



TICKETING



debian

Table des matières

TICKETING.....	1
1. Qu'est ce qu'un système de ticket	2
a. Qu'est ce qu'un ticket en informatique	2
b. L'outil ticketing	2
c. Pourquoi utiliser un logiciel de ticketing	2
d. Système de ticket Open Source.....	2
2. Qu'est ce que la solution OsTicket	3
a. Présentation OsTicket	3
b. Fonctionnalités OsTicket	3
3. Installation Os Ticket sous Debian 11.....	5
a. Prérequis	5
b. Installation du logiciel sur la machine	5
c. Configuration d'OsTicket dans le navigateur	8
4. Mise en œuvre.....	11
a. Création d'un ticket.....	11
b. Gestion des tickets	12
c. Quelques fonctionnalités d'OsTicket	14
5. Conclusion	27

Date de réalisation : 09/01/2023

1. Qu'est ce qu'un système de ticket

a. Qu'est ce qu'un ticket en informatique

C'est un ticket qui enregistre une tâche effectuée (ou qui doit être effectuée) par votre système de support **informatique** afin de rectifier les problèmes, résoudre les demandes des clients et exploiter l'environnement technologique de votre entreprise.

b. L'outil ticketing

L'outil de ticketing **est** une suite de programmes logiciels conçue pour aider le personnel du service client à recevoir les questions des clients, à les traiter et à y répondre rapidement par le biais de différents points de contact.

c. Pourquoi utiliser un logiciel de ticketing

Un outil de **ticketing** intègre de nombreuses fonctionnalités utiles pour prendre en charge les demandes des clients. Il peut enregistrer et traiter toutes les requêtes, qu'il s'agisse de réclamations, de bugs, d'incidents ou encore de problèmes concernant les services et les produits commercialisés par l'entreprise

d. Système de ticket Open Source

Les **Systèmes de tickets Open Source** sont des applications gratuites qui nous permettent de gérer les incidents et les demandes de services de manière organisée et automatisée.

2. Qu'est ce que la solution OsTicket

a. Présentation OsTicket

OsTicket est un outil web qui vous permet de gérer de manière transparente, simple et simple, les incidents créés par les utilisateurs via e-mail, formulaires web et appels téléphoniques.

OsTicket est considéré par beaucoup comme le meilleur Système de tickets **Open**

Source aujourd'hui, car il a beaucoup plus de fonctionnalités et d'outils que la plupart des systèmes de tickets sur le marché.

De la même manière, l'installation d'**OsTicket** est simple et sa convivialité se démarque des autres solutions. De plus, il dispose d'une API puissante qui permet à l'outil d'être intégré à des solutions tierces.

- Produit de Enhancesoft
- Développer par :
 - P. Rotich
 - K. Thorne
 - A. Alexandre
 - H. Ho

b. Fonctionnalités OsTicket

- Gestion des règles métier via SLA
- Permet de filtrer les tickets en fonction du département auquel il correspond pour le résoudre.
- Il permet d'établir des workflows en fonction du type de ticket, en effectuant des réponses automatiques si nécessaire.
- Possibilité d'intégrer des fichiers multimédias (photos, images, audio et vidéos) aux différentes demandes.
- Vous pouvez prendre des notes sur les tickets sur toutes les actions entreprises sur le sujet en question.
- Capture de tickets par email, web, téléphone, fax et via l'API.
- Champs personnalisés dans les tickets, qui permettent aux utilisateurs de demander des informations précises.
- HTML de texte enrichi
- Incorporation de rubriques d'aide pour résoudre les incidents sans avoir à ouvrir un ticket, il permet également la création de catégories dans les tickets.

- Empêchez plusieurs collaborateurs de répondre à un ticket en même temps.
- Transférez les tickets entre les services ou attribuez-les aux membres de l'équipe, pour vous assurer qu'ils sont traités par le bon personnel.
- Toutes les demandes sont déposées en ligne. L'utilisateur peut se connecter à l'aide de l'e-mail et de l'ID de ticket, bien qu'aucune inscription ou utilisateur ne soit requis pour soumettre un ticket.
- Rapports complets qui donnent un aperçu des performances et des fonctionnalités de l'équipe d'assistance.

3. Installation Os Ticket sous Debian 11

a. Prérequis

- Machine sous Debian 11
- Adresse IP fixe
- Être administrateur de la machine
- Machine à jour
- Installation des paquets suivants :
 - Php
 - MySQL
 - MariaDB
 - OsTicket

b. Installation du logiciel sur la machine

- Mettre à jour la VM :

```
root@debian11:~# apt-get update & upgrade
```

- Installation des paquets nécessaires :
 - apt-get install apache2 apache2-utils php5 php5-dev php5-gd php5-mysql unzip mysql-server-5.6 php5-imap php5-gd php5enmod imap
- Mise à jour :
 - Apt-get update
- Installation de PHP 8.0 et de ses extensions :
 - apt install php8.0 php8.0-cli php8.0-common php8.0-curl php8.0-mbstring php8.0-gd php8.0-mysql php8.0-xml php8.0-imap php8.0-intl php8.0-apcu
- Installation de MariaDB :
 - apt install mariadb-server
- Connexion à la base de données en SuperUtilisateur :
 - mysql -u root -p
- Création d'un utilisateur dans une base de données nommée « osticketdb » :
 - CREATE DATABASE osticketdb;

- GRANT ALL PRIVILEGES ON osticketdb.* TO 'osticketuser'@'localhost' IDENTIFIED BY 'root';
 - FLUSH PRIVILEGES;
 - EXIT;
- Téléchargement de la dernière version de OsTicket sur le site de l'éditeur :
 - Wget <https://github.com/osTicket/osTicket/releases/download/v1.16.1/osTicket-v1.16.1.zip>
- Installation du paquet « unzip » :
 - Apt install unzip
- Décompression du fichier téléchargé :
 - unzip osTicket-v1.16.1.zip -d /var/www/html/osTicket
- Création d'un fichier de configuration pour OsTicket :
 - cp /var/www/html/osTicket/upload/include/ost-sampleconfig.php /var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php
- Configuration des permissions nécessaires :
 - chown -R www-data:www-data /var/www/html/osTicket/
- Création d'un nouveau fichier de configuration pour OsTicket et d'un fichier de configuration pour Apache :
 - nano /etc/apache2/sites-available/osTicket.conf
- Configuration du fichier Apache :

```
<VirtualHost *:80>

ServerAdmin admin@your_domain.com

DocumentRoot /var/www/html/osTicket/upload

ServerName your_domain.com

ServerAlias www.your_domain.com

<Directory /var/www/html/osTicket/>

    Options FollowSymlinks

    AllowOverride All

    Require all granted

</Directory>

ErrorLog ${APACHE_LOG_DIR}/osTicket_error.log

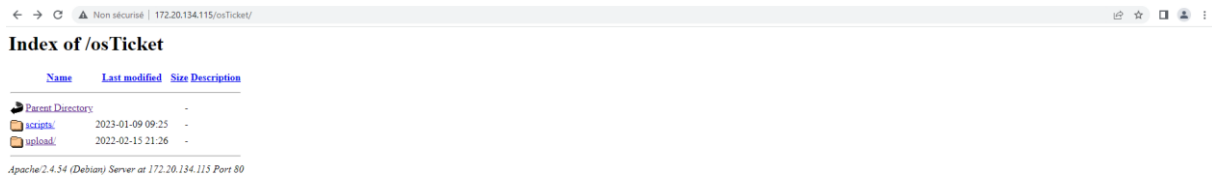
CustomLog ${APACHE_LOG_DIR}/osTicket_access.log combined

</VirtualHost>
```

