

Contents

| | |
|---------------------------------------|----------|
| TicketSync - Guide Utilisateur | 2 |
| Introduction | 2 |
| Fonctionnalités principales | 2 |
| Connexion | 2 |
| Première connexion | 2 |
| Connexion standard | 2 |
| Gestion des Tickets | 2 |
| Vue d'ensemble | 2 |
| Créer un nouveau ticket | 4 |
| Consulter un ticket | 4 |
| Modifier un ticket | 4 |
| Supprimer un ticket | 8 |
| Commentaires | 8 |
| Ajouter un commentaire | 8 |
| Modifier un commentaire | 8 |
| Supprimer un commentaire | 8 |
| Pièces Jointes | 8 |
| Télécharger un fichier | 8 |
| Aperçu des images | 10 |
| Supprimer une pièce jointe | 10 |
| Suivi du Temps | 10 |
| Enregistrer du temps | 10 |
| Consulter le temps passé | 10 |
| Notifications Email | 10 |
| Profil Utilisateur | 11 |
| Modifier votre profil | 11 |
| Changer de mot de passe | 11 |
| Astuces et Bonnes Pratiques | 11 |
| Utilisation du Markdown | 11 |
| Organisation des tickets | 11 |
| Gestion des priorités | 12 |
| Communication efficace | 12 |
| Interface Administrateur | 12 |
| Accès global | 12 |
| Gestion des organisations | 12 |
| Gestion des utilisateurs | 12 |
| Invitations | 13 |
| Permissions étendues | 13 |
| Support Technique | 13 |
| Informations Techniques | 13 |
| Formats de fichiers | 13 |
| Sécurité | 14 |

TicketSync - Guide Utilisateur

Introduction

TicketSync est un système de gestion de tickets multi-organisation permettant de gérer les demandes clients de manière efficace.

Chaque organisation dispose de son propre espace isolé avec ses utilisateurs, tickets et données.

Fonctionnalités principales

- Création et gestion de tickets avec statuts et priorités
 - Système de commentaires avec pièces jointes
 - Notifications email automatiques
 - Suivi du temps passé sur les tickets
 - Gestion multi-utilisateurs avec rôles
-

Connexion

Première connexion

Si vous avez reçu une invitation par email, cliquez sur le lien fourni pour créer votre compte.

Vous devrez :

- Définir votre mot de passe
- Accepter l'invitation à rejoindre l'organisation

Connexion standard

Rendez-vous sur la page de connexion et saisissez vos identifiants.

Une fois connecté, vous accédez automatiquement à votre organisation.

Gestion des Tickets

Vue d'ensemble

La page principale affiche la liste de tous les tickets de votre organisation.

Pour chaque ticket, vous pouvez voir :

- Le titre et la description
- Le statut actuel (Nouveau, En cours, Résolu, Fermé)
- La priorité (Basse, Moyenne, Haute, Critique)

