# « SYNAPS SYSTEM » de débit

## **BTS SIO:**

Situation 5

Système de Ticket

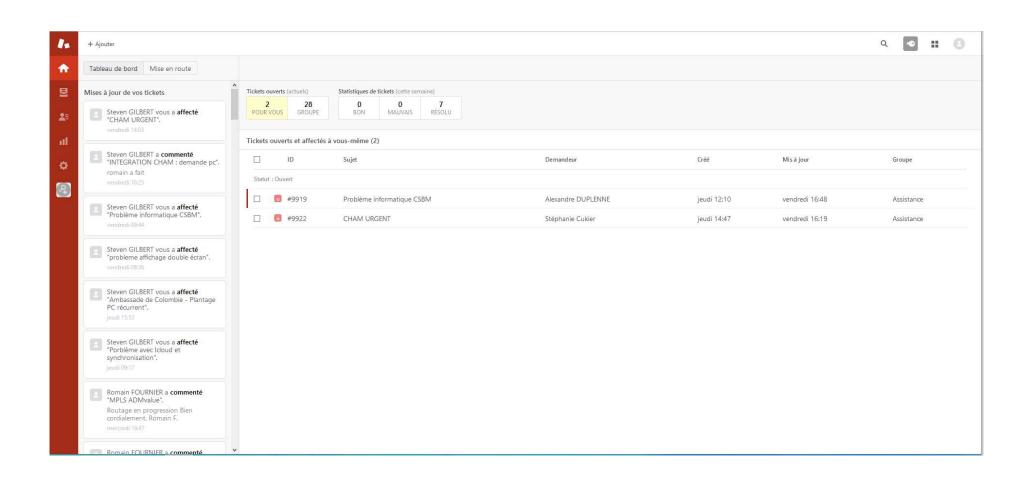
Une fois le technicien connecté, il arrive sur cette page.

« Tickets ouverts et affectés à vous-même » ; c'est la page ou le technicien peut voir les tickets lui étant assigné et non clos.

Nous y trouvons le nom du technicien ayant assigné le ticket, en général le responsable support ou le technicien lui-même s'il créer le ticket lui-même.

Le titre du ticket est affiché, les techniciens essayent de mettre le nom du client et un descriptif du problème en quelques mots.

Afin de voir ou modifier le ticket, il faut cliquer sur le ticket lui-même (nous verrons cette partie un peu plus loin dans le rapport)



### **Gestion des tickets:**

Nous trouvons ici tous les tickets en cours ou non assigné.

Les techniciens peuvent ouvrir les tickets de leurs collègues afin de pouvoir éventuellement les aider, récupérer le ticket, ou tout simplement se tenir informer de l'avancer de celui-ci.

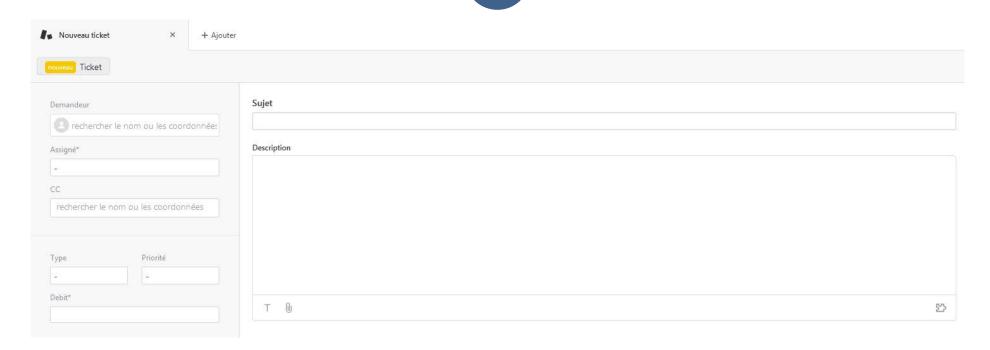
Tickets ouverts (actuels)  Statistiques de tickets (cette semaine)									
2 POUR VOUS	28 GROUPI	0 BON	0 MAUVAIS	<b>7</b> RÉSOLU					
Tickets ouverts et affectés à vos groupes (28)									
	ID	Sujet			Demandeur	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Statut : No	ouveau								
	#9944	Rapport de sant	té mensuel du di	isque sur SRVNAS	s nas-stseverin	Aujourd'hui 09:00	Aujourd'hui 09:00	Assistance	er .
	#9943	NAS469PRO W	arning		Qnap	Aujourd'hui 02:46	Aujourd'hui 02:46	Assistance	Ħ
	#9942	NAS SYNOLOG	Y SAR Rapport d	le santé mensuel	du dis FRFS60-001NS503.kherty.local	Aujourd'hui 00:00	Aujourd'hui 00:00	Assistance	Ti.
	#9941	Monthly Disk H	lealth Report on	NAS	PASCAL SELLIER	hier 23:51	hier 23:51	Assistance	Ti.
	#9940	La mise à jour a	automatique de [	DSM va démarrer	auto nas-stseverin	hier 23:35	hier 23:35	Assistance	E
	#9939	Problème de co	nnexion à boîte	mail sur téléphon	e Jérome HUMBERT	hier 11:34	hier 11:34	Assistance	2
	#9937	TR: TR: synaps s	system - SAUVEC	GARDES +Offre er	n cours Arnaud Pichot	vendredi 18:15	vendredi 18:15	Assistance	2
	#9936	arrivée nouveau	ı collaborateur C	CGM	Emmanuelle ZERAH	vendredi 17:21	vendredi 17:21	Assistance	2
Statut : Ou	ıvert								
	#9934	RZ> Problèm	ne borne Sophos		Patrick ROOS	vendredi 15:46	hier 11:47	Assistance	2
	#9935	OMEPS FIREWA	ALL SOPHOS STO	OP LORS DE MISE	A JO OMEPS	vendredi 16:44	vendredi 19:25	Assistance	2
	#9919	Problème inform	matique CSBM		Alexandre DUPLENNE	jeudi 12:10	vendredi 16:48	Assistance	Paul DELPORTE
	#9922	CHAM URGENT	Г		Stéphanie Cukier	jeudi 14:47	vendredi 16:19	Assistance	Paul DELPORTE
	"0767	TO CECTION DO	CA1		126 1 2	40	1 64644	A	C. CURENT

