



cockpit
IT Service Manager

Ticketing - Guide d'utilisation

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	4
I.Objectifs.....	4
II.Définition.....	4
III.Accéder au module.....	5
Prise en main.....	6
I.Menus.....	6
II.Barre d'actions et bouton « Créer ».....	6
A.Filtre.....	6
B.Recherche.....	7
C.Actions en masse.....	7
D.Rafraîchir.....	8
E.Exporter.....	8
F.Bouton « Créer ».....	8
Notifications.....	9
Aperçu d'un ticket.....	10
I.Listes des tickets.....	10
II.Édition d'un ticket.....	11
Cycle de vie d'un ticket.....	13
I.Créer un nouveau ticket.....	13
A.En son propre nom.....	13
B.Au nom d'un utilisateur final.....	13
II.Suivre un ticket ouvert.....	14
A.Par les menus.....	14
B.En étant follower.....	14
III.Ajouter une information à un ticket traité par un autre opérateur.....	14
IV.Transformer un email en ticket.....	15
V.Prendre en compte un ticket.....	15
VI.Se désaffecter un ticket.....	16
VII.Affecter un ticket à un autre opérateur.....	16
VIII.S'affecter et traiter un ticket.....	16
A.S'affecter un ticket.....	16
B.Ajouter des informations à un ticket.....	16
C.Lier les tickets entre parents et enfants ou avec des projets.....	18
D.Gérer les followers.....	19
E.Transférer un ticket vers une autre équipe.....	20
F.Demander une validation.....	20
G.Envoyer un email depuis un ticket.....	21
H.Changer le type d'un ticket.....	21
I.Clôturer un ticket.....	22
J.Reprendre un ticket réouvert.....	22
K.Créer un document à partir d'un ticket.....	22

- L.Imprimer un ticket..... 22
- Suivi des actions et recherche..... 23
 - I.Liste des derniers échanges..... 23
 - II.Lister les échéances à venir..... 23
 - III.Rechercher..... 23
- Statistiques..... 24
 - I.Principes..... 24
 - A.Formulaire de sélection..... 24
 - B.Règles de calcul..... 24
 - II.Aperçu des menus..... 24
 - A.Statistiques globales..... 24
 - B.Top 10 organisations..... 25
 - C.Respect des SLA..... 25
 - D.Par organisation..... 25
 - E.Temps de traitement moyen..... 25
 - F.Charge équipe..... 25
 - G.Charge opérateur..... 25
 - H.Satisfaction clients..... 25

Introduction

I. Objectifs

L'objectif de ce document est de présenter l'utilisation du module de gestion des tickets du portail Cockpit IT Service Manager.

Le module de gestion des tickets permet aux opérateurs :

- de communiquer avec les utilisateurs finaux via le service desk
- de gérer les incidents
- de gérer les demandes
- de gérer les changements
- de gérer les problèmes
- de gérer les projets
- de gérer les releases (mises en production)
- de veiller au respect des engagements de service (SLA et OLA)
- de suivre des indicateurs (KPI) via les statistiques

II. Définition

Incident : Tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard d'un service et qui cause, ou peut causer, une interruption ou une diminution de la qualité de service.

Problème : Cause connue d'un ou de plusieurs incidents.

Demande : Demande d'information, de conseil, d'équipement, d'accès à un service ou d'exécution de tâches simples.

Changement : Demande d'ajout, de modification, d'évolution, de suppression de composant(s) de l'infrastructure informatique ou pour tout autre aspect de la Production informatique.

Release : Dans Cockpit IT Service Manager, les releases (mises en production) permettent d'associer des tickets (changements, incidents, etc.) afin gérer une mise en production. Une Url présente les étapes des changelog

Projet : Dans Cockpit IT Service Manager le projet et une entité divisé en séquences et associés à des tickets.

États : Les tickets ont 2 états :

- Ouvert

- Clôturé

Statuts : Les tickets peuvent avoir plusieurs statuts pour l'état ouvert et plusieurs statuts pour l'état clôturé, ces statuts sont paramétrables.

III. Accéder au module

Se connecter au portail avec un navigateur.

Ouvrir le module « Tickets ».

Prise en main

Objectifs :

- Présenter les différents menus et leur fonctionnement
- Présenter l'édition d'un ticket

I. Menus

Objectif : Présenter les menus du module « Tickets »

Détails :

- « Nouveau ticket » propose les différents types de tickets auxquels l'utilisateur accède, ceux-ci sont définis dans son profil utilisateur.
- « Utilisateurs finaux » est un annuaire permettant de visualiser des informations sur les utilisateurs finaux (tickets en cours de traitement, email, etc.) et de créer des tickets en leur nom.
Exemple : Je suis contacté par un client, je le recherche dans l'annuaire et je crée directement un ticket en son nom.
- « Liste des emails » réceptionne les emails envoyées par les utilisateurs aux boîtes de réception de support paramétrées dans Cockpit ITSM.
- « Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases » : Chaque menu est dédié à un type de ticket.
- « Tous les tickets » regroupe les informations de tous les tickets cités précédemment.
- « Projets » permet de gérer et paramétrer les projets.
- « Statistiques » regroupe tous les menus permettant la consultation de statistiques.
- « Configuration » regroupe tous les menus liés au paramétrage du module « Tickets ».

