

GESTION DES TICKETS



La gestion des tickets

Guide de prise en main



WORKEY
L'EFFICACITÉ DOCUMENTAIRE

Sommaire




LES BENEFICES	3
LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES TICKETS	4
[EMETTEUR] CREEZ VOTRE 1^{ER} TICKET	5
SUIVRE VOS TICKETS EN TANT QU'EMETTEUR	6
[SERVICE SUPPORT] PRENDRE EN CHARGE ET QUALIFIER UN TICKET.....	7
TRAÇABILITE DES ECHANGES.....	9
SUIVRE VOS TICKETS EN TANT QUE SERVICE SUPPORT	9
ANALYSE DES TICKETS EN TANT QUE SERVICE SUPPORT	11

Pourquoi choisir un logiciel de gestion des tickets ?

La gestion et le suivi des tickets d'incident est une activité critique du service informatique. Elle va réduire l'impact des incidents sur les activités, ce qui va améliorer leur performance et apportera une meilleure satisfaction aux utilisateurs.

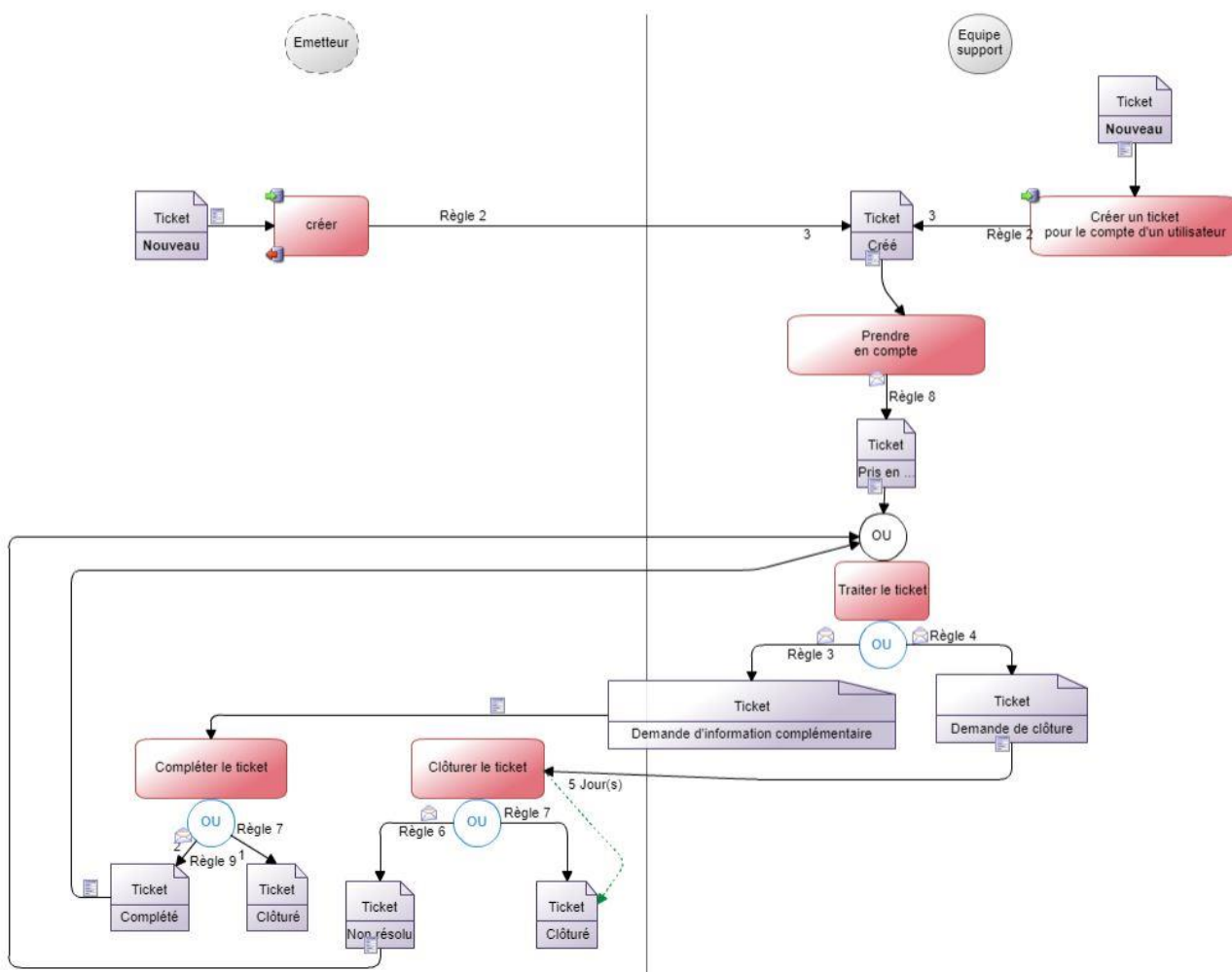
- Cette application gratuite vous aide au quotidien dans la déclaration et le suivi de vos tickets
- Grâce à cette application gratuite, vous allez pouvoir gérer tout le cycle de vie d'un ticket, de sa création à sa résolution. Cette solution vous aide au quotidien dans la gestion de vos tickets.
- Différents tableaux de bord vous permettent d'avoir un suivi de vos tickets et de leur priorité.
- L'application de gestion des tickets est une solution **100% paramétrable**. Développée à l'aide de la solution de [BPM Workey](#), l'application est entièrement paramétrable, tant au niveau du processus de validation que des différentes rubriques qui constituent le ticket. Ainsi, vous pouvez disposer d'une application conforme à l'ensemble de vos exigences, sans aucun développement.

