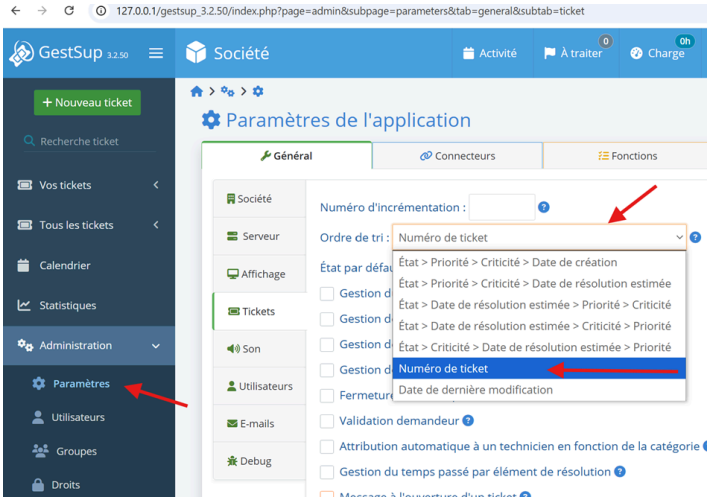
Configuration GestSup

DOCUMENT CREATED
BY ERICSSON

WINDOWS
SERVER

Configuration de l'interface utilisateur

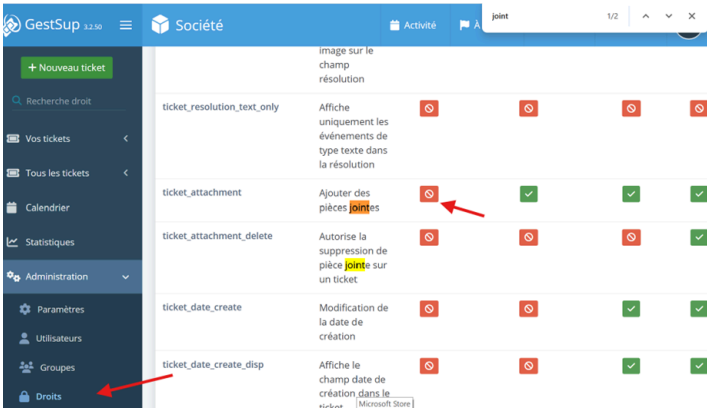


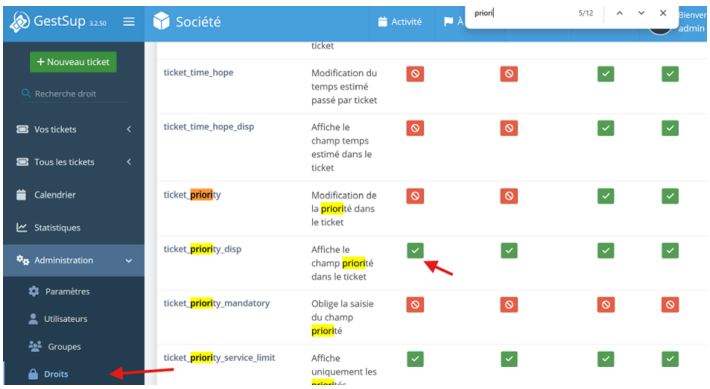
l'ordre de tri des tickets se fait par numéro de ticket

Accède aux paramètres de Gestsup

Dans les paramètres, trouve la section **Paramètres puis ticket**.

Modification des champs du formulaire de ticket



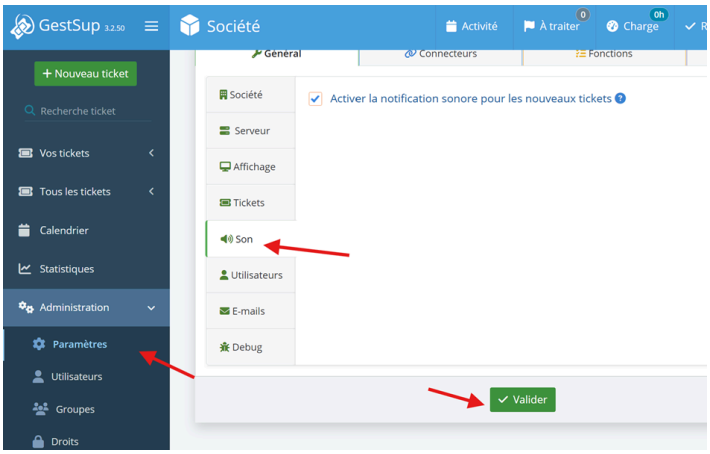


Modifier les champs du formulaire de ticket afin :

