

Guide de l'utilisateur

Outil TICKETING

Demande d'intervention
sur réseau de chaleur





1.

Connexion à l'outil TICKETING



Ouvrez votre navigateur Internet et rendez vous sur l'adresse du site de ticketing ci-dessous :

 <https://ticketing.mixener.fr/>



Outil de Ticketing de Mixener



Envoyer



Saisissez l'identifiant et le mot de passe qui vous ont été communiqués par mail et cliquez sur le bouton "envoyer" pour vous connecter.

Outil de Ticketing de Mixener



Envoyer



Une fois la connexion terminée, vous trouverez le formulaire qui permet de créer un nouveau ticket et qui fait un résumé de l'état de vos tickets existants, de l'ouverture à la clôture.

Créer un ticket +	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	1



La barre de menu située en haut de votre écran comporte **3 rubriques** :

- **Accueil** : permet de revenir à l'écran de départ
- **Créer un ticket** : permet de déclencher la création d'un ticket
- **Tickets** : permet d'afficher la liste de vos tickets

Accueil

Créer un ticket

Tickets

2.

Création d'un nouveau ticket





Pour créer un ticket, cliquez sur le lien « Créer un ticket » depuis l'écran d'accueil ou la barre de menu :

Créer un ticket + 	
Tickets	Nombre
Nouveau	0
En cours (Attribué)	0
En cours (Planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	1

Accueil

Créer un ticket

Tickets





L'écran de création de ticket se compose de plusieurs champs :



Type : choisir « Incident » ou « demande » suivant le cas.

Incident ▲
Incident
Demande



Catégorie : sélectionner la catégorie qui correspond le mieux au cas rencontré. Sélectionner « autre » si aucune autre catégorie ne correspond.

MIXENER

- » autre
- » Bruit anormal
- » Chauffage/ECS insuffisant
- » Fuite en sous station
- » Fuite sur réseau
- » Plus de chauffage/ECS
- » Vandalisme sous station

Description de la demande ou de l'incident

Type

Incident ▼

Catégorie

----- ▼ ⓘ

Urgence

Moyenne ▼

Informez-moi des suites données

Suivi par courriel Oui ▼

Courriel : ██████████@bm-energies.com

Éléments associés

Mes éléments ----- ▼ Ajouter

Titre *

Formats ▼ **B** *I* A ▼ **A** ▼ ☰ ☷ ⏪ ⏩ 📄 🔗 🖼️ ⏪ ⏩

Description *

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

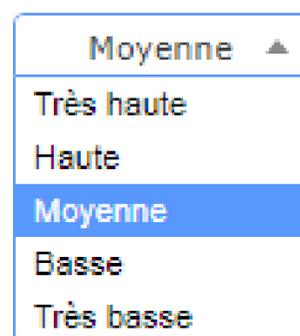
Soumettre la demande



L'écran de création de ticket se compose de plusieurs champs :



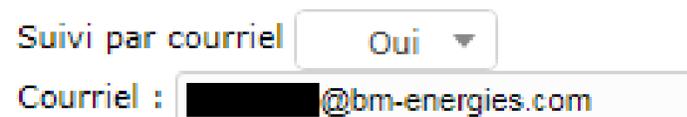
Urgence : saisir le niveau d'urgence du ticket. Par défaut le niveau d'urgence est positionné sur "Moyenne".