II. Barre d'actions et bouton « Créer »

Menu : Tous les menus ont une barre d'actions, les actions proposées varient selon les menus. Certains menus ont un bouton « Créer ».

Objectifs :

- Filtrer, exporter, rechercher des éléments dans les listes
- Rafraichir l'affichage
- Effectuer des actions massives
- Créer de nouveaux éléments

A. Filtre

Objectif : Filtrer les données de la liste

Principes :

- L'icône « Filtre » est marquée d'un point quand un filtre est appliqué sur la liste.

- Pour chaque menu un filtre peut être désigné comme « Favoris » en cliquant sur l'icône « Coeur », il est appliqué automatiquement quand on arrive dans le menu.
Exemple : Un filtre sélectionnant les tickets attribués à mes équipes peut être mis en favoris pour le menu « Tous les tickets > Ouverts », il sera systématiquement appliqué à l'arrivée dans le menu.
- Les filtres sont personnels à l'utilisateur et sont spécifiques à chaque type de menu.
Exemple : Un filtre créé dans le menu « Tous les tickets > Ouverts » sera visible dans le menu « Demandes > Ouverts » mais ne sera pas visible dans « Tous les tickets > Suivis ».
- Dans la liste des filtres, le filtre actuellement appliqué apparaît en gras.

Processus :

- Cliquer sur l'icône « Filtre » pour afficher les filtres disponibles, les modifier et en créer de nouveaux.
- Éditer un filtre, renseigner un titre et paramétrer au moins un champ en cliquant sur « Ajouter » puis en sélectionnant le champ à filtrer, indiquer la valeur du filtre et cliquer sur « Confirmer ».
Exemples : Champ « Organisation » indiquer les organisations à prendre en compte, champ « SLA - Acquiescement - Temps restant » indiquer un nombre d'heure seuil.
- Cliquer sur « Appliquer » pour prendre en compte le filtre, le filtre ne sera pas conservé après un changement de menu.
- Cliquer sur « Sauvegarder » pour prendre en compte le filtre et le conserver pour une utilisation ultérieure.
- Quand un filtre est appliqué, cliquer sur « Aucun filtre » pour l'enlever.

B. Recherche

Objectif : Rechercher des termes dans les listes

Principe : Les termes sont recherchés parmi les éléments de la liste.

Exemple avec les tickets : Les termes sont recherchés dans le titre, le corps et l'ID des tickets affichés dans la liste.

Processus : Renseigner les termes recherchés dans le champ « Recherche », exemples :

- Indiquer un ID de ticket pour l'afficher
- Renseigner « créer » et « accès » pour afficher les tickets possédant ces 2 termes (recherche inclusive)

C. Actions en masse

Objectif : Exécuter des actions sur des sélections d'éléments de la liste

Principes :

- Les actions massives sont disponibles quand au moins 2 éléments de la liste sont sélectionnés.
- Toutes les actions individuelles possibles sur un élément ne sont pas obligatoirement disponibles en action en masse. Exemple sur une liste de tickets, l'action en masse « Copier l'adresse » n'existe pas.

Processus :

- Sélectionner les éléments de la liste.

- Cliquer sur le bouton « Sélection » puis sélectionner l'action souhaitée.

D. Rafraîchir

Objectif : Rafraîchir les données de la liste

Principes :

- Le bouton « Rafraîchir » actualise les données de la liste.
- Actionner le bouton « Rafr. auto » afin d'actualiser la liste toutes les minutes.

E. Exporter

Objectif : Exporter les données de la liste

Principe : L'export des données s'effectue dans un fichier au format Excel.

F. Bouton « Créer »

Objectif : Créer de nouveaux éléments

Principes :

- Certaines listes contiennent en bas à droite de la liste des boutons de type Floating Action Button.
- Ces boutons permettent de créer des éléments, exemple : Dans la liste « Tous les tickets » il est possible de créer n'importe quel type de tickets, dans la liste « Incidents » il est possible de créer des tickets de type « Incident ».

Notifications

Objectifs : Recevoir une notification par email ou dans le centre de notifications sur certains événements

Principes :

- La plupart des événements et actions décrits dans ce document peuvent faire l'objet d'une notification.
- Toutes les notifications ne sont pas activées par défaut, en cas de besoin, l'utilisateur peut se rendre dans le paramétrage de ses notifications.
- Si l'utilisateur ne peut modifier ses notifications, cela signifie qu'il n'a pas les droits pour le faire, il doit s'adresser à son administrateur Cockpit IT Service Manager pour effectuer les changements souhaités.

Processus :

- Depuis le portail cliquer sur l'icône de votre utilisateur en haut à droite de l'écran, sélectionner « Paramètres ».
- Dans l'onglet « Notifications », aller dans la partie « Ticket » et activer /désactiver les notifications.

Aperçu d'un ticket

I. Listes des tickets

Menu : Les listes de tickets sont identiques dans les menus suivants :

- Tous les tickets
- Incidents
- Problèmes
- Demandes
- Changements
- Releases

Chaque menu correspond à un type de ticket, sauf le menu « Tous les tickets » qui liste tous les types de tickets.

