

# CDC TICKETS

**Version 1**

**Version 2**

## **Objectif :**

Remplacer l'helpdesk actuel par un outil sur mesure qui sera en relié à la base clients A6Telecom FM et Casystem sur Quadra (à voir si possible).

Le but final étant d'améliorer le traitement des demandes des clients.

## Partie : utilisateurs de l'application

### **Synchroniser les bases clients**

Récupérer, comme sur l'ERP, les clients d'A6telecom sur FileMaker afin d'avoir toutes les informations et données en "temps réel".

Regarder si possibilité de récupérer également la base clients de CaSystem sur Quadratus.

### **Créer des rôles des utilisateurs**

Création de plusieurs rôles différents avec plus ou moins de privilèges :

- les admin (Martin, Christophe, Cedric) -> tous les droits
- les agents (techniciens) -> Comment en dessous + répondre à TOUS les tickets
- les commerciaux -> Comme en dessous + accès uniquement aux tickets de leurs clients/ réponses aux tickets
- les clients et revendeurs -> création de ticket, réponse

### **Créer une authentification pour les utilisateurs**

Permet au client/agent/commercial de s'authentifier avant de pouvoir entrer sur l'application. Un e-mail et un mot de passe seront demandés.

Possibilité de créer une double authentification (code à 6 chiffres reçu par e-mail) lors de chaque nouvelle session.

### **Ajouter/Modifier/Désactiver un utilisateur**

Chaque client/commercial/agent/admin possèdera un compte sur l'application. Les admin pourront ajouter manuellement un nouvel agent, un nouveau commercial, un nouveau client, ou un nouvel admin. Les informations pourront être modifiées et l'utilisateur pourra être désactivé.

## Partie : ticketing

### **Création de tickets**

Tous les utilisateurs peuvent créer un ticket via l'application web.

Ci-dessous les éléments du formulaire de création :

Pour les clients :

- Le titre du ticket
- Le message
- Type de tickets (incident, demande de résiliation, etc)
- Upload d'images supérieures à 4Mo

Pour les agents et commerciaux

- Client concerné
- Titre
- Message
- Type de tickets (incident, demande de résiliation, etc)
- Choix de la priorité
- Réponses prédéfinies
- Upload d'images supérieures à 4Mo
- Créer une réponse masquée (masquée pour le client)

Pour les admin/superviseurs

- Client concerné
- Titre
- Type de tickets (incident, demande de résiliation, etc)
- Message
- Choix de la priorité
- Choix de l'assignation
- Réponses prédéfinies
- Upload d'images supérieures à 4Mo
- Créer une réponse masquée (masquée pour le client)

Le choix du niveau de priorité détermine la durée de résolution.

## **Création des tickets par email**

Un client pourra créer un ticket directement par e-mail. Le ticket sera créé en récupérant : le sujet de l'e-mail en guise de titre, le contenu en guise de description, le PJ en guise d'image. Le type de ticket devra être ajouté manuellement.

Le client sera identifié via l'adresse e-mail avec laquelle le message est envoyé. Si le client utilise une autre adresse que celle que nous avons en BDD, le ticket aura un auteur qui sera : non-identifié. Un agent ou un commercial pourra manuellement rattacher le bon client au ticket.

## **Éditions des tickets créés**

Tous les tickets seront modifiables. Ils contiendront un historique des actions réalisées avec date. Les agents, le client ou le commercial dont dépend ledit client peuvent répondre au ticket.

Une fois l'incident résolu, il sera notifié "fermé" et restera en historique dans la liste des tickets. En cas de besoin, il pourra être rouvert.

## **Listing des tickets**

Tous les tickets seront listés sur une page sous la forme d'un tableau contenant :

- Le titre
- Le numéro du ticket
- La date de création
- Le nom du client
- Le statut (non traité, en cours ou clôturé)
- Nom des agents assignés
- La date de la dernière MAJ + le nom de la personne

Ils seront classés selon la date de modification. Le ticket modifié ou commenté en dernier sera premier de la liste. Ils pourront être triés.

Le tableau de bord se rafraîchira automatiquement toutes les minutes.

Il affichera :

- La liste des tickets
- Le nombre de nouvelles demandes
- Le nombre de demandes clôturées

## **Envoi des e-mails**

Un e-mail automatique sera envoyé au client en cas de :

- Demande de création de compte sur l'application web (inscription)
- Validation de création d'un ticket
- Changement du statut du ticket (en cours, clôturé, etc)
- Réponse apportée par technicien/commercial

## **Partie : configuration**

Pouvoir ajouter ou supprimer des réponses prédéfinies.

Pouvoir ajouter ou supprimer des statuts (en cours, clôturé, etc)

## **Partie : création de rapports et stats**

À définir en détail, prioritaire ?

Demandes initiales de rapports :

- Nombres de demandes soumises par utilisateur
- Délais moyen de résolution par client

## **Partie : création d'un Wiki**

À définir également en détail, prioritaire ?

Les éléments du wiki seront regroupés par clients et non par tickets.

Durée :

### **Prérequis inconnu : Quadra**

Récupération des anciennes données : **ok voir avec Simplydesk et leur cgv**

Début : **17 mai**

Minimum : **16j + prérequis -> fin 18 juin + prérequis**

Max : **24j + prérequis -> 29 juin**