



# Les « tickets » ou la gestion des incidents avec Global Système

*Global Système permet de gérer la chaîne de traitement des incidents qui se produisent en clientèle. Il utilise pour cela un système de tickets d'incidents basé sur sa gestion de messages internes.*

## Saisir un ticket

- La première étape consiste à rechercher l'entité à l'origine de l'incident à partir du sommaire de Global Système.  
Pour cela, il suffit de taper les premières lettres de son nom pour réduire la liste affichée à l'écran. Si on ne connaît pas le nom de l'entité, il est possible de la rechercher par son numéro, son code postal, sa ville ou encore le nom ou le prénom d'un contact y travaillant.

- Une fois l'entité trouvée, il suffit que celle-ci apparaisse en tête de la liste ou qu'on la sélectionne en cliquant une fois dessus.

- On ouvre ensuite la fenêtre de saisie du ticket d'incident en réalisant un Ctrl+clic sur le bouton en bas et à gauche de la fenêtre du sommaire. Cette opération fait apparaître immédiatement la fenêtre suivante :

**Note :** Le ticket est un message particulier (nature « ticket ») qui possède un « numéro » pour faciliter son suivi.



4. Il est à noter que l'onglet « Gestion technique » a été automatiquement sélectionné dans la fenêtre. Un certain nombre d'informations doit être maintenant saisi pour assurer le suivi et enclencher les actions à mener.
- Saisir un message indiquant aussi clairement que possible l'origine de l'incident. Ce message sera recopié automatiquement sur tous les autres documents créés à partir de ce ticket.
  - Selectionner le destinataire du ticket qui est par défaut la personne qui suit l'entité (champ « Suivi par » dans la fiche). Si la personne qui saisit le ticket n'est pas en charge de la répartition des tâches au sein de l'entreprise, il suffit de spécifier cette personne comme destinataire du ticket.
  - Selectionner le contrat correspondant au matériel sur lequel a eu lieu l'incident. Pour cela, il suffit de cliquer sur le bouton à droite de « Contrat » qui déroule la liste des matériels sous contrat de l'entité concernée. La zone colorée sous « Contrat » indique par ailleurs si le contrat est actif (couleur verte) ou non (couleur grise).
  - Dans la partie inférieure de la fenêtre on voit le numéro de ticket attribué à l'incident (ici 986) et son statut (« Ouvert »). Le bouton permettra, comme son nom l'indique, de clore le ticket afin que celui-ci n'apparaisse plus dans la liste des Alertes et des tickets à traiter.
  - En cliquant sur les champs « Date », « Heure » ou « Durée » ou sur le bouton , Global Système affiche l'agenda du destinataire du ticket. Cela permet de planifier facilement et rapidement l'intervention d'un membre de l'équipe sur le site de l'incident. Une fois le rendez-vous pris, les champs date, heure et durée sont automatiquement renseignés dans le ticket :

Date	Heure	Durée
03/10/2005	15:00:00	1

- On peut ensuite préparer une intervention en cliquant sur . Un message demande de confirmer le bon d'intervention qui est attribué au destinataire du ticket et pré-remplis avec la date et les heures d'intervention.
- La zone « Notes » à gauche permet de détailler l'intervention et le tableau à droite de préparer les éléments à remplacer.

5. A partir du ticket d'incident, deux informations peuvent être enregistrées par Global Système pour assurer le suivi de la résolution du problème.  
Le rendez-vous permettant de planifier l'intervention ;



Le bon d'intervention pour organiser le travail du service approprié à la résolution des incidents.

Ces informations peuvent être traitées ensuite par les personnes en charge de la résolution du problème.

**Note :** Les informations concernant le rendez-vous et le bon d'intervention peuvent être saisies ultérieurement par le service technique si la personne ouvrant les tickets n'est pas en mesure de qualifier les opérations à réaliser. Il convient toutefois de les saisir en les créant à partir du ticket pour conserver le suivi de l'incident.

- Après la saisie de toutes les informations relatives à l'incident, la validation du ticket passe son statut à « Transmis », ce qui veut dire que le message est transmis à l'intéressé (le technicien ou son responsable) pour traitement.