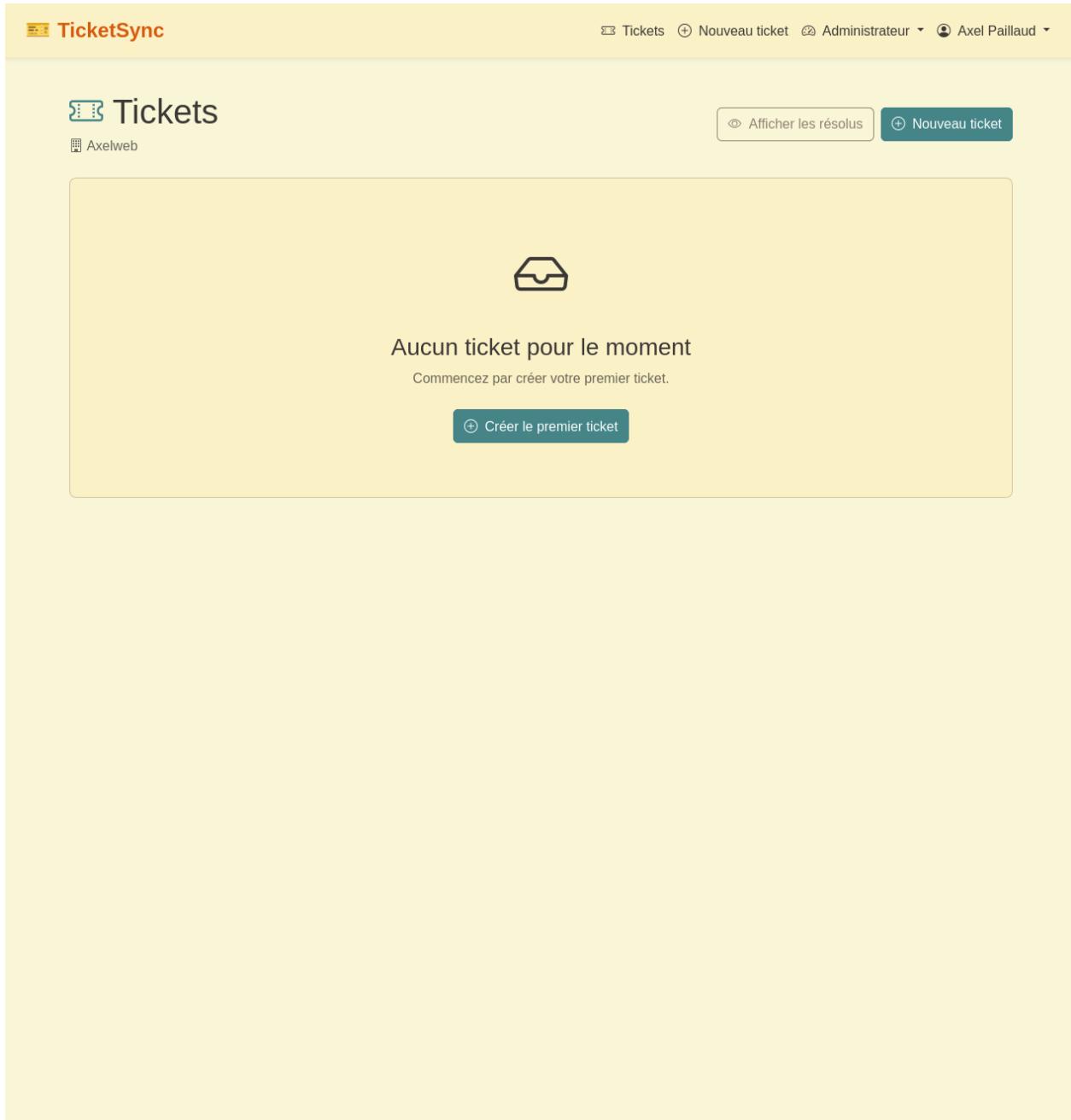


Figure 1: Tableau de bord

- L'utilisateur assigné
- La date de création

Créer un nouveau ticket

Cliquez sur le bouton “Nouveau ticket” en haut de la liste.

Remplissez le formulaire avec :

- **Titre** : Résumé court du problème
- **Description** : Détails complets (supporte le Markdown)
- **Statut** : État initial du ticket
- **Priorité** : Niveau d'urgence
- **Pièces jointes** : Fichiers à joindre (optionnel)

Les types de fichiers supportés sont :

- Images (PNG, JPG, GIF, WebP)
- Documents (PDF, Word, Excel)
- Archives (ZIP)
- Fichiers texte

Taille maximale : 10 MB par fichier.

Consulter un ticket

Cliquez sur un ticket dans la liste pour voir tous les détails.