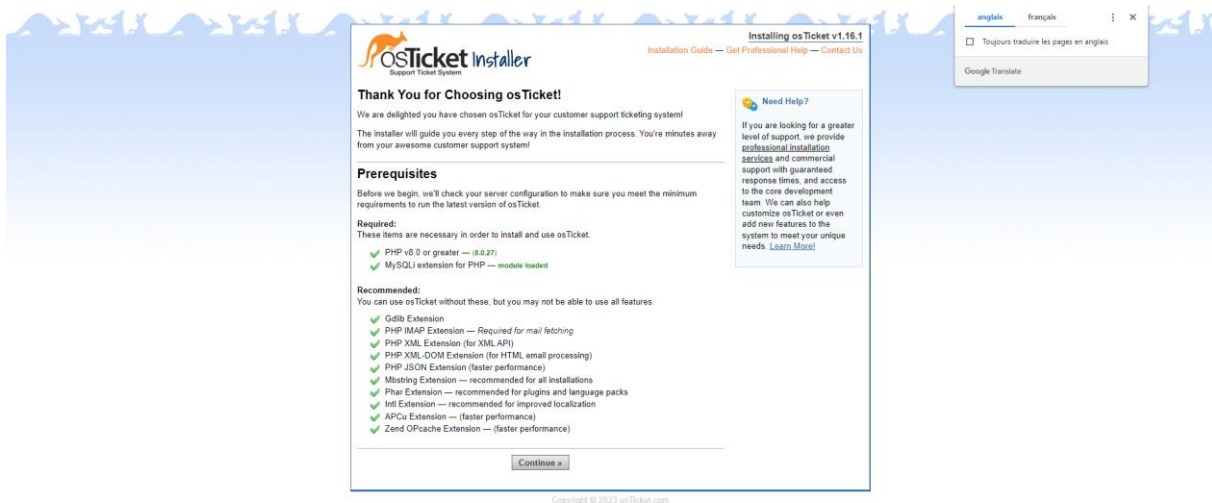
- Activation d'OsTicket :
 - a2ensite osTicket.conf
- Redémarrage du serveur Apache :
 - `systemctl reload apache2`

c. Configuration d'OsTicket dans le navigateur

- Entrer maintenant sur votre navigateur :
 - Adresseip/osTicket
- La page suivante s'affiche :



- Cliquer sur le dossier upload :



- Cliquer sur « Continue » :

Installing osTicket v1.16.1
Installation Guide — Get Professional Help — Contact Us

osTicket Basic Installation

Please fill out the information below to continue your osTicket installation. All fields are required.

System Settings

The URL of your helpdesk, its name, and the default system email address

Helpdesk URL:

Helpdesk Name:

Default Email:

Primary Language:

Admin User

Your primary administrator account - you can add more users later:

First Name:

Last Name:

Email Address:

Username:

Password:

Retype Password:

Database Settings

Database connection information

MySQL Table Prefix:

MySQL Hostname:

MySQL Database:

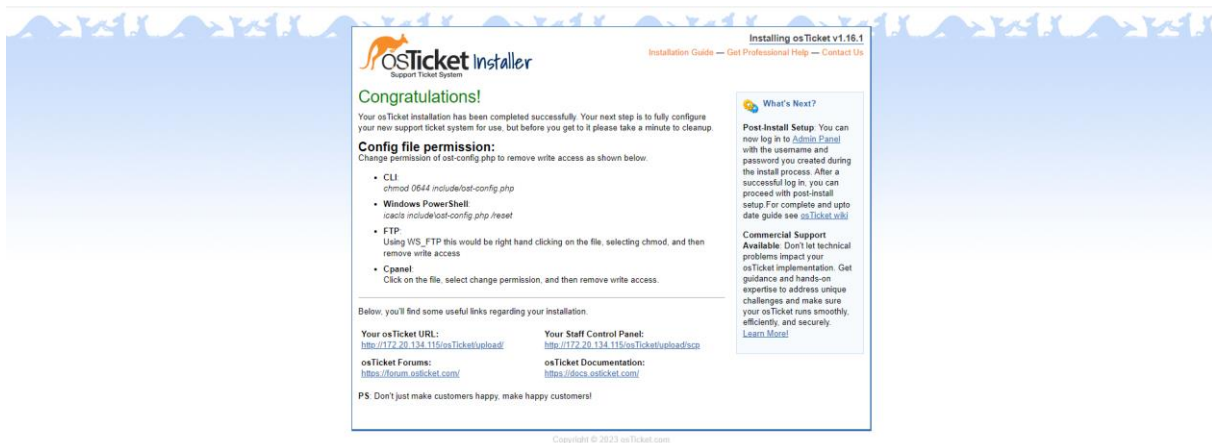
MySQL Username:

MySQL Password:

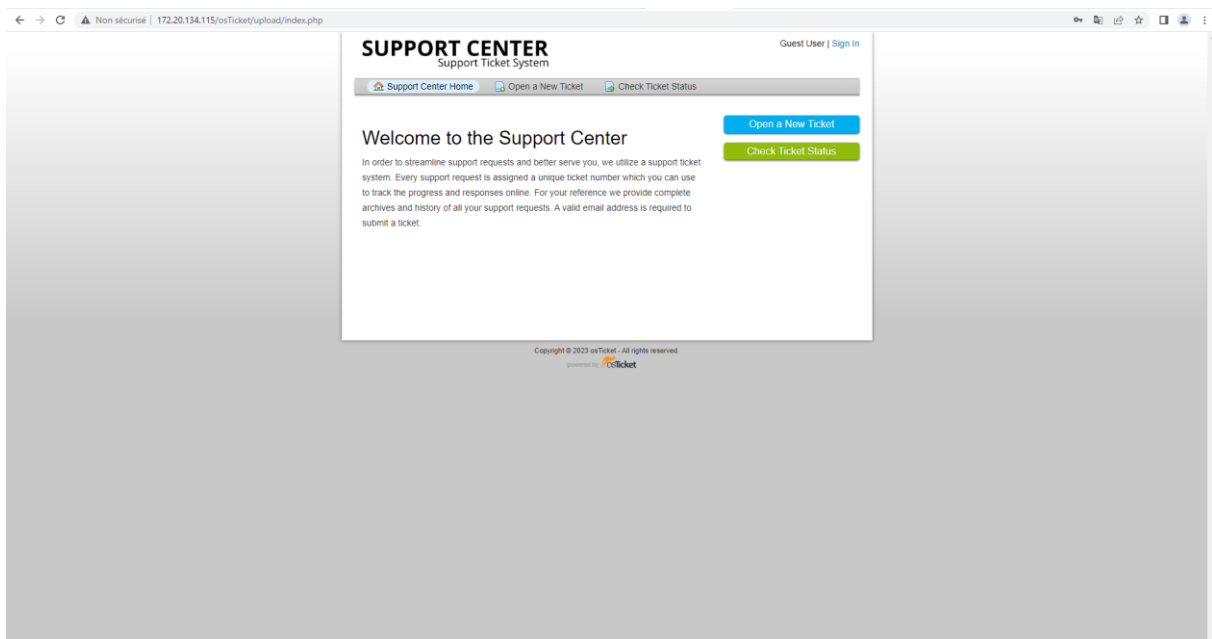
Need Help? We provide [professional installation services](#) and commercial support. [Learn More!](#)

