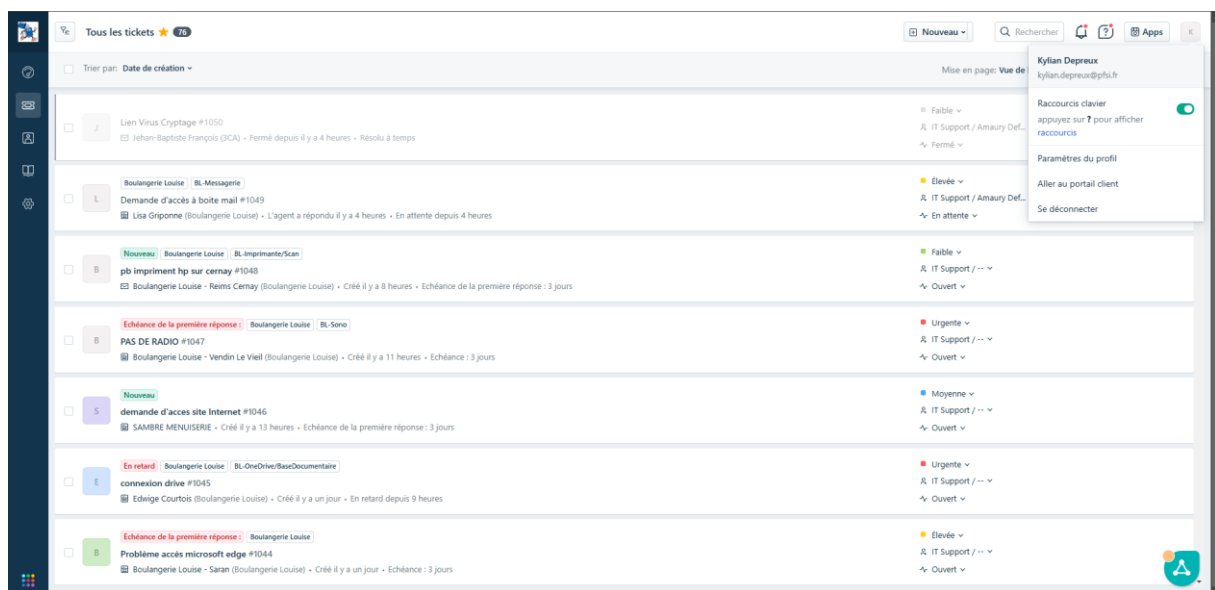


Intervention via un système de Ticket (Freshdesk)



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



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
- **Plateau** pour :
 - 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.

K

← Répondre

📝 Ajouter une remarque

→ Transférer

Fermé

d'ici 21 oct. 2024 10:02

PROPRIÉTÉS

Tags

Numéro de téléphone

672699381

Type

Problème fonctionnalité

Statut

Fermé

Priorité

Faible

Groupe

IT Support

Agent

Kylian Depreux

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 noter 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 ».