Dans chacun de ces menus on retrouve les onglets suivants :

- Ouverts
| Important : Affiche uniquement les tickets en état « Ouvert » |
- Tâches
- Échanges
- Calendrier
- Suivis
- Recherche : Permet de rechercher les tickets en état « Ouvert » et « Clôturé »
| Important : Permet de rechercher les tickets en état « Ouvert » et « Clôturé » |
- Validation (uniquement pour les types Demande, Changement, Release)

Objectifs : Afficher les informations essentielles de chaque ticket.

Principes :

- La colonne « ID » indique :
 - Le type de ticket et son ID
 - Le titre du ticket
 - Le créateur du ticket au format « Organisation - Opérateur » ou « Organisation - Département - Utilisateur final »
- La colonne « Mise à jour » indique :
 - La date et l'heure de la dernière mise à jour du ticket
 - Le statut du ticket
 - L'équipe et le cas échéant, l'opérateur en charge du ticket au format « Équipe » ou « Équipe - Opérateur »
- La colonne « Date limite » indique :
 - La date limite de clôture du ticket (calculée à partir du SLA)
 - La priorité du ticket

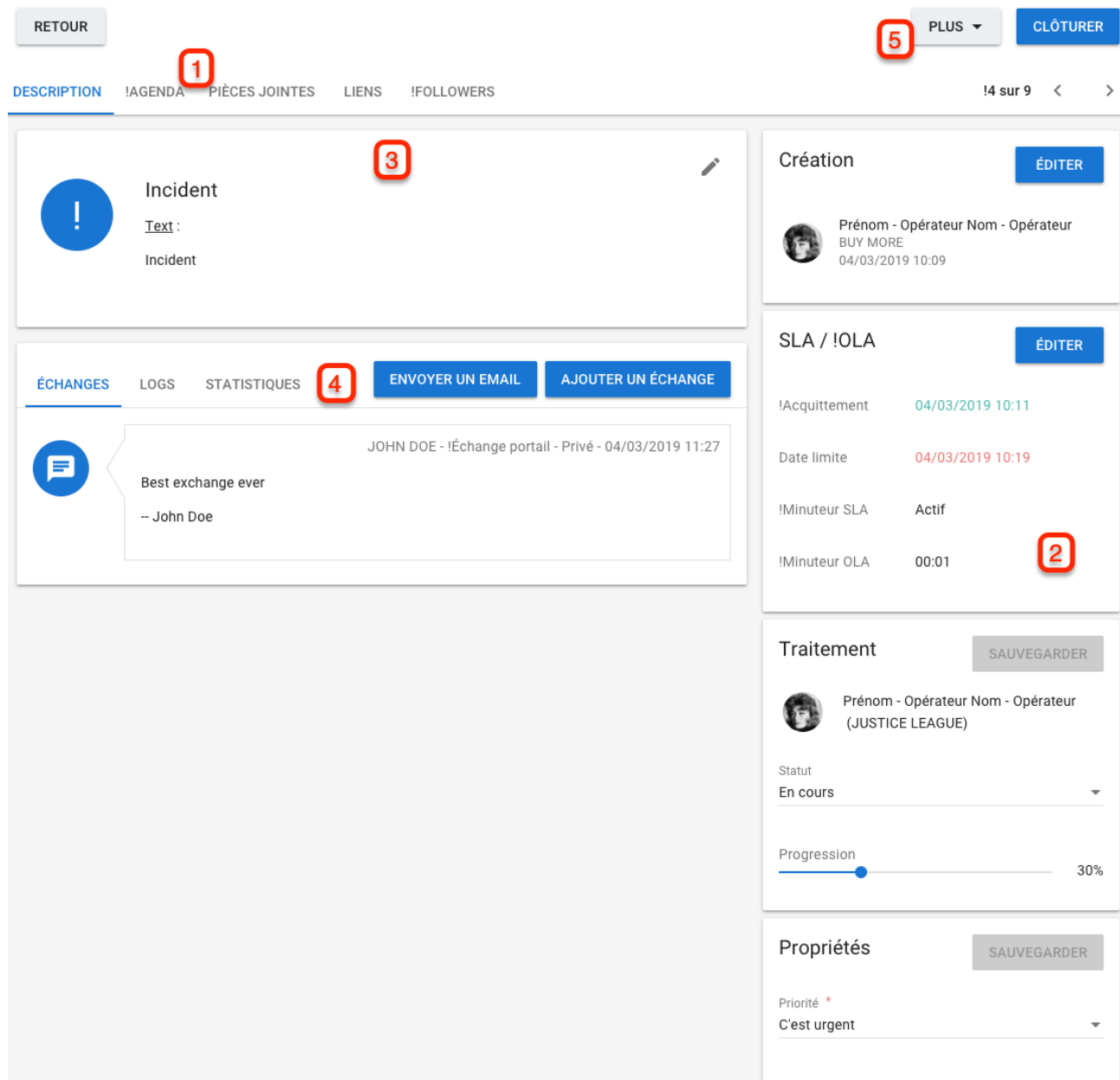
- Le statut du ticket par rapport à l'engagement de service (Dans les temps / En retard)
- La dernière colonne contient le menu déroulant des actions possibles sur le ticket. Les actions proposées ne sont pas les mêmes si l'utilisateur est affecté ou non au ticket.