Copyright © 2023 osTicket.com

- Appuyer ensuite « Install now »
- La page suivante s'affichera :



- `chmod 0644 /var/www/html/osTicket/upload/include/ost-config.php`
- `rm -rf /var/www/html/osTicket/upload/setup/`
- Mettre ensuite l'adresse suivante :
 - Adresse ip/isTicket/login.php



4. Mise en œuvre

a. Création d'un ticket

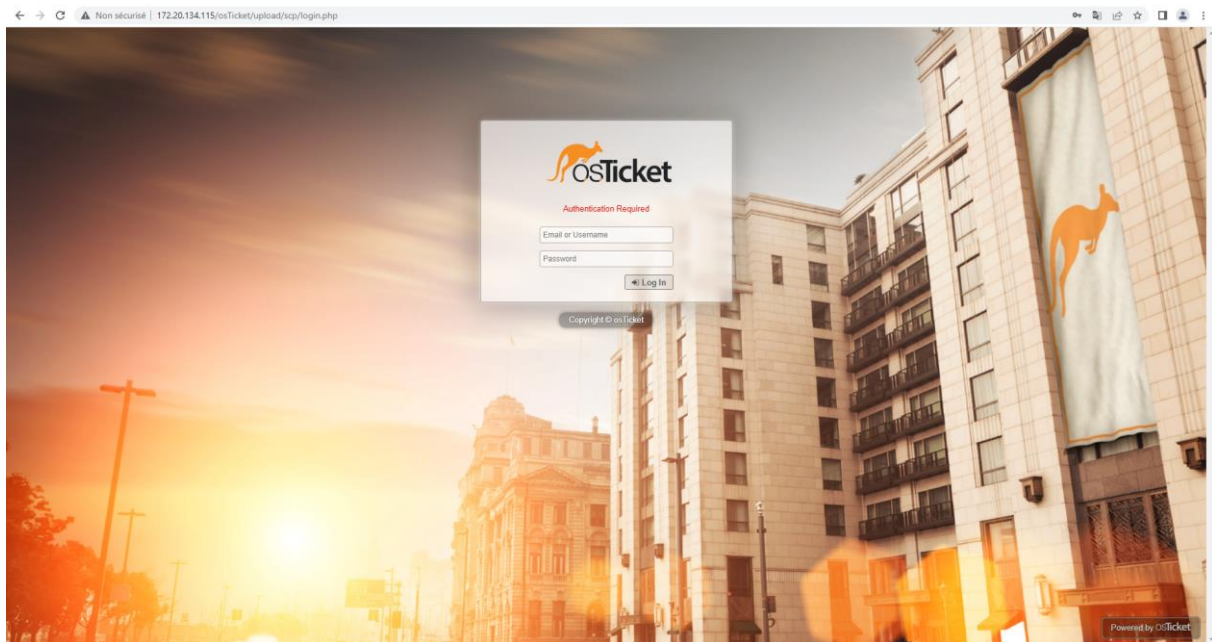
- Cliquer sur « Open a New Ticket »

The screenshot shows a web browser window with the URL `172.20.134.115/osTicket/upload/open.php`. The page title is "SUPPORT CENTER Support Ticket System". In the top right corner, it says "Guest User | Sign In". Below the title, there are three navigation links: "Support Center Home", "Open a New Ticket" (which is highlighted), and "Check Ticket Status". The main heading is "Open a New Ticket" with the instruction "Please fill in the form below to open a new ticket." The form is divided into two sections: "Contact Information" and "Help Topic". Under "Contact Information", there are input fields for "Email Address *", "Full Name *", "Phone Number", and "Ext.". Under "Help Topic", there is a dropdown menu labeled "Select a Help Topic". At the bottom of the form, there are three buttons: "Create Ticket", "Reset", and "Cancel". A copyright notice at the bottom of the page reads "Copyright © 2023 osTicket - All rights reserved. powered by osTicket".

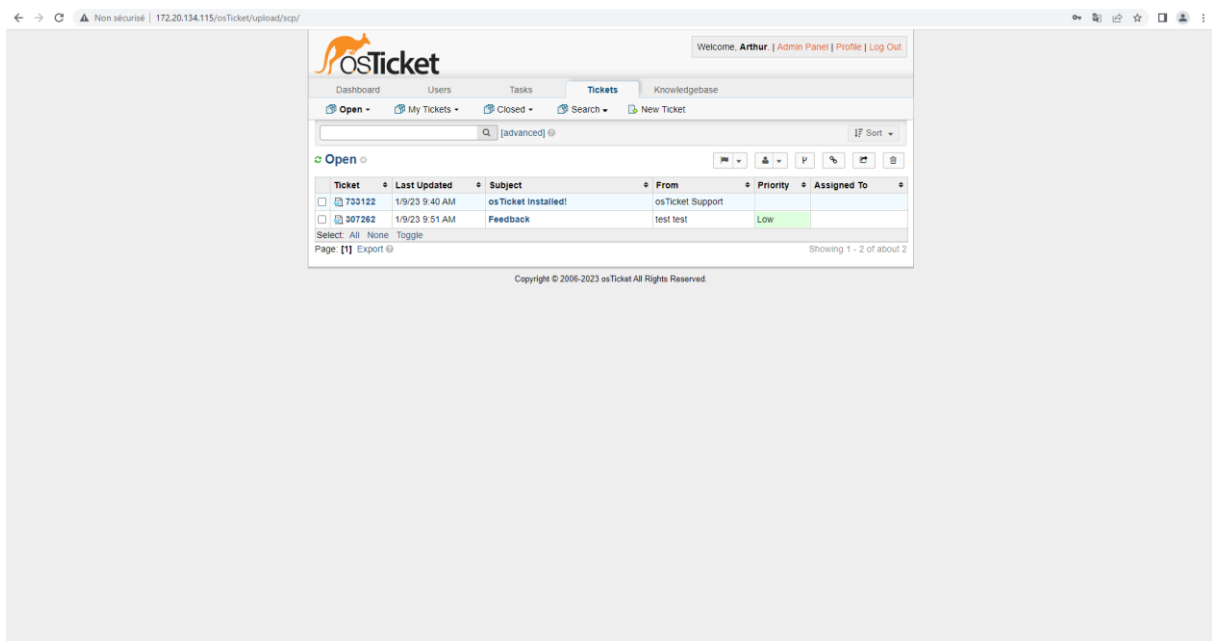
- Remplir les champs requis
- Cliquer sur « Create Ticket »
- La page suivante s'affiche :

The screenshot shows the same web browser window, but the page content has changed. The navigation links remain the same. A green success message box at the top says "Support ticket request created". Below this, the text reads: "test test.", "Thank you for contacting us.", "A support ticket request has been created and a representative will be getting back to you shortly if necessary.", and "Support Team". The copyright notice at the bottom is the same as in the previous screenshot.

b. Gestion des tickets



- Rentrer les champs requis
- La page suivante s'affiche :



- On peut apercevoir le ticket créé auparavant
- Lors d'un click sur le ticket, la page suivante s'affichera :

The screenshot displays the osTicket web interface in a browser window. The address bar shows the URL `172.20.134.115/osTicket/upload/scp/tickets.php?id=2`. The page header includes the osTicket logo and a user welcome message: "Welcome, Arthur | Admin Panel | Profile | Log Out".