La page affiche :

- Les informations complètes du ticket
- L'historique des commentaires
- Les pièces jointes
- Les entrées de temps enregistrées

Modifier un ticket

Sur la page d'un ticket, cliquez sur “Modifier” pour changer :

- Le titre ou la description
- Le statut (déclenche une notification email)
- La priorité
- L'utilisateur assigné
- Ajouter ou supprimer des pièces jointes

Vous pouvez modifier un ticket si :

- Vous êtes l'auteur du ticket
- Vous êtes administrateur

The screenshot shows the TicketSync application interface. At the top, there is a header with the logo "TicketSync" and navigation links for "Tickets", "Nouveau ticket", "Administrateur", and the user "Axel Paillaud". Below the header, the main title "Tickets" is displayed, along with a button to "Afficher les résolus" and a "Nouveau ticket" button. A sidebar on the left shows the user "Axelweb". The main content area lists three tickets:

- Lien de changement de mot de passe invalide** (#5)
Axel Paillaud, Dec 16, 2025
Status: Ouvert, Priorité B, Axel Paillaud
Description: Vivamus eu pharetra elit, nec fringilla ante. Donec at pellentesque enim. Interdum et malesuada fame...
- Problème impression Colissimo : ne fonctionne pas toujours** (#3)
Axel Paillaud, Dec 16, 2025
Status: Ouvert, Priorité B, Axel Paillaud
Description: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Quisque rhoncus diam facilisis est feug...
- Bug à la génération de commande** (#4)
Axel Paillaud, Dec 16, 2025
Status: Ouvert, Priorité C, Axel Paillaud
Description: Curabitur nec pulvinar magna. Cras ut orci sit amet lectus laoreet placerat ac at nulla. Pellentesqu...

Figure 2: Liste des tickets

The screenshot shows the TicketSync application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo "TicketSync" and links for "Tickets", "Nouveau ticket", "Administrateur", and a user profile for "Axel Pailaud". Below the navigation bar, a button "← Retour aux tickets" is visible. The main title "Créer un nouveau ticket" is displayed with a plus sign icon. A user "Axelweb" is listed next to it. The form itself has a header "Informations du ticket". The "Titre" field contains the text "Problème impression Colissimo : ne fonctionne pas toujours". The "Description" field contains placeholder text in Latin: "Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. **Quisque rhoncus diam** facilisis est feugiat sodales luctus condimentum augue. *Etiam pellentesque vel leo et ornare*.". Below this, a list of items is shown: "- item 1", "- item 2", and "- item 3". Under "Statut", the status is set to "Open". Under "Priorité", the priority is set to "Priority B". A dashed box labeled "Pièces jointes (optionnel)" contains a note about supported formats (Images, PDF, Word, Excel, Texte, Archives) and a maximum file size of 10 Mo. It also shows a file selection dialog with "Parcourir..." and "3 fichiers sélectionnés.". At the bottom of the form are two buttons: "Créer le ticket" (with a checkmark icon) and "Annuler" (with a cross icon).

Figure 3: Crédit d'un ticket

TICKETSYNC - GUIDE UTILISATEUR

The screenshot displays the TicketSync application interface, specifically the ticket detail view for ticket #5. The top navigation bar includes links for Tickets, Nouveau ticket, Administrateur, and user Axel Paillaud. The main content area shows the following details for ticket #5:

- Statut:** Ouvert
- Priorité:** Priorité B
- Créé par:** Axel Paillaud
- Créé le:** Dec 16, 2025 10:44

Description: Vivamus eu pharetra elit, nec fringilla ante. Donec at pellentesque enim. Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. In hac habitasse platea dictumst. Fusce vehicula tincidunt sapien laoreet lacinia. Phasellus urna tortor, luctus nec ligula eget, luctus sodales elit. Integer dictum pellentesque massa vitae imperdiet. Vivamus aliquet dolor a euismod mollis. Etiam semper mauris in nibh semper, sit amet laoreet diam malesuada. Etiam volutpat aliquet ligula ac fermentum. In dignissim neque sed iaculis tincidunt.

Suivi du temps: Aucune saisie de temps pour le moment. (Saisir du temps)

Commentaires: Aucun commentaire pour le moment. Soyez le premier à commenter !

