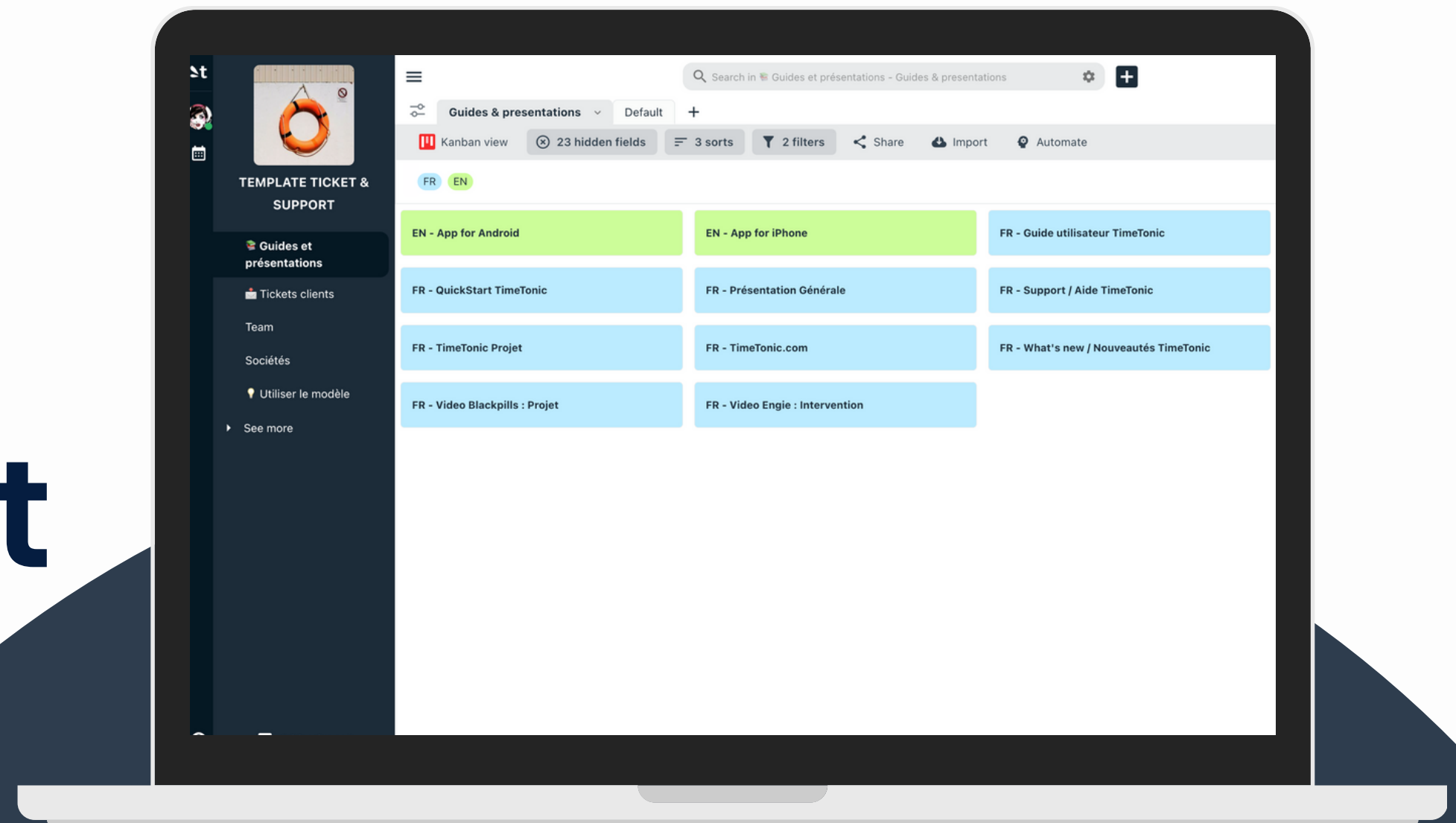


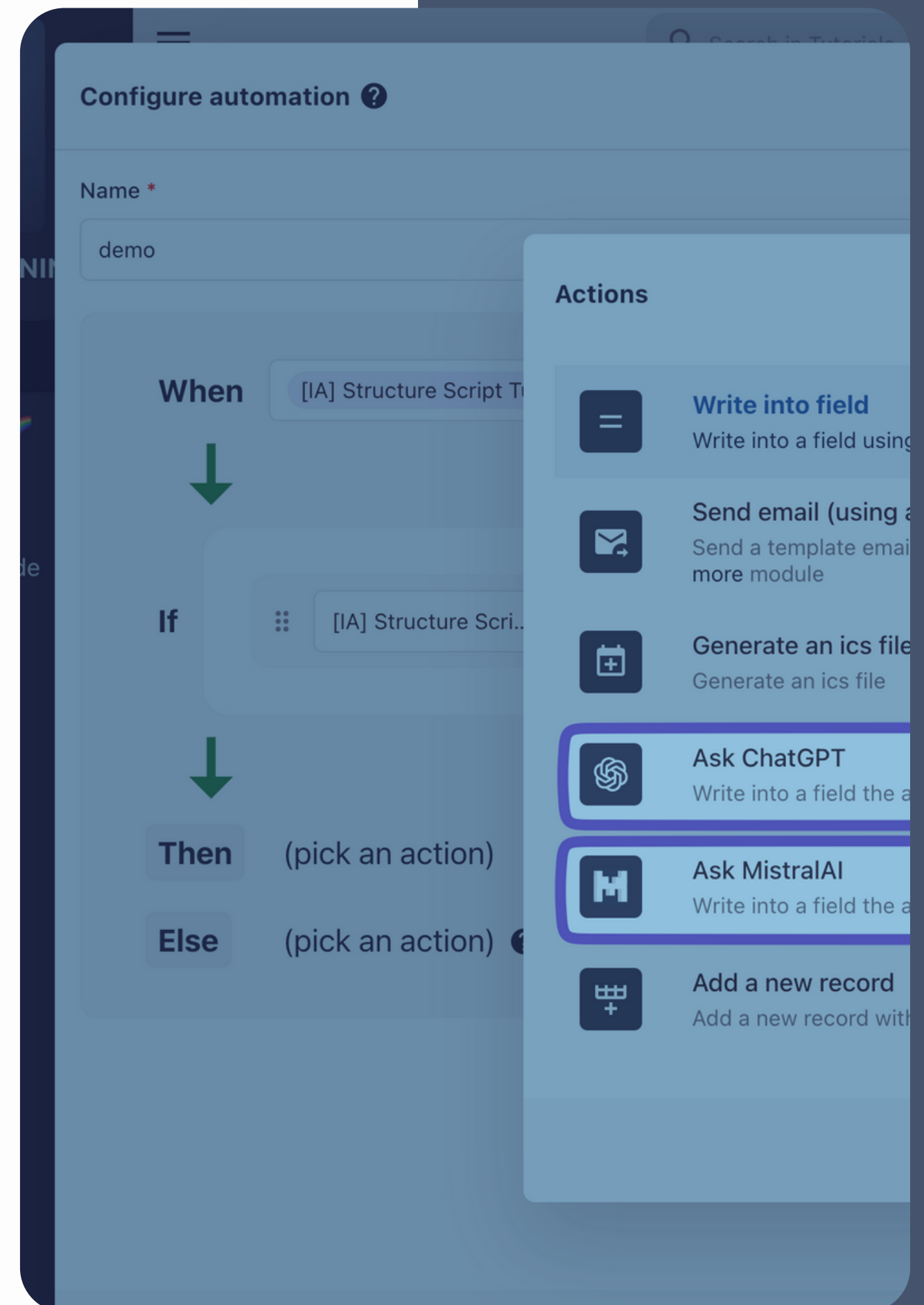


Template Gestion Tickets et support



Sommaire :

- ▶ La table Guides et presentations
- ▶ La table Tickets clients
- ▶ La table Team
- ▶ La table Sociétés
- ▶ La table Utiliser le modèle



Introduction

Gestion des Tickets et Support Client

Cet espace de travail centralise la gestion des tickets, facilitant la communication entre clients, agents de support et gestionnaires.

Il permet de suivre les demandes des clients, de leur soumission à leur résolution, tout en assurant une vue d'ensemble des performances du support.

Grâce à une organisation claire des données et des parcours optimisés, les agents peuvent traiter les tickets efficacement, les administrateurs superviser le suivi, et les clients suivent l'avancement de leurs demandes. Pour offrir un support réactif et de qualité.





