

# Ticketing



● ● ● <https://extranet.leni.fr>





## Bienvenue sur l'extranet Calypso !

Cet espace est réservé aux utilisateurs des solutions Digitales de Leni construites autour de sa plateforme « Calypso ».

Dans cette première version, cet espace vous permet de communiquer avec nos équipes par des tickets :

- Identifiez-vous pour retrouver la liste de vos projets Calypso en cours,
- Suivez l'avancement des tickets qui leurs sont rattachés,
- Faites-nous part de vos demandes en créant de nouveaux tickets

[Pourquoi et comment utiliser cet outil ?](#)

## Vous avez déjà un compte ?

Identifiant (email) :

Mot de passe :

Se souvenir de moi

[Se connecter](#)

[Mot de passe oublié ?](#)

[C'est votre première connexion ?](#)

Pour pouvoir vous connecter il faut que votre email soit connu chez Léni. Si votre adresse email n'est pas connu, il faut faire la demande auprès de votre chef de projet.



## Comment et pourquoi utiliser notre outil de ticketing :

1 - Dans la phase de construction de vos sites :

- Au fur et à mesure de vos tests, faites-nous part de vos retours (lhm, fonctionnement...) en créant des tickets
- Nous les traiterons, et vous préviendrons pour que vous puissiez aller vérifier leur traitement (soit au fur et à mesure, soit par lots)
- Pour chaque ticket, si son traitement vous convient, vous le clôturerez, sinon le complèterez

2 - Dans la phase d'utilisation opérationnelle :

- Faites-nous part à tous moment d'un éventuel dysfonctionnement ou d'une demande de modification, en créant un ticket
- Votre chef de projet et l'équipe en charge du support en seront immédiatement avertis, et le traiteront dans les meilleurs délais
- Vous serez avertis par email du traitement de votre ticket, et si ton traitement est ok vous le clôturerez, sinon le complèterez

Dans les 2 cas, L'outil vous permettra d'avoir un suivi permanent et temps réel de l'avancement du traitement de l'ensemble de vos tickets



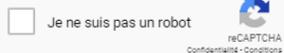
## Première connexion

### Comment créer votre mot de passe ?

Saisissez votre email (qui sera votre identifiant), pour demander votre mot de passe :

- S'il n'est pas reconnu et que vous avez une erreur contactez votre chef de projet qui créera votre compte, et vous pourrez ensuite renouveler l'opération
- S'il est reconnu, vous recevrez un e-mail contenant un lien sur lequel vous devrez cliquer pour pouvoir saisir votre mot de passe.

Votre adresse mail :



[Créer mon mot de passe](#)

[Retour sur la page de connexion](#)

Le niveau de sécurité du mot de passe paramétré est : 6 caractères mini, avec au moins une minuscule et un chiffre



## Première connexion

### Comment créer votre mot de passe ?

Saisissez votre email (qui sera votre identifiant), pour demander votre mot de passe :

- S'il n'est pas reconnu et que vous avez une erreur contactez votre chef de projet qui créera votre compte, et vous pourrez ensuite renouveler l'opération
- S'il est reconnu, vous recevrez un e-mail contenant un lien sur lequel vous devrez cliquer pour pouvoir saisir votre mot de passe.

Mot de passe : \*

Confirmation du mot de passe : \*

[Initialiser mon mot de passe](#)

[Retour sur la page de connexion](#)



Bonjour Jacques,

Vous avez demandé l'initialisation de votre mot de passe.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, nous vous invitons à ignorer ce message.

[Cliquez ici pour créer votre mot de passe](#)

Ce lien est valide 1 heure. Au-delà, vous devrez renouveler votre demande.

### Demande de réinitialisation de mot de passe

Comment réinitialiser votre mot de passe ?

1. Saisissez l'email qui a servi à la création de votre compte.
2. Vous recevrez un e-mail contenant un lien de réinitialisation. Cliquez sur le lien et choisissez votre mot de passe.

Votre adresse mail :

Je ne suis pas un robot   
Confidentialité - Conditions

**Réinitialiser mon mot de passe**

[Retour sur la page de connexion](#)

Ras...

Bonjour Jacques,

Vous avez demandé la réinitialisation de votre mot de passe.

Si vous n'êtes pas à l'origine de cette demande, nous vous invitons à ignorer ce message, votre mot de passe n'a pas été modifié.

