



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

1. 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.

N°	Sociétés	CP	Ville	Contacts
4897	BRAI I	98200	SARCELLES	


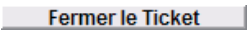

2. Une fois l'entité trouvée, il suffit que celle-ci apparaisse en tête de la liste ou qu'on la sélectionne en cliquant une fois dessus.


5282	BROADCASTOR	93000	BOBIGNY	
1755	BROSSETTE RTI	98100	ARGENTEU	

3. 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.
 - a) 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.
 - b) Sélectionner 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.
 - c) Sélectionner 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).
 - d) 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.
 - e) 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
 - f) 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.
 - g) 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	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			985	AD	En cours	
25/02/09	16:18	KARIN T. CHENIERE	M. Pierre AUBIN	1 bon d'intervention... 4... 4... 4... 4...	1			976	FM	Traité	
19/02/09	11:09	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			974	ML	En cours	
11/02/09	19:50	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			963	AD	A traiter	
30/01/09	17:48	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			957	CF	En cours	
16/01/09	17:34	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			910	ST	A traiter	
14/01/09	13:38	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			891	AD	En cours	
24/12/08	15:53	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			887	ST	A traiter	
12/12/08	17:46	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			886	ST	A traiter	
05/01/09	11:54	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			879	ST	A traiter	
05/01/09	11:54	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			879	AD	A traiter	
16/12/08	14:22	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			859	ST	A traiter	
04/12/08	16:09	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			858	ST	A traiter	
12/12/08	19:22	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			856	AD	En cours	
26/11/08	09:49	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			848	JR	A traiter	
17/11/08	19:17	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			821	AD	A traiter	
17/11/08	16:46	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			820	ML	En cours	
21/04/06	19:53	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			759	ST	A traiter	
28/12/07	10:50	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			757	ST	Transmis	
11/04/08	19:07	INNOVATION	M. Pierre AUBIN	Je viens de la faire et... deux en... et... et...	1			693	CF	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 réservée 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 prématurément. Il est fortement déconseillé d'ouvrir un nouveau ticket pour un incident enregistré préalablement et apparemment « résolu ».