

# MODULE DE SUPPORT CLIENT (HELPDESK / TICKETING)

---

## Intégrations

- **CRM** : les tickets sont associés à des **clients** déjà existants dans le CRM.
  - **BUDGET** :
    - ✓ Budget prévisionnel = coût estimé pour gérer leurs tickets sur la période
    - ✓ Comparaison avec **réel dépensé** (en fonction des tickets ouverts)
    - ✓ Possibilité d'alerte si dépassement de budget prévu
- 

## Fonctionnalités détaillées

### 1. Création d'un ticket

- Accessible via un bouton dans la fiche client CRM
- Champs requis :
  - Sujet / titre du problème
  - Description détaillée
  - Priorité : basse, normale, haute
  - Option de joindre un fichier
- Statut initial : `ouvert`

### 2. Affectation à un agent

- Un administrateur (ou système automatique) assigne un ticket à un agent support payé à l'heure (Coût horaire modifiable)
- Option : liste déroulante ou affectation automatique selon disponibilité.

### 3. Suivi de statut

- Les tickets passent par différents **états** :
  - ouvert → en cours → résolu ou fermé
- Option : passage à "fermé" automatique après 5 jours sans réponse du client.

### 4. Historique des échanges

- Chaque message échangé est enregistré dans une section "Discussion"
- Peut être enrichi avec une zone de réponse pour client/agent
- Tri par date

### 5. Évaluation du service

- Une fois le ticket **résolu**, le client peut donner :

- une **note** (1 à 5 étoiles),
    - un **commentaire** libre
  - Les résultats apparaissent dans les dashboard.
- 

### **Autres fonctionnalités valorisantes (bonus)**

- Notification mail (ou en-tête interface) lors d'une réponse
  - Upload de fichiers (screenshot, PDF)
  - Moteur de recherche ou filtres par client / statut / priorité
  - Rapport de performance :
    - Temps moyen de résolution
    - Satisfaction moyenne par agent
    - Nombre de tickets ouverts / fermés par semaine
- 

### **Jeu de données de test (exemple)**

- Clients fictifs avec coordonnées (CRM)
  - Utilisateurs système
  - Tickets avec divers statuts et priorités
  - Echanges enregistrés (Historique)
  - Evaluations clients
  - Calcul et statistiques des coûts générés par ticket/Client/Périodes,... Comparés au budget
-