**Cliquez ici pour modifier votre mot de passe**

Ce lien est valide 1 heure. Au-delà, vous devrez renouveler votre demande.

### Demande de réinitialisation de mot de passe

Comment réinitialiser votre mot de passe ?

1. Saisissez l'email qui a servi à la création de votre compte.
2. Vous recevrez un e-mail contenant un lien de réinitialisation. Cliquez sur le lien et choisissez votre mot de passe.

Nouveau mot de passe : \*

Confirmation du mot de passe : \*

**Réinitialiser mon mot de passe**

[Retour sur la page de connexion](#)



[Se déconnecter](#)

Bonjour Xavier,

Voici la liste des projets en cours pour votre société. Pour chacun vous pouvez accéder à la liste de ses tickets, dans laquelle nous vous indiquons :

- s'il y a des tickets pour lesquels nous avons besoin de compléments d'informations de votre part
- s'il y a des tickets que nous venons de traiter et nous vous demandons alors de clôturer.

Vous y retrouverez aussi tous les tickets en cours de traitements par nos équipes ainsi qu'un historique de ceux qui ont été traités et clôturés, et vous pourrez y créer un nouveau ticket

Liste de mes tickets

Rafraichir la liste

## Projets (5)

Nom		Chef de Projet	Date évènement	Nb Tickets à Compléter	Nb tickets traités	Nb tickets en cours	Voir
Extranet Exposants Salon des loisirs 2019	✓	Xavier CDPCLIENT		2	0	15	→
Projet Montreuil Exploitation	✓			0	0	0	→
Projet Montreuil Olivier Recette	⚙️	Olivier TEST - JOLY		0	0	0	→
PE et Extranet Visiteurs Salon de loisirs 2019	✓	Sophie DUPONT	12/12/2018	0	0	2	→
Projet de Test de gestion du Ticketing	⚙️	Xavier CDPCLIENT	28/01/2019	0	2	8	→

Pour accéder à la liste des tickets du projet

Pour différencier les projets en Paramétrage et ceux en exploitation

# Liste des tickets d'un projet

[Se déconnecter](#)

[Retour sur la liste des projets](#)

Projet : **Projet de Test de gestion du Ticketing**

Rafraichir les tickets

Droits de visualisation du projet

## Nouveaux tickets du jour (1)

Créer un ticket

Heure	Reference	Priorité	Libellé	Voir
11h19	2GBS0DW	Moyenne	Dix septième ticket	

## Tickets en attente d'informations de votre part (1)

Date	Reference	Priorité	Libellé	Dernier Commentaire	Voir
04/02/2019	OK899Q5	Moyenne	6ème Ticket	29/03/2019 14:17 : Ok j'en prépare un	

## Tickets traités, à clôturer (2)

Date	Reference	Qui	Priorité	Libellé	Dernier Commentaire	Voir
12/02/2019	TWUOEMC	Xavier DECLARANT	Elevée	Dixième Ticket de test	29/03/2019 15:40 : Test	
28/01/2019	5VH8E3Z	Xavier CDPCLIENT	Elevée	Premier Ticket	21/03/2019 11:04 : Ok c'est traité	

## Tickets en cours (10)

Date	Reference	Qui	Etat	Priorité	Libellé	Dernier Commentaire	Voir
02/04/2019	WDH00P9	Xavier DECLARANT	Nouveau	Elevée	Seizième ticket		
28/03/2019	KJCOE3R	Xavier DECLARANT	Nouveau	Bloquant	Problème à la création d'une inscription		
28/03/2019	Z6M1H8K	Xavier DECLARANT	Nouveau	Elevée	Quatorzième Ticket		
14/03/2019	5UJ4V0P	Xavier DECLARANT	Nouveau	Moyenne	Septième ticket		

Sont mis en avant les tickets qui ne sont pas clos

• Les nouveaux tickets qui ont été créés dans la journée et qui ne sont encore pris en charge

• Les tickets qui sont jugés insuffisamment précis

• Les tickets en gras sont ceux dont la priorité est élevée ou Bloquante.

