


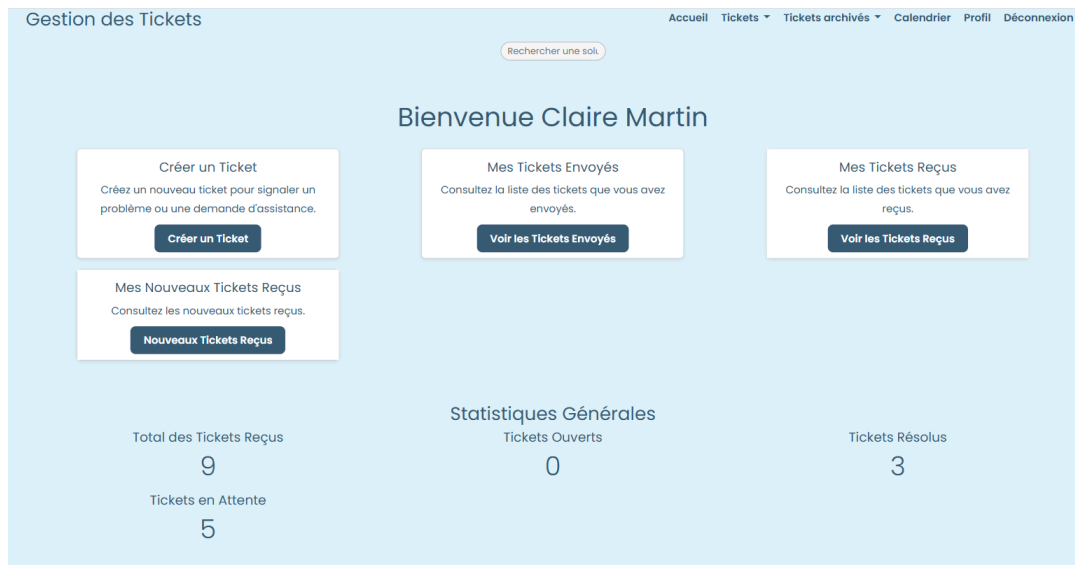
Guide d'utilisation de l'application de gestion de tickets

Guide d'utilisation de l'application de gestion de tickets.....	1
1. Se connecter.....	1
2. Consulter ses tickets envoyés.....	2
3. Consulter ses tickets reçus.....	3
4. Consulter ses tickets archivés (reçus et envoyés).....	6
5. Créer un nouveau ticket.....	7
6. Trouver une solution à un problème.....	8
7. Mot de passe oublié et changement d'adresse mail.....	9

1. Se connecter

Allez sur la page de l'application, entrez vos identifiants et cliquez sur "Se connecter". Vous arriverez ensuite sur la page d'accueil.





2. Consulter ses tickets envoyés

Pour voir vos tickets envoyés, vous avez deux options.



Vous pourrez ensuite choisir le ticket que vous voulez suivre.

Gestion des Tickets

Accueil
Tickets
Tickets archivés
Calendrier
Profil
Déconnexion

Rechercher une sol.

Filtrer par statut :

-- Tous les statuts --

#	Titre	Statut	Score Priorité	Envoyé à	Date limite	Actions
51	Erreur de serveur	Nouveau	83.00	Julie Bernard	2024-12-12	Détails
35	Incident critique	Rejeté	77.00	Julie Bernard	2024-12-13	Détails
76	Incident critique	Résolu	72.00	Julie Bernard	2024-12-21	Détails
31	Problème de connexion	En cours	87.00	Paul Lemoine	2024-12-23	Détails
89	Erreur système	Rejeté	84.00	Julie Bernard	2024-12-29	Détails
77	Bug logiciel	Nouveau	83.00	Alice Durand	2024-12-27	Détails
96	Problème réseau	Résolu	81.00	Jacques Morel	2025-01-06	Détails

Cliquez sur "Détails" pour voir les informations complètes du ticket. (exemple avec le ticket 51) :

Gestion des Tickets

Accueil
Tickets
Tickets archivés
Calendrier
Profil
Déconnexion

Rechercher une sol.

Détail du Ticket

Titre : Erreur de serveur

Description : Erreur critique lors de la connexion.

Statut : Nouveau

Priorité : 83.00

Expéditeur : Claire Martin (c.martin@email.com)

Destinataire : Julie Bernard (julie.bernard@exemple.com)

Date limite : 2024-12-12

Retour

3. Consulter ses tickets reçus

Pour voir les tickets que vous avez reçus, vous avez trois options.



Vous serez redirigé vers une page avec vos tickets récents ou en cours de résolution.

