

## Intervention via un système de Ticket (Freshdesk)



**Voici à quoi ressemble une page chez Freshdesk pour un Administrateur :**

A screenshot of the Freshdesk web interface. The top navigation bar includes links for 'Tous les tickets' (76), 'Nouveau', 'Rechercher', and 'Apps'. A sidebar on the left shows icons for Tickets, Chat, Knowledge, and Reports. The main area displays a list of 76 tickets. Each ticket entry includes a small profile picture, the ticket ID, subject, and a brief description. To the right of each ticket is a vertical toolbar with dropdown menus for priority (e.g., Faible, Elevée, Urgente, Moyenne), status (e.g., Fermé, En attente, Ouvert), and assignee (e.g., IT Support). A context menu for the user 'Kylian Depreux' is open on the far right, showing options like 'Raccourcis clavier', 'Paramètres du profil', and 'Se déconnecter'. The overall interface is clean and modern, designed for efficient ticket management.

Freshdesk est une plateforme de gestion du support client qui permet aux entreprises de centraliser et d'automatiser la gestion des demandes des clients. Elle offre des fonctionnalités telles que la gestion des tickets, la base de connaissances, le chat en direct et l'intégration avec d'autres outils pour améliorer l'efficacité et la satisfaction client.

Voici un exemple d'intervention :

**Interventions Arpege Insertion - S42**

Auteur Amaury Defossez

**A** Administrateur - Arpege Insertion signalé par téléphone  
Il y a 4 mois (lun. 14 oct. 2024 17:05)

14/10 (AD) : Problème d'impression sur 4 postes du plateau (Port WSD + pilote). Paramétrage Firewall ESET pour BEEPBEEP.

K Kylian Depreux a ajouté une remarque privée  
Il y a 4 mois (mer. 16 oct. 2024 15:58)

Dernière modification faite par : Kylian Depreux, il y a 4 mois (mer. 16 oct. 2024 16:20)

**Problèmes Silae :**

- Problème sur le PC de Lola : résolu.
- Problème d'accès à Silae pour Monsieur Dumeste (PC) : résolu.

**Ouverture de session et modification des mots de passe :**

- Eloïne Verlinden
- Armelle Mouloudj
- Christelle Leduc

**Ajouts d'adresses e-mail :**

- Ateliers Sportifs pour Monsieur Dumeste
- Plateaupour :
  - Géraldine Fourre
  - Eloïne Verlinden
  - Armelle Mouloudj
- Accueil pour Christelle Leduc
- Ateliers Collectifs pour Géraldine Fourre
- pilote.RSA pour Armelle Mouloudj

**Autres interventions :**

- Installation d'ESET sur l'ordinateur portable de l'Accueil pour Christelle Leduc.
- Ajout de l'adresse e-mail de Monsieur Dumeste sur les deux imprimantes.

**Remarques :**

- KD : Je n'ai pas pu ouvrir les sessions d'Estelle Hanon et Mathilde Joseph, car elles étaient absentes et leurs ordinateurs n'étaient pas disponibles, il faudra programmer un rendez-vous pour le faire.

**Actions :**

Répondre | Ajouter une remarque | Transférer | Mise à jour

Il est important d'ajouter une « remarque » à la fin de l'intervention, car je ne suis pas seul et mes collègues peuvent avoir connaissance de mon intervention.

**REGISTRES DE CONNEXION**

Suivi effectué du temps total  
**04h 45m 00s**

**Enregistrer le temps passé**

**Facturable**

**04h 00m 00s**

[Modifier](#) | [Supprimer](#)

K Kylian Depreux  
le mer., 16 oct., 2024

Nous avons la possibilité de noté le temps passé sur l'intervention (déplacement, sur place, TeamViewer) pour la Facturation.

A chaque fin d'intervention et que nous sommes sur que le problème soit résolu, nous mettons le ticket en « fermé ».