• Les tickets que nous avons traités et que nous vous proposons de clôturer

Ensuite sont repris :

• les tickets en cours de traitement chez nous

## Projet : Projet de Test de gestion du Ticketing

Rafraichir les tickets

Droits de visualisation du projet

## Nouveaux tickets du jour (1)

Créer un ticket

Heure	Reference	Priorité	Libellé	Voir
11h19	2GBS0DW	Moyenne	Dix septième ticket	

## Projet : Projet de Test de gestion du Ticketing

[Retour à la liste des tickets](#)

Nom	Prénom	Email	Actions
DECLARANT	Xavier	xlemon@gnail.com	
TEST JCO	Test jco	testjco@gnail.com	
CDPCLIENT	Xavier	xlemon@gnail.com	

+ Ajouter

Vous pouvez gérer les droits de visualisation des personnes de votre société. Ce bouton n'est disponible que pour le chef du projet.

Ajoutez ou supprimez les personnes autorisées à voir le projet.

A partir du moment où il y a un interlocuteur d'ajouté, les droits de visualisation s'appliquent

Sur la page d'accueil, vous avez la possibilité de visualiser la liste des tickets dont vous êtes le déclarant :

**Bonjour Xavier,**

Voici la liste des projets en cours pour votre société. Pour chacun vous pou

- s'il y a des tickets pour lesquels nous avons besoin de compléments d'in
- s'il y a des tickets que nous venons de traiter et nous vous demandons a

Vous y retrouverez aussi tous les tickets en cours de traitements par nos é  
pourrez y créer un nouveau ticket

Liste de mes tickets

## Projets (5)

Nom	Chef de Projet	Date évènement
Extranet Exposants Salon des loisirs 2019	Xavier CDPCLIENT	



## Créer un ticket

### DESCRIPTION DU TICKET

Projet concerné

Projet de Test de gestion du Ticketing

Objet de votre demande \*

Précisez au mieux votre demande afin de nous aider à la traiter le plus efficacement et rapidement possible

Url de la page

Vous pouvez joindre tous documents pouvant nous aider aussi (copie écran,...)

Parcourir

### PRIORITÉ

Merci de nous préciser le niveau de priorité que vous accordez à votre demande \*

Choisissez...

Et le contexte de cette priorité

### SUIVI

Vous pouvez sélectionner une des personnes de votre société pour qu'elle soit informée du suivi de ce ticket

Aucun

Annuler

Valider

La création d'un ticket est possible à partir de la page de liste des tickets.

Si vous le faites à partir de la liste de mes tickets, vous devrez sélectionner le projet au moment de la création :

Projet concerné \*

Aucun

Aucun

Extranet Exposants Salon des loisirs 2019 (LENI - TESTS)

Projet Montreuil Evénementiel (1 FNI - TESTS)

← Libellé du ticket, sur 1 ligne

← Bloc de texte, pour préciser la demande  
Facultatif

← Url de la page

← Pièce(s) jointe(s)  
Jusqu'à 5 possibles, affichées au fur et à mesure

4 priorités possibles :

- ← - Faible
- Moyenne
- Elevée
- Bloquant

Pour les priorités « Elevée » et « Bloquant », vous devez saisir le contexte de la priorité

← Permet de sélectionner une autre personne de votre société, qui sera en copie des mails de notification



Bonjour Monsieur DECLARANT,

Vous venez de créer un ticket pour le projet *Projet de Test de gestion du Ticketing (LENI - TESTS)*  
Il porte la référence **KJC0E3R**

Libellé : **Problème à la création d'une inscription**

Accès : [Voir Ticket](#)

*Nous avons un message d'erreur lorsque nous cliquons sur le bouton création*

Avec la priorité : **Bloquant** (C'est urgent le site est en production depuis ce matin )

Nous prendrons en charge cette demande dans les meilleurs délais, et vous avertirons par email de son traitement.

Pour rappel, les responsables de ce projet sont :

- Pour Leni : Xavier BROSSET

- Pour LENI - TESTS : Xavier CDPCLIENT

Le mail est systématiquement envoyé à :

- Celui qui a créé le ticket
- Le chef de projet Léni
- Le chef de projet client si différent du déclarant
- L'éventuelle personne ajoutée en suivi

On différencie un projet en phase de paramétrage et un projet en exploitation (donc en support). Le passage d'une phase à l'autre se fait en accord avec votre chef de projet Léni

1) Si le projet est en phase de paramétrage, le mail est aussi envoyé à l'intervenant Léni qui est en charge de votre paramétrage

2) Si le projet est en phase d'exploitation, le mail sera envoyé également au support Léni.



