

Jira est **un système de suivi de bugs**, de gestion des incidents et de gestion de projets développé par Atlassian et publié pour la première fois en 2002. Il propose des solutions à la fois à destination des développeurs et des intervenants non-développeurs.

Après connexion et création de projet dans le site JIRA voici les différents points que nous avons fait pour résoudre un incident d'un client

- Ajout de client :

On ajouter quelque camarade à travers leur adresse mail.

Ajouter des organisations

Ajouter des clients

Ajouter des clients

Une fois ajoutés, les clients recevront un e-mail d'invitation. Affichez ou personnalisez l'e-mail dans les [notifications client](#).

E-mail client ⓘ

Saisissez une ou plusieurs adresses e-mail

+ Add

Ajouter des clients à une organisation

Choisissez ou créez une organisation ▼

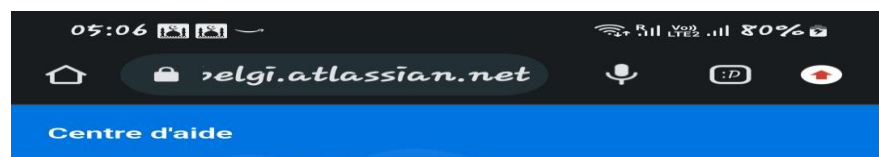
Annuler

OK

- Un lien sera envoyé au client par mail afin créer un incident

Le client se connecte comme le montre de Doc1 et et inquide en quoi il a besoin d'aide puis envoie en appuyant sur "Envoyer" (Doc2)

Doc1



Centre d'aide

Inscrivez-vous pour continuer

Adresse e-mail

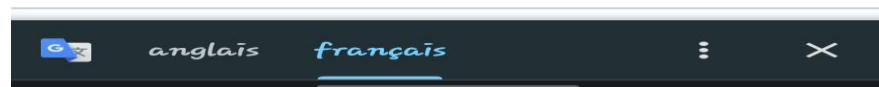
ousmanendom901@gmail.com

Nom et prénom

Mot de passe

En cliquant sur *S'inscrire*, vous acceptez la [politique de confidentialité](#) et cet [avis et clause de non-responsabilité](#).

S'inscrire



Doc2

A screenshot of a mobile application interface showing a help screen. At the top, the status bar shows the time 05:10, signal strength, and 82% battery. Below the status bar is a text area with the message: 'Accueillir! Vous pouvez faire une demande pour BELGINA en utilisant les options fournies.' Below this is a section titled 'Contactez-nous à propos' with a dropdown menu showing 'Demandes courantes'. Below this is a section titled 'En quoi pouvons-nous vous aider?' with a dropdown menu showing 'Obtenir de l'aide informatique' and 'Obtenez de l'aide pour les...'. Below this is a section titled 'Résumé' with a text input field. Below this is a section titled 'Description' with a rich text editor. Below this is a section titled 'Pièce jointe' with a text input field and a 'Parcourir' button. At the bottom are two buttons: 'Envoyer' and 'Annuler'.

- Après avoir reçu l'incident on essaie de répondre à ses questions et résoudre l'incident
- On resou le ticket en appuyant sur "Waiting for support" puis "Résoudre ce ticket" indique le Document 3, et pour terminer "Resoudre ce ticket" indique le Document 4

Document 3

Waiting for support ▾

Répondre au client → WAITING FOR CUSTOMER

En cours → EN COURS

Rendre prioritaire → ESCALATED

En attente → PENDING

Annuler la demande → CANCELED

Résoudre ce ticket → RÉSOLU

Afficher le workflow

Rapporteur

Document 4

Résoudre ce ticket

⚠ Demande résolue

Résolution

Terminé ▾ ?

Tickets liés

blocks ▾

Ticket

▾ +

Commencez la saisie pour rechercher des tickets à lier. Si vous laissez le champ vide, aucun lien ne sera fait.

Commentaire

Répondre au client

Commentaire interne

Les clients pourront voir votre commentaire. Intégrez les pièces jointes pour les rendre visibles par les clients.

Style ▾

B

I

U

A ▾

↻A ▾

🔗 ▾

☰

☰

👤 ▾

+

⌵

Résoudre ce ticket

Annuler

En fin un mail est renvoyé au client lui indiquant que l'incident est résolu et il sera invité à répondre une question de satisfaction