

Quelques Bonnes pratiques

- *Informations dans les tickets*
 - Toutes les actions concernant une demande doivent être notifiées dans le ticket.
 - Si ça ne concerne pas le demandeur (mais que les intervenants) il faut faire un commentaire.
 - Toute communication envers l'utilisateur que vous jugez utile doit se faire via une réponse.
 - Il est important de communiquer avec le demandeur et de lui expliquer certaines actions ou problèmes, ça le rassure (il voit qu'on s'occupe de lui).
- *Contenu d'un commentaire ou d'une réponse*
 - Rester neutre
 - Pas de transcription des états d'âmes
- *Transfert entre file (Dépend de l'organisation interne)*
 - **Mettre l'intervenant à Nobody**
 - **Mettre le statut à Nouveau**
 - Vérifier que les informations sont correctes :
 - Catégorie
 - Autres champs personnalisés
 - Statut
 - Intervenant
 - Possibilité de se mettre en AdminCC sur un ticket pour le suivre ([en fonction des droits...](#))
- *Affectation directe d'un ticket à un intervenant (Dépend de l'organisation interne)*
 - A condition de :
 - S'assurer que le transfert se fait en accord avec l'intervenant (il est bien présent ...)
 - le notifier dans le ticket : ex “comme convenu avec ...”
- *Définition de l'état 'Stagnant'*
 - Attente d'information complémentaire du demandeur
 - Attente d'intervention d'une tierce personne
- *Définition de l'état 'Rejeté' (Les demandes hors périmètre)*
 - Quand la demande ne fait pas partie du périmètre d'intervention
- *A la clôture d'un ticket*
 - Si la clôture nécessite l'envoi d'une réponse, BIEN VÉRIFIER que l'option 'Envoi au demandeur' est sélectionnée
 - Ne pas hésiter à informer les utilisateurs
 - S'assurer que la totalité de la demande a été honorée et pas seulement une partie.

- *Fusion de ticket*
 - Dans le cas de ticket en double concernant la même demande.
 - **Pas de fusion autrement !! - Création de tickets associés (PÈRE-FILS etc...)**

- *Les demandes à rallonge*
 - Un ticket = une demande
 - Si une demande se rajoute à la demande initiale il faut créer un autre ticket