

## **TP4 - ANTONY LACERTE**

**Cégep Garneau - 28 Février 2022**

*Services et installation web*

### **Guide rapide d'utilisation d'interface de support**

**SUPPORTCANDY SYSTEM**

Lien support: [Support – wp-shop \(devwebgarneau.com\)](http://Support – wp-shop (devwebgarneau.com))

1. Sur votre tableau de bord, vous verrez la section "Support". Cliquez dessus et cliquez sur "Tickets".
2. Si vous êtes connecté en tant qu'agent administrateur sur le système ou tout autre utilisateur ayant accès à la gestion de tickets et autres de supportcandy, vous aurez accès à la liste de requêtes de tickets qui furent dernièrement envoyés par quelconque utilisateur ou visiteur.
3. En cliquant sur un ticket, vous pourrez en tant qu'agent de support, répondre à ces tickets directement depuis l'interface et gérer leurs états dépendant de s'ils ont été résolus ou non, en attente, fermés ou effacés.
4. L'utilisateur administrateur aura accès et le droit de gérer les agents de supports directement dans la section "support agents".
5. La section "Custom Fields" sert à gérer l'ordre et les types des différents genres de tickets qui peuvent être vus et créés.
6. La section "ticket list" vous permettra d'ajouter de nouvelles variables à vos éléments de listes pour vos tickets.
7. La section "Email notification" vous permet de gérer les préférences de notification par adresse courriel.
8. La section sert simplement à gérer et personnaliser votre interface de support visuellement.
9. La section "settings" contient tous les paramètres plus avancés pour gérer l'ensemble de vos préférences techniques principales pour votre système de support. Que ce soit pour gérer des statuts, priorités, catégories, attachements, le captcha et autres...
10. La section "Addons" contient des services payants pour ajouter de nouvelles fonctionnalités à votre système de support.