- **De ne pas afficher le champs fichier joint**
- **D'afficher le champs priorité**

Dans les paramètres de Gestsup **Droit**

Configuration de l'interface des techniciens

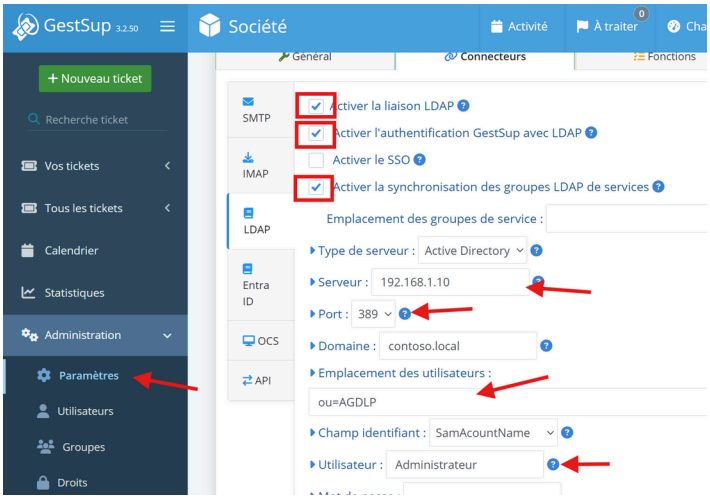


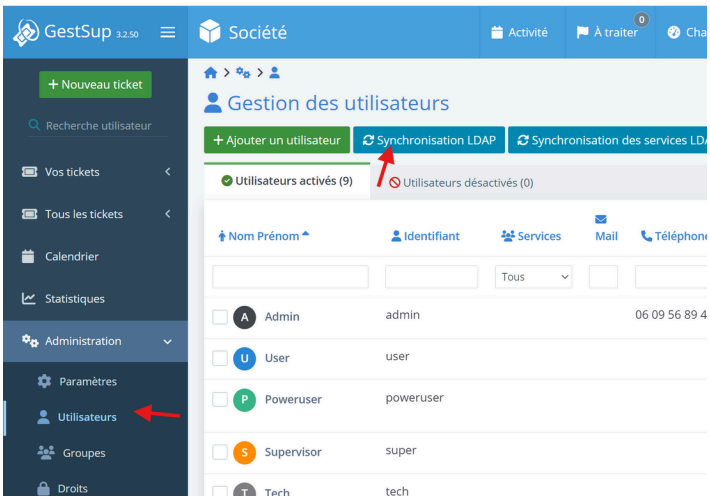
Un son est émis à chaque fois qu'un nouveau ticket est ouvert

Accède aux paramètres de Gestsup

Dans les paramètres, trouve la section **Paramètres puis Son**.

Mise en place du connecteur LDAP





Remplis les informations de connexion :

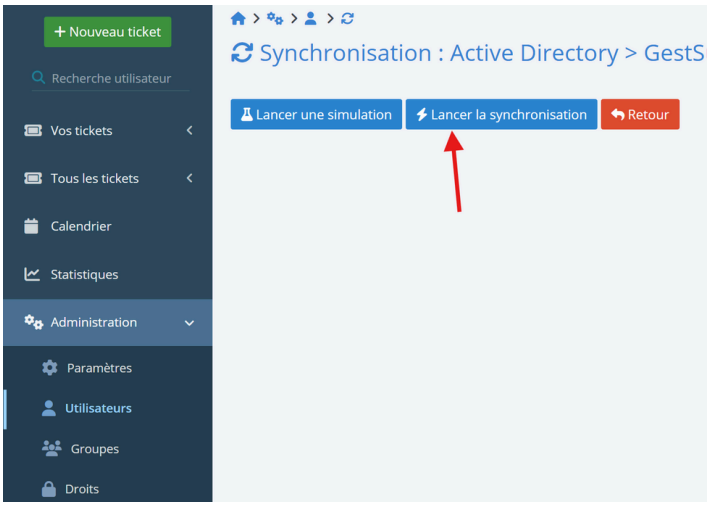
Serveur LDAP : Entrez l'adresse IP ou le nom de domaine complet de ton contrôleur de domaine