Les bénéfices

	Améliorer la performance de votre SI
	Réduire l'impact sur les activités
	Réduire les temps de traitement et de résolution des tickets


Le processus de traitement des tickets

La solution de gestion des tickets, est gérée selon le processus de traitement suivant.


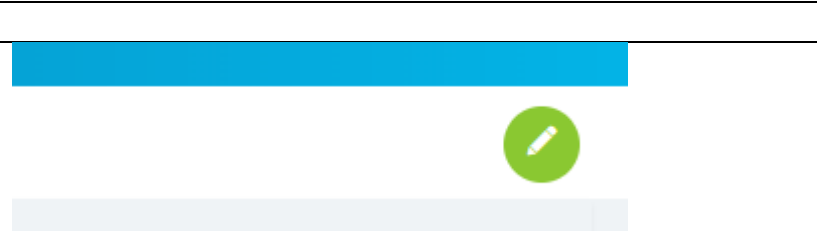


Rôle	Opération à réaliser	à	Conséquence
Emetteur	Création du ticket		Le ticket est adressé au coordinateur
Equipe Support	Qualification du ticket		Le ticket est : - Pris en charge par le service support Puis traiter <ul style="list-style-type: none"> incomplet et retourné à l'émetteur pour complément traité et retourné à l'émetteur pour clôture
Emetteur	Compléter le ticket		Le ticket est soit : <ul style="list-style-type: none"> retourné au coordinateur pour une nouvelle qualification Clôturé

Emetteur	Clôturer le ticket	Le ticket est soit : <ul style="list-style-type: none"> • Clôturé suite au traitement réalisé • Non résolu et retourné au coordinateur pour une nouvelle qualification
----------	--------------------	--

 **Dans la version de test, l'utilisateur joue l'ensemble des rôles. Vous avez donc accès à l'ensemble des tableaux de bord sans distinction de votre profil. Ce qui n'est pas le cas avec la version professionnelle. De plus dans la version de test les listes déroulantes ne sont pas personnalisables.**

[Emetteur] Créez votre 1^{er} ticket

	<p>Connectez-vous à l'application via votre identifiant / mot de passe du rôle « Emetteur » que vous avez reçu après votre inscription.</p>
	<p>En haut à droite cliquer sur le crayon vert afin d'ouvrir un formulaire Ticket. Le formulaire est découpé en différentes zones</p>

Certaines informations sont pré-remplies comme :

- Le contact (votre identifiant)
 - L'email
 - La date de l'incident
- ⇒ Vous pouvez néanmoins modifier ces valeurs

Les listes déroulantes liées à la **catégorie** et **type de demande** sont intégralement paramétrable via le **profil administrateur** de l'application. (non disponible en version de test).

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs pièces jointes. Faites « Parcourir » puis « Ajouter » ou glisser déposer dans la zone grise. Pour supprimer une pièce jointe, sélectionner la pièce jointe (case à cocher) puis cliquer sur « **Supprimer** ».

Une fois le ticket renseigné, cliquer sur le bouton « **Envoyer** ». Un mail est automatiquement adressé au service support.

Votre 1^{er} ticket est maintenant renseigné.

Suivre vos tickets en tant qu'émetteur

Tous vos tickets enregistrés sont disponibles à l'écran sous forme d'un tableau de bord.

Ce tableau de bord est accessible depuis la barre de menu et dispose de différents onglets

Le tableau de bord liste vos tickets avec notamment le statut.


