

# TICKETS: suivi des incidents clients

**Une extension proposée par : [CATS Informatique](#).**

## Contexte - Problématique

Le client veut soumettre un problème / un incident ou demander une intervention. Il peut passer par plusieurs canaux : téléphone, tchat ou formulaire sur le site internet, mail, demande en présentiel.

L'idée est de générer un ticket dans tous les cas, ticket qui pourra être vu par les utilisateurs de Gestan, selon les droits qui leur sont accordés. Le ticket doit permettre de définir :

- quel contact et/ou équipement est concerné
- qui fait remonter le problème (un contact, un partenaire ou un membre de l'entreprise)
- une date de signalement
- un libellé et un descriptif de la demande
- une criticité (du point de vue de l'utilisateur)
- une ou des pièces jointes (photos, copies d'écran, etc...)

Lors de la prise en compte de l'incident, on lui affectera :

- un statut : ouverture, attente, instruction, désaccord, correction en cours, résolu, rejeté, annulé
- un suiveur
- Une priorité (du point de vue du technicien)
- éventuellement des commentaires
- éventuellement des pièces jointes complémentaires

Lors du traitement de l'incident, on pourra mémoriser chaque étape de la résolution en précisant :

- un type d'action : question, réponse, instruction, information, motif, événement, historique, document, solution/résolution
- un description de l'étape (commentaires sur l'action)
- une date de l'action
- un exécutant de l'action (pas forcément le responsable du ticket)

Le ticket reste modifiable par les utilisateurs autorisés jusqu'à sa clôture et ré-ouvrable seulement par le client ou par un administrateur.

Un mail et/ou une action (au sens Gestan) pourrait être généré à chaque changement de statut du Ticket (y compris l'ouverture)

## Fonctionnalités

L'outil permet de :

- gérer la création de tickets liés à des contacts, des machines, des projets
- suivre l'évolution du ticket avec une gestion de la communication internet et avec le

demandeur

- générer et planifier une intervention liée à un ticket
- gérer plusieurs rôles à attribuer aux collaborateurs (Utilisateurs Gestan) : Administrateur, Superviseur, Technicien.
- gérer plusieurs rôles à attribuer aux clients : Utilisateur (consultation de tickets), Utilisateur avec pouvoir (création de tickets)

## Règles

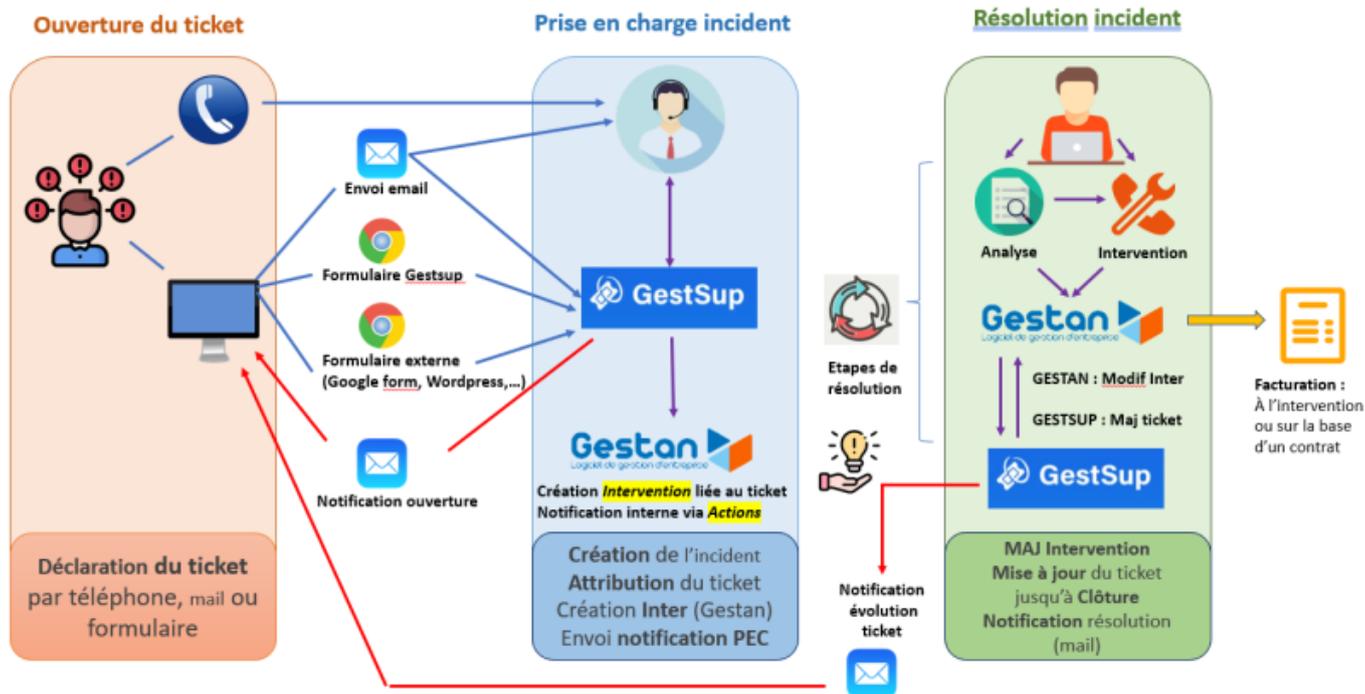
- Les statuts possibles pour les tickets sont : Attente Prise en charge, Non attribué, En cours, Attente retour, Résolu, Rejeté
- Un ticket sera visible par tous les techniciens tant qu'il sera au statut Attente PEC ou Non attribué.