The main navigation bar contains links for Dashboard, Users, Tasks, Tickets (active), and Knowledgebase. Below this, there are buttons for Open, My Tickets, Closed, Search, and New Ticket.

The central section displays "Ticket #307262" with a "Feedback" tab selected. The ticket details are as follows:

Status: Open	User: test test (1) (Manage Collaborators)
Priority: Low	Email: test@test.fr
Department: Support	Source: Web (172.20.33.15)
Create Date: 1/9/23 9:51 AM	
Assigned To: — Unassigned —	Help Topic: Feedback
SLA Plan: Default SLA	Last Message:
Due Date: 1/11/23 9:51 AM	Last Response:

Below the details, there is a "Ticket Thread (0)" tab and a "Tasks" tab. A message indicates the ticket was "Created by test test 1/9/23 9:51 AM".

The "Post Reply" section is active, showing a form with the following fields:

- From:** Support@armanceau1@gmail.com
- Recipients:** "test test" <test@test.fr> (Collaborators)
- Reply To:** All Active Recipients
- Response:** Select a canned response

The form includes a rich text editor with a toolbar and a placeholder text: "Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above". At the bottom, there is a file upload area with the text "Drop files here or choose them".

c. Quelques fonctionnalités d'OsTicket

1. Gestion du statut

- Il est possible de changer le statut en « ouvert », « résolu » ou bien « fermé » :

Dashboard Users Tasks **Tickets** Knowledgebase

Open My Tickets Closed Search New Ticket

Search [advanced] Sort

Open

Ticket	Last Updated	Subject	Status	Priority	Assigned To
733122	1/9/23 9:40 AM	osTicket Installed!	Open		

Select: All None Toggle

Page: [1] Export

Showing 1 - 1 of about 1

Copyright © 2006-2023 osTicket All Rights Reserved.

- Voici la page suivante pour changer son statut :

Change Status — 1 ticket selected

Status: Resolved *

Optional reason for status change (internal note)

Reset Cancel Close

- Appuyer ensuite sur « Close » :

Dashboard Users Tasks **Tickets** Knowledgebase

Open My Tickets Closed Search New Ticket

Successfully changed status of selected ticket to Resolved

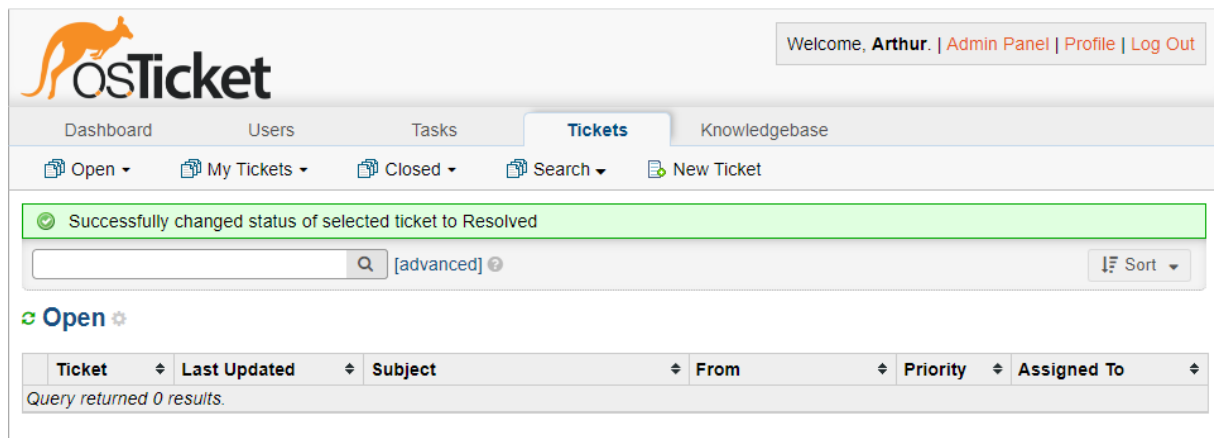
Search [advanced] Sort

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
Query returned 0 results.					

2. Filtrage des tickets

- Il est possible de gérer la liste des tickets créés avec un mode de filtrage :