Une fois créé, votre ticket est pris en charge par Léni et va suivre un nombre de phases plus ou moins grande.

Voici les différentes phases :

- 1 – Nouveau : [Le ticket vient d'être déclaré.](#)
- 2 – Affecté : [Le ticket a été assigné à un intervenant Léni.](#)
- 3 – En cours : [Le traitement du ticket a commencé](#)
- 4 – En attente Retour R&D : [L'intervenant en charge du ticket attend une réponse ou une correction de notre service R&D](#)
- 5 – En attente complément Client : [L'intervenant estime qu'il lui manque une information de votre part pour pouvoir continuer.](#)
- 6 – En suivi Chef de Projet : [Le traitement du ticket nécessite une discussion ou un accord entre vous et votre chef de projet.](#)
- 7 – En retour : [Vous venez de répondre à une question ou vous n'êtes pas d'accord sur le traitement du ticket](#)
- 8 – Traité : [Le ticket vient d'être traité, il est maintenant en attente d'être clôturé par votre part.](#)
- 9 – Clôturé : [Le ticket est maintenant clôturé.](#)

Vous retrouvez ces différentes étapes dans la colonne Etat de votre liste de ticket

## Tickets en cours (9)

Date	Reference	Qui	Etat	Priorité	Libellé	Dernier Commentaire	Voir
18/03/2019	OWHK9PS	Xavier DECLARANT	Nouveau	Moyenne	3ème création de test		
18/03/2019	F1MZQB6	Xavier DECLARANT	Nouveau	Bloquant	2ème création test		
07/03/2019	9RO050C	Xavier DECLARANT	Nouveau	Faible	Treizieme Ticket	07/03/2019 11:14 : Attendre notre GO	
12/02/2019	VHBS48F	Xavier DECLARANT	En retour	Bloquant	Onzième Ticket de test	22/02/2019 17:43 : Test email avec lien	
12/02/2019	VD5C97E	Xavier DECLARANT	En retour	Bloquant	Neuvième Ticket de test	12/02/2019 12:32 : C'est à peine ça	
06/02/2019	APBQZMO	Xavier DECLARANT	Affecté	Elevée	Septième Ticket	11/02/2019 18:13 : C'est assez urgent	
04/02/2019	G67TT09	Xavier DECLARANT	R&D	Moyenne	5ème ticket	22/02/2019 12:02 : Ok j'attends votre retour	

Tout au long de la vie du ticket, il y a possibilité d'échanger des messages et des documents dans la partie Actions / Commentaires :

Votre ticket : "6ème Ticket" (référence : OK899Q5)

Détail Ticket      Actions / Commentaires

Avec le bouton Ajouter vous pouvez saisir un nouveau commentaire et ajouter une pièce jointe

Commentaires \*

Pièce jointe

Parcourir

Annuler

Retourner le ticket

Clôturer le ticket

Rafraîchir les commentaires

+ Ajouter

Ensuite suivant la phase du ticket vous pouvez retourner le ticket ou simplement ajouter un commentaire.  
Et à tout moment vous pouvez clôturer le ticket.

Vous retrouvez votre historique de discussion avec les intervenants Léni.

Rafraichir les commentaires

+ Ajouter

Date	Etat du Ticket	Interlocuteur	Commentaire	Fichier
12/02/2019 12:27	En suivi (Chef de Projet)	Xavier BROSSET	Je reprend ce ticket en suivi	
12/02/2019 12:23	En attente R&D	Xavier CDPCLIENT	Ok merci	
12/02/2019 12:22	En attente R&D	Sincère BRANDY	j'attends une réponse du R&D	
12/02/2019 12:17	En retour (suite recette, interne ou client)	Xavier CDPCLIENT	Bonjour En voici un en pièce jointe	Piece jointe
12/02/2019 12:08	En attente de compléments clients	Xavier BROSSET	Nous avons besoin d'un exemple plus précis	
12/02/2019 12:05	En cours de traitement	Xavier DECLARANT	Ok super j'attends de vos nouvelles	
12/02/2019 12:02	En cours de traitement	Sincère BRANDY	Je commence	