Ensuite, il sera visible uniquement par le technicien affecté et le superviseur et l'administrateur

- Gestion de 4 criticités sur les tickets (critique, grave, moyenne, basse)
- Gestion de 6 priorités (urgent, très haute, haute, moyenne, basse, très basse)
- Gestion du temps par ticket (temps passé, charge restante) - à la demande , possible lien avec les consos Projet

Les fonctions clé :

- Déclaration autonome des tickets par les utilisateurs, mails, interfaces web
- Création de tickets automatique sur envoi de mail, avec gestion d'exclusions et actions post-traitement (Connecteur IMAP)
- Base de connaissances (possible liaison avec les notes Gestan , au besoin)
- Gestion multi-techniciens
- Liaison permanente avec vos collaborateurs, envoi de mails
- Vue activité sur les tickets afin de voir l'activité du jour ou sur une période donnée.
- Gestion des disponibilités des techniciens en fonction des absences déclarées dans Gestan
- Reporting avec les statistiques
- Fonction de sondage (pour évaluation par le client à la cloture du ticket)



## Installation

### GestSup

L'applicatif doit être installé sur un serveur Web (généralement, utiliser l'hébergement Web de votre site internet si vous en possédez un et connecter l'application à un sous domaine, accessible depuis un bouton **Ouvrir un ticket** sur le site principal, par exemple.

### Connecteur GestSup

Le connecteur est installé comme une extension sur votre instance de Gestan .

### Extensions > Liste des extensions

## Paramétrage

### Ecran d'accueil

Au premier lancement de Gestan, après l'installation de l'extension, le paramétrage est automatiquement proposé (désactivable) Le paramétrage se fait sur 4 écrans successifs pour vous guider dans les choix à réaliser pour interfacier GestSup avec votre Gestan.



## Mode de gestion

## Facturation des interventions

La facturation des interventions se fait toujours sur la base d'un produit (prestation) défini dans l'intervention. Le connecteur permet d'associer un produit automatiquement pour chaque intervention créée à partir d'un ticket de GestSup.

