



SITUATION PROFESSIONNELLE 1

Mission Ticketing



INTRODUCTION

Tout d'abord, je vais vous présenter :

- L'entreprise ContentSquare et mon poste
- Montrer quel outil on utilise, comment l'utiliser.
- Donner des exemples de tickets, montrer la procédure.

ENTREPRISE CONTENTSQUARE

- C'est une Start-Up française qui propose des modules de recueil de données des comportements d'utilisateurs lors de l'utilisation d'un site web ou d'une application mobile, ainsi que des préconisations d'adaptation de contenu aux entreprises proposant ces services ou ces sites.

- Mon poste : Assistante IT

Je m'occupe en priorité de gérer les tickets en internes. Je suis support informatique en interne, donc pour l'entreprise.

Une personne a besoin d'aide, comment nous envoyer un ticket ? Quel outil nous utilisons ?

Vous allez voir par la suite les outils, la procédure du début à la fin d'un ticket.

.

QUELS OUTILS ON UTILISE ?

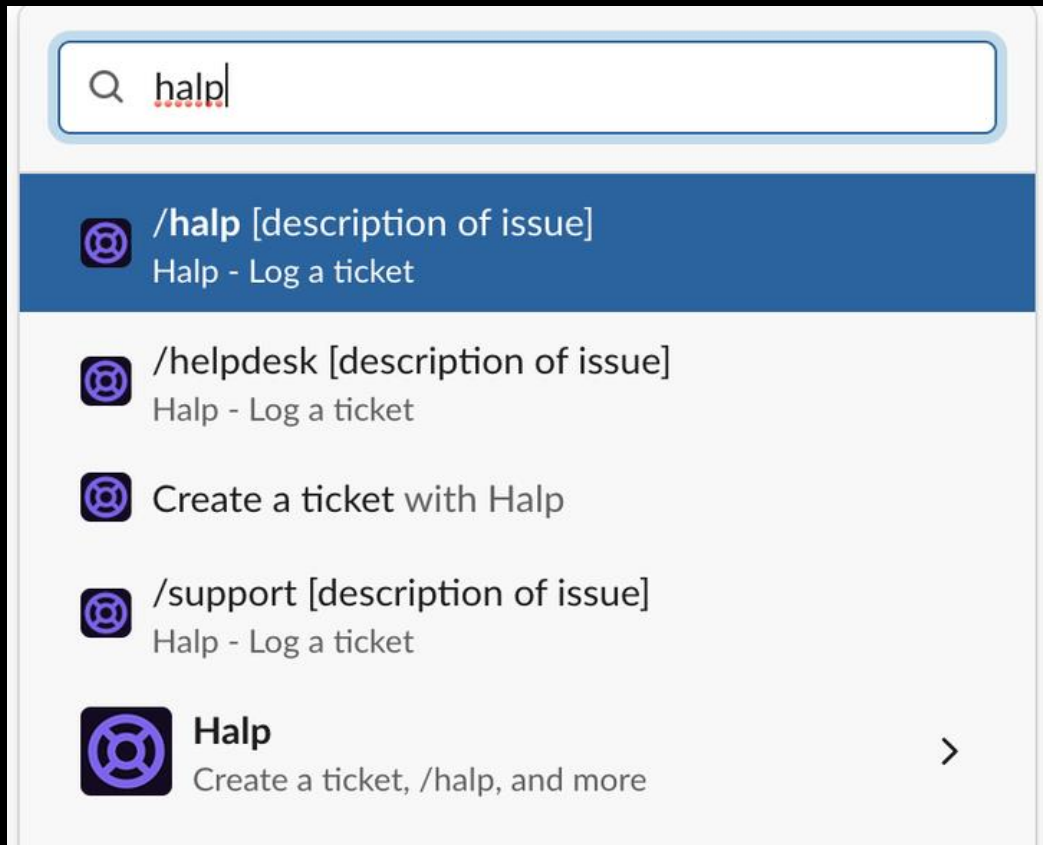
- Slack : une plate-forme de communication d'entreprise développée par la société Américaine maintenant détenue par Salesforce.
- Halp : un outil de ticket développé par la société Australienne Atlassian.

Pour qu'un interne de CS demande notre aide :

Il utilise la plate-forme Slack, envoie un message automatique : /helpdesk


--> Qui créer un ticket que l'interne devra remplir pour que le support gère au mieux son problème et comprend la demande.