Port : Utilise **389 pour LDAP ou 636** pour LDAPS (si le certificat SSL est configuré).

Server vous mettre IP de votre server

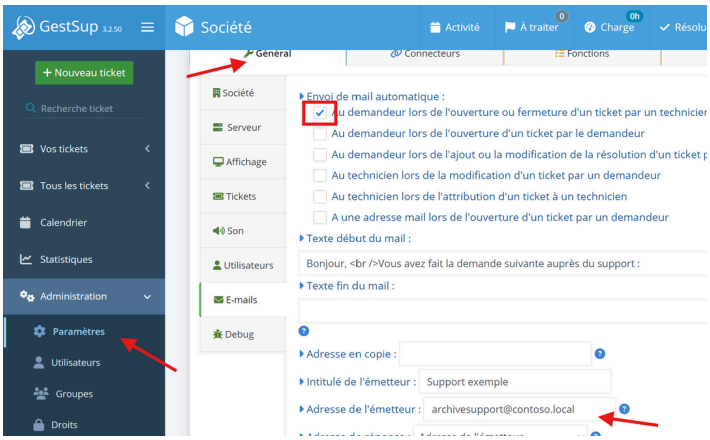
Empalment utilisateur le nome de votre dossier

Puis vous allez dans Utilisateur pour **synchroniser LDAP**



Lancer la synchronisation

Configuration des emails

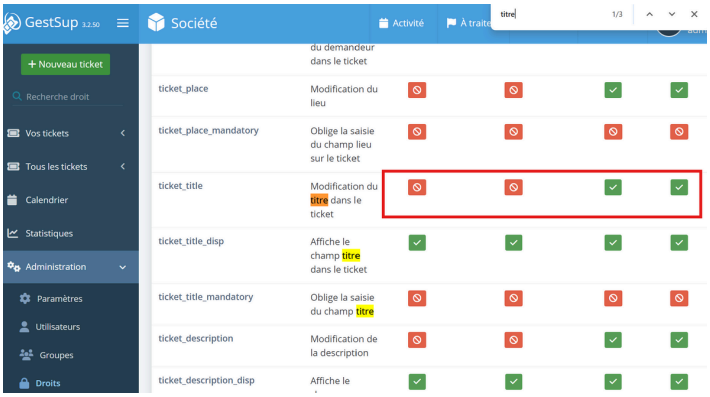


Un email est envoyé automatiquement à l'utilisateur lorsque le technicien clos le ticket

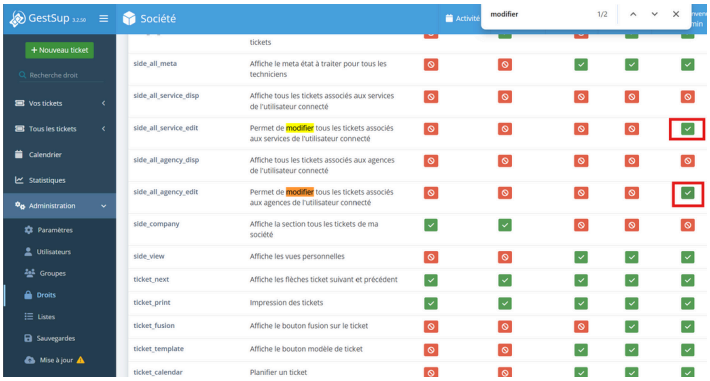
Tous les emails sont envoyés en copie à **"archivesupport@contoso.local"**