Le produit peut être dérivé :

- d'un **genre d'intervention** : chaque intervention peut être caractérisée par un type d'intervention et on associe une prestation tarifée à chaque type.
- d'une **tâche d'un projet** (permet ainsi de définir un tarif différent selon les termes d'un contrat que l'on matérialise par les tâches d'un projet)
- d'un **contrat** : à venir (interventions associées à un contrat de maintenance forfaitaire)

## Gestion par interventions ou Anomalies

- Par Interventions :

La création et le suivi de tickets créés dans GestSup est suivie via des interventions. Avantages : possibilité de planifier le travail des techniciens , de visualiser la charge dans le planning des interventions, de facturer à partir des interventions

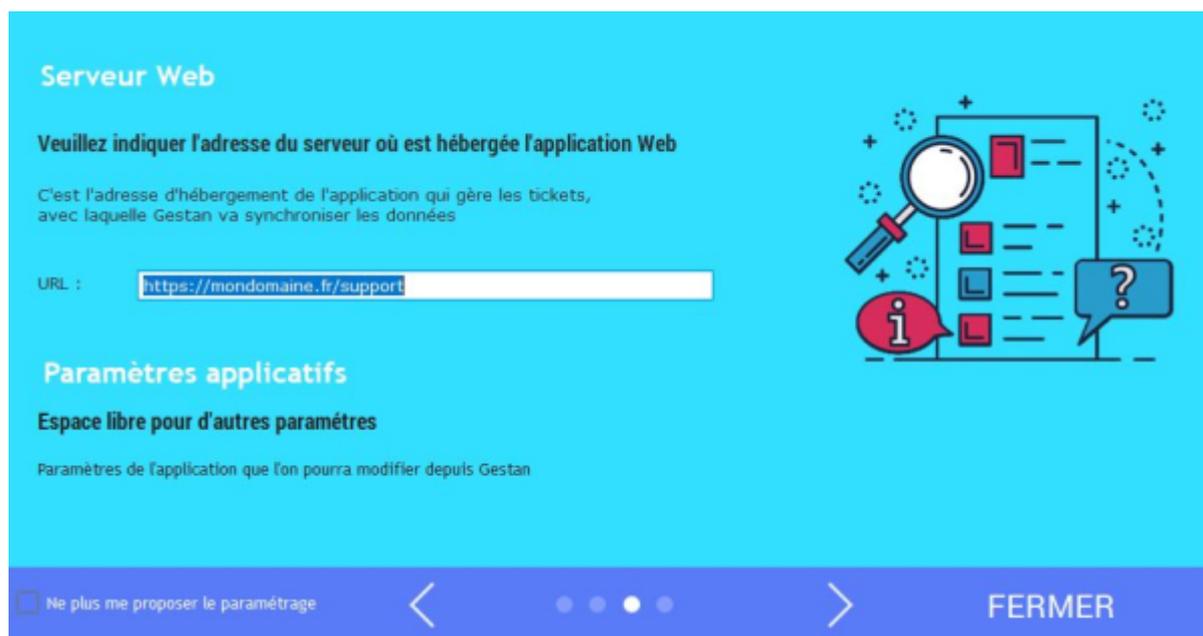
- Par Anomalies :

GestSup permet à vos clients de créer les tickets mais le suivi des tickets se fait directement dans le module Anomalies de Gestan. Avantages : une seule interface de Gestion. Les anomalies sont historisées par contact, machine.

### Unité de temps

Ce paramétrage correspond au paramétrage existant dans Paramétrage général > Divers

### Interface Web



Indiquer l'URL du serveur où est installé votre instance de GestSup.

### Préparation de la synchronisation



## Paramétrage initial

- On remplace la fenetre d'intervention classique par une nouvelle fenetre Interventions

Cette fenetre permet de :

- voir le lien entre une intervention et un ticket
- voir le lien entre une intervention et un contrat
- de lister les évènements sur un ticket et préciser pour chaque action un temps passé (possibilité de le transformer en Conso)
  - Une tâche de synchronisation est créée

Servira à maintenir la cohérence de la base Gestan et la base GestSup (clients, équipements, etc...)