II. Édition d'un ticket

Objectif : Afficher les détails d'un ticket.

Principe : Les différents éléments ou blocs d'un ticket sont indépendants, les actions « Ajouter » ou « Sauvegarder » valident la modification, il n'existe pas de sauvegarde « globale » d'un ticket.

Aperçu :



1. Barre d'onglets

- Description : menu principal

- Agenda : historique des échanges, planifier des tâches et des rendez-vous
 - Pièces-jointes : liens externes, documents de la base de connaissance, pièces-jointes
 - Liens : associer le ticket à un projet, définir des tickets enfants et parents
 - Followers : permet d'ajouter des followers au ticket
2. Panneaux d'information :
- Auteur (nom, coordonnées, etc.)
 - Engagement de service SLA/OLA (dates limites de prise en compte, de contournement, de clôture)
 - Traitement (opérateur en charge du ticket, avancement, etc.)
 - Propriétés : qualification du ticket
 - Changelog (Releases uniquement) : associer le ticket à une changelog
3. Description :
- Titre et description du ticket
 - Les tickets de type Problème ont des parties spécifiques :
 - Analyse : ajout d'informations concernant les causes, l'impact et le symptôme du problème.
 - Solution : Ajout d'information concernant les solutions de contournement et définitive.
 - Les tickets de type Changement ont une partie spécifique «Analyse » permettant de renseigner les raisons et impacts du changement.
 - Les tickets de type Release ont une partie spécifique « Préparation », permettant de renseigner des informations concernant la mise en œuvre et le plan de test.
4. Détails :
- Permet d'interagir avec le ticket (échange et envoi d'email)
 - Échanges : Liste des échanges du ticket
 - Logs : Permet de visualiser toutes les actions, échanges, survenus sur le ticket
 - Statistiques : Collection de données sur le ticket
5. Bouton « PLUS » : Effectuer des actions sur le ticket.

Cycle de vie d'un ticket

I. Créer un nouveau ticket

Menu :

- Nouveau ticket
- Depuis une liste de tickets, cliquer sur le bouton « Créer un ticket » en bas à droite de la liste

A. En son propre nom

Objectif : Créer un nouveau ticket (Incident, Problème, Demande, Changement, Release).

Processus :

1. Sélectionner
 - l'organisation à laquelle le ticket est lié,
 - l'auteur « Créer en mon nom »,
 - l'équipe à laquelle sera affecté le ticket,
 - le cas échéant, l'opérateur auquel sera affecté le ticket
2. Le catalogue des modèles apparaît si ceux-ci sont configurés, sélectionner un catalogue.
3. Valider, le ticket apparaît.
4. Renseigner le titre et la description.
5. Renseigner les propriétés.
6. Ajouter les éléments optionnels :
 - pièces jointes, documents, liens
 - tâches et rendez-vous
7. Sélectionner « Créer le ticket », un numéro de ticket est généré.

B. Au nom d'un utilisateur final

Objectif : Créer un nouveau ticket (Incident, Demande, Changement) au nom d'un client suite à un appel téléphonique ou à la réception d'un email.

Principes :

- Il n'est possible de créer un ticket au nom d'un utilisateur final que si ce dernier dispose d'un accès au portail Cockpit ITSM.
- Les modèles proposés sont ceux auxquels l'utilisateur final est accède.

Processus :

1. Sélectionner
 - l'organisation à laquelle l'utilisateur est lié,
 - l'auteur (utiliser le champ « Recherche »),
 - l'équipe à laquelle sera affecté le ticket,
 - le cas échéant, l'opérateur auquel sera affecté le ticket

- Valider pour accéder à l'étape suivante.
- 2. Renseigner le type de ticket et, le cas échéant, le modèle, valider pour accéder à l'étape de qualification.
- 3. Renseigner le titre et la description.
- 4. Renseigner les propriétés.
- 5. Ajouter les éléments optionnels :
 - pièces jointes, documents, liens
 - tâches et rendez-vous
- 6. Valider. Un numéro de ticket est généré.

II. Suivre un ticket ouvert

A. Par les menus

Menus : Tous les tickets / Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases > Ouverts

Objectif :

- Suivre les tickets en cours de traitement par mes équipes ou d'autres équipes.

Processus :

- Se rendre dans le menu, le menu s'ouvre par défaut sur l'onglet des tickets « Ouverts ».
- Il est possible de filtrer cette liste (par organisation, par type, par statut, par délai de SLA, etc.) en utilisant les filtres, voir la partie « Barre d'actions > Filtre ».

B. En étant follower

Menus : Tous les tickets / Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases > Suivis

Objectif : Suivre des tickets en particulier, appartenant à mes équipes ou à d'autres équipes.

Processus activer le suivi :

1. Depuis une liste de tickets ou depuis l'édition d'un ticket, sélectionner l'action « Activer le suivi ».
2. Le ticket apparaît alors dans les menus « Suivis ».

