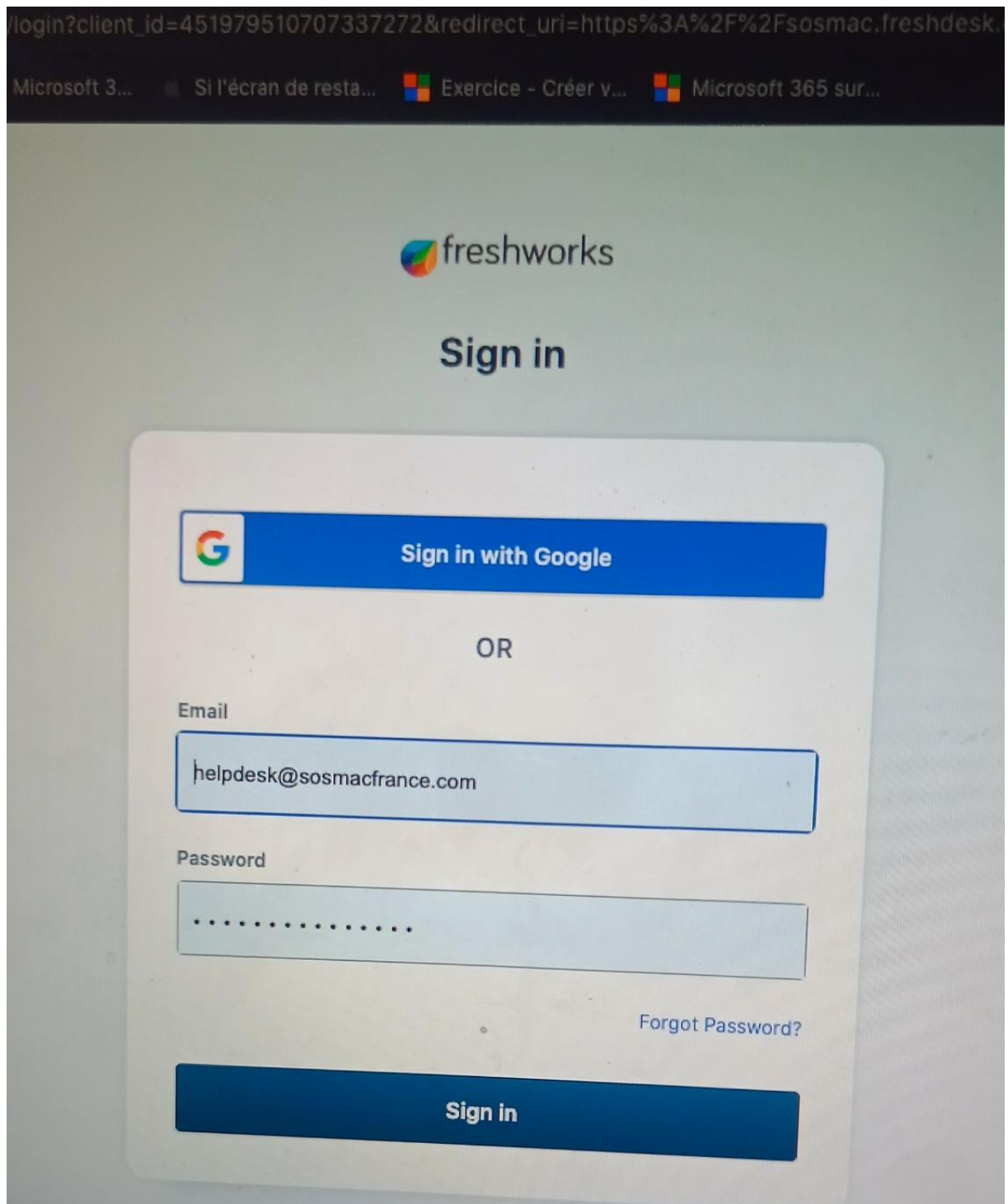
**Réalisé par :**

DJIMTONE Ngarndo Moguidbe

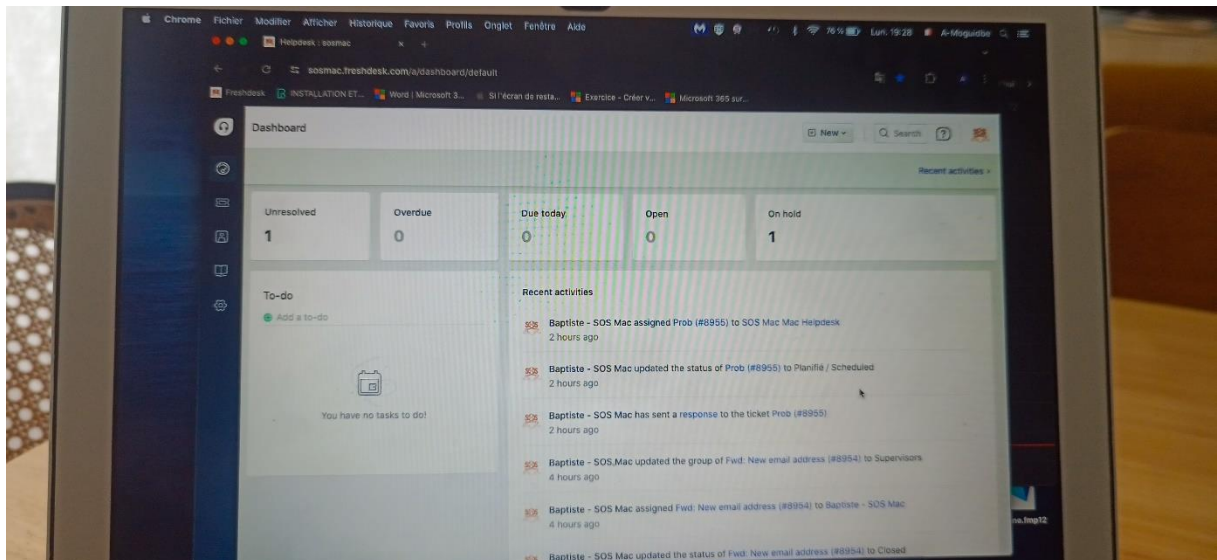
Depuis un navigateur web, on va se rendre sur le site officiel de Freshdesk : <https://sosmac.freshdesk.com/support/login/>

On va devoir s'authentifier, on sera redirigé vers une deuxième fenêtre où on va se réauthentifier :





Une fois connecté, on arrive sur la page tableau de bord, le premier menu d'où on a une vue globale :



Dns le deuxième menu, vous pouvez voir les différents agents pouvant gérer les tickets :