OSTicket

Welcome, **Arthur**. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

Dashboard Users Tasks **Tickets** Knowledgebase

Open ▾ My Tickets ▾ Closed ▾ Search ▾ New Ticket

✓ Successfully changed status of selected ticket to Resolved

[advanced] ? Sort ▾

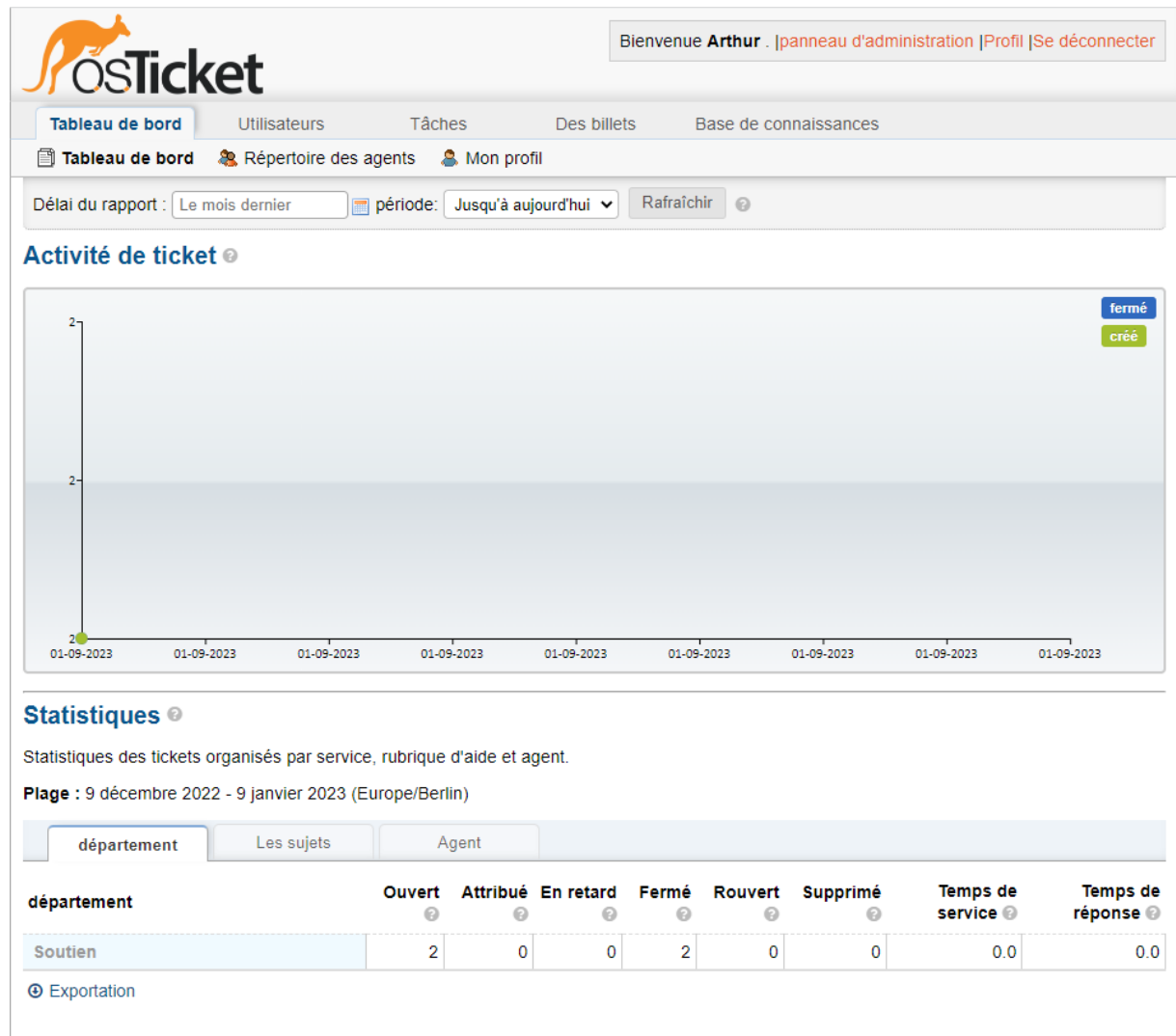
Open ⚙

Ticket ▾	Last Updated ▾	Subject ▾	From ▾	Priority ▾	Assigned To ▾
Query returned 0 results.					

- Un filtre peut donc être appliqué en appuyant sur chaque colonne :
 - Exemple : Si on veut une liste trier par priorité, il faut simplement appuyer sur la colonne « Priority »
- On peut trier par :
 - Ticket
 - Dernière mise à jour
 - Sujet
 - Date
 - Priorité
 - Agent

3. Activité

- En appuyant sur « Tableau de bord », vous aurez accès à toute l'activité des tickets enregistrés :



- Il est aussi possible de filtrer le rapport :

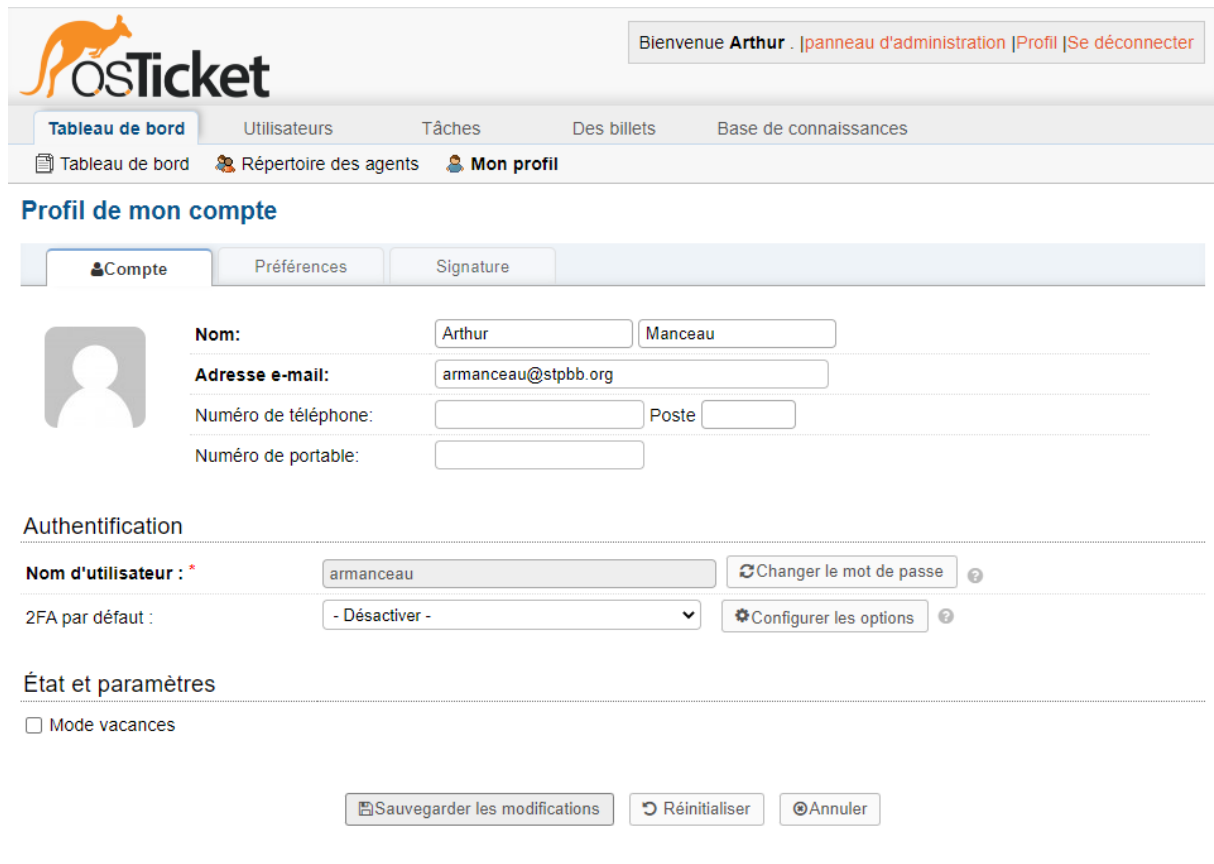
Délai du rapport : Le mois dernier période: Jusqu'à aujourd'hui Rafraîchir ?

4. Profil

- Il est possible de gérer ses données et son compte via l'onglet « Profil » :

Bienvenue **Arthur** . [panneau d'administration](#) | [Profil](#) | [Se déconnecter](#)

- La page de votre profil s'affichera :




OSTicket Bienvenue **Arthur** : [panneau d'administration](#) | [Profil](#) | [Se déconnecter](#)

[Tableau de bord](#) [Utilisateurs](#) [Tâches](#) [Des billets](#) [Base de connaissances](#)

[Tableau de bord](#) [Répertoire des agents](#) [Mon profil](#)

Profil de mon compte

[Compte](#) [Préférences](#) [Signature](#)



Nom:

Adresse e-mail:

Numéro de téléphone: **Poste**

Numéro de portable:

Authentification

Nom d'utilisateur : [Changer le mot de passe](#) ?

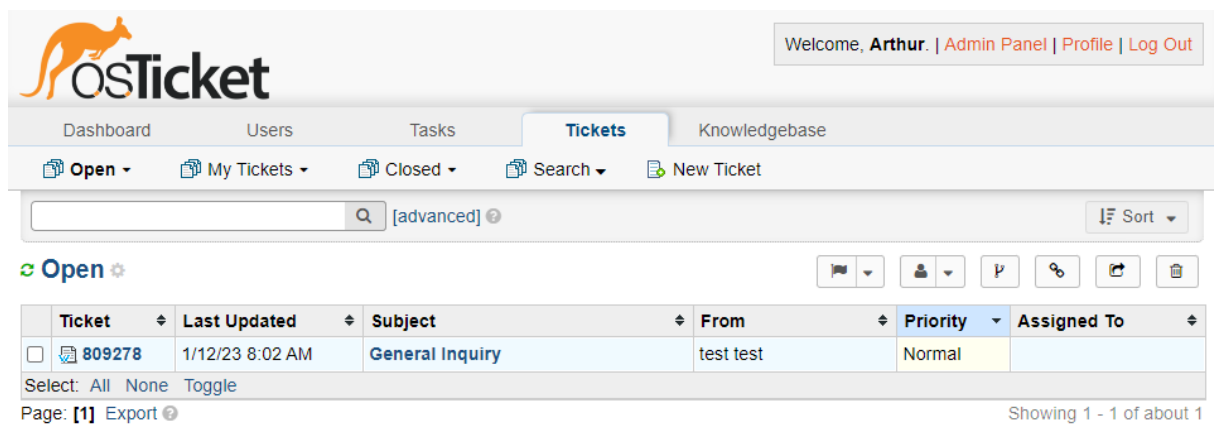
2FA par défaut : [Configurer les options](#) ?

