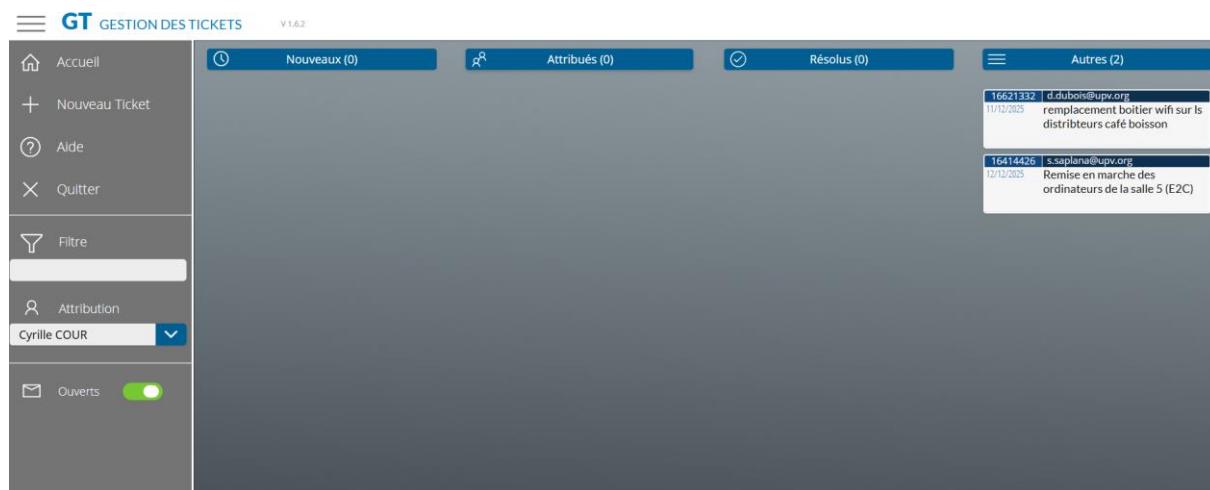


## TICKETING

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 entrés, 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 résolus ou mis en pause). Lors ce qu'on clique sur un ticket on arrive sur l'écran de détail de ce tickets

TICKET #16621332

remplacement boitier wifi sur ls distributeurs café boisson

**MODIFIER** **TAGGER** **CLORE**

Soumis par	Delphine E2C	La Garde	Statut	En Pause
			Attribué à	Cyrille COUR
			Niveau	Non défini
			Catégorie	Non défini
			Sous-Catégorie	Non défini
			Matériel	
			N° Série	

## 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 privée).

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]	<input type="checkbox"/> Notifier cette adresse	Téléphone
Catégorie Non défini	Non défini	n° série
Matériel		
Niveau Non défini	Statut	Résolu
Attribution Cyrille COUR		
Docs	Capture écran LD 01.12.25.PNG	
	<input type="button"/> 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).