VOICI LE TICKET SUR SLACK





A screenshot of the Slack search interface. At the top, a search bar contains the text 'halp'. Below the search bar, a list of search results is displayed. The first result is highlighted in blue and shows a bot icon followed by the text '/halp [description of issue]' and 'Halp - Log a ticket'. Below this, there are four more results: '/helpdesk [description of issue] Halp - Log a ticket', 'Create a ticket with Halp', '/support [description of issue] Halp - Log a ticket', and 'Halp Create a ticket, /halp, and more' with a right-pointing arrow.


halp

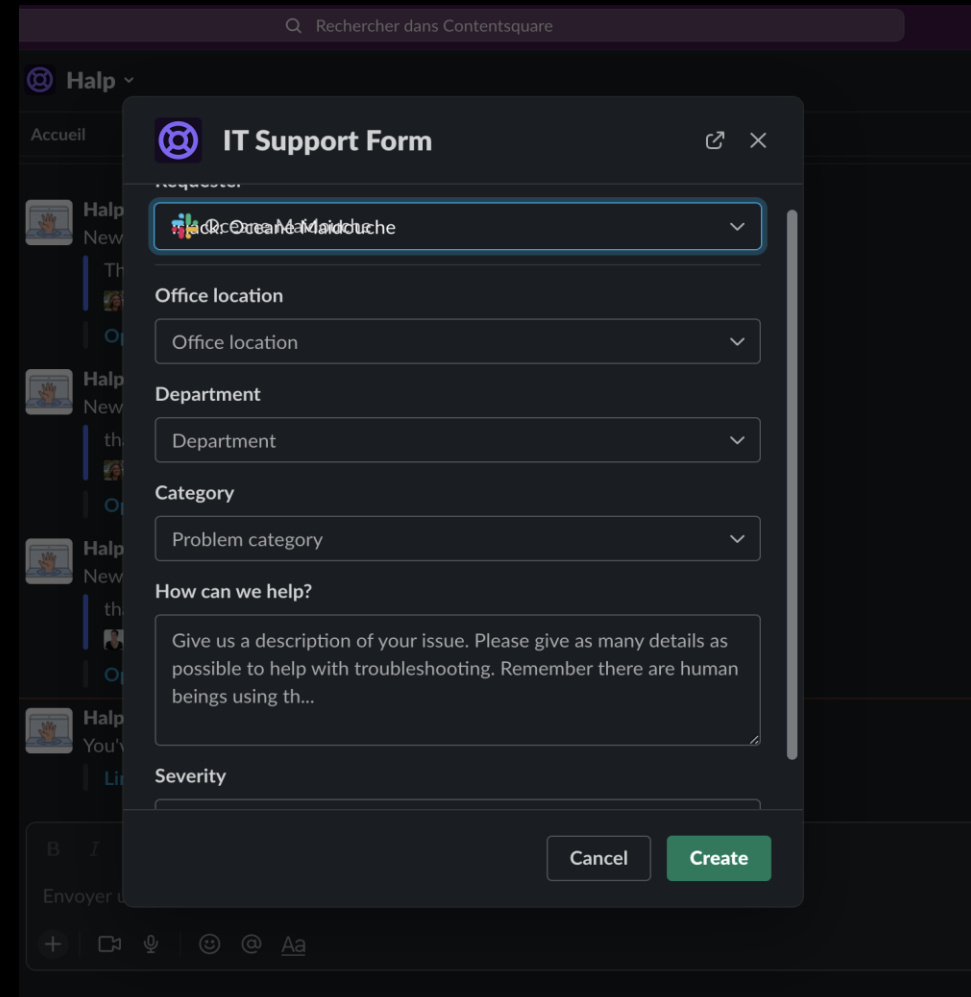
 /halp [description of issue]
Halp - Log a ticket

 /helpdesk [description of issue]
Halp - Log a ticket

 Create a ticket with Halp

 /support [description of issue]
Halp - Log a ticket

 Halp
Create a ticket, /halp, and more >




A screenshot of the 'IT Support Form' modal in Slack. The modal is titled 'IT Support Form' and has a close button in the top right corner. It contains several input fields: 'Requester' (with a dropdown menu showing 'Jack-Oreane-Maidouche'), 'Office location' (with a dropdown menu showing 'Office location'), 'Department' (with a dropdown menu showing 'Department'), and 'Category' (with a dropdown menu showing 'Problem category'). Below these fields is a text area labeled 'How can we help?' with the placeholder text 'Give us a description of your issue. Please give as many details as possible to help with troubleshooting. Remember there are human beings using th...'. At the bottom of the modal are two buttons: 'Cancel' and 'Create'.

Rechercher dans Contentsquare

Halp

Accueil

 IT Support Form

Requester

Jack-Oreane-Maidouche

Office location

Office location

Department

Department

Category

Problem category

How can we help?

Give us a description of your issue. Please give as many details as possible to help with troubleshooting. Remember there are human beings using th...