+ New ▾

Q Search



0 - 0 of 0



## FILTERS



### Agents

Me x |



Me



Baptiste - SOS Mac

Cédric - SOS Mac

Ron - SOS Mac

SOS Mac Mac Helpdesk

Any time



Resolved at

Any time



Resolution due by

Any time



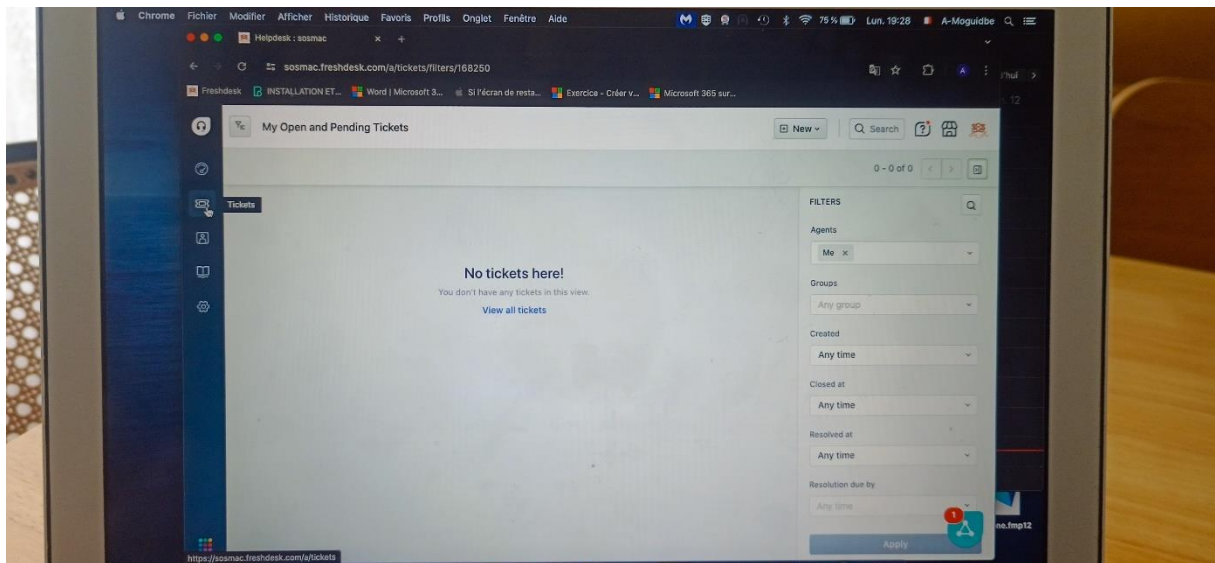
1



Apply

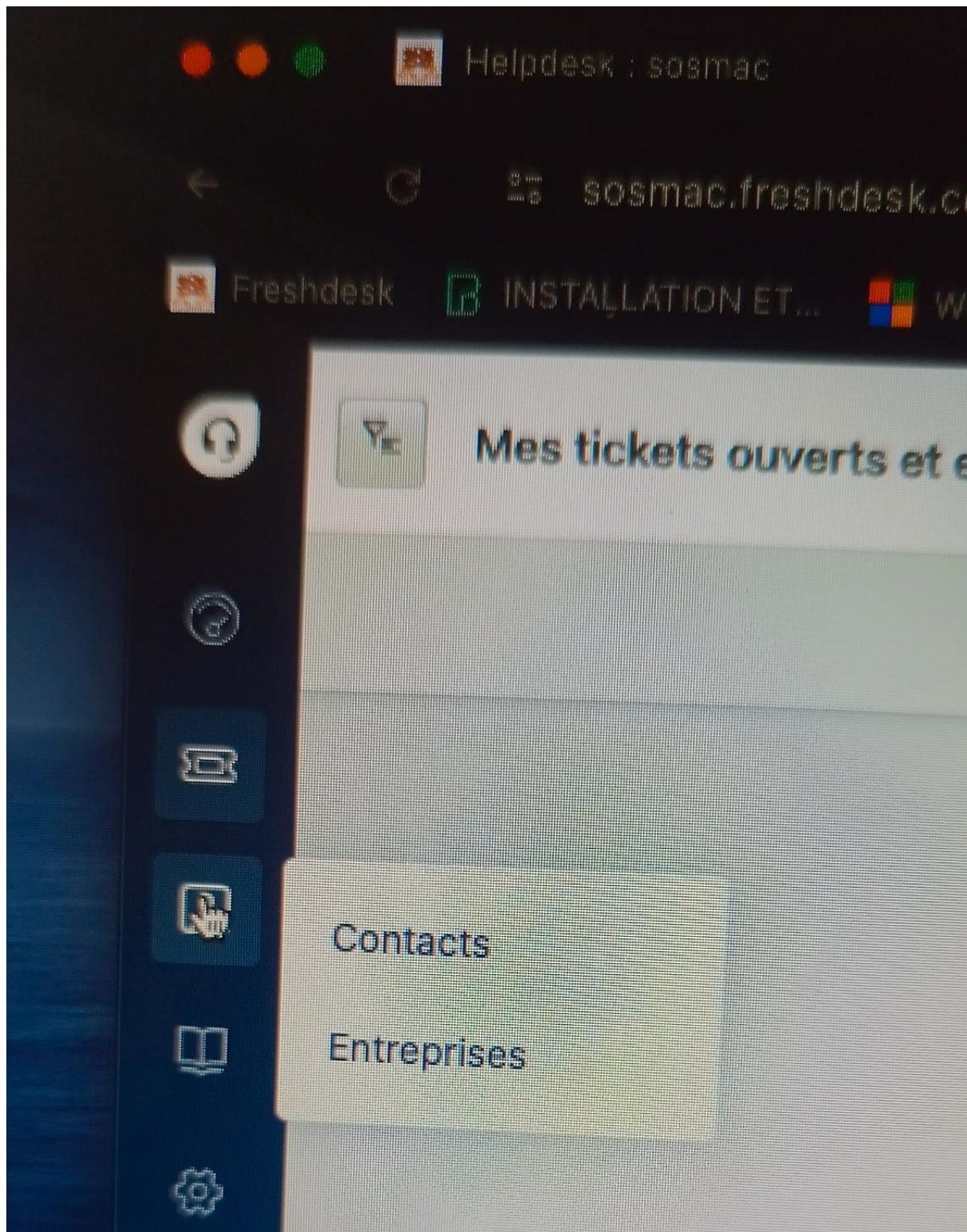
ne.fmp13

On peut filtrer pour voir les tickets qui me sont assignés :