Actions demandées							
Mes tickets en cours							
Mes tickets clôturés							
Faites glisser un en-tête de colonne et déposer ici pour grouper par cette colonne.							
N° du ticket	Date de création	Résumé	Catégorie	Type	Priorité	Statut	
73733	jeu., 27 déc. 2018 15:27	Accès au site Workey interdit	Bureautique	navigateur internet	normal	Demande d'information compl...	
73732	jeu., 27 déc. 2018 15:26	Modifier le solde d'un agent	RH	congés	important	Pris en compte	
73731	jeu. 27 déc. 2018 15:25	Mauvais calcul sur décompte	RH	congés	urgent	Demande de clôture	

Actions demandées : Liste les tickets pour lesquels une action vous est demandée

Mes tickets en cours : Liste tous les tickets que vous avez créés et qui ne sont pas clôturés. Vous pouvez accéder aux différents tickets ouverts pour y ajouter un commentaire ou bien les clôturer si besoin. *(non faisable avec la version de test)*.

Mes tickets clôturés : Liste tous les tickets que vous avez créés et qui sont clôturés.

Pour ouvrir un ticket : cliquer sur le N° du ticket par exemple.

Vous pouvez exporter au format Excel vos tickets en cliquant sur l'icône  en haut à gauche du tableau de bord.



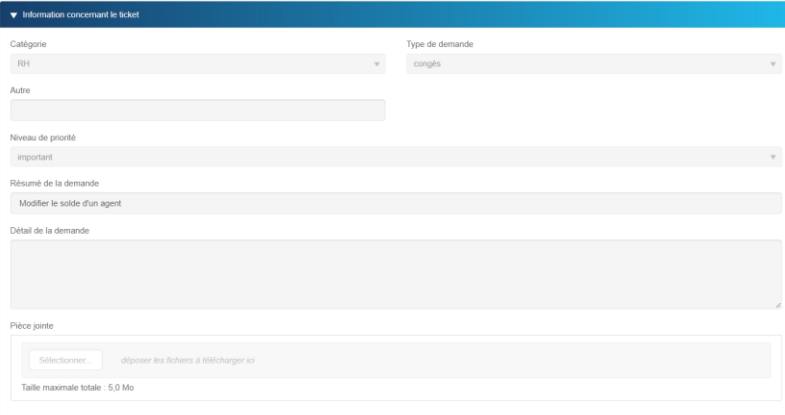
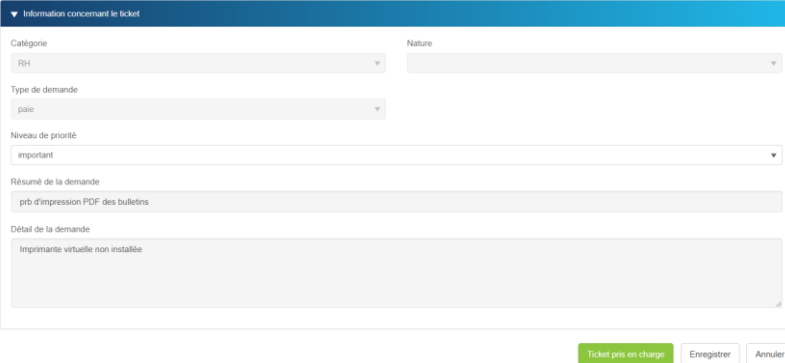
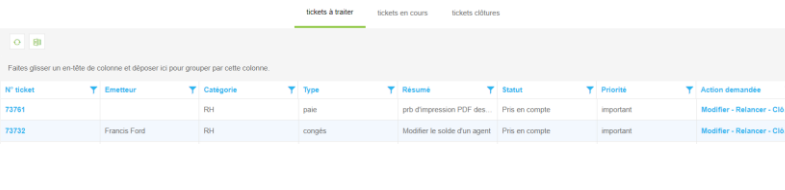
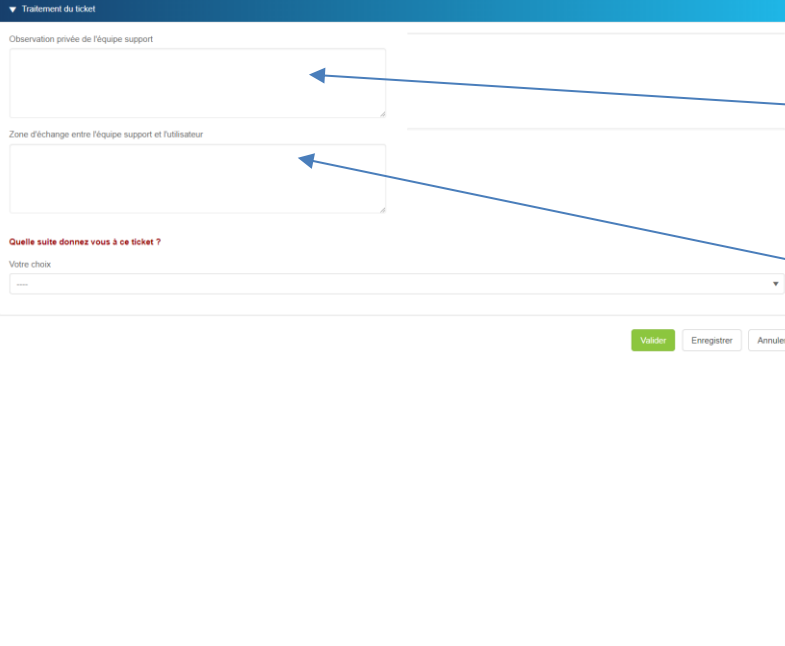
Ce tableau de bord n'est accessible que par l'émetteur.

