

Documentation Utilisateur

Zammad

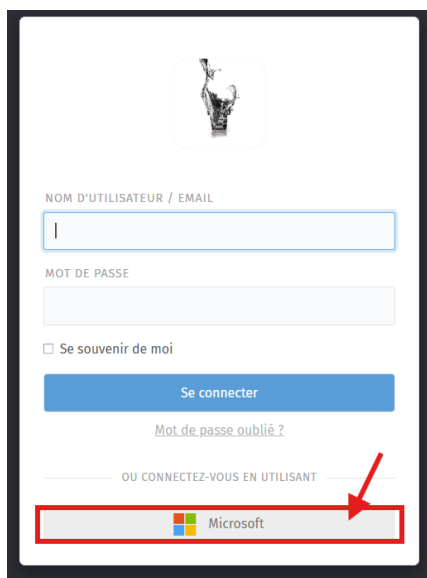
Ouverture d'un ticket

Pour ouvrir un ticket au support IT Jlburdet, il vous suffit d'aller sur

<https://support.jlburdet.com/>

ou d'ouvrir l'icône Support IT sur le bureau

Pour vous connecter, il suffira de cliquer sur " Microsoft " comme ci dessous :

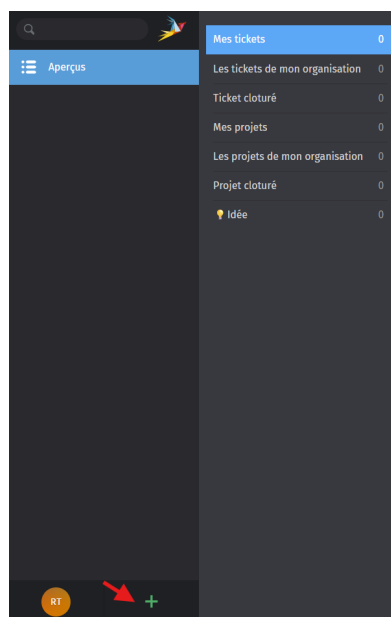


The screenshot displays the Zammad login interface. At the top, there is a small logo of a person holding a torch. Below it, the login form consists of two input fields: 'NOM D'UTILISATEUR / EMAIL' and 'MOT DE PASSE'. A checkbox labeled 'Se souvenir de moi' is located below the password field. A blue button labeled 'Se connecter' is positioned below the checkbox. A link for 'Mot de passe oublié ?' is located below the 'Se connecter' button. At the bottom, there is a section titled 'OU CONNECTEZ-VOUS EN UTILISANT' with a red box and arrow pointing to the 'Microsoft' login option.

Vous arriverez sur votre Dashboard : Vous y retrouverez vos tickets, avec différents filtres :

Mes tickets	0
Les tickets de mon organisation	0
Ticket cloturé	0
Mes projets	0
Les projets de mon organisation	0
Projet cloturé	0
💡 Idée	0

Pour ouvrir un ticket il suffit de cliquer sur le " + " en bas à gauche :



Et vous voilà devant la création du ticket :

Merci de le remplir avec le plus de détail possible, pour que nous puissions répondre à votre demandes au plus vite.

Nouveau ticket

TITRE *

TEXTE

sélectionner une pièce jointe...

TYPE DE DEMANDES

-

GROUPE *

-

ÉTAT

nouveau

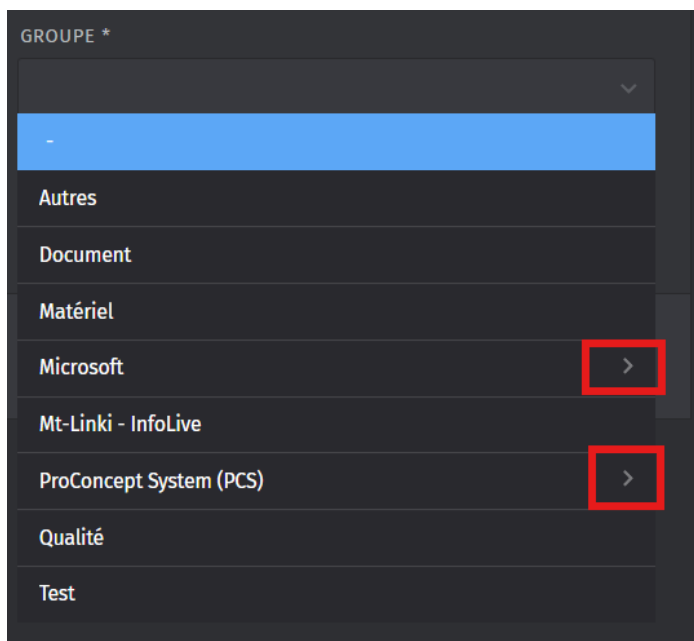
PRIORITÉ CLIENT

0 - Aucune

Annuler & revenir en arrière

Créer

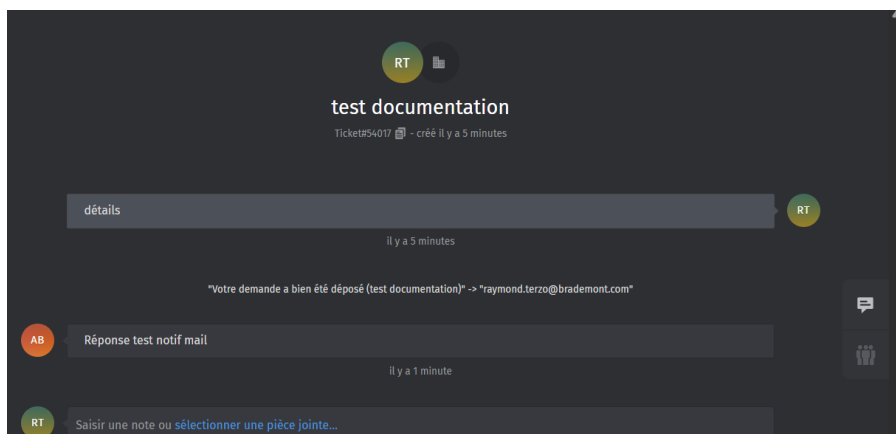
Pour faciliter la prise en main de votre ticket, n'hésitez pas à dérouler les salons ">" pour être encore plus précis sur la demande.