- Chaque utilisateur Gestan est lié à un contact de type PSP, créé lors de l'initialisation s'il n'existe pas déjà (ce contact sera synchronisé à GestSup avec l'ensemble des clients)

## Initialisation des données

Les données nécessaires à GestSup sont synchronisées depuis Gestan (clients, équipements, techniciens, etc...)

## Paramétrage GESTSUP

Les paramètres de GestSup se font directement dans l'appli, menu Administration.

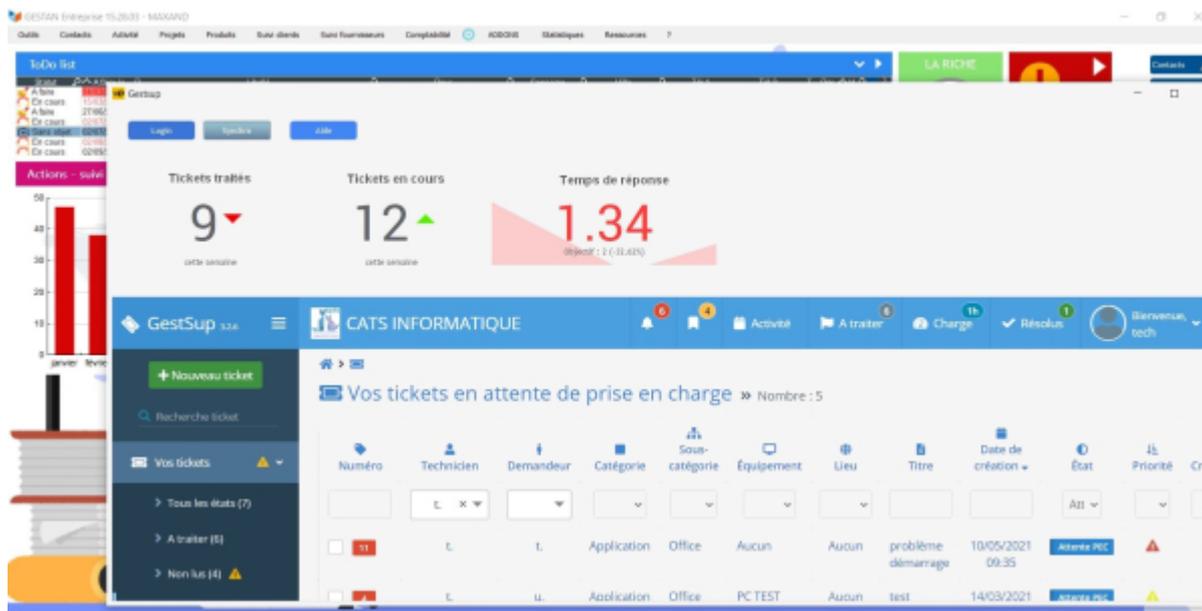
voir la documentation suivante : <https://gestsup.fr/index.php?page=doc>