Configuration des droits des utilisateurs de Gestsup

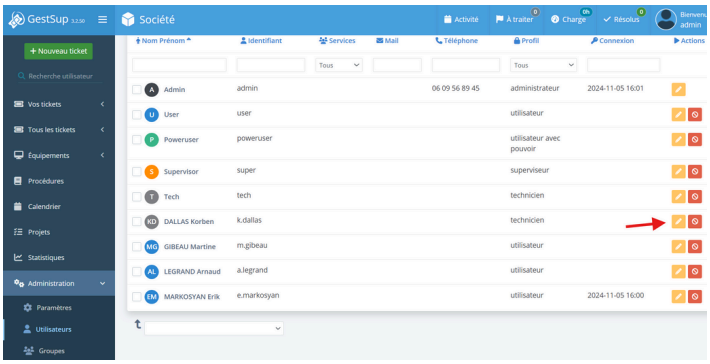
Un utilisateur ne peut pas rien modifier dans son ticket. En cas d'erreur de frappe, il ne peut qu'ajouter un commentaire à son ticket

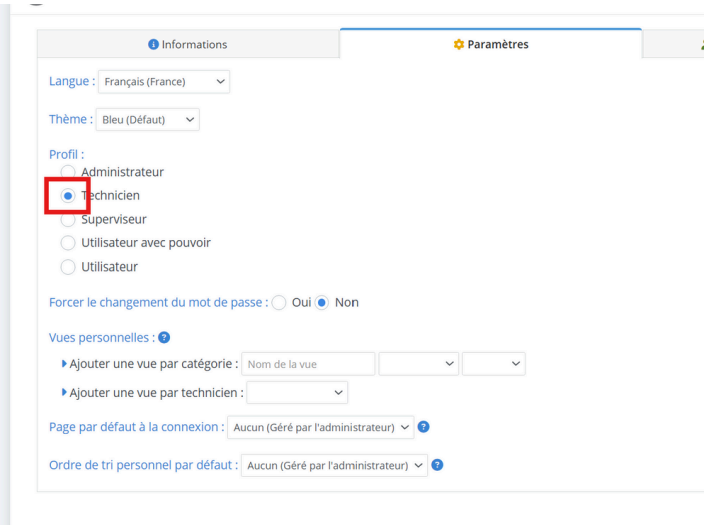


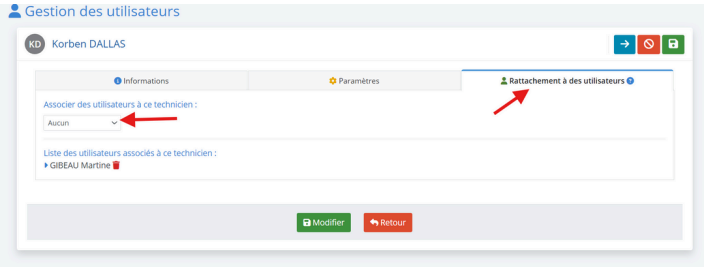
Un technicien support peut modifier le titre d'un ticket, mais pas le contenu rédigé par l'utilisateur