Moyenne ▲
Très haute
Haute
Moyenne
Basse
Très basse

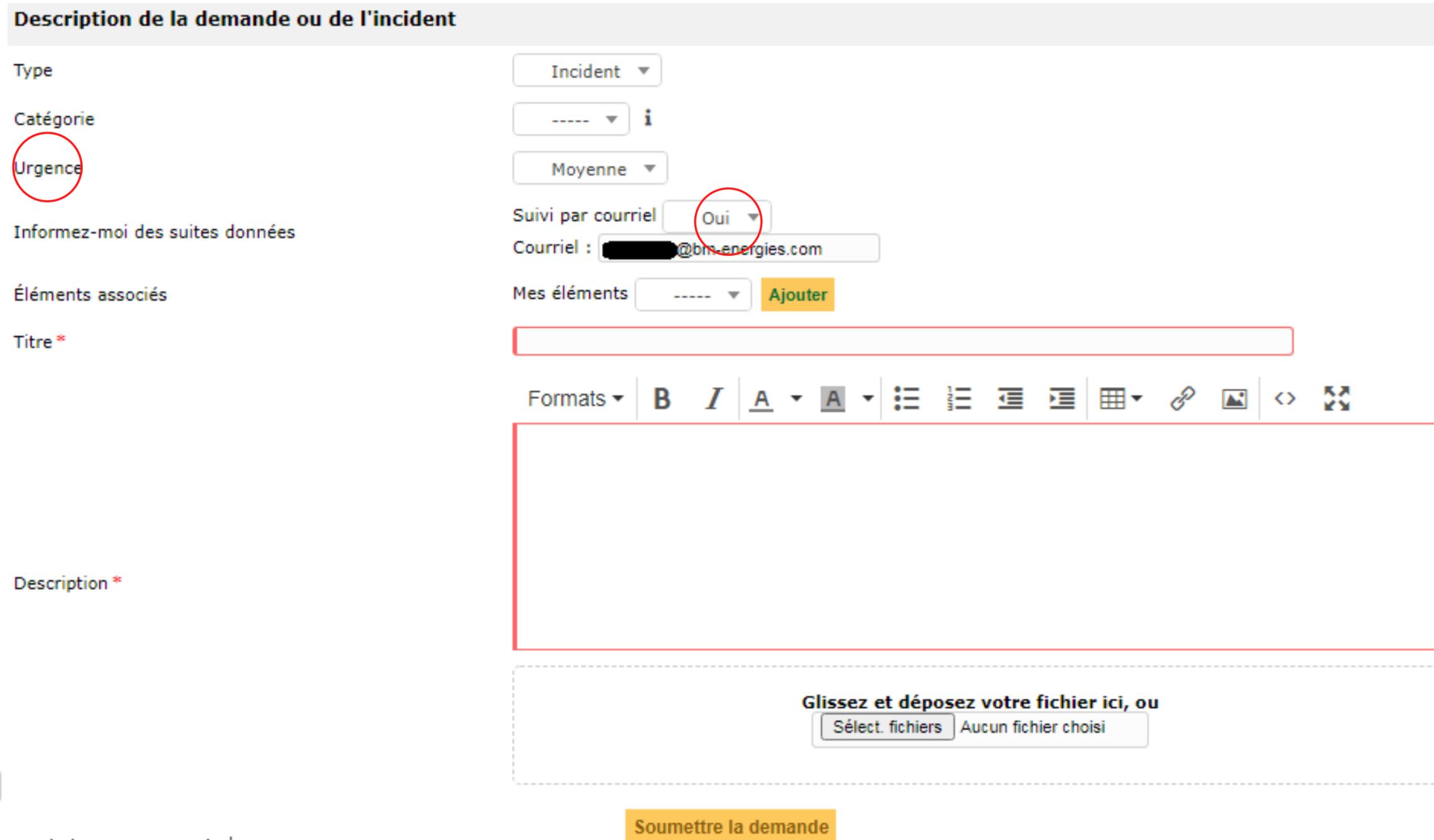


Sélectionnez "Oui" pour activer **le suivi par courriel**. Vous pouvez renseigner une adresse mail différente de l'adresse de votre compte.



Suivi par courriel Oui ▼
Courriel : [redacted]@bm-energies.com

Si vous ne souhaitez pas activer le suivi par courriel pour le ticket, sélectionnez "Non".



Description de la demande ou de l'incident

Type Incident ▼

Catégorie ----- ▼ ⓘ

Urgence

Informez-moi des suites données Suivi par courriel Oui ▼
Courriel : [redacted]@bm-energies.com

Mes éléments ----- ▼ Ajouter

Éléments associés

Titre *

Description *

Formats ▼ **B** *I* A ▼ **A** ▼ ☰ ☷ ⏪ ⏩ 📄 🔗 🖼️ ⏪ ⏩

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers Aucun fichier choisi

Soumettre la demande



L'écran de création de ticket se compose de plusieurs champs :



Dans "Mes éléments", sélectionnez la sous-station concernée par le ticket.



Une fois la sous-station choisie dans la liste, cliquez sur le bouton "Ajouter" pour qu'elle soit bien prise en compte dans le ticket.

Ajouter



Dans "titre", saisir le titre du ticket. Il s'agit de décrire succinctement le problème ou la demande.

Problème de bruit Sous-Station 110a

Description de la demande ou de l'incident

Type: Incident

Catégorie: ----- i

Urgence: Moyenne

Suivi par courriel: Oui

Courriel: [redacted]@bm-energies.com

Mes éléments: ----- Ajouter

Informez-moi des suites données

Éléments associés

Titre *

Description *

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

Soumettre la demande



L'écran de création de ticket se compose de plusieurs champs :



Dans "**Description**", décrivez de manière un peu plus détaillée le problème ou la demande.

Il est possible de **joindre un fichier** afin de compléter la demande.

Par exemple, une photo ou tout autre document qui pourrait faciliter la résolution du ticket.

Glissez et déposez votre fichier ici, ou
Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi



Cliquer sur le bouton "**Soumettre la demande**" pour enregistrer le ticket.