Ajouter un commentaire:

Votre commentaire: Écrivez votre commentaire ici...

Pièces jointes (optionnel):
Formats supportés : Images, PDF, Word, Excel, Texte, Archives | Max 10 Mo par fichier
Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Publier le commentaire

Figure 4: Détail d'un ticket

Supprimer un ticket

La suppression d'un ticket est définitive et supprime également :

- Tous les commentaires associés
- Toutes les pièces jointes
- Toutes les entrées de temps

Seuls les administrateurs peuvent supprimer des tickets.

Commentaires

Ajouter un commentaire

En bas de la page d'un ticket, utilisez le formulaire pour ajouter un commentaire.

Vous pouvez :

- Écrire du texte (supporte le Markdown)
- Joindre des fichiers

Tous les utilisateurs de l'organisation reçoivent une notification email lorsqu'un nouveau commentaire est ajouté.

Modifier un commentaire

Cliquez sur "Modifier" à côté de votre commentaire.

Vous pouvez modifier :

- Le texte du commentaire
- Ajouter ou supprimer des pièces jointes

Seuls l'auteur du commentaire et les administrateurs peuvent le modifier.

Supprimer un commentaire

Cliquez sur "Supprimer" à côté du commentaire.

La suppression est définitive et supprime également les pièces jointes associées.

Pièces Jointes

Télécharger un fichier

Cliquez sur le nom du fichier ou sur l'icône de téléchargement.

Le fichier est téléchargé directement dans votre navigateur.

TICKETSYNC - GUIDE UTILISATEUR

The screenshot displays the TicketSync application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo "TicketSync", a "Tickets" link, a "Nouveau ticket" button, an "Administrateur" dropdown, and a user profile "Axel Paillaud". Below the navigation bar, the main content area shows a ticket detail page for ticket #5, titled "Lien de changement de mot de passe invalide". The ticket details include: Statut "Ouvert", Priorité "B", Crée par "Axel Paillaud", and Crée le "Dec 16, 2025 10:44". There is a "Modifier" (Edit) button and a "Supprimer" (Delete) button. A "Description" section contains a large block of placeholder text about a pharetra elit. Below this is a "Suivi du temps" (Time tracking) section with a "Saisir du temps" (Enter time) button. A "Commentaires" (Comments) section shows a message icon and a placeholder "Aucun commentaire pour le moment. Soyez le premier à commenter !". At the bottom, there is a form for adding a comment, with a "Votre commentaire" (Your comment) text area containing "Écrivez votre commentaire ici...", a "Pièces jointes (optionnel)" (Optional attachments) section with a note about supported formats and a file selection button, and a "Publier le commentaire" (Publish comment) button.

Figure 5: Ajout de commentaire

Aperçu des images

Les images sont affichées directement dans l'interface avec une miniature.
Cliquez sur l'image pour la voir en taille réelle.

Supprimer une pièce jointe

Lors de l'édition d'un ticket ou commentaire, cochez la case "Supprimer" sous le fichier concerné.

La suppression est effective après validation du formulaire.

Suivi du Temps

Enregistrer du temps

Sur la page d'un ticket, cliquez sur "Ajouter du temps".

Renseignez :

- **Durée** : Temps passé (en heures, ex: 2.5)
- **Description** : Ce qui a été fait
- **Date** : Date de l'activité

Les entrées de temps sont visibles par tous les membres de l'organisation.

Consulter le temps passé

Le temps total est affiché sur la page du ticket.

Cliquez sur "Voir les détails" pour voir toutes les entrées avec :

- L'utilisateur
 - La durée
 - La description
 - La date
-

Notifications Email

Vous recevez automatiquement des emails pour :

- **Nouveau ticket** : Quand un ticket est créé dans votre organisation
- **Nouveau commentaire** : Quand quelqu'un commente un ticket
- **Changement de statut** : Quand le statut d'un ticket change

Les emails contiennent un lien direct vers le ticket concerné.