## Lister les tickets ouverts

Un clic sur le bouton à partir du sommaire fait apparaître tous les tickets ouverts. Une alternative à cette opération consiste à double-cliquer sur la mention « x Tickets ouverts » dans la zone « Alertes » de Global Système :

**Alertes**  
2 Tickets ouverts  
80 Messages à traiter  
51 Relances à faire

Tickets													
Recherche		Date	Heure	Nom	Contact	Motif	Code P.	Contrat	Rdv	Ticket	Pour	Statut	
26/02/09	16:09	ITS SMART		M. Pierre A. MARC	je veux de la formation démo et présentation		1			985	AD	En cours	
25/02/09	16:18	CARREFOUR	18:20	Mme André INNE C	1 jour d'absence rémunéré, les 4 prochaines		1			976	FM	Traité	
19/02/09	11:09	ITS 20		M. Jeanneque MARC	à un niveau de formation 80, 81, 82 et 83		1			971	ML	En cours	
11/02/09	19:50	ITS 20		M. Jeanneque MARC	besoin de faire		1			963	AD	A traiter	
30/01/09	17:48	ITS 20	17:48	Mme André CHATRY	Ministère de l'AV professeur de GARDON, elle me demande de fin le 31/03		1			957	OF	En cours	
16/01/09	17:34	ITS 20		Mme André CHATRY	offres commerciales blanches lors d'ap					910	ST	A traiter	
14/01/09	13:38	SMART TELICOM		M. Alain R. MARC	lors des échanges, il me demande de faire					891	AD	En cours	
24/12/08	15:53	BROADCASTER		M. Louis FEDOR	voulez vous que je vous offre SP KODIN		1			887	ST	A traiter	
12/12/08	17:46	MAXIMAGO		M. Hervé D. PONCE	dates des achats du serveur de chambre, les 2.1		1			886	ST	A traiter	
05/01/09	11:54	SMART TELICOM		M. Alain R. MARC	pour le 10/01/09 de 08h00					879	ST	A traiter	
05/01/09	11:54	SMART TELICOM		M. Alain R. MARC	pour le 10/01/09 de 08h00					879	AD	A traiter	
16/12/08	14:22	HOTELS UNIS DE FINA		M. Hervé D. PONCE	de exemplaires, des fonds 08/12/2008 et 15/12		1			859	ST	A traiter	
04/12/08	16:05	ITS APTEL		M. Pierre A. MARC	Dans les deux semaines, pourriez vous me faire					858	ST	A traiter	
12/12/08	19:22	ITS 20		Mme André INNE C	1 jour d'absence rémunéré dans les 15 jours suivants dans [M. 20] 80		4			856	AD	En cours	
26/11/08	09:49	CARREFOUR	10:00	M. BUDDE H. P.	POSTE 07/07/2008 AUTRES MACHINES		1			848	JR	A traiter	
17/11/08	19:17	SMART TELICOM		M. Alain R. MARC	lors d'un échange (échange portant sur les 10					821	AD	A traiter	
17/11/08	16:46	ITS APTEL		M. Hervé D. PONCE	lors d'un échange (échange portant sur les 10					820	ML	En cours	
21/04/08	19:53	COUPLAGE CONTR		M. Hervé D. PONCE	lors d'un échange (échange portant sur les 10		1			759	ST	A traiter	
28/12/07	10:50	SMART TELICOM		M. Alain R. MARC	est il possible d'avoir un bouton dupliqué d					757	ST	Transmis	
11/04/08	19:07	APTEL GESTION		M. Alain R. MARC	je suis mon juge je ne WANNEZ pas AN		1			693	OF	A traiter	

## Fermer le ticket

La fermeture de l'incident se fait par l'intermédiaire du bouton en consultant à posteriori le ticket.

Bien que le technicien puisse lui-même fermer le ticket, il est conseillé de ne lui permettre que de « traiter » le ticket. Une fois traité, le ticket apparaît sur fond vert dans la liste ce qui permet de le repérer facilement, de contrôler le travail effectué puis de le fermer définitivement.

La fermeture du ticket est réservé habituellement au responsable technique ou à la personne ayant rédigé le message initial. Cette fermeture se fait après avoir contrôlé auprès de l'entité les travaux réalisés et la disparition de l'incident.



### Rouvrir le ticket

Il est toujours possible d'ouvrir à nouveau un ticket fermé prématûrement. Il est fortement déconseillé d'ouvrir un nouveau ticket pour un incident enregistré préalablement et apparemment « résolu ».