Soumettre la demande

Titre *

Description *

Formats ▾
B
I
A
A
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰
☰

Problème de bruit au niveau de la Sous-Station 110a.
Le bruit semble provenir d'un échangeur thermique

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers | Aucun fichier choisi

Soumettre la demande

Un message en bas à droite de l'écran s'affiche pour indiquer que **le ticket a été enregistré**.

En cas d'anomalie, le système peut afficher :

Information ✕

Votre ticket a été enregistré. (Ticket : **44**)
 Élément ajouté : **Problème de bruit Sous-Station 110a**
 Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.



3.

Délégation et suivi d'un ticket



Lors de la création d'un ticket, il est possible avec le droit de délégation de **créer un ticket pour une personne qui appartient à votre groupe.**

Dans ce cas, sélectionnez "Non" dans le champ "Ce ticket me concerne" puis choisissez la personne de votre équipe dans la liste pour laquelle vous souhaitez ouvrir le ticket.

Ce ticket me concerne

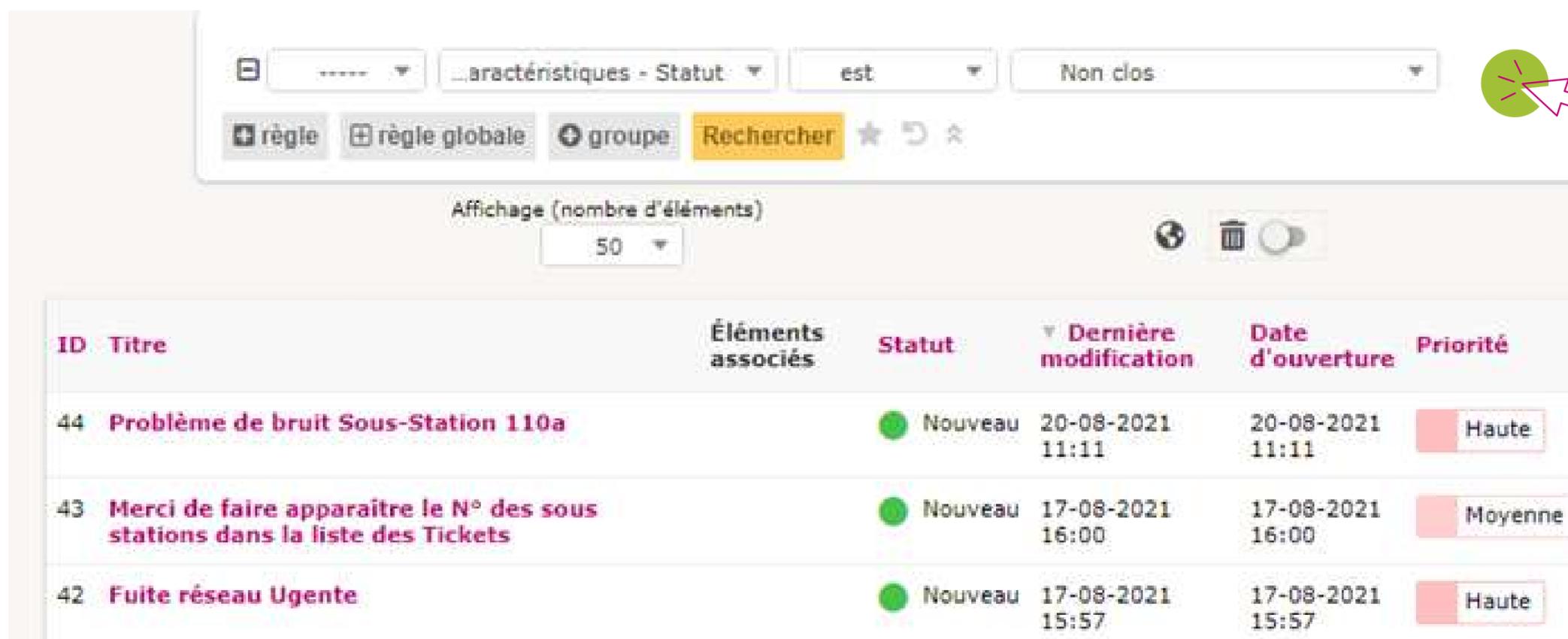




Si vous souhaitez accéder au **suivi de vos tickets**, sélectionnez "Tickets" dans la barre de menu de l'écran d'accueil.



Un écran avec la liste des tickets s'affiche :



Caractéristiques - Statut: est Non clos

règle règle globale groupe Rechercher

Affichage (nombre d'éléments): 50

ID	Titre	Éléments associés	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité
44	Problème de bruit Sous-Station 110a		● Nouveau	20-08-2021 11:11	20-08-2021 11:11	Haute
43	Merci de faire apparaître le N° des sous stations dans la liste des Tickets		● Nouveau	17-08-2021 16:00	17-08-2021 16:00	Moyenne
42	Fuite réseau Ugente		● Nouveau	17-08-2021 15:57	17-08-2021 15:57	Haute



Dans le pavé du haut, il est possible de créer **des filtres d'affichage** afin de n'afficher que certaines catégories de tickets.