[Service support] Prendre en charge et Qualifier un ticket

Connectez-vous à l'application via votre identifiant / mot de passe du rôle « équipe support » que vous avez reçu après votre inscription.

tickets à traiter							
tickets en cours							
tickets clôturés							
Faites glisser un en-tête de colonne et déposer ici pour grouper par cette colonne.							
N° ticket	Emetteur	Catégorie	Type	Résumé	Statut	Priorité	Action demandée
73732	Francis Ford	RH	congé	Modifier le solde d'un agent	Pris en compte	important	Modifier - Relancer - Clô...

Votre vue «Ticket à traiter» vous liste tous les tickets à qualifier. Cliquer sur le N° du ticket à traiter

	<p>pour ouvrir le ticket et afficher le formulaire destiné au service support.</p>
	<p><i>Vous disposez des informations sur le ticket en lecture.</i></p>
	<p>Un des membres de l'équipe support doit prendre en charge le ticket, sachant que toute personne de l'équipe support pourra si besoin intervenir sur le ticket après cette prise en charge. Cliquer sur le bouton « Ticket pris en charge »</p>
	<p>Le ticket reste présente dans votre vue « à traiter » et disparaît de cette vue pour les autres collaborateurs de l'équipe support.</p>
	<p>Pour traiter le ticket, cliquer sur son N°.</p> <p>Vous disposez d'une rubrique en écriture pour qualifier le ticket.</p> <p>Une zone de texte permet de noter des éléments qui ne seront visibles que par les membres de l'équipe support.</p> <p>Une zone de texte permet d'échanger avec l'émetteur.</p> <p>La liste déroulante « votre choix » vous présente les différentes options de traitement possible.</p>

Une fois votre choix effectué, cliquer sur le bouton « Valider » en bas du formulaire.

Vous retournez ensuite sur la vue à faire.

Traçabilité des échanges

L'application permet de tracer les différents échanges entre
 [Emetteur] ↔ [Service support]
 [Service support] ↔ [Service support]

Au niveau de la zone de texte suivante

Zone d'échange entre l'équipe support et l'utilisateur

User Test 3 4 janv. 2019 18:32:00

Nous venons de faire une installation de la dernière version, merci de tester

User Test 1 4 janv. 2019 18:32:42

Cela ne semble pas fonctionner. Que dois je faire

Suivre vos tickets en tant que service support

Le suivi est assuré par 3 onglets :

1/ tickets à traiter : liste les tickets non pris en charge et les tickets que vous avez pris en charge et pour lesquels une action est demandée.

2/ Tickets en cours : liste tous les tickets non clôturés avec notamment la personne de l'équipe support qui a pris le ticket en charge

tickets à traiter **tickets en cours** tickets clôturés


Faites glisser un en-tête de colonne et déposer ici pour grouper par cette colonne.

N° ticket	Emetteur	Catégorie	Type	Résumé	Date de cré...	Date de pri...	Statut	Priorité	Pris en charge par	Dernier inte...
73761		RH	paie	prb d'impression ...	4 janv. 2019 18:18	4 janv. 2019 18:22	Pris en compte	important	test3	test3
73733	Alexandra Bourg...	Bureautique	navigateur internet	Accès au site Wo...	27 déc. 2018 15:27	27 déc. 2018 15:27	Demande d'infor...	normal	test3	test3
73732	Francis Ford	RH	congés	Modifier le solde ...	27 déc. 2018 15:26	27 déc. 2018 15:27	Pris en compte	important	test3	test3
73731	Jacques Cartier	RH	congés	Mauvais calcul s...	27 déc. 2018 15:25	27 déc. 2018 15:27	Demande de clôt...	urgent	test4	test4