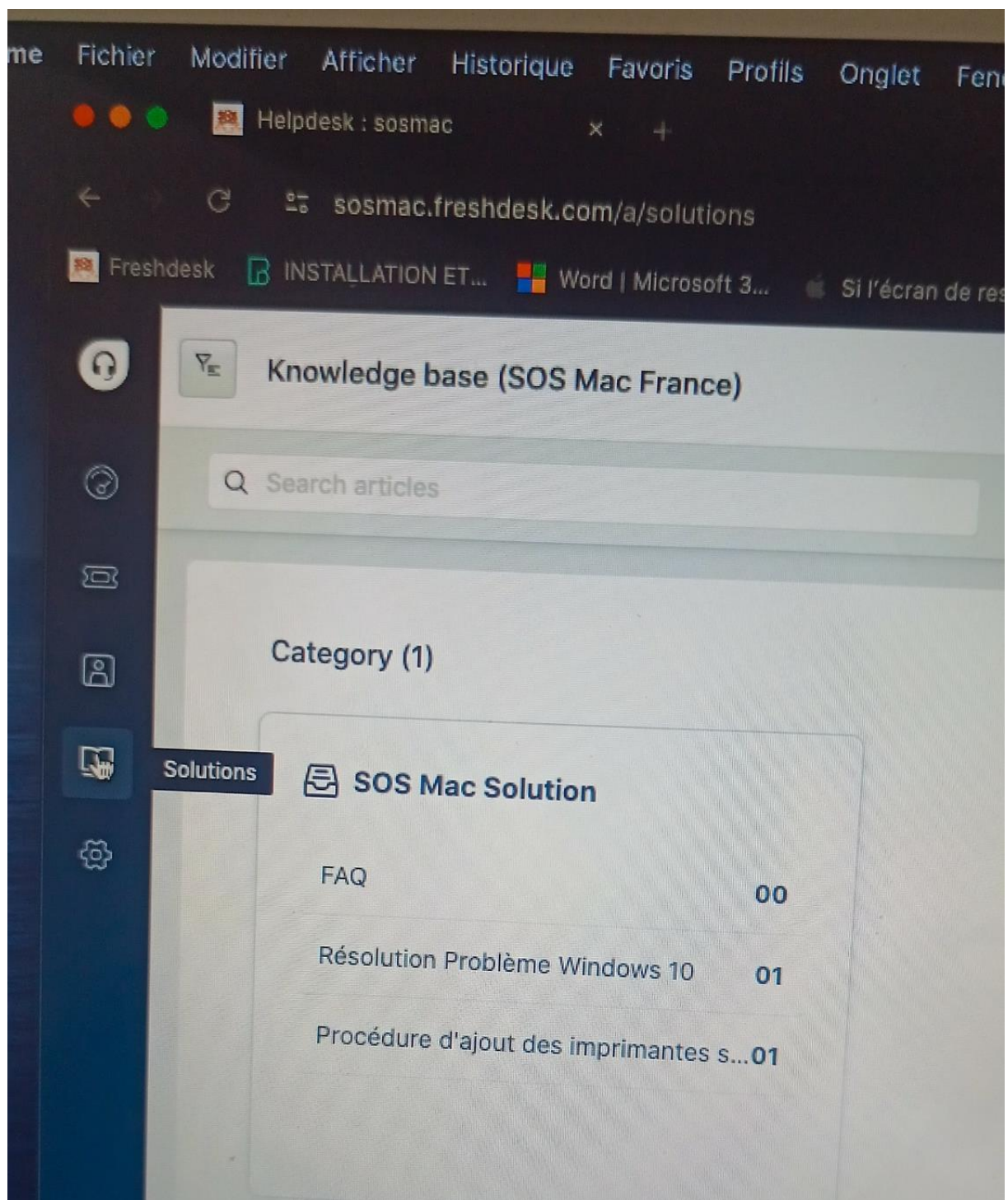
Ici, on a le troisième menu qui est celui où sont répertoriés nos contacts :





On a le menu solutions où on peut inscrire les solutions déjà apportées à des problèmes rencontrés auparavant :





Et le dernier menu qui permet de gérer les exportations de compte sous forme de fichier et les automatisations :



Freshdesk



INSTALLATION ET...



Word - Mi...



Administrateur



Réponses standardisées

Exportations de comptes

Automatisations de scénarios

Automatisations de scénar

Affichage : **Personnel (0)**

Vous n'avez c