# Utilisation

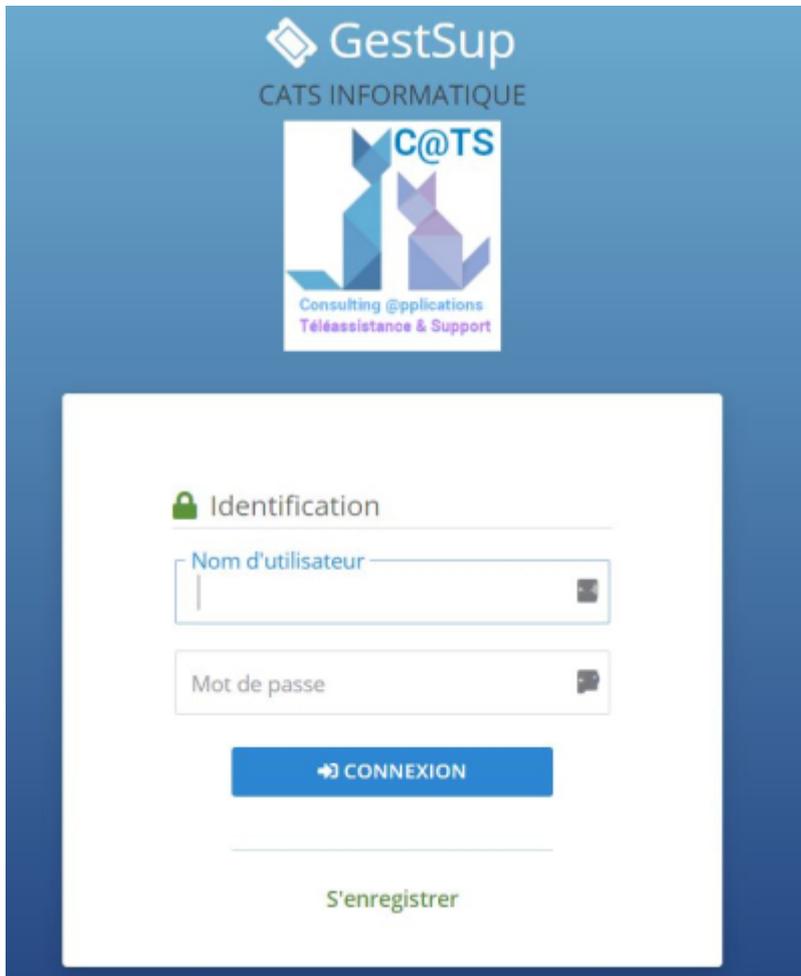
## Connexion

### via Gestan (technicien / superviseur)

Menu Métier > Tickets incidents > Suivi



### via Web (client + technicien itinérant)



## Création d'un ticket par un client

### Par mail

Les utilisateurs envoient leur demande à une adresse email personnalisée et le contenu du mail est utilisé pour créer un ticket automatiquement.

### Création d'un ticket en interne

Un superviseur ou un technicien hotline qui reçoit un mail ou un appel d'un client peut lui même créer un ticket dans GestSup.

### Attribution d'un ticket et création d'une intervention

C'est seulement lorsqu'un ticket est attribué qu'il est transféré à Gestan pour la création d'une intervention.

### Etapas de résolution et mise à jour d'une intervention

A la fréquence déterminée dans le paramétrage du connecteur Gestan, les tickets attribués et qui font l'objet d'évolutions sont synchronisés avec des interventions dans Gestan.

Chaque action est annotée dans les commentaires de l'intervention liée et ouverte sur Gestan.

## Cloturer un ticket - Liste numérotée

L'intervention passe au statut Terminé au minimum et A facturer s'il s'agit d'une intervention facturable.

## Mise à jour des données

A intervalle régulier défini dans le paramétrage du connecteur Gestan/GestSup, les informations de base utiles à GestSup sont mises à jour. Elles doivent toujours être mises à jour dans Gestan pour ensuite être synchronisées dans GestSup.

## Versions

Version	Date	Description
3.15.35.00	11/03/22	Version initiale



### Autres articles “Extensions V15”

[Comment installer une extension](#)

[ABO : Abonnements](#)

[ATELIER : Gestion d'atelier](#)

[AUDIOCENTER : Centres audio-prothétiques](#)

[BADGEUSE : Contrôle d'accès par badgeuse](#)

[BATCHMAIL: traitement groupé de pièces](#)

[BATICHIFFRAGE© Le devis bâtiment facilité](#)

[BEL : Liste des clients par montant de TVA \(pour la Belgique\)](#)

[BIBLI : gestion d'une bibliothèque](#)

[BOUTIQUE : boutique en ligne intégrée à Gestan](#)

[BREVO : Suivi de la distribution des mails](#)

[BS3DH : Pièces spécifiques](#)

[CAISSEACT Caisse tactile \(paramétrage\)](#)

[CAISSEACT Caisse tactile \(Utilisation\)](#)

[CARNEDBOR : Carnet de bord véhicule](#)

[CERFA : Génération de CERFAs](#)

[CHAT : Clavardage avec Gestan](#)

