

# Gestion de ticket

Documentation d'exploitation  
Kim Laugaudin

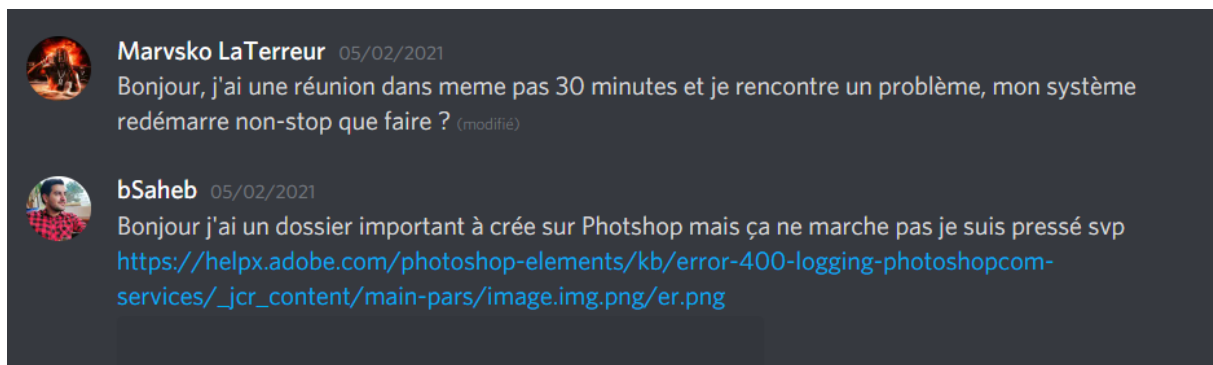
# 1. Introduction

La gestion de ticket est un système qui permet d'analyser, de suivre et de traiter les problèmes de=s utilisateurs en temps réel. Dans l'idéal il faut indiquer toutes les opérations testées et effectuées pour avoir un suivi entier du traitement du problème.

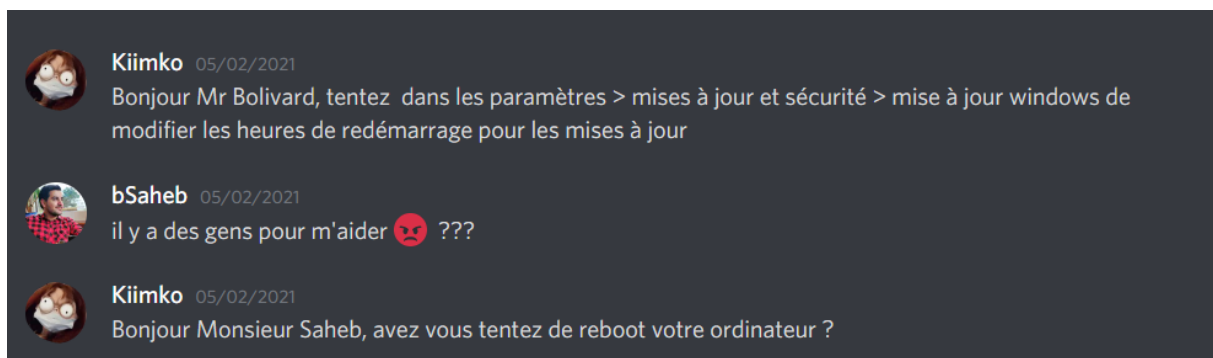
Au cours de ma formation à l'école j'ai eu l'occasion de faire du ticketing. J'opérais pour le niveau n3.

# 2. Traitement des tickets.

Voici par exemple deux demandes d'utilisateurs. L'un son problème redémarre non stop, le second à un problème avec Photoshop.





Je réponds donc aux utilisateurs, pour essayer de résoudre leur problème. :





Le second utilisateur a un second problème, son clavier est en qwerty.


Dans ma réponse nous pouvons voir que mon clavier m'a également joué des tours.


 **bSaheb** 05/02/2021  
Bonjour mon clavier et en qwerty comment je fais pour passer en azerty ?  
SVP j'ai besoin d'écrire un message important qn peut m'aider ?


 **Kiimko** 05/02/2021  
Mr Saheb dans votre barre des taches en bas à droite vérifier si c4est indiau2 FRQ UKX s4il vous plqit  
s'il vous plait


 **Mrick.D-B** 05/02/2021  
Bonjour Monsieur saheb il est possible de modifier la disposition de votre clavier dans les paramètre  
ou en utilisant shift + alt


 **@Kiimko** Mr Saheb dans votre barre des taches en bas à droite vérifier si c4est indiau2 FRQ UKX s4il vous plqit


 **bSaheb** 05/02/2021  
je ne comprends pas


 **@Mrick.D-B** Bonjour Monsieur saheb il est possible de modifier la disposition de votre clavier dans les paramè...

 **bSaheb** 05/02/2021  
c'est quoi ?

 **@Mrick.D-B** Bonjour Monsieur saheb il est possible de modifier la disposition de votre clavier dans les paramè...

 **bSaheb** 05/02/2021  
c'est quoi ?

 **Kiimko** 05/02/2021

FRA	Français (France)
FR	Clavier Français
FRA	Français (France)
UKX	Clavier Anglais étendu (Royau...
	Préférences linguistiques

L'utilisateur a réussi à régler son problème.