#### Création de tickets :

Premièrement, un champ de sélection de clients.

- « Demandeur » : le créateur du ticket, souvent le responsable support.
- « Assigné » : Le nom du technicien assigné sur le ticket. Il peut être laissé vider.
- « CC » : permet de mettre des personnes en copie du ticket.
- « Sujet » : nom du client suivi d'un descriptif de quelques mots parlants.
- « Description » : toutes les informations sur le ticket sont entrées ici.
- « Type » : pour bien identifier le type de ticket (incident, question...).
- « Priorité » : permet de définir le niveau de priorité du ticket.
- « Débit » : c'est le montant de temps qui sera débité du contrat de support pour ce ticket.

Les tickets créés pourront être modifiés par tous techniciens lors de la visualisation de celuici.



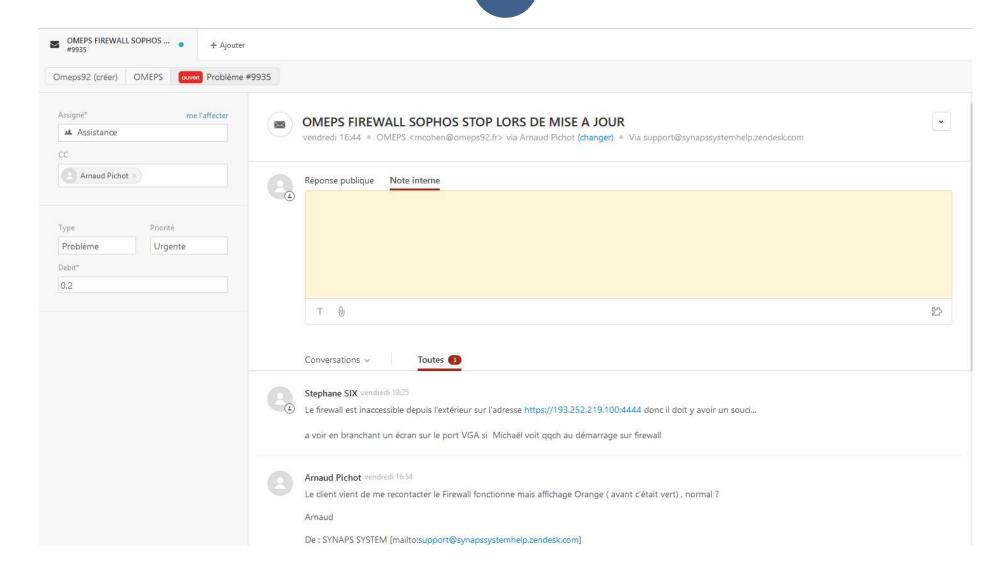
### Modification d'un ticket :

Une fois un ticket sélectionné, voici l'interface :

#### **Nous retrouvons:**

- L'ID du ticket
- Sa date
- Le temps mit par le technicien pour cette intervention, donc le temps débité du contrat de support
- Le technicien assigné sur le ticket
- Rapport d'intervention, qui est en réalité le ticket. Les techniciens pourront donc le modifier, tandis que les commerciaux et les clients, ont accès à ces rapports d'intervention uniquement en lecture.