État et paramètres

☐ Mode vacances

[Sauvegarder les modifications](#) [Réinitialiser](#) [Annuler](#)

5. Priorité des tickets



OSTicket Welcome, **Arthur**. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

[Dashboard](#) [Users](#) [Tasks](#) [Tickets](#) [Knowledgebase](#)

[Open](#) [My Tickets](#) [Closed](#) [Search](#) [New Ticket](#)

[\[advanced\]](#) [Sort](#)

[Open](#)

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 809278	1/12/23 8:02 AM	General Inquiry	test test	Normal	

Select: [All](#) [None](#) [Toggle](#)

Page: [\[1\]](#) [Export](#)

Showing 1 - 1 of about 1

- Cliquez sur le ticket

The screenshot displays the OSTicket web application interface. At the top, the OSTicket logo is on the left, and a user welcome message "Welcome, Arthur." with links for "Admin Panel", "Profile", and "Log Out" is on the right. Below the header is a navigation bar with tabs for "Dashboard", "Users", "Tasks", "Tickets" (which is active), and "Knowledgebase". Under the "Tickets" tab, there are links for "Open", "My Tickets", "Closed", "Search", and "New Ticket".

The main content area shows "Ticket #809278" with a "General Inquiry" subject. A toolbar with various icons is located above the ticket details. The details are organized into two columns:

Status: Open	User: test test (2) (Manage Collaborators)
Priority: Normal	Email: test@test.fr
Department: Support	Source: Web (172.20.33.15)
Create Date: 1/12/23 8:02 AM	

Assigned To: — Unassigned —	Help Topic: General Inquiry
SLA Plan: Default SLA	Last Message:
Due Date: 1/17/23 8:02 AM	Last Response:

Below the details, there are tabs for "Ticket Thread (0)" and "Tasks". A message indicates the ticket was "Created by test test 1/12/23 8:02 AM".

The "Post Reply" tab is active, showing a form for replying to the ticket. The form includes:

- From:** A dropdown menu showing "Support<armanceau1@gmail.com>".
- Recipients:** A text field containing "test test" and "<test@test.fr>", with a link to "Collaborators".
- Reply To:** A dropdown menu showing "All Active Recipients".
- Response:** A dropdown menu showing "Select a canned response".

Below the form is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, and other text formatting options. The editor area contains the placeholder text: "Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above". At the bottom of the editor is a dashed box with the text "Drop files here or choose them".

- Dans l'onglet « General Inquiry »
 - « Priority »
 - Cliquer sur « Normal »


The screenshot displays the OSTicket web application interface. At the top, the OSTicket logo is on the left, and a user welcome message "Welcome, Arthur." with links for "Admin Panel", "Profile", and "Log Out" is on the right. Below the header is a navigation bar with tabs for "Dashboard", "Users", "Tasks", "Tickets" (which is active), and "Knowledgebase". Under the "Tickets" tab, there are links for "Open", "My Tickets", "Closed", "Search", and "New Ticket".

The main content area shows details for "Ticket #809278". On the left, a "General Inquiry" section lists ticket details: Status (Open), Priority (Normal), Department (Support), Create Date (1/12/23), Assigned To (test test), SLA Plan (Default), and Due Date (1/17/23 8:02 AM). On the right, a modal window titled "Ticket #809278: Update Priority Level" is open. This modal contains a "Priority Level:" dropdown menu currently set to "Normal", a text input field for "Optional reason for the update", and "Cancel" and "Update" buttons at the bottom.

Below the modal, the "Ticket Thread (0)" tab is selected, showing the ticket was "Created by test test 1/12/23 8:02 AM". Below this, the "Post Reply" tab is active, showing a form for replying to the ticket. The form includes fields for "From" (Support<armanceau1@gmail.com>), "Recipients" ("test test" <test@test.fr> with a link to "Collaborators"), "Reply To" (All Active Recipients), and "Response" (Select a canned response). Below the form is a rich text editor with a toolbar and a placeholder text "Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above". At the bottom of the form area is a dashed box with the text "Drop files here or choose them".

The screenshot shows the OSTicket web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Users', 'Tasks', 'Tickets' (active), and 'Knowledgebase'. Below this is a sub-navigation bar with 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Search', and 'New Ticket'. The main content area displays 'Ticket #809278' with details: Status: Open, Priority: Normal, Department: Support, Create Date: 1/12/23 8:02 AM, Assigned To: test test, SLA Plan: Default, Due Date: 1/17/23 8:02 AM. A modal window titled 'Ticket #809278: Update Priority Level' is open, showing a 'Priority Level' dropdown menu with options: Normal (selected), Low, High, and Emergency. The modal also has 'Cancel' and 'Update' buttons. Below the modal, the 'Ticket Thread (0)' section shows the ticket was created by 'test test' on 1/12/23 8:02 AM. The 'Post Reply' form is visible, with fields for 'From' (Support<armanceau1@gmail.com>), 'Recipients' ('test test' <test@test.fr>), 'Reply To' (All Active Recipients), and 'Response' (Select a canned response). The form includes a rich text editor with a toolbar and a file upload area.

- Vous pouvez maintenant sélectionner la priorité du ticket
- Cliquer ensuite sur « Update »



Welcome, **Arthur**. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

[Dashboard](#) | [Users](#) | [Tasks](#) | **[Tickets](#)** | [Knowledgebase](#)

[Open](#) | [My Tickets](#) | [Closed](#) | [Search](#) | [New Ticket](#)

Priority Level updated successfully

Ticket #809278

Status: Open

Priority: High

Department: Support

Create Date: 1/12/23 8:02 AM

User: test test (2) (Manage Collaborators)

Email: test@test.fr

Source: Web (172.20.33.15)

Assigned To: — Unassigned —

SLA Plan: Default SLA

Due Date: 1/17/23 8:02 AM

Help Topic: General Inquiry

Last Message:

Last Response:

Ticket Thread (0)

Tasks

Created by test test 1/12/23 8:02 AM

Post Reply

Post Internal Note

From: Support<armanceau1@gmail.com>


Recipients: "test test" <test@test.fr>
Collaborators

Reply To: All Active Recipients

Response: Select a canned response

<> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 

Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above



Welcome, **Arthur**. | [Admin Panel](#) | [Profile](#) | [Log Out](#)

[Dashboard](#) | [Users](#) | [Tasks](#) | **[Tickets](#)** | [Knowledgebase](#)

[Open](#) | [My Tickets](#) | [Closed](#) | [Search](#) | [New Ticket](#)