Processus désactiver le suivi :

1. Procéder de la même manière pour annuler un suivi en sélectionnant « Désactiver le suivi ».
2. Depuis l'édition d'un ticket, onglet « Followers », l'opérateur auquel le ticket est affecté, peut supprimer le suivi des opérateurs et des utilisateurs finaux.

III. Ajouter une information à un ticket traité par un autre opérateur

Menu : Édition d'un ticket

Objectifs : Ajouter spontanément une information complémentaire à un ticket ouvert. Répondre à une question posée.

Processus :

1. Ouvrir le ticket.

2. Cliquer sur le bouton « Ajouter un échanges ».
3. Indiquer le message à envoyer.
4. Valider l'ajout.

IV. Transformer un email en ticket

Menu : Emails > En attente

Objectif : Traiter les emails reçus par les boîtes de réception.

Actions possibles :

- Visualiser l'email
- Archiver l'email (il sera stocké dans l'onglet « Archives » du menu)
- Transformer l'email en ticket
- Bloquer l'expéditeur (l'email sera stocké dans l'onglet « Blacklist » du menu)

Processus :

1. Cliquer sur « créer un ticket »
2. Sélectionner
 - le type de ticket à créer (Incident, Demande, Changement),
 - l'organisation et le département à laquelle l'utilisateur final est lié,
 - l'utilisateur final du ticket (existant / nouveau / sans utilisateur)
 - l'équipe à laquelle sera affecté le ticket et, le cas échéant, l'opérateur en charge du ticket
3. Cliquer sur « Suivant » puis sélectionner le modèle le cas échéant.

Note : le corps de l'email et les données du catalogue se retrouvent dans le corps du ticket, l'objet de l'email est utilisé pour le titre du ticket.
4. Cliquer sur « Suivant » puis qualifier le ticket
5. Suivre le processus normal de traitement d'un ticket

V. Prendre en compte un ticket

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Indiquer à l'utilisateur final, auteur du ticket, que l'on a bien pris en compte son ticket.

Principes :

- La confidentialité de l'action de « Prise en compte » est obligatoirement « Publique ». Elle sera visible par l'utilisateur final, auteur du ticket.
- Le délai entre la création d'un ticket et sa prise en compte a une influence sur le calcul des niveaux de service (SLA).
- Lorsqu'un opérateur crée un ticket en son nom ou au nom d'un utilisateur final, le ticket est considéré comme automatiquement pris en compte au moment de la création du ticket.
- Lorsqu'un ticket est pris en compte il passe du statut « Nouveau » au statut « Pris en compte » pour les opérateurs.
- Lorsqu'un ticket est pris en compte il passe du statut « Non traité » au statut « Pris en compte » pour les utilisateurs finaux.

Processus : Il suffit d'ouvrir un ticket pour que l'action de prise en compte soit enregistrée.

VI. Se désaffecter un ticket

Menu : Listes des tickets / Édition d'un ticket

Objectif : Ne plus traiter un ticket.

Processus : Depuis une liste de tickets ou depuis l'édition d'un ticket, sélectionner l'action « Activer le suivi ».

VII. Affecter un ticket à un autre opérateur

Menu : Liste des tickets / Édition d'un ticket

Objectif : Affecter un ticket à un autre opérateur. Cet opérateur doit être membre de l'équipe qui traite le ticket.

Processus :

1. Depuis la liste des tickets ou depuis l'édition d'un ticket, sélectionner l'action « Affecter à ».
2. Sélectionner l'opérateur.
3. Préciser si l'affectation est privée ou publique (visible par l'utilisateur final).
4. Le cas échéant, ajouter un échange ou une pièce-jointe au ticket ainsi qu'une charge.
5. Cliquer sur « Affecter », le ticket est affecté au nouvel opérateur.

VIII. S'affecter et traiter un ticket

A. S'affecter un ticket

Menu : Liste des tickets / Édition d'un ticket

Objectif : Prendre en charge un ticket

Important : Certaines actions indiquées ci-après sont possibles que l'opérateur soit affecté au ticket ou pas

Processus :

- Depuis la liste ou l'édition d'un ticket, sélectionner l'action « M'affecter ».

B. Ajouter des informations à un ticket

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Ajouter une information à un ticket

1. Échange

Processus :

1. Sélectionner l'action « Ajouter un échange ».
2. Renseigner la charge.

3. Sélectionner la « Confidentialité » (échange privé ou public) :
 - Si l'auteur est un opérateur il verra les tous les échanges
 - Si l'auteur est un utilisateur final, il ne verra l'échange que si confidentialité est « publique ».
4. Ajouter le texte d'échange.
5. Sélectionner « Ajouter ».

2. Modifier l'auteur d'un ticket

Processus :

1. Dans le pavé « Création » sélectionner « Éditer ».
2. Sélectionner un utilisateur final.

| Note : Seul un utilisateur final peut être sélectionné, pas un opérateur. |

3. Éditer les niveaux de services

Processus :

1. Dans le pavé « SLA / OLA » sélectionner « Éditer ».
2. Si un SLA est paramétré les détails de celui-ci s'affichent.
3. Effectuer les modifications :
 - Activer / désactiver le OLA
 - Sélectionner le OLA et, le cas échéant, un contrat de fournisseur
4. Sauvegarder.