2/ Tickets en clôturés : liste tous les tickets clôturés




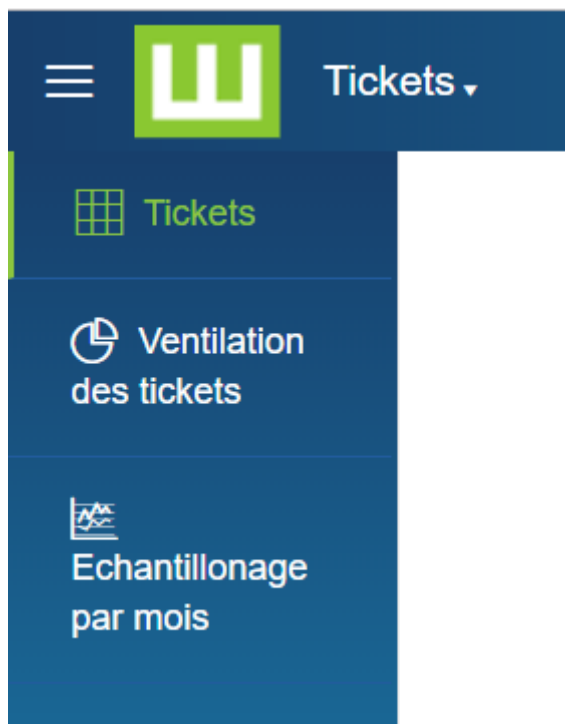
Ce tableau de bord n'est accessible que par le coordinateur.

Vous pouvez exporter au format Excel vos tickets en cliquant sur l'icône  en haut à gauche du tableau de bord.

Analyse des tickets en tant que service support

Vous disposez de différents tableaux de bord graphiques permettant de mesurer le traitement de chaque ticket.

Pour cela cliquer sur  en haut à gauche afin de faire apparaître le volet lié aux statistiques.



Ventilation des tickets :

Par statut

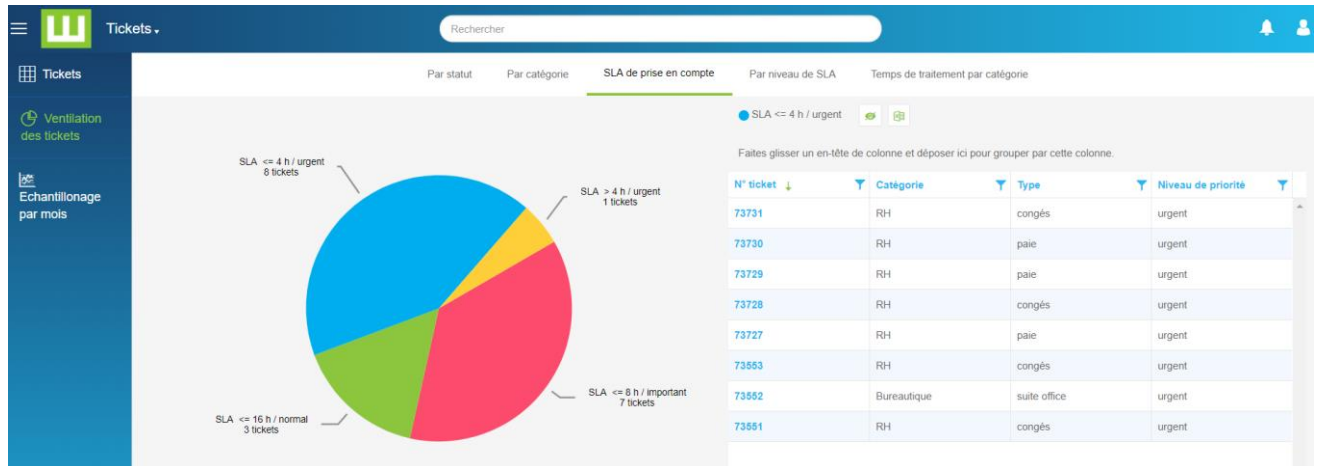
Par catégorie

SLA de prise en compte

Par niveau de SLA

Permet d'obtenir une ventilation des tickets selon différents critères :

- Les statuts
- Par catégorie de ticket
- Par SLA (les SLA de prise en compte par rapport à la criticité des tickets est paramétrable à l'aide de votre profil administrateur)



Chaque secteur d'un graphique est cliquable afin d'obtenir les données correspondantes

Echantillonnages par mois :