 [advanced] **Open** 

 |  |  |  |  | 

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/>  809278	1/12/23 8:11 AM	General Inquiry	test test	High	

Select: All None Toggle

Page: [1] Export 

Showing 1 - 1 of about 1

6. Affecter le ticket à une personne

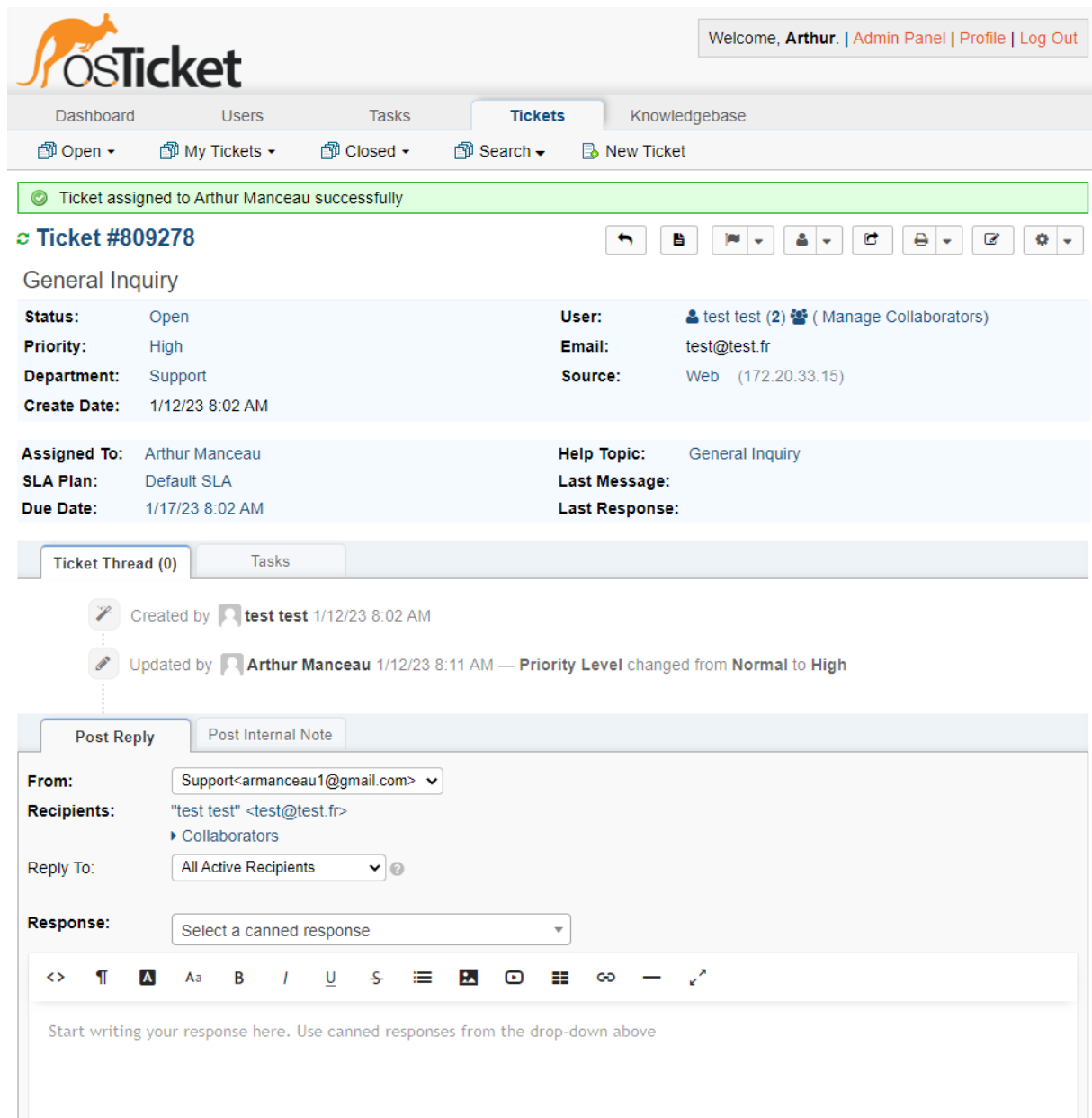
- Aller sur le ticket :

The screenshot displays the OSTicket web interface. At the top, the logo "OSTicket" is on the left, and a welcome message "Welcome, Arthur. | Admin Panel | Profile | Log Out" is on the right. Below the header is a navigation bar with tabs: Dashboard, Users, Tasks, Tickets (selected), and Knowledgebase. Under the Tickets tab, there are links: Open, My Tickets, Closed, Search, and New Ticket. The main content area shows "Ticket #809278" with a status of "Open". It includes fields for Status (Open), Priority (High), Department (Support), Create Date (1/12/23 8:02 AM), User (test test (2)), Email (test@test.fr), Source (Web), Assigned To (Unassigned), SLA Plan (Default), Due Date (1/17/23 8:02 AM), Help Topic (General Inquiry), Last Message, and Last Response. Below this, there is a "Ticket Thread (0)" section showing the ticket's history: "Created by test test 1/12/23 8:02 AM" and "Updated by Arthur Manceau 1/12/23 8:11 AM — Priority Level changed from Normal to High". At the bottom, there is a "Post Reply" section with fields for From (Support<armanceau1@gmail.com>), Recipients ("test test" <test@test.fr>), Reply To (All Active Recipients), and Response (Select a canned response). A rich text editor is provided for the response, with a prompt: "Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above".

- Dans l'onglet « General Inquiry » :
 - Cliquer sur « Unassigned »

The screenshot displays the OSTicket web application interface. At the top, the OSTicket logo is on the left, and a user welcome message 'Welcome, Arthur.' with links for 'Admin Panel', 'Profile', and 'Log Out' is on the right. Below the header is a navigation bar with tabs for 'Dashboard', 'Users', 'Tasks', 'Tickets' (which is active), and 'Knowledgebase'. Under the 'Tickets' tab, there are links for 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Search', and 'New Ticket'. The main content area shows 'Ticket #809278' with a 'General Inquiry' subject. On the left, a sidebar lists ticket details: Status (Open), Priority (High), Department (Support), Create Date (1/12/23), Assigned To (Arthur Manceau), SLA Plan (Default), and Due Date (1/17/23 8:02 AM). The 'Last Response' section is empty. A modal window titled 'Ticket #809278: Assign to a Team' is open in the center. It contains an 'Assignee:' dropdown menu currently showing '— Select —', a text input field for 'Optional reason for the assignment', and 'Reset', 'Cancel', and 'Assign' buttons. Below the modal, the 'Ticket Thread (0)' section shows a history of updates: 'Created by test test 1/12/23 8:02 AM' and 'Updated by Arthur Manceau 1/12/23 8:11 AM — Priority Level changed from Normal to High'. At the bottom, the 'Post Reply' section is visible, showing fields for 'From' (Support<armanceau1@gmail.com>), 'Recipients' ('test test' <test@test.fr> with a 'Collaborators' link), 'Reply To' (All Active Recipients), and a 'Response' dropdown set to 'Select a canned response'. A rich text editor with various formatting tools is at the very bottom.