4. Modifier l'avancement d'un ticket

Processus :

1. Dans le bloc « Traitement » modifier le statut et la progression.
2. Sauvegarder.

5. Modifier les propriétés d'un ticket

Processus :

1. Dans le bloc « Propriétés » modifier les champs souhaités.
2. Sauvegarder.

6. Associer un ticket à des équipements

| Note : Cet onglet est présent uniquement si au niveau du paramétrage, la propriété spécifique correspondant aux équipements de l'Infrastructure a été ajoutée. |

Processus :

3. Dans l'onglet « Équipements » modifier les champs souhaités.
4. Sauvegarder.

7. Associer un ticket release à une changelog

Processus :

1. Dans le bloc « Changelog » cliquer sur « Éditer ».
2. Sélectionner une changelog, une version et une date de fin.
5. Sauvegarder.

8. Tâches et rendez-vous

Processus :

1. Ouvrir l'onglet « Agenda ».
2. Ajouter les tâches.
3. Ajouter les rendez-vous.

9. Liens et documents

Processus :

1. Ouvrir l'onglet « Pièces-jointes ».
2. Ajouter les liens.
3. Ajouter les documents de la base de connaissance (les documents ne seront accessibles qu'aux utilisateurs qui disposent des droits d'accès).
4. Ajouter les pièces jointes.

C. Lier les tickets entre parents et enfants ou avec des projets

Menu : Édition d'un ticket / Onglet « Liens »

Objectif : Organiser hiérarchiquement les tickets en tickets enfants et parents. Les projets font partie de cette hiérarchie. Exemples :

- Regrouper les tickets incidents ayant la même cause en enfant d'un ticket problème
- Regrouper des tickets demandes ou changement en enfant d'un projet ou d'un ticket changement

Principes :

- Les tickets de différentes organisations peuvent être parents / enfants.
- Les différents type de tickets ne peuvent être tous parents ou enfants entre eux, une logique hiérarchique doit être respectée.
- Lorsqu'un ticket est associé à un projet, le ticket est pris en compte dans le calcul de la charge du projet et dans son état d'avancement.

Type	Parent de	Enfant de
Projets	Incidents, Problèmes Demandes, Changements, Releases	-
Releases	Changements	Projets
Changements	Incidents, Problèmes, Demandes, Changements	Projets, Releases, Changements
Demandes	Demandes	Projets, Changements, Demandes

Problèmes	Incidents	Projets, Changements
Incidents	Incidents	Projets, Problèmes, Changements, Incidents

Processus :

- Dans les blocs « Tickets parents » ou « Tickets enfants », sélectionner « Ajouter nouveau » ou « Ajouter existant »
- Dans le bloc « Projet » sélectionner un projet et éventuellement à une séquence de projet puis sauvegarder.

D. Gérer les followers

Menu : Édition d'un ticket / Onglet « Followers »

1. Followers - externes

Objectif : Permettre à un intervenant extérieur (prestataire, etc.) d'accéder temporairement à un ticket sans lui créer de compte opérateur.

Principes :

- Les informations ajoutées par l'intervenant extérieur auront la confidentialité « publique ».
- L'intervenant externe est notifié par email des ajouts d'information sur le ticket.

Processus d'ouverture d'un accès :

1. Dans le bloc « Followers - Externes » sélectionner « Ajouter ».
2. Renseigner les champs :
 - Description,
 - Email.
3. Cliquer sur « Ajouter ». Le nouvel accès externe apparaît dans la liste.
4. Envoyer les informations vers l'intervenant externe en sélectionnant l'action « Envoyer l'accès par email » depuis le menu déroulant. La notification contient le lien qui permet à l'intervenant externe d'accéder directement au ticket.

Processus de fermeture d'un accès :

- Dans la liste des Followers externes, sélectionner l'action « Supprimer » du menu déroulant de l'accès externe à fermer
- Quand un ticket est clôturé, tous les accès externes sont automatiquement fermés.

2. Followers - Utilisateurs finaux

Objectifs : Ajouter au menu suivi un d'utilisateur final :

- des tickets dont il n'est pas l'auteur ou dont l'auteur fait partie d'un autre département
- des tickets dont l'auteur est un opérateur

Processus : Dans le pavé « Followers - Utilisateurs finaux » cliquer sur « Ajouter », sélectionner l'utilisateur final, valider.

Note : Un utilisateur final peut s'ajouter Follower à un ticket s'il y accède.

3. Followers - Opérateurs

Objectifs : Ajouter au menu suivi d'un opérateur des tickets dont il n'est pas l'auteur ou traité par d'autres équipes, il doit accéder à l'organisation du ticket pour pouvoir être sélectionné. Cela permet à l'opérateur de recevoir des notifications (en fonction de leur paramétrage) comme si le ticket était traité par ses équipes.

Processus : Dans le bloc « Followers - Opérateur » cliquer sur « Ajouter », sélectionner l'opérateur, valider.

Note : Un opérateur peut s'ajouter Follower à un ticket s'il y accède, mais pas ajouter d'autres followers s'il n'est pas propriétaire du ticket.

E. Transférer un ticket vers une autre équipe

Menu : Listes de tickets / Édition d'un ticket

Objectif : Transférer le ticket vers une autre équipe.