LA TABLE:

GUIDES ET PRESENTATIONS

La Vue
table

st

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

See more

TEMPLATE GESTION TICKETS ET SUPPORT

Search in Guides et présentations - Default

Settings

+

Guides & presentations

Default

+

Table view

Hide fields

Sort

Filter

Share

Import

Automate

Refresh

More

[Retour Sommaire](#)



LA TABLE:

GUIDES ET
PRESENTATION

La Vue
Kanban

st

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

► See more

≡

Guides & présentations

Default

+

Kanban view

25 hidden fields

3 sorts

2 filters

Share

Import

Automate

Configure Kanban

FR

EN

Search in Guides et présentations - Guides & présentations

⚙️

+

1247

EN - App for Android

EN - App for iPhone

FR - Guide utilisateur TimeTonic

FR - QuickStart TimeTonic

FR - Présentation Générale

FR - Support / Aide TimeTonic

FR - TimeTonic Projet

FR - TimeTonic.com

FR - What's new / Nouveautés TimeTonic

FR - Video Blackpills : Projet

FR - Video Engie : Intervention

[Retour Sommaire](#)



LA TABLE:

TICKETS
CLIENTS

La Vue
table

TEMPLATE GESTION TICKETS ET SUPPORT



TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

See more

Tous les tickets

Tickets ouverts (vue interne)

Help (vue client)

2 sortsFilterShareImportAutomate

	# + carnet + Questions	Statut	Carnet Code / Owner (interne)	Client	Assigné à	discussions (interne)	p.j. (interne)	Book with issue	Pri
1	12-ticketsetsupporttemplate.ob Bonj...	En cours	ticketsetsupporttemplate.ob	La Poste	Jeanne				++
2	11-ticketsetsupporttemplate.ob Je n'...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	La Poste	Jeanne				++
3	10-ticketsetsupporttemplate.ob Pos...	Future version	ticketsetsupporttemplate.ob	GRDF	Juliette				+
4	9-ticketsetsupporttemplate.ob Ma v...	Non reproduit	ticketsetsupporttemplate.ob	Engie Ineo	William				++
5	8-ticketsetsupporttemplate.ob Vous ...	Validé par le client	ticketsetsupporttemplate.ob	La Poste	Jeanne				+
6	7-ticketsetsupporttemplate.ob Impo...	Non reproduit	ticketsetsupporttemplate.ob	Siemens	Peter				++
7	6-ticketsetsupporttemplate.ob Juste...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	Engie Ineo	William				+
8	3-ticketsetsupporttemplate.ob Besoi...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	Siemens	Peter				++
+									

[Retour Sommaire](#)



TEMPLATE GESTION TICKETS ET SUPPORT

LA TABLE:

TICKETS
CLIENTS

La Vue
table



TEMPLATE TICKET & SUPPORT



Guides et présentations



Tickets clients

Team

Sociétés

 Utiliser le modèle

► See more

Tous les tickets Tickets ouverts (vue interne) Help (vue client) +

Table view Hide fields 1 sort 1 filter Share Import Automate

	# + carnet + Questions	Statut	Carnet Code / Owner (interne)	Client	Assigné à	discussions (interne)	p.j. (interne)	Book with issue	Pri
1	12-ticketsetsupporttemplate.ob Bonj...	En cours	ticketsetsupporttemplate.ob	La Poste	Jeanne				++
2	11-ticketsetsupporttemplate.ob Je n'...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	La Poste	Jeanne				++
3	6-ticketsetsupporttemplate.ob Juste...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	Engie Ineo	William				+
4	3-ticketsetsupporttemplate.ob Besoi...	Ouvert	ticketsetsupporttemplate.ob	Siemens	Peter				++
+									

[Retour Sommaire](#)



LA TABLE:

TICKETS
CLIENTS

La Vue
table

TEMPLATE GESTION TICKETS ET SUPPORT

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

► See more

Search in Tickets clients - Help (vue client)

⚙️

+

Tous les tickets

Tickets ouverts (vue interne)

Help (vue client)

+

Table view

19 hidden fields

1 sort

3 filters

Share

Import

Automate

⌵

↺

⋮

	# + carnet + Questions	Statut	Question / Problème	Discussion Client - TimeTonic	Pièces-jointes client	URL	
+							

[Retour Sommaire](#)





