

## Hotline: résolution des demandes des clients via l'application métier "SCALEED"

L'application scaleed est un CRM (customer relationship management), elle permet d'être en relation avec les clients de l'entreprise. Il propose une fonctionnalité de ticketing afin d'assurer aux clients la résolution de leurs problèmes.

Voici comment se présente la gestion de tickets Scaleed :

- Le sujet du ticket
- Le nom du client
- L'employé en charge
- La criticité
- La priorité
- La date de la création

The screenshot displays the 'Panorama des tickets' interface. It includes a sidebar with navigation icons, a top bar with a '+ Ticket général' button, and a main area with filters and a table of tickets.

**FILTRES:** Type (Clients), Domaine, Employé en charge, Criticité, Priorité.

**STATUS:** À traiter, Attente retour client, Attente retour fournisseur, Attente retour matériel, Attente intervention, Stand-by, Intervention à prévoir, En cours de traitement, Attente intervention fournisseur, Clôturé.

Sujet	Client	Employé en charge	Criticité	Priorité	Date création ↓	Date dernière MAJ
pb standard	Made Sa	Olivier Mari	Moyenne	Moyenne	26-04-24	26-04-24 à 11:00
Paramétrage Rapports d'appels	CRC FORMATION	Antoine GARGI	Très Faible	Très Faible	25-04-24	25-04-24 à 10:10
Coupures VDSL	Transmetal Industrie	Antoine GARGI	Élevée	Élevée	24-04-24	25-04-24 à 10:08
Coupures téléphonie	Temporis toulon	Antoine GARGI	Élevée	Élevée	24-04-24	24-04-24 à 09:29
Faible débit FTTH	BIERES DU MONDE	Antoine GARGI	Moyenne	Moyenne	23-04-24	23-04-24 à 09:16
Standard Mitel affichage de extension : down	Made Sa	Antoine GARGI	Faible	Faible	22-04-24	22-04-24 à 09:12

Pour créer un ticket, je recherche premièrement le client en question qui a dysfonctionnement ou bien qui m'a sollicité pour une demande (problème sur téléphonie IP, paramétrage, chute du lien Internet xdsl/fibre, maintenance informatique).

Ensuite, je choisis le domaine concerné (téléphonie, informatique)

Puis le type de demande : incident, paramétrage, assistant ou production

Le produit impacté : serveurs pour la téléphonie IP (Unyc), opérateurs xdsl/fibre, maintenance informatique

Le sujet est le titre que je choisis pour le ticket

Fournisseur : concerne les différents opérateurs (Unyc, Network, Coriolis, Extenso..)

Contact : choix du contact qui recevra par mail le ticket

Criticité : concerne l'importance du ticket en cours (très faible, faible, moyenne, élevée, très élevée)

Priorité : concerne la priorité de prise en charge du ticket (très faible, faible, moyenne, élevée, très élevée)

Commentaire : pouvant apporter des précisions sur la demande client ou suite à des tests effectués.

Employé en charge :

**Créer un ticket**

Domaine \*

Type de demande \*

Produit impacté \*

Sujet \*

Fournisseur \*

Contact \*

[+ Créer un nouveau contact](#)

Criticité \*

ANNULER CRÉER

Priorité \*

Commentaire

Employé en charge (si différent)

ANNULER CRÉER

Une fois le ticket en place, nous priorisons les demandes clients en fonction de leur priorité afin d'avoir une gestion des demandes logique et organisée.

J'ai la responsabilité de gérer les tickets supports ainsi que les mails qui tiennent informés les clients de l'avancée de leur résolution.

En cas de difficulté pour résoudre un dysfonctionnement, après tous les tests effectués en interne, nous avons la possibilité de contacter le support Unyc pour la téléphonie ou les liens Internet (Comforce) ou encore la plateforme Snaic (réseau Networth).

Ils sont en mesure d'apporter d'autres solutions, effectuer d'autres tests distants (test synchro sur ligne fibre, test reset de port dslam ligne xdsl) voir de faire intervenir une équipe de technicien (xdsl, fibre) envoyés directement par l'opérateur concerné.