Severity

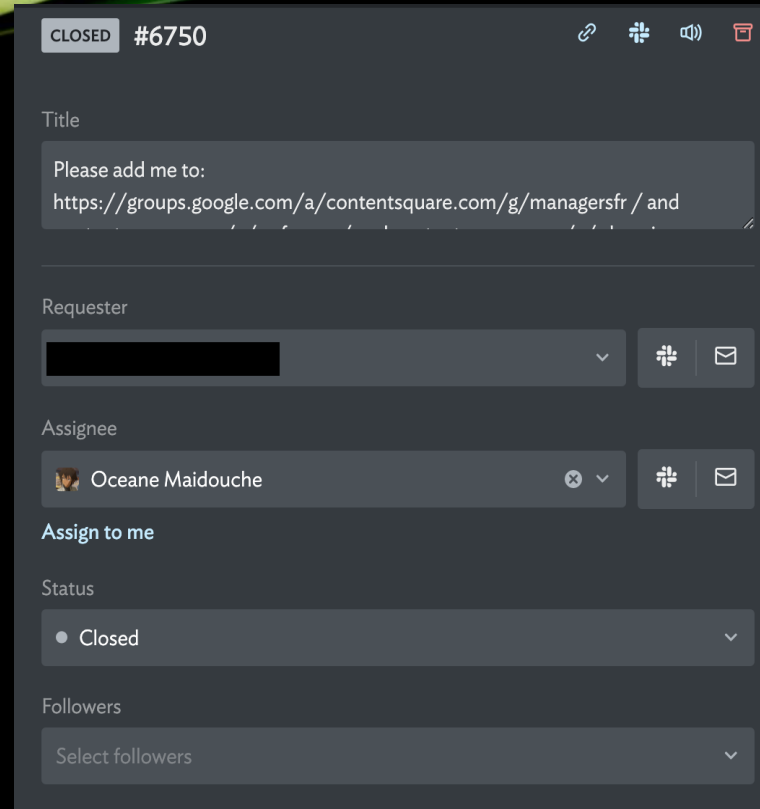
Cancel Create

GÉRER LE TICKET - CÔTÉ SUPPORT

- Comment je gère mon ticket ?
 - A savoir : nous nous occupons des tickets en Europe (FR, IT, DE, UK, SPA...)
 - On reçoit les tickets sur Halp, on s'assigne les tickets car nous sommes trois supports.

Voici une image d'un ticket en informatique qui constitue:

- Title : La personne explique le problème.
- Requester : Le nom de la personne
- Assignee : Nous sommes 3 supports donc on s'assigne le ticket pour montrer qu'on s'en occupe.
- Statut : Open = Ticket ouvert
 - Pending = Ticket en attente (j'ai répondu au ticket, j'attends la réponse de la personne)
 - Closed = Ticket résolu, donc on ferme le ticket
- Office location : Localisation du bureau d'où on vient
- Department : Par exemple on voit sur le ticket que la personne vient du département R&D
- Category : le problème de la personne (Email)
- Severity : Si la personne est bloqué ou non.



CLOSED #6750

Title

Please add me to:
<https://groups.google.com/a/contentsquare.com/g/managersfr/> and