Il est possible de mettre des notes internes que seuls les techniciens visualiseront.



## **Tous les contrats (ou contrats clients)**

Sur cette page nous retrouvons tous nos clients supports.

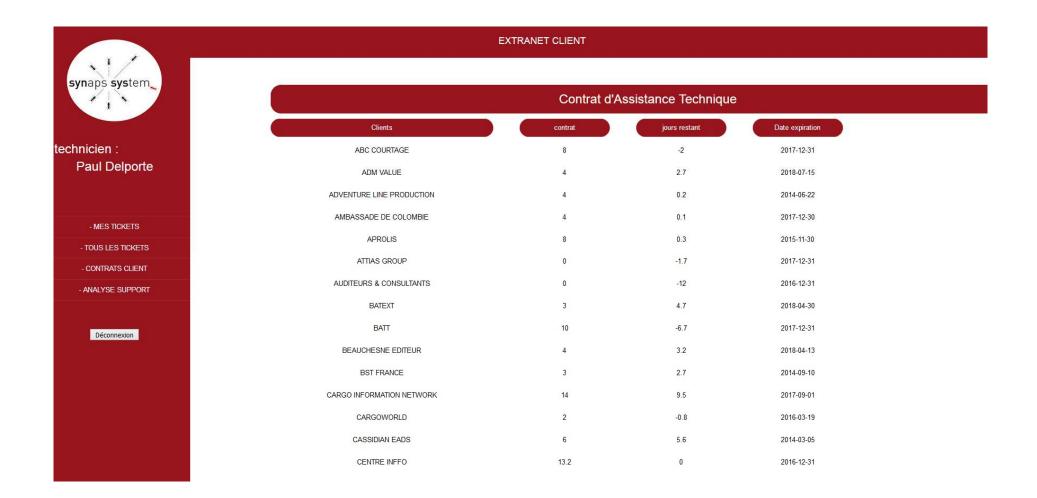
Possédant chacun un contrat avec un nombre de jours, c'est ici que les techniciens peuvent vérifier rapidement le nombre de jours restant sur un contrat.

C'est les commerciaux qui ont les droits en écriture sur cette page.

Les clients quant à eux ne peuvent bien sûr uniquement voir leurs propres contrats.

## Nous y trouvons:

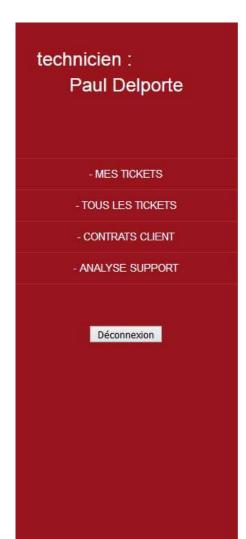
- Le nom du client
- Le nombre de jours initiaux sur le contrat
- Le nombre de jours restant sur celui-ci
- Sa date d'expiration



## **Analyse support.**

Ici, nous avons les cumuls de jours débités par techniciens sur une année. Cela permet de savoir où en est l'équipe technique sur son objectif annuel

Les réunions techniques tournent souvent autour de cette analyse.



Romain: 47.3 Stephane: 76.8 Steven: 35.8

Total: 308

#### Analyse support 2016

débité : Massimo : 81.7

> Maxime: 38.5 Philippe: 69.9 Romain: 59.1

Stephane: 126.6 Steven: 52.7

Paul: 16.6

Total: 445.1

#### non débitable :

Synaps Avant Vente : 4.3

Synaps Backup : 0.2

Synaps Datacenter : 7.4

Synaps Interne : 18.3

Synaps PRTG : 6.0

Synaps PRTG : 6.0

Total: 37.3

### Analyse support 2017

débité :

Massimo: 59.9 Philippe: 60.1 Romain: 59.7 Stephane: 87.9

Steven: 50.2 Paul: 55.3

Total: 373.1

#### non débitable :

Synaps Avant Vente : 5.2

Synaps Datacenter : 0.8

Synaps Interne : 5.8

Synaps PRTG : 0.2

Synaps PRTG : 0.2

Total: 14.9