

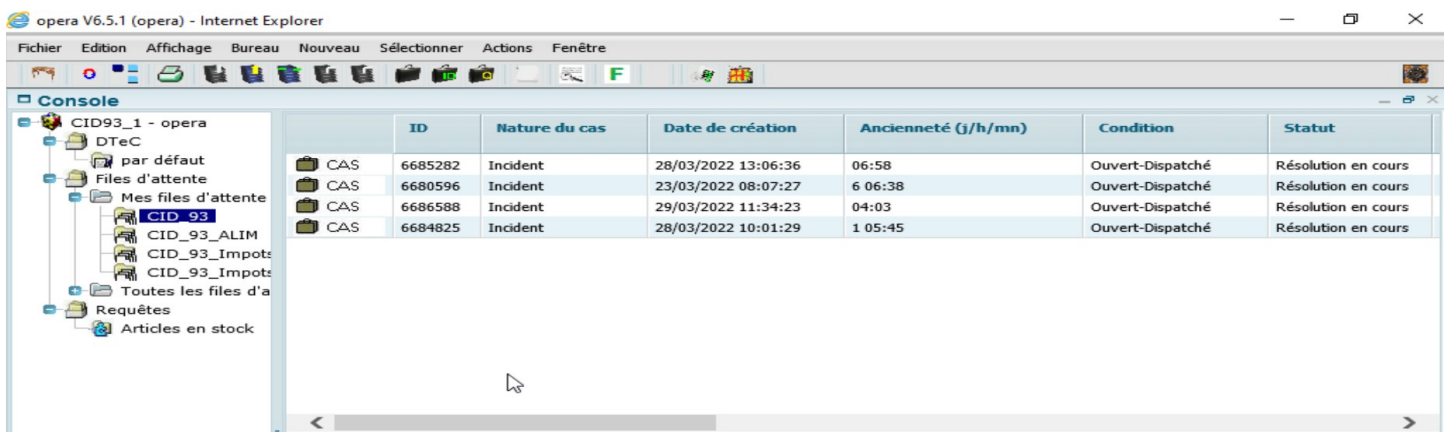
Concursive

Qu'est-ce que cette application ?

Concursive est une appli légère développée en interne de mon entreprise d'accueil qui permet la gestion des tickets, il y a 2 types de tickets possible. Il y a le ticket pour les « cas » ou incident, donc c'est pour quelque chose qui fonctionnait avant et qui ne fonctionne plus. Le second type de ticket est pour ce qui est des interventions, dans le cas par exemple pour l'installation de poste pour des agents. Il faut aussi savoir que cette application est seulement supportée sur internet explorer.

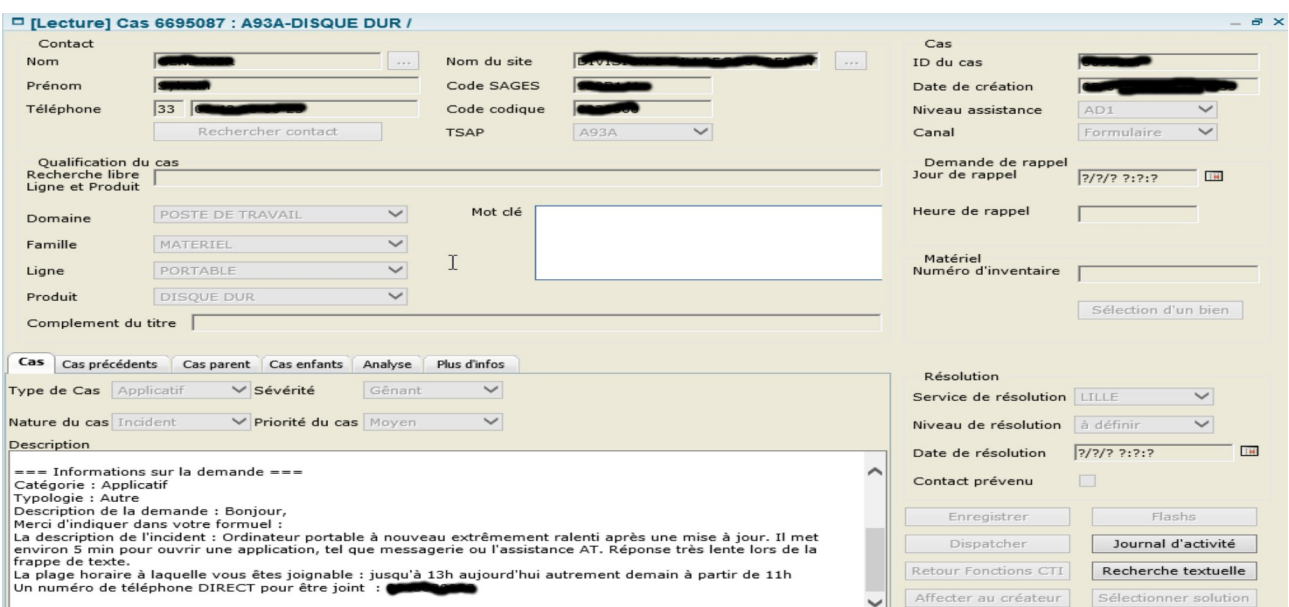
Utilisation :

Une fois s'être connecté préalablement avec la page de login, on arrive donc sur une fenêtre, et on peut voir une arborescence sur le côté gauche, si je clique sur DteC → 'par défaut', j'arriverai dans ma liste, c'est-à-dire que on peut prendre un cas et le mettre dans sa file d'attente personnel pour être le seul à pouvoir le consulter. Sur la photo, on voit que je suis dans 'Files d'attente' → CID_93, c'est là dedans que nous pourrions voir les cas en cours de résolution, et que nous pourrions alors prendre en charge l'incident. La catégorie s'appelant 'CID_93_ALIM' est la file d'attente où il y aura les interventions qui sont validées, plus précisément celles à faire.