Requester

Assignee

Oceane Maidouche

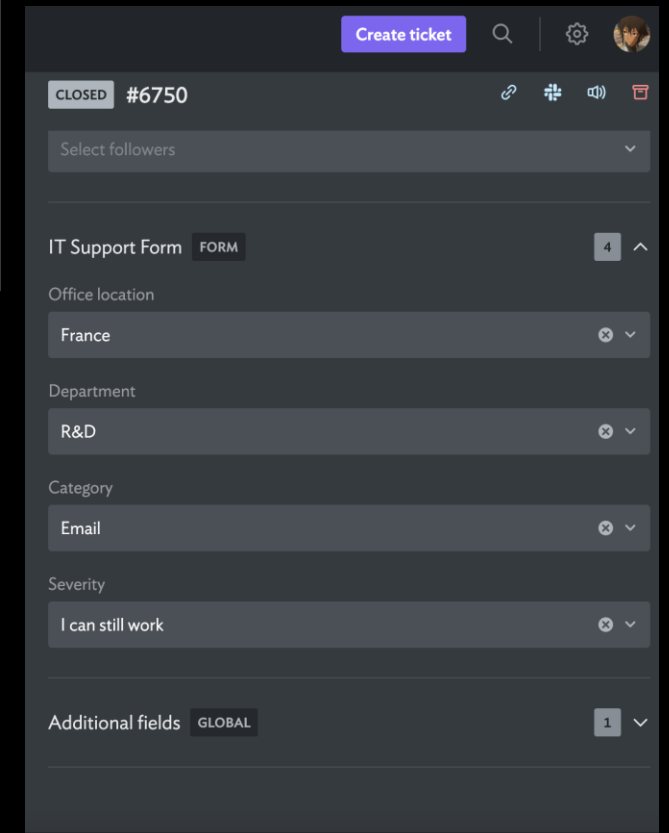
Assign to me

Status

Closed

Followers

Select followers



Create ticket

CLOSED #6750

Select followers

IT Support Form FORM

Office location

France

Department

R&D

Category

Email

Severity

I can still work

Additional fields GLOBAL

VOICI DES EXEMPLES DE TICKETS

- La plupart des tickets sont en anglais car nous sommes une Start-Up internationale.
- Il peut y avoir plusieurs problèmes :
 - Imprimante
 - Demande de licences (Microsoft Office, Adobe, Zoom...)
 - Être ajouté dans des groupes, on appelle ça une mailing list (Google ou Slack par exemple)
 - Un oubli de mot de passe de mail ou bien d'une application
 - Besoin d'un accessoire tel
 - Hardware : problème de batterie, ordinateur lent ...

EXEMPLE DE PROBLÈMES

- Voici ci-dessous des exemples de problèmes en internes :

Hello, I can not use the scanner from the printer in the Finance office. Is it possible to tell me how to do please ?

Thank you

Can you put me back in the RD list in google. I unsubscribed myself by mistake! Thanks!

Bonjour, Pouvez vous me procurer un casque, une souris et un clavier?
Merci d'avance

Bonjour,

Je n'arrive pas à connecter mon ordi à l'écran, pouvez-vous m'aidez svp ?

Hi,

My Macbook Pro is being slower and slower (lagging when using Gsheet, Word, mail...) + Only 1h of autonomy.

Can I get a new one ?

Thanks

SUIVIE TICKET

- Voici le suivie des d'un ticket, vous pouvez donc voir la procédure du début à la fin d'un ticket.

Ticket details

Create ticket

< All Tickets

Created via Halp app on 12/07/2021 at 8:49 AM

Last updated on 12/08/2021 at 11:08 AM

3:49 AM on 12/07/2021

I can't sign into google on chrome (previously using safari) says sign-in settings don't meet my organisation's 2-Step Verification policy

assigned event ticket to

on 12/07/21 at 8:49 AM

Oceane

assigned event ticket from to Oceane Maidouche on 12/07/21 at 10:28 AM

Oceane Maidouche

AGENT

10:40 AM on 12/07/2021

Hello Shane, how are you ? And nice to meet you !

I'm new on the IT Team :)

So you have a problem with you Google on Chrome,

You need to have a 'Step Verification policy' it's for the double security to CS.

However, it's better for you to use Google Chrome for your own data, if you lose your laptop or change your professionally laptop for exemple.

Type your Public Reply message here

Public Note

CLOSED #7738

Title

I can't sign into google on chrome (previously using safari) says sign-in settings don't meet my organisation's 2-Step Verification policy

Requester

Assignee

Oceane Maidouche

Assign to me

Status

Closed

Followers

Select followers

IT Support Form FORM

Office location

SUIVIE TICKET

Ticket details

[Create ticket](#)

< All Tickets

Created via Halp app on 12/07/2021 at 8:49 AM

Last updated on 12/08/2021 at 11:08 AM

I'm new on the IT Team :)

So you have a problem with you Google on Chrome,

You need to have a 'Step Verification policy' it's for the double security to CS.

However, it's better for you to use Google Chrome for your own data, if you lose your laptop or change your professionally laptop for exemple.

So, you can write for the 2 Step Verification, this code : 37742715

Halp

 changed status to **Pending** on 12/07/21 at 10:40 AM

7:18 AM on 12/08/2021

Hi Oceane, nice to meet you. I'm new to CS also (as you can probably tell with my query) I've just gone to sign in again and it let me set up the 2-factor authentication. So I think I'm all good now. Cheers!

Halp

 changed status to **Open** on 12/08/21 at 7:18 AM

:nanged status to **Closed** on 12/08/21 at 11:08 AM

Type your Public Reply message here

Public Note

CLOSED

#7738

Title

I can't sign into google on chrome (previously using safari) says sign-in settings don't meet my organisation's 2-Step Verification policy

Requester

Assignee

Oceane Maidouche

Assign to me

Status

Closed

Followers

Select followers

IT Support Form

FORM

4

Office location

SUIVIE TICKET – EXPLICATION

- Comme vous le voyez sur le ticket, nous recevons un ping lorsqu'un ticket est envoyé.
- Tout d'abord :
 - On reçoit le ticket, on lit le ticket et le comprend, on lui répond et lui demande si il va bien ! :D
 - Ensuite on rentre dans le sujet, on lui explique à quoi sert le code de vérification, on lui donne le code pour pouvoir se connecter à son Google.
 - J'ai remarqué sur sa requête qu'il explique utiliser Safari et non Google, dans notre entreprise il est préférable d'utiliser Google pour des raisons pratique et de sécurité. Donc je n'oublie pas de lui informer cela.
 - Lorsqu'il me répond ne plus avoir de problème, je close le ticket.