#	Titre	Statut	Score Priorité	Envoyé par	Date limite	Actions
149	Serveur en panne	Nouveau	40.00	Jean Dupont	2025-02-06	Détails
150	Pas de réseau	Nouveau	39.00	Jean Dupont	2025-02-04	Détails
142	Test images	Nouveau	38.00	Jean Dupont	2025-02-05	Détails
151	Soucis d'affichage	Nouveau	38.00	Jean Dupont	2025-02-05	Détails
143	Test images 2	Nouveau	37.00	Jean Dupont	2025-02-06	Détails

Cliquez sur "Détails" pour plus d'infos.

Gestion des Tickets

Accueil Tickets Tickets archivés Calendrier Profil Déconnexion

Rechercher une sol.

Détail du Ticket

Titre : Serveur en panne

Description : Serveur en panne caisse

Statut : Nouveau

Priorité : 40.00

Expéditeur : Jean Dupont (j.dupont@exemple.com)

Destinataire : Claire Martin ()

Date limite : 2025-02-06

Solution : N/A

Ouvrir Résoudre Rejeter Retour

Vous pourrez soit ouvrir, résoudre ou rejeter le ticket. Si vous rejetez un ticket, il sera archivé. Si vous le résolvez, il vous faudra saisir la solution avant qu'il soit archivé.

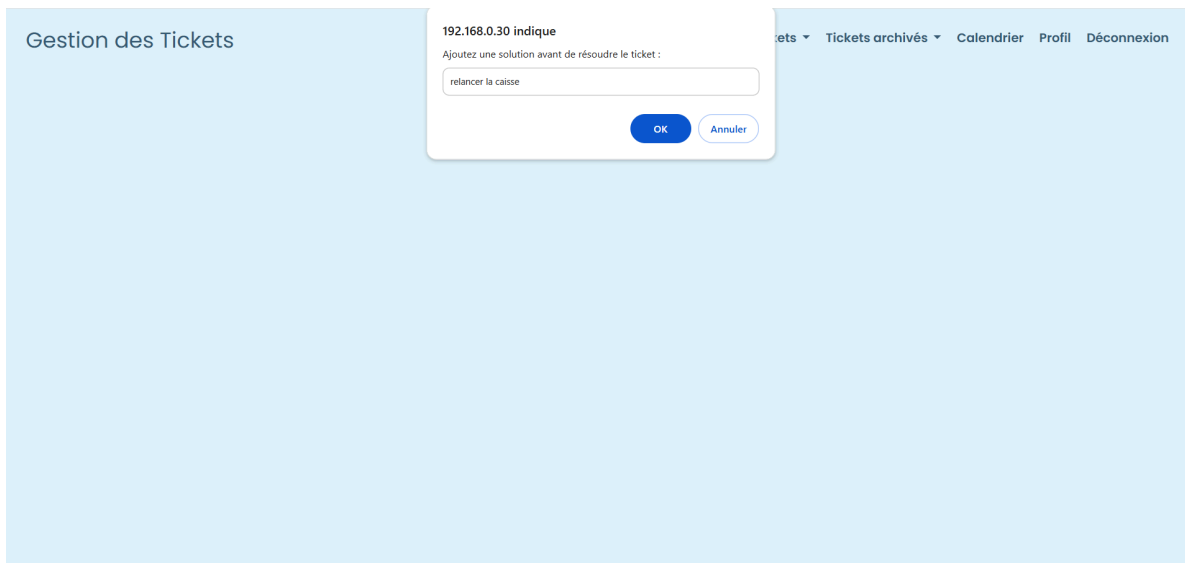
Gestion des Tickets

192.168.0.30 indique

Ajoutez une solution avant de résoudre le ticket :

OK Annuler

ets Tickets archivés Calendrier Profil Déconnexion



4. Consulter ses tickets archivés (reçus et envoyés)

Pour voir vos tickets archivés, sélectionnez si vous voulez voir ceux que vous avez envoyés ou reçus.:



Vous serez ensuite redirigé vers une liste des tickets archivés, que vous pouvez consulter.

Gestion des Tickets						
<div>Rechercher une sol.</div> <div> Filtrer par statut : -- Tous les statuts -- </div>						
#	Titre	Statut	Score Priorité	Envoyé à	Date limite	Actions
150	Pas de réseau	Résolu	29.00	Claire Martin	2025-02-04	Détails

5. Créer un nouveau ticket

Pour créer un nouveau ticket, vous avez deux options.

The screenshot shows the 'Gestion des Tickets' dashboard. In the top navigation bar, the 'Tickets' menu is open, and the 'Créer' button is circled in red. The dashboard also features a welcome message 'Bienvenue Claire Ma', three main action cards: 'Créer un Ticket', 'Mes Tickets Envoyés', and 'Mes Tickets Reçus', and a 'Statistiques Générales' section at the bottom.

Vous arriverez sur un formulaire pour décrire votre ticket, avec la possibilité d'ajouter une image si nécessaire.