	ID	Nature du cas	Date de création	Ancienneté (j/h/mn)	Condition	Statut
CAS	6685282	Incident	28/03/2022 13:06:36	06:58	Ouvert-Dispatché	Résolution en cours
CAS	6680596	Incident	23/03/2022 08:07:27	6 06:38	Ouvert-Dispatché	Résolution en cours
CAS	6686588	Incident	29/03/2022 11:34:23	04:03	Ouvert-Dispatché	Résolution en cours
CAS	6684825	Incident	28/03/2022 10:01:29	1 05:45	Ouvert-Dispatché	Résolution en cours

Voici ce qu'affiche le logiciel quand on double clic sur un cas. On y voit différentes informations personnel de l'utilisateur ainsi que la description du problème :



[Lecture] Cas 6695087 : A93A-DISQUE DUR /

Contact
Nom : [REDACTED] Nom du site : [REDACTED]
Prénom : [REDACTED] Code SAGES : [REDACTED]
Téléphone : 33 [REDACTED] Code codique : [REDACTED]
TSAP : A93A

Qualification du cas
Recherche libre : [REDACTED]
Ligne et Produit : [REDACTED]
Domaine : POSTE DE TRAVAIL
Famille : MATERIEL
Ligne : PORTABLE
Produit : DISQUE DUR
Mot clé : [REDACTED]
Complément du titre : [REDACTED]

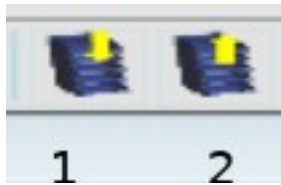
Cas
ID du cas : [REDACTED]
Date de création : [REDACTED]
Niveau assistance : AD1
Canal : Formulaire
Demande de rappel : [REDACTED]
Jour de rappel : [REDACTED]
Heure de rappel : [REDACTED]
Matériel : [REDACTED]
Numéro d'inventaire : [REDACTED]
Sélection d'un bien : [REDACTED]

Résolution
Service de résolution : LILLE
Niveau de résolution : à définir
Date de résolution : [REDACTED]
Contact prévenu : [REDACTED]

Enregistrer, Dispatcher, Journal d'activité, Retour Fonctions CTI, Rechercher textuelle, Affecter au créateur, Sélectionner solution

Type de Cas : Applicatif Sévérité : Gênant
Nature du cas : Incident Priorité du cas : Moyen

Description
=== Informations sur la demande ===
Catégorie : Applicatif
Typologie : Autre
Description de la demande : Bonjour,
Merci d'indiquer dans votre formulel :
La description de l'incident : Ordinateur portable à nouveau extrêmement ralenti après une mise à jour. Il met environ 5 min pour ouvrir une application, tel que messagerie ou l'assistance AT. Réponse très lente lors de la frappe de texte.
La plage horaire à laquelle vous êtes joignable : jusqu'à 13h aujourd'hui autrement demain à partir de 11h
Un numéro de téléphone DIRECT pour être joint : [REDACTED]



- 1 – Permet d'accepter le cas et le déplacer dans sa propre file d'attente
- 2 – Permet d'envoyer au niveau supérieur de résolution

On va donc accepter ce cas en cliquant sur le bouton 1 et appeler la personne pour davantage de précisions, histoire de reformuler le problème pour mieux le résoudre. Une fois le cas résolu, je vais ajouter une note pour expliquer la procédure effectuée pour résoudre le problème en passant le curseur sur « actions » et en cliquant sur « Enregistrer notes ». Je rédige alors un compte rendu du cas :

6599248 : Notes 05/04/2022 14:05:14

Demandeur: CID93_4

Date de création: 05/04/2022 14:05:14

Notes:

L'ordinateur étant trop lent pour ouvrir toute application ainsi qu'à l'écriture, un soclage W10 a été effectué. La machine semble opérationnel et plus fluide.

Statut actuel du cas: Résolution en cours

Enregistrer Fermer

Une fois fait je clique sur enregistrer (on pourra retrouver cette note dans le journal d'activité du cas).

Cas

ID du cas: 6599248

Date de création: 11/01/2022 12:48:22

Niveau Assistance: AD1

Canal: Formulaire

Demande de rappel

Jour de rappel: ??/?/?

Heure de rappel:

Matériel

Numéro d'inventaire:

Sélection d'un bien

Résolution

Service de résolution: CEL INFO DEP

Niveau de résolution: CID

Date de résolution: 05/04/2022 14:31:24

Contact prévenu: ☒

Enregistrer

Flashes

Dispatcher

Journal d'activité

Retour Fonctions CTI

Recherche textuelle

Affecter au créateur

Sélectionner solution

Maintenant pour conclure le cas je vais devoir cliquer à l'endroit de « niveau de résolution » et cliquer sur CID(qui est le niveau où je suis) et juste en dessous je vais aussi définir la date et cocher la case « Contact prévenu » dans le cas où le créateur du ticket à été mit au courant . Il me reste à cliquer sur « Enregistrer ».

Après ça il faudra cliquer sur affecter au créateur et le cas pourra alors être cloturé.