Principes : Afin de pouvoir transférer les tickets d'une équipe vers une autre équipe :

- un droit spécifique de transfert entre les équipes est nécessaire
- l'équipe cible doit accéder à l'organisation du ticket à transférer

Processus :

1. Depuis une liste de tickets ou depuis l'édition d'un ticket, sélectionner « Transférer ».
2. Sélectionner l'équipe cible du transfert.
3. Sélectionner :
 - Ne pas affecter le ticket : le ticket arrive dans l'équipe cible mais n'est pas affecté à un opérateur
 - Affecter à : sélectionner l'opérateur de l'équipe cible auquel le ticket doit être attribué
4. Si besoin, renseigner les champs comme pour l'ajout d'un échange.
5. Si le ticket a des tickets enfants, les sélectionner dans l'onglet « Tickets enfants » pour les transférer vers l'équipe cible.

Note : Les tickets parents ne peuvent être transférés avec un ticket enfant.

6. Valider en cliquant sur « Transférer ».

F. Demander une validation

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Demander une validation avant de procéder à la prochaine étape d'un ticket.

Principes :

- Seuls les Demandes et les Changements permettent cette action.
- Un processus de validation doit être paramétré dans l'organisation du ticket.

Processus de demande de validation :

1. Depuis le ticket, sélectionner « Demande de validation ».

2. Sélection d'un processus de validation.
3. Si besoin, renseigner les champs comme pour l'ajout d'un échange.
4. Cliquer sur « Demander ».
5. Le ticket est visible dans l'onglet « Validation ».

Processus de réponse à une demande de validation :

1. Depuis la liste de tickets « Validation » ou depuis l'édition d'un ticket, ouvrir le menu déroulant et sélectionner « Valider » ou « Refuser ».
2. En cas de validation, renseigner un message (facultatif) puis valider.
3. En cas de refus, indiquer le statut du refus (Effectué ou Annulé) et un argument de refus (obligatoires), puis refuser.

G. Envoyer un email depuis un ticket

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Envoyer un email d'information à des personnes qui n'accèdent pas au ticket et conserver la trace de cet email dans l'historique du ticket.

Processus :

1. Sélectionner l'action « Envoyer un email ».
2. Renseigner les champs :
 - Les champs « Sujet » et « Message » sont obligatoires.
 - Indiquer une charge.
 - Il est possible d'ajouter des destinataires en copie (Cc) et en copie cachée (Cci).
 - Il est possible d'envoyer une copie de l'email aux membres de l'équipe qui traite le ticket.
 - Cocher « Fichiers joints » pour ajouter les pièces jointes du ticket à l'email.
3. Envoyer.

Note : La langue utilisée pour les éléments non rédigés par l'opérateur, comme le nom des champs, est celle de l'organisation.

H. Changer le type d'un ticket

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Modifier le type d'un ticket lorsque le type est incorrect (par exemple lorsque l'utilisateur final a créé un incident pour poser une question).

Processus :

1. Depuis l'édition d'un ticket, sélectionner « Changer le type ».
2. Sélectionner le nouveau type et, le cas échéant, un modèle.
3. Sauvegarder.

I. Clôturer un ticket

Menu : Édition d'un ticket / Liste de tickets

Objectif : Clôturer un ticket

Principes :

- Un ticket clôturé n'apparaîtra plus dans les listes des tickets ouverts. Il est possible de le retrouver via le menu de recherche.
- Un ticket peut être réouvert par l'auteur s'il s'agit d'un utilisateur final et s'il dispose des droits de réouverture d'un ticket.
- La confidentialité de l'action de « Clôture » est obligatoirement « Publique ». Elle sera visible par l'utilisateur final.

Processus :

1. Depuis une liste de tickets ou l'édition d'un ticket, sélectionner l'action « Clôturer ».
2. Renseigner le statut de clôture (Effectué / Annulé) ainsi que la charge.
3. Indiquer le message de clôture.
4. Sauvegarder.

J. Reprendre un ticket réouvert

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Traiter un ticket qui a été réouvert par un utilisateur final

Principe :

- Le temps écoulé entre la clôture du ticket et la réouverture par l'utilisateur final n'est pas pris en compte dans le calcul des niveaux de service (SLA).
- Le ticket ré-ouvert est attribuée à l'équipe de l'opérateur qui a procédé à la clôture.

Processus : Un ticket réouvert suit son cycle de traitement normalement. L'action de réouverture est ajoutée à l'historique.

K. Créer un document à partir d'un ticket

Menu : Édition d'un ticket

Objectif : Créer un brouillon dans la base de connaissance à partir d'un ticket. Le brouillon servira de base à la rédaction d'un nouveau document.

Principe : Le brouillon sera disponible dans le menu « Brouillons » du module « Connaissance ».

Processus : Depuis le ticket, sélectionner l'action « Créer un brouillon ».

L. Imprimer un ticket

Menu : Liste des tickets / Édition d'un ticket

Objectif : Afficher un ticket dans un format imprimable, l'imprimer ou le sauvegarder au format PDF.

Processus : Depuis une liste de tickets ou depuis l'édition d'un ticket, sélectionner « Imprimer ».