Si jamais vous aimeriez des ajouts n'hésitez pas à nous en faire part.

Réponse / Modification Tickets

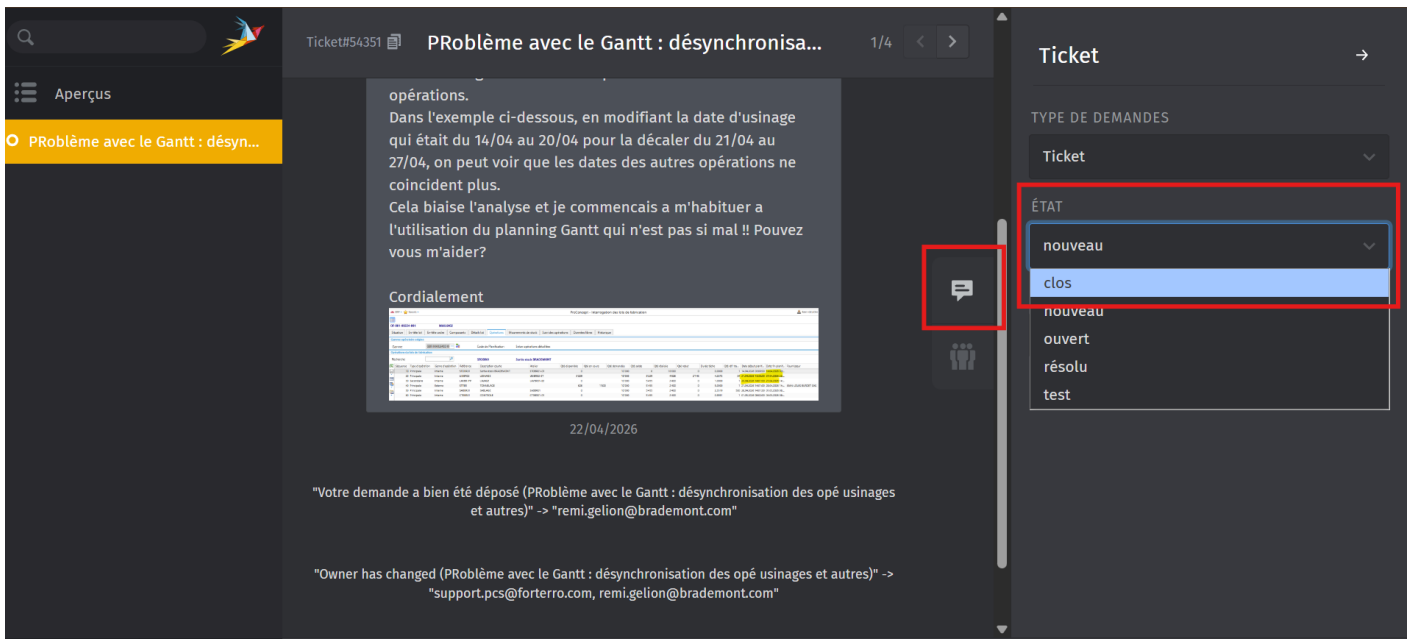
Voici un exemple de ticket, ceci se passe en mode chat uniquement en passant par l'application et non par mail.



Clôture d'un ticket

Pour clôturer un ticket, il vous suffira d'aller dans le champ « **État** » de votre ticket et de le changer en « **Clos** » ou « Résolu ».

Si jamais le champ de droite n'apparaît pas, cliquez sur la petite bulle de message 



The screenshot displays a ticket management interface. The main content area shows a ticket titled "PProblème avec le Gantt : désynchronisa..." with a description about Gantt chart operations and a date change. A "Cordialement" section follows. The right sidebar, titled "Ticket", contains a "TYPE DE DEMANDES" dropdown and an "ÉTAT" dropdown menu. The "ÉTAT" menu is open, showing options: "nouveau", "clos", "nouveau", "ouvert", "résolu", and "test". The "clos" option is highlighted. A red box highlights the "ÉTAT" dropdown and the "clos" option. Another red box highlights a message bubble icon in the main content area.

opérations.
Dans l'exemple ci-dessous, en modifiant la date d'usinage qui était du 14/04 au 20/04 pour la décaler du 21/04 au 27/04, on peut voir que les dates des autres opérations ne coïncident plus.
Cela biaise l'analyse et je commençais à m'habituer à l'utilisation du planning Gantt qui n'est pas si mal !! Pouvez vous m'aider?

Cordialement

22/04/2026

"Votre demande a bien été déposée (PProblème avec le Gantt : désynchronisation des opé usinages et autres)" -> "remi.gelion@brademont.com"

"Owner has changed (PProblème avec le Gantt : désynchronisation des opé usinages et autres)" -> "support.pcs@forterro.com, remi.gelion@brademont.com"

Created 2026-02-03 12:38:49 UTC by Albin BRENIAUX

Updated 2026-06-05 05:51:24 UTC by Albin BRENIAUX