- En cliquant sur la liste déroulante, vous avez accès à tous les agents pouvant être assigné

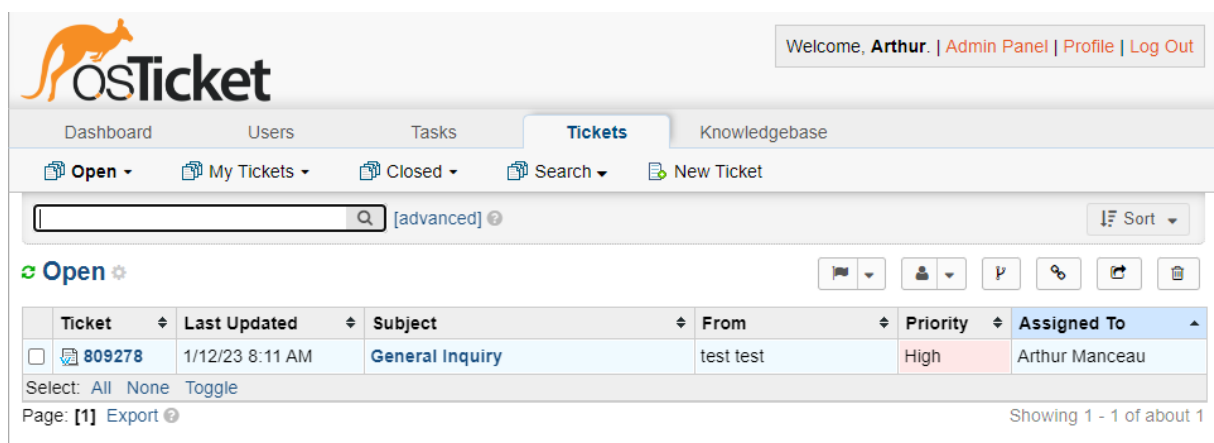


The screenshot shows the OSticket interface for ticket #809278. At the top, a green banner confirms the ticket is assigned to Arthur Manceau. The ticket details are as follows:

Field	Value
Status	Open
Priority	High
Department	Support
Create Date	1/12/23 8:02 AM
User	test test (2) (Manage Collaborators)
Email	test@test.fr
Source	Web (172.20.33.15)
Assigned To	Arthur Manceau
SLA Plan	Default SLA
Due Date	1/17/23 8:02 AM
Help Topic	General Inquiry
Last Message	
Last Response	

The ticket thread shows two updates: creation by 'test test' and an update by 'Arthur Manceau' where the priority was changed from Normal to High. The 'Post Reply' form is visible below, with fields for 'From' (Support<armanceau1@gmail.com>), 'Recipients' ('test test' <test@test.fr>), 'Reply To' (All Active Recipients), and a 'Response' dropdown. A rich text editor is provided for the reply content.

- Le ticket est maintenant assigné à un agent :



The screenshot shows the OSticket interface for the ticket list. The 'Open' tab is selected, and the list contains one ticket:

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 809278	1/12/23 8:11 AM	General Inquiry	test test	High	Arthur Manceau

Below the table, there are options to 'Select: All None Toggle', 'Page: [1] Export', and 'Showing 1 - 1 of about 1'.

7. Suivre l'état du ticket

- Aller sur le profil du ticket :

SLA Plan: Default SLA **Last Message:**

Due Date: 1/17/23 8:02 AM **Last Response:**

Ticket Thread (0) **Tasks**

Created by **test test** 1/12/23 8:02 AM

Updated by **Arthur Manceau** 1/12/23 8:11 AM — **Priority Level** changed from **Normal** to **High**

Arthur Manceau claimed this 1/12/23 8:15 AM

Post Reply **Post Internal Note**

From: Support<armanceau1@gmail.com>

Recipients: "test test" <test@test.fr>
Collaborators

Reply To: All Active Recipients

Response: Select a canned response

<> **T** **A** Aa B / U **S** **≡** **📷** **📺** **📄** **🔗** **—** **↗**

Start writing your response here. Use canned responses from the drop-down above

Drop files here or choose them

Signature: ☒ None ☐ Department Signature (Support)

Ticket Status: Open (current)

Post Reply **Reset**

- Dans ticket statut :
 - Cliquer sur la liste déroulante :

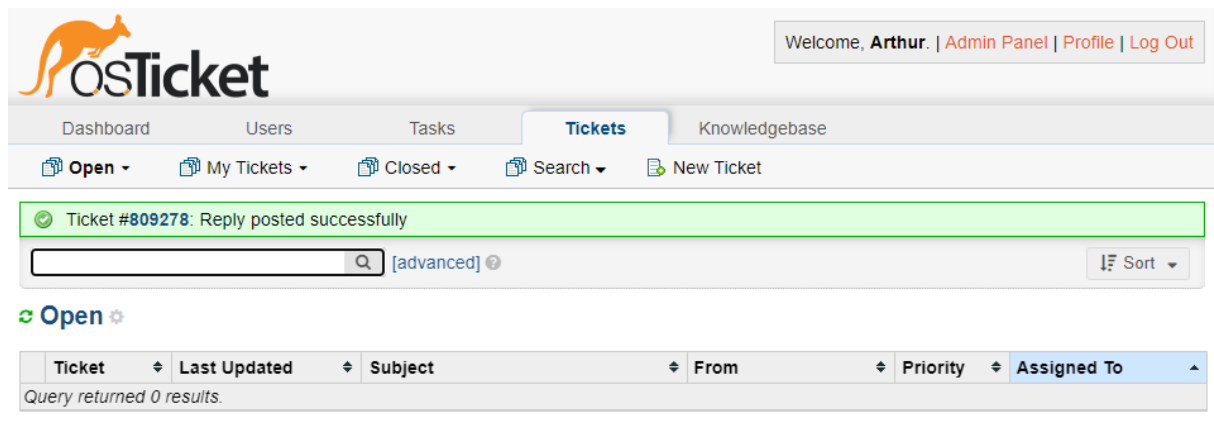
Signature: ☒ None ☐ Department Signature (Support)

Ticket Status: Open (current) ▼

Open (current)
Resolved
Closed

Post Reply **Reset**

- Cliquer ensuite sur Post Reply
- Remplir les champs nécessaires



Dashboard Users Tasks **Tickets** Knowledgebase

Open My Tickets Closed Search New Ticket

✓ Ticket #809278: Reply posted successfully

Search [advanced] Sort

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
Query returned 0 results.					

- Le ticket n'est plus là, il a bien été résolu

8. Finalisation

De nombreuses autres fonctionnalités sont présentes sur le logiciel, à vous de les découvrir. Bravo, vous avez terminé l'installation, la configuration et la découverte de l'outil de ticketing **OsTicket**.

5. Conclusion

OsTicket est donc un outil de ticketing avec de nombreuses fonctionnalités et léger à installer. Il est très simple d'accès, l'installation et la configuration sont rapides et sans réel problème. L'installation est bien documentée et claire.

Ce logiciel de support software est pratique pour les petites comme grosses entreprises. Le logiciel est **open-source** dont le code est disponible sur Internet, ce qui permet de le personnaliser et l'interfacer comme le veut son utilisateur.

L'outil de ticketing est aussi facilement **déployable**, ce n'est pas un logiciel dit « limité ». Un forum est aussi à disposition. La gestion des notifications et alertes est simplifiée et l'analyse du nombre de demande aussi.

L'un des **inconvénients** de cet outil est celui de l'interface de reporting qui est un peu trop simple et laisse l'utilisateur sur sa faim.