Suivi des actions et recherche

I. Liste des derniers échanges

Menu : Tous les tickets / Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases > Échanges

Objectif : Afficher la liste des derniers échanges contenant du texte ajoutés aux tickets.

Principes :

- Par défaut les échanges des dernières 48 heures sont affichés.
- Les échanges des tickets des organisations auxquelles l'opérateur courant accède sont affichés y compris les échanges ajoutés par des équipes dont cet opérateur n'est pas membre.

Processus : Les données sont affichées dès l'ouverture du menu. Il est possible de filtrer les données en utilisant la barre d'outils (par organisation, par date, etc.).

II. Lister les échéances à venir

Menu : Tous les tickets / Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases > Calendrier

Objectif : Afficher la liste des prochaines échéances ou échéances passées des tickets ouverts.

Principes :

- Les échéances affichées concernent les tickets affectés aux équipes de l'opérateur courant.
- Une échéance peut être une action à mener sur un ticket (clôture, etc.), une tâche ou un rendez-vous associé à un ticket.

Processus : Les données sont affichées dès l'ouverture du menu. Il est possible de filtrer les données en utilisant la barre d'outils (par organisation, par date, etc.).

III. Rechercher

Menu : Tous les tickets / Incidents / Problèmes / Demandes / Changements / Releases > Recherche

Objectif : Rechercher des tickets ouverts ou clôturés en fonction des filtres de la barre d'outils (organisation, statut, date, etc.).

Processus :

- Les données sont affichées dès l'ouverture du menu.
- Par défaut le champ de sélection de dates recherche les tickets sur les 30 derniers jours. La recherche s'effectue sur la date d'ouverture du ticket.

Statistiques

I. Principes

A. Formulaire de sélection

Période :

- La sélection des tickets est basée sur ce paramètre.
- La date de création du ticket est prise en compte pour la sélection.

Historique :

Cela permet de comparer la sélection actuelle avec les mois précédents.

Par exemple, il est possible d'afficher les statistiques du mois précédent (grâce au paramètre période) et d'afficher l'évolution des X derniers mois pour chaque indicateur.

Tableaux des graphiques :

En sélectionnant cette option, chaque graphique est accompagné d'un tableau contenant les données qui ont permis de générer le graphique.

B. Règles de calcul

Calcul des niveaux de service (SLA) :

- Les périodes indiquées en rouge au niveau de la configuration des SLA ne sont pas prise en compte dans le calcul. Par exemple, si un ticket est créé à 7h20 et que l'engagement de service ne commence qu'à 8h00, les 40 premières minutes ne sont pas décomptées dans le calcul du SLA.
- Lorsqu'un ticket a le statut « En attente », le SLA est arrêté, le temps qui s'écoule n'est plus pris en compte dans le calcul du respect du SLA.
- Lorsqu'un ticket est fermé par un opérateur puis ré-ouvert, le temps qui s'est écoulé n'est pas pris en compte dans le calcul du respect du SLA.

Calcul du temps de traitement moyen d'un ticket :

- Temps de traitement d'un ticket : Date de création – Date de clôture – Délai d'attente
- Temps de traitement moyen : Somme de tous les temps de traitement / Nombre de tickets

Calcul de la charge d'un opérateur ou d'une équipe :

Lorsqu'un opérateur enregistre une action au niveau d'un ticket, il peut renseigner la charge (temps passé) qu'a représentée l'action menée. Les statistiques de charge des opérateurs et des équipes sont basées sur la charge renseignée lors de l'enregistrement des actions.

II. Aperçu des menus

A. Statistiques globales

Objectif : Sélection libre des indicateurs.

B. Top 10 organisations

Objectif : Suivre les organisations qui ont généré le plus grand volume de tickets ou la plus forte charge (temps) sur une période.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'organisation.

C. Respect des SLA

Objectif : Suivre le nombre de tickets ayant respecté ou n'ayant pas respecté les engagements de service (SLA) par organisation et par type sur une période.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'organisation.

D. Par organisation

Objectif : Lister toutes les organisations et disposer d'un aperçu du nombre de tickets créés par type avec le taux de respect des engagements de service (SLA) pour le mois précédent et le mois en cours.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'organisation.

E. Temps de traitement moyen

Objectif : Afficher, pour chaque organisation, le temps de traitement moyen d'un ticket par type pour le mois en cours et les 3 derniers mois.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'organisation.

F. Charge équipe

Objectif : Afficher, pour chaque équipe, la charge de travail (temps passé), le nombre de tickets ouverts, le nombre de tickets clôturés pour l'ensemble des tickets et par type de ticket pour le mois précédent et le mois en cours.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'équipe.

G. Charge opérateur

Objectif : Afficher, pour chaque opérateur, la charge de travail (temps passé), le nombre de tickets ouverts, le nombre de tickets clôturés pour l'ensemble des tickets et par type de ticket pour le mois précédent et le mois en cours.

Statistiques détaillées : Permet d'afficher toutes les statistiques de l'opérateur.

H. Satisfaction clients

Objectif : Afficher les statistiques détaillées de la satisfaction des utilisateurs finaux lors de la clôture des

tickets.

Fin du document