Un administrateur peut modifier toutes les informations d'un ticket



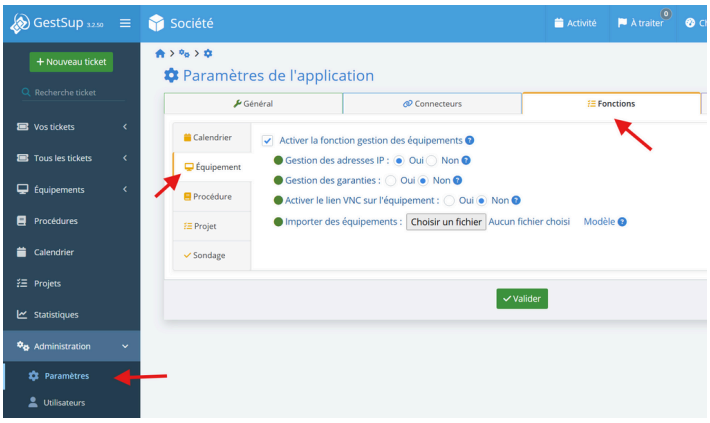


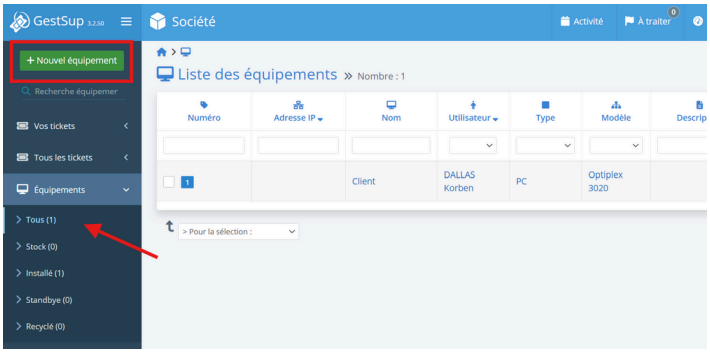


Si Korben DALLAS il est pas technicien suivez la configuration

L'utilisateur **"Martine GIBEAU"** est rattaché au technicien **"Korben DALLAS"**, de façon à ce que tous les tickets générés par cet utilisateur soient attribués automatiquement au technicien

Activer la fonctionnalité « Equipement »

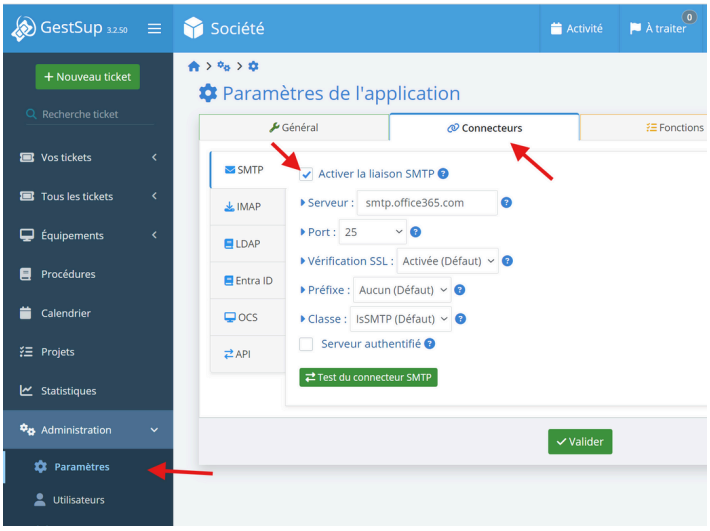


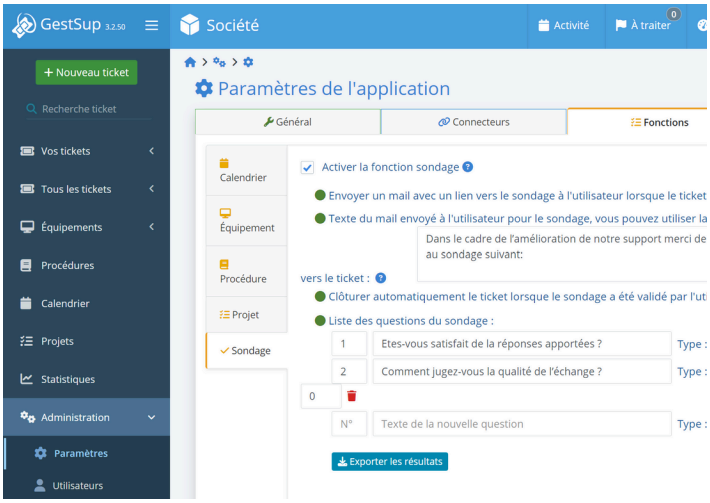


Pour rajouter **« Equipement »**

Pour rajouter la machine Windows 10 dans la liste et affecter la à l'utilisateur Korben DALLAS par exemple

Configurer l'envoi automatique d'un questionnaire





Activer SMTP

onfigurer l'envoi automatique d'un questionnaire de satisfaction lorsque le ticket d'un utilisateur passe dans l'état « Résolu ». Le questionnaire pose deux questions à l'utilisateur :

- Etes-vous satisfait de la réponses apportées ? OUI/NON
- Comment jugez-vous la qualité de l'échange ? Echelle de 1 à 10