Pour avoir des **détails sur le suivi d'un ticket**, cliquez sur un ticket de la liste.
Le contenu du ticket sélectionné s'affiche sur l'écran.

Ticket - ID 44			
Date d'ouverture	20-06-2021 11:11	Par	Documentaliste
Dernière modification	20-06-2021 11:11 par		
TTO		TTR	
TTO interne		TTR interne	
Type	Incident	Catégorie	Bruit anormal ⌵ ⓘ
Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Haute ⌵	Validation	Non soumis à validation
Impact	Moyen		
Priorité	Haute		
Acteur	Demandeur		Observateur
	👤 Documentaliste ⓘ		👤 Groupe_test ⓘ
Titre *	Problème de bruit Sous-Station 110a		
Description *	<p>Formats - B <i>I</i> <u>A</u>             </p> <p>Problème de bruit au niveau de la Sous-Station 110a.</p> <p>Le bruit semble provenir d'une échangeur thermique.</p>		



Une fois votre ticket **transmis aux services de Mixéner**, il est pris en charge par nos équipes. Lorsque l'un de nos techniciens commence à travailler sur le ticket, le statut du ticket évolue et devient **"En cours"**.

ID	Titre	Éléments associés	Statut	▼ Dernière modification	Date d'ouverture
44	Problème de bruit Sous-Station 110a		 En cours (Attribué)	20-08-2021 11:43	20-08-2021 11:11

Lorsque vous souhaitez prendre connaissance des **actions effectuées par nos techniciens dans le cadre de la résolution d'un ticket**, sélectionnez le ticket concerné et cliquez sur "Traitement du ticket".

- Traitement du ticket** 0
- Ticket
- Statistiques
- Éléments
- Historique 6
- Tous



Ajouter :

 Suivi

 Document

Nouvel élément - Suivi



Formats ▼ **B** *I* A ▼ A ▼      

Votre technicien m'a bien contacté pour le rendez-vous.

Il est possible d'ajouter **un message de suivi** ou **un document** de type fichier.



Dans la partie "**traitement du ticket**", s'affichent tous vos échanges avec le technicien en charge de la résolution de votre demande.

Historique des actions :

Filtrer | Historique : [icônes]

20-08-2021 11:55

 Le client *i*

Votre technicien m'a bien contacté pour le rendez-vous.

Helpdesk

Nous avons bien pris en compte votre demande, un technicien va vous contacter pour planifier une intervention.

Helpdesk

20-08-2021 11:55

 Le Technicien *i i*

20-08-2021 11:11

 Le client *i*

Problème de bruit Sous-Station 110a

Problème de bruit au niveau de la Sous-Station 110a.
Le bruit semble provenir d'une échangeur thermique.

Ticket# 44 description



Une fois votre demande **traitée par nos équipes**, le statut du ticket change et devient "Résolu".

ID	Titre	Éléments associés	Statut	▼ Dernière modification
44	Problème de bruit Sous-Station 110a		<input checked="" type="radio"/> Résolu	20-08-2021 12:01

Un **message de confirmation** de bonne résolution du ticket par notre technicien apparaît dans le suivi du ticket.

Problème de bruit Sous-Station 110a
1/6 > >>

Filtrer l'historique : 🗄️ 🔍 📄 📅 👤

Historique des actions :

Notre Technicien est intervenu, votre Sous-station est à nouveau opérationnelle.
Merci pour votre confiance.

🕒 20-08-2021 12:01



Le Technicien i

4.

Statistiques et historique de traitement d'un ticket





Vous pouvez accéder à un écran faisant apparaître **une synthèse de l'évolution d'un ticket** en cliquant sur le champ **"Statistiques"**.



- Traitement du ticket 3
- Ticket
- Statistiques**
- Éléments
- Historique 14
- Tous

S'affichent également sur le bas de cet écran **les délais entre les étapes.**

Problème de bruit Sous-Station 110a

Dates

20-08-2021 11:11	*	Date d'ouverture
20-08-2021 11:42	✓	Prise en compte
20-08-2021 12:01	✓	Date de résolution
20-08-2021 12:05	●	Maintenant

Délais

Prise en compte	30 minutes
Résolution	49 minutes
En attente	



De la même façon que pour les "Statistiques", il vous est possible d'accéder **au détail des actions qui ont été menées sur un ticket** en cliquant sur le champ "Historique".



Traitement du ticket	3
Ticket	
Statistiques	
Éléments	
Historique	14
Tous	

CONTACTEZ-NOUS

Vous rencontrez une difficulté ?
Vous avez une question ?

N'hésitez pas à nous contacter
à l'adresse contact@mixener.fr