Gestion des Tickets

Accueil Tickets Tickets archivés Calendrier Profil Déconnexion

Rechercher une sol

Créer un Ticket

Titre du ticket :

Description :

Choisir une image (si nécessaire) :

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Priorité :

-- Sélectionnez une priorité --

Choisir une image (si nécessaire) :

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Priorité :

-- Sélectionnez une priorité --

Motif :

-- Sélectionnez un motif --

Destinataire :

-- Sélectionnez un destinataire --

Date limite :

jj/mm/aaaa

Créer

Annuler

6. Trouver une solution à un problème

Si vous voulez savoir si un problème similaire a déjà été résolu, vous pouvez chercher par mots-clés.

Gestion des Tickets

Accueil Tickets Tickets archivés Calendrier Profil Déconnexion

Rechercher une solution

Bienvenue Claire Martin

Créer un Ticket

Créez un nouveau ticket pour signaler un problème ou une demande d'assistance.

Créer un Ticket

Mes Tickets Envoyés

Consultez la liste des tickets que vous avez envoyés.

Voir les Tickets Envoyés

Mes Tickets Reçus

Consultez la liste des tickets que vous avez reçus.

Voir les Tickets Reçus

Mes Nouveaux Tickets Reçus

Consultez les nouveaux tickets reçus.

Nouveaux Tickets Reçus

Statistiques Générales

Total des Tickets Reçus	Tickets Ouverts	Tickets Résolus
12	7	1

Gestion des Tickets

Accueil Tickets Tickets archivés Calendrier Profil Déconnexion

erreur

Titre	Description	Solution
Erreur système	Erreur critique lors de la connexion.	Non résolu
Erreur système	Erreur critique lors de la connexion.	Non résolu
Erreur système	Erreur critique lors de la connexion.	Non résolu
Erreur système	Erreur critique lors de la connexion.	Non résolu
Erreur de serveur	Erreur critique lors de la connexion.	Non résolu
Erreur système	Bug récurrent dans le logiciel.	Non résolu
Erreur de serveur	Demande de mise à jour de l'application.	Non résolu
Erreur de serveur	Impossible d'accéder à la base de données.	Non résolu
Erreur système	Serveur principal hors ligne.	Non résolu
Erreur système	Besoin d'une formation utilisateur.	Non résolu
Erreur de serveur	Le réseau est inaccessible.	Non résolu
Erreur de serveur	Demande de mise à jour de l'application.	Non résolu


Des solutions possibles s'afficheront en fonction de votre recherche.

7. Mot de passe oublié et changement d'adresse mail

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur "Mot de passe oublié" sur la page de connexion.

Gestion des Tickets Accueil Connexion

[Rechercher une sol.](#)



Nom d'utilisateur

Mot de passe

[Se connecter](#) [Mot de passe oublié](#)

Entrez votre nom d'utilisateur, un email avec un lien de réinitialisation vous sera envoyé.

Gestion des Tickets Accueil Connexion

[Rechercher une sol.](#)

Réinitialisation du mot de passe

Votre nom d'utilisateur :

[Envoyer le lien de réinitialisation](#)

Cliquez sur le lien pour changer votre mot de passe.

Gestion des Tickets

AccueilConnexion

Rechercher une sol

Réinitialiser votre mot de passe

Nouveau mot de passe :

Confirmer le mot de passe :

Envoyer

Pour changer votre adresse email, allez dans la section "Profil" et suivez les instructions.

Gestion des Tickets

AccueilTicketsTickets archivésCalendrierProfilDéconnexion

Rechercher une sol

Bienvenue Claire Martin

Créer un Ticket

Créez un nouveau ticket pour signaler un problème ou une demande d'assistance.

Créer un Ticket

Mes Nouveaux Tickets Reçus

Consultez les nouveaux tickets reçus.

Nouveaux Tickets Reçus

Mes Tickets Envoyés

Consultez la liste des tickets que vous avez envoyés.

Voir les Tickets Envoyés

Mes Tickets Reçus

Consultez la liste des tickets que vous avez reçus.

Voir les Tickets Reçus

Total des Tickets Reçus

9

Tickets en Attente

5

Statistiques Générales

Tickets Ouverts

0

Tickets Résolus

3

Gestion des Tickets

AccueilTicketsTickets archivésCalendrierProfilDéconnexion

Rechercher une sol

Profil Utilisateur

Nom : Martin

Prénom : Claire

Rôle : Directeur

Email : c.martin@exemple.com [Modifier](#)

Total des Tickets : 1

Tickets Ouverts : 0

Tickets Resolus : 1

Tickets En Attente : 0

Temps de résolution moyen : N/A

Retour

Gestion des Tickets

AccueilTicketsTickets archivésCalendrierProfilDéconnexion

Rechercher une sol

Modifier votre email

Nouvel email :

Confirmation d'email :

EnregistrerAnnuler