[CHRONSTAT : Séries statistiques liées au temps](#)

[Classique Attitude](#)

[COMMISSIONSCO : Commissions commerciales](#)

[COMPTAPLUS : fonctions comptables complémentaires](#)

CYBERBANQUE : Intégration fichiers bancaires  
DEV : Développements (informatiques)  
DRM : Déclaration Récapitulative Mensuelle  
EASYVRP : Interface EasyVRP  
ECHEANCIER : Ventilation des factures par échéances  
ECOMMERCE : Import des ventes faites en ligne  
EDUC : Écoles et centres de formation  
ETATSPE\_ICS : États spécifiques  
ETIQUEXPED : Etiquettes d'expédition  
ETSPCTS01: Collection d'états spécifiques  
Export SAGE / BOB  
FACTURETTE : Génération de facturettes  
GESTFORM: logiciel de gestion de la formation spécialisée en CACES\*  
GESTINTER - suivi des interventions via application mobile  
GREWIS : Statistiques spécifiques  
GROUPS : Gestion des groupes  
HIBOUTIK : caisse enregistreuse en ligne  
IMAGELOAD Chargement en masse d'images  
IMMO : gestion des immobilisations \*  
Interface Prestashop  
INTERGESTAN : Communications inter-Gestans  
INTEROR : ordres de réparation (OR)  
INTEROR : ordres de réparation (OR) (version Cugnaux)  
INTERPLUS : Fonctionnalités supplémentaires pour la gestion des interventions / gestion de maintenance \*  
INTERTP : Gestion mobile des interventions (pour équipes de techniciens itinérants)  
INTERWEB : Gestion web des interventions  
LOADPIECE : Chargement de pièces  
LOADTROMBI : Chargement images contact  
MISSIONS : Pilotage et planification  
MOBICOM : Préparation des commandes (Application Mobile)  
MODCHAMPComp : Mise à jour des champs complémentaires  
OBJVENTE : Objectifs de vente  
Ordre de réparation Netkom  
Outils Lumiscop  
PARCELLR : Parcelles et opérations culturales  
PHOTOCOPIE - Facturation photocopieurs  
PILOTINTER : Gestion des interventions sur un parc d'équipements et sur site  
PLLOADER : Packing-List  
PREPBON : Bons de préparation  
PRETPROD : Prêts de produit  
PROPAALE : génération de propositions commerciales  
PROSPECTS : Gestion des prospects  
PROSTEP : Étapes de prospection  
Rapport d'intervention CAPARA  
Rapport d'intervention Vérification 05  
RDVWEB Enregistrer des RDV depuis votre site web  
SAVTICKET: Tickets de SAV  
SCAN : Scanner un code barre  
SIGNATURE : signature électronique des devis  
SKYDIVING : Gestion des clubs de parachutisme

SMS: Envoyer des SMS avec Gestan  
STATEC : Export de données pour la STATEC (pour le Luxembourg)  
STRIPE : Création de liens de paiement  
STRIPE : Création de liens de paiement  
SUIVCOM : Suivi des commandes  
SUIVI\_PROCESS : Suivi administratif par processus métier  
SYNTHESE\_PROJET : Synthèse Projets  
TARIFSEXPED : Calcul automatique des frais d'expédition  
TICKETS: suivi des incidents clients  
TIME TRACKER - Saisie des temps de travaux pour les projets  
TINK : Agrégation des comptes bancaires \*  
TRANSCOMPTA : Transmission des données à la comptabilité  
TRESO : Gestion de trésorerie  
TRLOADER : Chargement de tarif fournisseur  
TXREMCLI : Taux de remise client  
URSSAF: Avance de crédit d'impôts  
WISHLIST : Liste de courses  
WOOCOMMERCE Commerce en ligne  
WORDPRESS Espace client sous Wordpress

Depuis :

<https://wiki.gestan.fr/> - **Le wiki de Gestan**

Lien permanent:

<https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:extensv15:tickets>

Dernière mise à jour : **2023/06/22 23:52**

