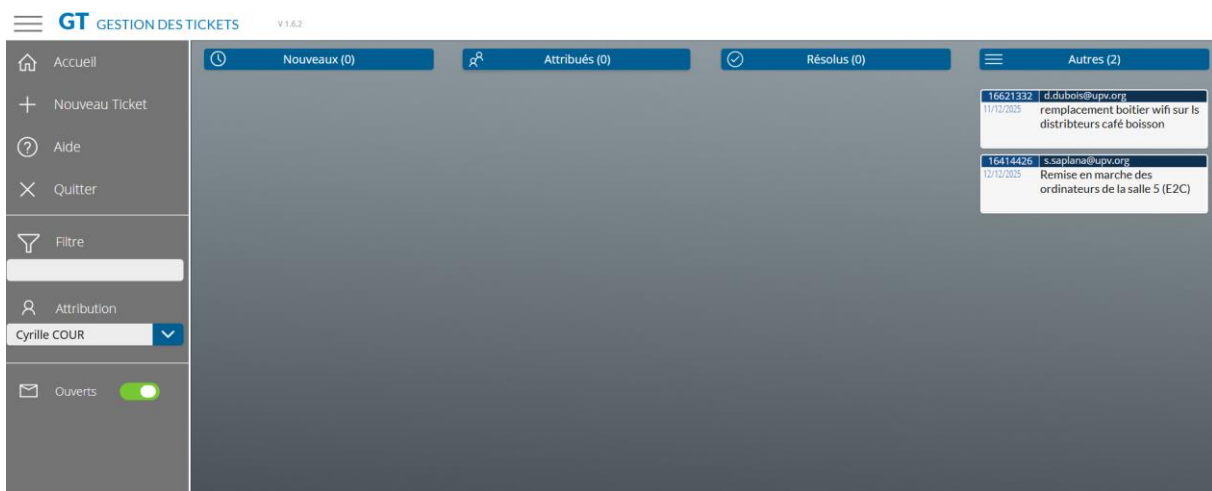


TICKETING

Pour mon BTS SIO SLAM je dois valider la compétence « Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution ».

Pour répondre aux besoins de notre entreprise nous avons dans un premier temps développer une application de ticketing, étant développeur je suis chargé de la mise à jour de l'application, de son débogage et de la gestion de sa base de données. (Par exemple la BDD de l'application est sous Microsoft List et ne supporte pas les 2000 entrées, à partir de ce stade (donc 2000 'tickets' l'application ne fonctionne plus, on ne reçoit plus les tickets et les utilisateurs ne reçoivent pas nos réponses).



Voici l'écran d'accueil de Gestion des Tickets (notre application de Ticketing), ici on voit dans un premier temps une barre latéral similaire à celle de ECHO avec une possibilité de filtrer les technicien ou l'état des tickets (Clot ou encore en cours, nouveaux attribué résolu ou mis en pause). Lors ce qu'on clique sur un ticket on arrive sur l'écran de détail de ce tickets



COUR Cyrille – cyrillecour11@gmail.com – Aristée 2025/2027

TICKETING

J'ai masqué les informations personnelles de la personne pour des raisons de sécurité et de confidentialité.

A droite on a le tchat qui permet de résoudre les tickets via message

Bonjour,
Je vous joins à titre d'info un mail reçu sur mon adresse [REDACTED] avec une PJ (que je n'ai pas ouverte) et que je soupçonne d'être un phishing.

Bises
Lou

Informations mises à jour

Bonjour ça semble en effet être un mail de phishing. Bon réflexe merci pour la remonté ignoré le mail ne l'ouvrez / télécharger surtout pas .

Pouvez vous me transférer le mail à c.cour@upv.org svp ?

Ticket cloturé.

Voici un exemple de ticket résolu. (A gauche de chaque rectangle on voit l'identité de la personne qui communique que j'ai coupé pour des questions de respect de la vie privé).

Certain ticket demande une intervention physique, ou par prise en main à distance avec l'outil AnyDesk.

Le service informatique de l'E2C gère les 6 sites de l'E2C : Draguignan, Fréjus, La Seyne, La Garde, Cogolin et Fréjus ainsi que l'UPV à Toulon.

TICKET #16476777

Mail suspect [REDACTED]

Nom [REDACTED] Structure UPV Toulon

Mail [REDACTED] ☐ Notifier cette adresse Téléphone

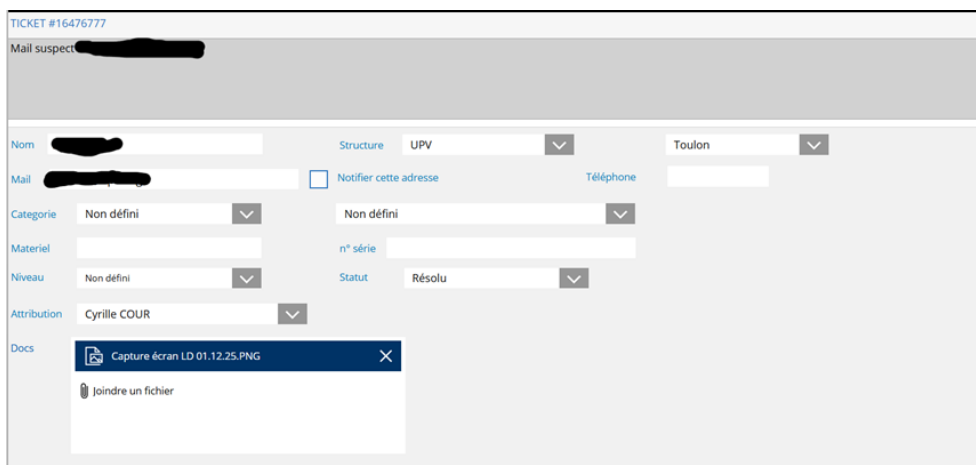
Categorie Non défini Non défini

Materiel n° série

Niveau Non défini Statut Résolu

Attribution Cyrille COUR

Docs

 Capture écran LD 01.12.25.PNG

Joindre un fichier

TICKETING

Enfin pour finir une fois le ticket traité on clique sur 'modifier' dans l'écran de détail du ticket, puis on sélectionne tout ce qu'il faut (résolu dans statut OU en pause si intervention nécessaire).