



CIRTEL
INFORMATIQUE - RÉSEAUX - TÉLÉCOM

SYSTEME DE TICKET CCPRB

DOCUMENT EXPLICATION

Résumé

Ce document a pour but d'expliquer le nouveau fonctionnement du système de ticket de la CCPRB

David MICIUDA
sav@cirtel.net



Système de Ticket de la CCPRB

La demande

Le service CIRTEL évolue en 2022 en vous proposant une nouvelle méthodologie d'ouverture simplifiée de tickets pour vos prochaines demandes informatiques/téléphoniques, commerciales et relatives à vos projets.

Désormais, il suffit de nous écrire à l'adresse suivante :

sav@cirtel.net

Cette action créera automatiquement un ticket auprès de nos services (**qui aura pour titre l'objet de votre mail**).

Pour nous aider à traiter au mieux vos demandes, nous vous invitons à ajouter dans votre corps de mail, le maximum d'informations dont vous disposez et la date de réalisation souhaitée.

Deux modèles de mail seront disponibles dans *O:_Infos\Informations pratiques\Informatique Téléphonie\Procédures Notices* sous le format suivant :

Objet : Problème accès ordinateur	
Bonjour, Ci-joint ma demande d'intervention :	
Type de demande (projet, commercial ou technique) :	technique
Type de problème (téléphone, logiciel, ordinateur, ...) :	ordinateur
Description du problème :	Ecran noir, pas d'affichage mais la lumière de démarrage
Date et heure souhaitées d'intervention (optionnelle) :	17/07/2022 – 16:00
Si vous n'êtes pas le demandeur, nom et coordonnées complète de la personne concernée (optionnelle)	
Merci de compléter l'objet et ajouter votre signature mail (avec coordonnées) avant envoi.	
Votre signature mail	

Par défaut, tous les mails reçus seront traités/pris en comptes comme attendus pour la prochaine régie, d'où l'importance de mentionner **une date de réalisation dans le corps de votre mail**.

S'il s'agit d'une urgence, veuillez l'indiquer dans l'objet de votre mail comme suit ou utiliser le modèle URGENT :

Objet : URGENT – Problème accès ordinateur

Vous avez la possibilité de joindre des pièces à vos mails de tickets.



Un mail automatique vous sera alors envoyé pour vous confirmer la création de votre ticket.

Bonjour,

Votre requête a bien été enregistrée sous le numéro **XXXX** auprès de nos services et sera prise en compte dans les plus brefs délais.

Pour un ajout complémentaire d'information, veuillez répondre à ce mail sans modifier l'objet.

L'équipe CIRTEL.

(Ceci est un mail automatique)



CIRTEL
31 rue de l'Europe - Bâtiment SIME
68700 CERNAY - FRANCE
Tel : 0389353560
www.cirtel.net
Alsøce

Le traitement

Dès la prise en compte du ticket par un de nos techniciens, un nouveau mail automatique vous sera envoyé pour vous avertir, celui-ci n'est pas systématique si la demande est traitée immédiatement (pour éviter la pollution numérique) :

Bonjour,

Votre ticket **XXXX** vient d'être pris en charge par nos services, vous serez contacté prochainement par un de nos techniciens pour des informations complémentaires ou résolution de votre demande.

Pour un ajout complémentaire d'information, veuillez répondre à ce mail sans modifier l'objet.

L'équipe CIRTEL.

(Ceci est un mail automatique)



CIRTEL
31 rue de l'Europe - Bâtiment SIME
68700 CERNAY - FRANCE
Tel : 0389353560
www.cirtel.net
Alsøce



La résolution

Il n'y a pas de mail automatique de clôture de ticket, celui-ci sera forcément personnalisé par le technicien en charge de votre demande :

Bonjour,

Votre problème a été résolu par redémarrage de votre poste informatique.

Nous vous souhaitons une excellente journée !

Cet email est suivi par notre équipe technico-commerciale avec le numéro de ticket XXXX. Répondre à cet email complètera automatiquement le ticket pour un meilleur suivi.

Cordialement,

David MICIUDA



CIRTEL
31 rue de l'Europe - Bâtiment SIME
68700 CERNAY - FRANCE
Tel : 0389353560
www.cirtel.net
Alsace

Information importante

Chaque demande informatique/commerciale doit faire l'objet d'un nouveau mail sur l'adresse de support (un mail par type de demande, pas de regroupement de plusieurs demandes).

Ne surtout pas répondre au mail confirmant la résolution du précédent ticket pour en créer un nouveau.



Pour toutes informations supplémentaires

Notre équipe est à votre disposition, n'hésitez pas à nous contacter sur sav@cirtel.net pour toutes informations supplémentaires.

Merci de votre confiance.

Cordialement,

L'équipe CIRTEL



CIRTEL
INFORMATIQUE - RÉSEAUX - TÉLÉCOM