

« SYNAPS SYSTEM » de débit

BTS SIO :

Situation 5

Systeme de Ticket

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

« Tickets ouverts et affectés à vous-même » ; c'est la page où le technicien peut voir les tickets lui étant assignés 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 crée le ticket lui-même.

Le titre du ticket est affiché, les techniciens essaient 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)

+ Ajouter

Tableau de bord

Mise en route

Mises à jour de vos tickets

Steven GILBERT vous a **affecté** "CHAM URGENT".
vendredi 14:03

Steven GILBERT a **commenté** "INTEGRATION CHAM : demande pc".
romain a fait
vendredi 10:23

Steven GILBERT vous a **affecté** "Problème informatique CSBM".
vendredi 09:44

Steven GILBERT vous a **affecté** "probleme affichage double écran".
vendredi 09:36

Steven GILBERT vous a **affecté** "Ambassade de Colombie - Plantage PC récurrent".
jeudi 15:53

Steven GILBERT vous a **affecté** "Problème avec iCloud et synchronisation".
jeudi 09:17

Romain FOURNIER a **commenté** "MPLS ADMvalue".
Routage en progression Bien cordialement, Romain F.
mercredi 16:47

Romain FOURNIER a **commenté**

Tickets ouverts (actuels)

2 POUR VOUS

28 GROUPE

Statistiques de tickets (cette semaine)

0 BON

0 MAUVAIS

7 RÉSOLU

Tickets ouverts et affectés à vous-même (2)

<input type="checkbox"/>	ID	Sujet	Demandeur	Créé	Mis à jour	Groupe
Statut : Ouvert						
<input type="checkbox"/>	#9919	Problème informatique CSBM	Alexandre DUPLASSE	jeudi 12:10	vendredi 16:48	Assistance
<input type="checkbox"/>	#9922	CHAM URGENT	Stéphanie Cukier	jeudi 14:47	vendredi 16:19	Assistance

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)

2

POUR VOUS

28

GROUPE

Statistiques de tickets (cette semaine)

0

BON














0

MAUVAIS

7

RÉSOLU

Tickets ouverts et affectés à vos groupes (28)

<input type="checkbox"/>	ID	Sujet	Demandeur	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Statut : Nouveau							
<input type="checkbox"/>	 #9944	Rapport de santé mensuel du disque sur SRVNAS	nas-stseverin	Aujourd'hui 09:00	Aujourd'hui 09:00	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9943	NAS469PRO Warning	Qnap	Aujourd'hui 02:46	Aujourd'hui 02:46	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9942	NAS SYNOLOGY SAR Rapport de santé mensuel du dis...	FRFS60-001NS503.kherty.local	Aujourd'hui 00:00	Aujourd'hui 00:00	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9941	Monthly Disk Health Report on NAS	PASCAL SELLIER	hier 23:51	hier 23:51	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9940	La mise à jour automatique de DSM va démarrer auto...	nas-stseverin	hier 23:35	hier 23:35	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9939	Problème de connexion à boîte mail sur téléphone	Jérôme HUMBERT	hier 11:34	hier 11:34	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9937	TR: TR: synaps system - SAUVEGARDES +Offre en cours	Arnaud Pichot	vendredi 18:15	vendredi 18:15	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9936	arrivée nouveau collaborateur CGM	Emmanuelle ZERAH	vendredi 17:21	vendredi 17:21	Assistance	-
Statut : Ouvert							
<input type="checkbox"/>	 #9934	RZ --> Problème borne Sophos	Patrick ROOS	vendredi 15:46	hier 11:47	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9935	OMEPS FIREWALL SOPHOS STOP LORS DE MISE A JO...	OMEPS	vendredi 16:44	vendredi 19:25	Assistance	-
<input type="checkbox"/>	 #9919	Problème informatique CSBM	Alexandre DUPLLENNE	jeudi 12:10	vendredi 16:48	Assistance	Paul DELPORTE
<input type="checkbox"/>	 #9922	CHAM URGENT	Stéphanie Cukier	jeudi 14:47	vendredi 16:19	Assistance	Paul DELPORTE
<input type="checkbox"/>	 #9923	TR: SECTION DES	Assistance	...

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 celui-ci.

Nouveau ticket

+ Ajouter

Nouveau Ticket

Demandeur

 rechercher le nom ou les coordonnées

Assigné*

-

CC

rechercher le nom ou les coordonnées

Type

-

Priorité


-


Debit*

Sujet

Description

T





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.

OMEPS FIREWALL SOPHOS ...
#9935

+ Ajouter

Omepps92 (créer) OMEPS **ouvert** Problème #9935

Assigné*
Assistance

me l'affecter

CC
Arnaud Pichot

Type
Problème

Priorité
Urgente

Debit*
0,2

OMEPS FIREWALL SOPHOS STOP LORS DE MISE A JOUR

vendredi 16:44 • OMEPS <mcohen@omepps92.fr> via Arnaud Pichot (changer) • Via support@synapssystemhelp.zendesk.com

Réponse publique

Note interne

T

Conversations ▾ | **Toutes 3**

Stephane SIX vendredi 19:25

Le firewall est inaccessible depuis l'extérieur sur l'adresse <https://193.252.219.100:4444> donc il doit y avoir un souci...

a voir en branchant un écran sur le port VGA si Michaël voit qqch au démarrage sur firewall

Arnaud Pichot vendredi 16:54

Le client vient de me recontacter le Firewall fonctionne mais affichage Orange (avant c'était vert) , normal ?

Arnaud

De : SYNAPS SYSTEM [mailto:support@synapssystemhelp.zendesk.com]

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



technicien :
Paul Delporte

- MES TICKETS
- TOUS LES TICKETS
- CONTRATS CLIENT
- ANALYSE SUPPORT

Déconnexion

EXTRANET CLIENT

Contrat d'Assistance Technique

Clients	contrat	jours restant	Date expiration
ABC COURTAGE	8	-2	2017-12-31
ADM VALUE	4	2.7	2018-07-15
ADVENTURE LINE PRODUCTION	4	0.2	2014-06-22
AMBASSADE DE COLOMBIE	4	0.1	2017-12-30
APROLIS	8	0.3	2015-11-30
ATTIAS GROUP	0	-1.7	2017-12-31
AUDITEURS & CONSULTANTS	0	-12	2016-12-31
BATEX	3	4.7	2018-04-30
BATT	10	-6.7	2017-12-31
BEAUCHESNE EDETEUR	4	3.2	2018-04-13
BST FRANCE	3	2.7	2014-09-10
CARGO INFORMATION NETWORK	14	9.5	2017-09-01
CARGOWORLD	2	-0.8	2016-03-19
CASSIDIAN EADS	6	5.6	2014-03-05
CENTRE INFFO	13.2	0	2016-12-31

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.

technicien :
Paul Delporte

- MES TICKETS

- TOUS LES TICKETS

- CONTRATS CLIENT

- ANALYSE SUPPORT

Déconnexion

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