Vous ne recevez pas de notification pour vos propres actions.

Profil Utilisateur

Modifier votre profil

Cliquez sur votre nom en haut à droite, puis "Profil".

Vous pouvez modifier :

- Votre nom
- Votre email
- Votre mot de passe

Changer de mot de passe

Dans votre profil, utilisez le formulaire "Changer le mot de passe".

Saisissez :

- Votre mot de passe actuel
 - Votre nouveau mot de passe
 - Confirmation du nouveau mot de passe
-

Astuces et Bonnes Pratiques

Utilisation du Markdown

Les champs de description (tickets et commentaires) supportent le Markdown.

Exemples d'utilisation :

```
# Titre principal  
## Sous-titre
```

```
**Texte en gras**  
*Texte en italique*
```

```
- Liste à puces  
- Deuxième élément
```

```
1. Liste numérotée  
2. Deuxième élément
```

[Site Markdown Guide](#) pour en savoir plus.

Organisation des tickets

Pour une meilleure organisation :

- Utilisez des titres clairs et descriptifs
- Définissez la priorité de manière cohérente

- Ajoutez des commentaires pour le suivi

Gestion des priorités

Recommandations pour les priorités :

- **Priorité A** : Bloquant, nécessite une action immédiate
- **Priorité B** : Normal, peut attendre quelques jours
- **Priorité C** : Améliorations, suggestions

Communication efficace

Dans les commentaires :

- Soyez précis et concis
 - Joignez des captures d'écran si nécessaire
 - Mentionnez les informations importantes
-

Interface Administrateur

Les utilisateurs avec le rôle **ADMIN** ont accès à des fonctionnalités supplémentaires.

Accès global

Les administrateurs peuvent accéder à tous les tickets de toutes les organisations via /admin.

Cette vue centralisée permet de :

- Voir tous les tickets du système
- Filtrer par organisation
- Accéder aux statistiques globales

Gestion des organisations

Les administrateurs peuvent :

- Créer de nouvelles organisations
- Modifier les informations (nom, slug)
- Voir la liste des utilisateurs par organisation

Gestion des utilisateurs

Les administrateurs ont accès à la liste complète des utilisateurs.

Ils peuvent :

- Voir les informations de tous les utilisateurs

- Modifier les profils
- Inviter de nouveaux utilisateurs
- Gérer les rôles

Invitations

Pour inviter un nouvel utilisateur :

1. Accéder à la section “Invitations”
2. Saisir l'email et sélectionner l'organisation
3. Envoyer l'invitation

L'utilisateur reçoit un email avec un lien pour créer son compte et rejoindre l'organisation.

Permissions étendues

Les administrateurs peuvent :

- Modifier tous les tickets (y compris ceux des autres)
 - Supprimer tous les tickets et commentaires
 - Accéder aux données de toutes les organisations
 - Voir les statistiques globales du système
-

Support Technique

Pour toute question ou problème concernant l'utilisation de TicketSync, contactez contact@axelweb.fr.

En cas de bug ou suggestion d'amélioration, vous pouvez :

- Créer un ticket dans le système
- Contacter directement l'équipe technique

Nous sommes preneur de toutes suggestions d'améliorations, il s'agit de la première version de l'application !

Informations Techniques

Formats de fichiers

Types de fichiers acceptés pour les pièces jointes :

- **Images** : PNG, JPG, JPEG, GIF, WebP
- **Documents** : PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX
- **Texte** : TXT, CSV, MD
- **Archives** : ZIP

Taille maximale : 10 MB par fichier.

Sécurité

Toutes les communications sont sécurisées (HTTPS).

Les fichiers sont stockés de manière sécurisée et accessibles uniquement aux membres de votre organisation.

Les mots de passe sont chiffrés et ne peuvent pas être récupérés (uniquement réinitialisés).

Version : 1.0

Dernière mise à jour : Décembre 2025