LA TABLE: TEAMS

La Vue
table

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

► See more

Default view

Card view

+

Table view

Hide fields

Sort

Filter

Share

Import

Automate

	Display Name	Full Name	Photo	Email	Phone number	Team	Tickets clients(Assigned to)
1	Jeanne	Jeanne Moreau		Jeanne@omailey.com	+1 617-495-1000	Exec	8-ticketsetsupportte... 11-ticketsetsupportte...
2	JMD	Jean-Michel Durocher		jmd@omailey.com	+33 6 03 44 72 97	Exec	
3	Juliette	Juliette Binoche		juliette@omailey.com	+33 1 69 33 33 33	Marketing	10-ticketsetsupporttemplate.ob Possible d'ajout...
4	Priyanka	Priyanka Chopra		priyanka@omailey.com	+91 22 2654 3000	Marketing	
5	William	William Shakespeare		william@omailey.com	+44 1223 337733	Communication	6-ticketsetsupportte... 9-ticketsetsupportte...
6	Peter	Peter Brooke		peter@omailey.com	+1 510-642-6000	Communication	3-ticketsetsupportte... 7-ticketsetsupportte...
7	Suzanne	Suzanne Cohen		suzanne@omailey.com	+1 514-398-4455	Music	
+							

[Retour Sommaire](#)





LA TABLE: TEAMS

La Vue
Kanban





TEMPLATE TICKET & SUPPORT

 Guides et présentations

 Tickets clients

Team

Sociétés

 Utiliser le modèle

► See more

Search in Team - Card view

Settings

+

Default view

Card view

Kanban view

Hide fields

Sort

Filter

Share

Import

Automate

Configure Kanban

Exec

Marketing

Communication

Music

Exec

2 records

Jeanne Moreau

Display Name

Jeanne

Email

Jeanne@omailey.c...

Phone number

+1 617-495-1000

Team

Exec



Jean-Michel Durocher

Display Name

JMD



Marketing

2 records

Juliette Binoche

Display Name

Juliette

Email

juliette@omailey.c...

Phone number

+33 1 69 33 33 33

Team

Marketing



Priyanka Chopra

Display Name

Priyanka



Communication

2 records

William Shakespeare

Display Name

William

Email

william@omailey.c...

Phone number

+44 1223 337733

Team

Communication



Peter Brooke

Display Name

Peter



Music

1 record

Suzanne Cohen

Display Name

Suzanne

Email

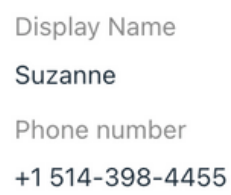
suzanne@omailey....

Phone number

+1 514-398-4455

Team

Music



Tickets clients(...)

[Retour Sommaire](#)





LA TABLE: SOCIETES

La Vue par
defaut
table

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

See more

Default view

Table view

Hide fields

Sort

Filter

Share

Import

Automate

	Clients	#	Comments	Updates	Created on	Last modified	Tickets clients(Client)
1	La Poste	1			2020-11-19	2020-11-19 18:16:32	8-ticketsetsupporttemplate.... 11-ticketsetsupporttemplate... 12-ti
2	Véolia	3			2020-11-19	2020-11-19 18:16:32	
3	Engie Ineo	4			2020-11-19	2020-11-19 18:16:32	6-ticketsetsupporttemplate.... 9-ticketsetsupporttemplate....
4	GRDF	6			2020-11-19	2020-11-19 18:16:32	10-ticketsetsupporttemplate.ob Possible d'ajouter des couleurs aux ...
5	Siemens	8			2020-11-19	2020-11-19 18:16:32	3-ticketsetsupporttemplate.... 7-ticketsetsupporttemplate....
+							

[Retour Sommaire](#)





LA TABLE:

UTILISER LE MODÈLES

La Vue
table

TEMPLATE TICKET & SUPPORT

Guides et présentations

Tickets clients

Team

Sociétés

Utiliser le modèle

See more

Default view

+

Hidden field

Sort

Filter

Share

Import

Automate

⌵

	Titre	Tutoriel d'utilisation
1	Utiliser le modèle	Cliquez ici pour accéder au tutoriel
+		

[Retour Sommaire](#)

Améliorer l'efficacité et la productivité
des opérations avec



[Retour Sommaire](#)