- Le déclarant
- Le chef de projet Léni
- Le chef de projet Client
- L'intervenant

Date et état du ticket au moment de la création du message

En passant par la liste des projets, les tickets clos sont disponibles en fin de la liste :

## Tickets clôturés ( 7 )

Date de clôture	Libellé	Référence	Action
04/01/2019	L'image pour le stand équipé n'est pas la bonne	M9KK19T	<a href="#">Voir</a>
02/01/2019	Ticketing - test archive 5	OSS0KUW	<a href="#">Voir</a>
02/01/2019	Ticketing - test archive 4	MJMHEY Y	<a href="#">Voir</a>
02/01/2019	Ticketing - test archive 3	34D8T7T	<a href="#">Voir</a>
02/01/2019	Ticketing - test archive 2	YA031BA	<a href="#">Voir</a>

1 2

Le bouton « Voir » :



[Se déconnecter](#)

[Retour à la liste des tickets](#)

**Votre ticket : "L'image pour le stand équipé n'est pas la bonne" (référence : M9KK19T)**

Votre ticket est clos, et il ne peut être modifié...

Si vous souhaitez nous indiquer un nouvel élément, merci de créer un nouveau ticket.

Vous pouvez faire une recherche dans les tickets clos

## Tickets clôturés (5)

Date de clôture	^	^	Référence
07/03/2019			ZJ52BKM
13/02/2019			X7FDDU2
01/02/2019			GYA9NPK
01/02/2019			BU8MWBC
31/01/2019			IDQ0QQC

Faire une recherche sur les tickets clos



[Retour sur la page des tickets](#)

[Se déconnecter](#)

## Projet : Projet de Test de gestion du Ticketing

### Recherche par mots-clés

Rechercher

Aucun critère en cours

## Tickets clos (5)

5 résultats correspondent à votre recherche.

Date de clôture	^	^	Libellé	^	^	Référence	^	^
07/03/2019			13 ticket ticket test			ZJ52BKM		<a href="#">Voir</a>
13/02/2019			Huitième Ticket de test			X7FDDU2		<a href="#">Voir</a>
01/02/2019			Quatrième Ticket			GYA9NPK		<a href="#">Voir</a>
01/02/2019			Troisième Ticket			BU8MWBC		<a href="#">Voir</a>
31/01/2019			Deuxième ticket			IDQ0QQC		<a href="#">Voir</a>

Une fiche récapitulative est alors disponible.

## Ticket "Troisième Ticket" - Clos le 01/02/2019

### Libellé

Troisième Ticket

### Description

Texte 3ème ticket

### Url de la page

*Il n'y a pas d'Url indiqué.*

### Pièce(s) jointe(s)

*Il n'y a pas de pièce jointe pour ce ticket.*

### Informations générales

Date de création : 01/02/2019

Par : DECLARANT Xavier

Date de clôture : 01/02/2019

Référence : BU8MWBC

Observateur :

Priorité déclarée : Faible

Priorité - Commentaire client :

Il n'y pas de commentaire.

Date	Etat	Interlocuteur	Commentaires
01/02/2019 11:36	Clos	Xavier TEST - BROSSET	Ok c'est bon je clôture. Merci
01/02/2019 11:35	Traité	Xavier BROSSET	Cette fois c'est vraiment Ok Désolé
01/02/2019 11:33	En retour	Xavier TEST - BROSSET	tenez moi au courant rapidement ça urge
01/02/2019 11:33	En retour	Xavier TEST - BROSSET	Non c'est à peine ça :(



1 - Mail à la création d'un ticket



2 - Prise en charge d'un ticket



3 - Attente de complément de votre part



## 4 - Ticket traité





Bonjour,

Le ticket 5VH8E3Z a été traité : merci de vérifier son traitement et ensuite d'aller le clôturer (ou nous le retourner si son traitement ne vous convient pas)

Projet : Projet de Test de gestion du Ticketing (LENI - TESTS )  
Ticket: Premier Ticket  
Accès : [Voir Ticket](#)

Commentaire Leni : *Ok c'est traité*

L'équipe LENI

Pour rappel, les responsables de ce projet sont :  
- Pour Leni : Xavier BROSSET  
- Pour LENI - TESTS : Xavier CDPCLIENT  
Le ticket avait été créé par Xavier CDPCLIENT

