

Module SpiD pour eGroupware : gestion et facturation de tickets

CARACTERISTIQUES GENERALES

Le module de gestion de tickets "Spi-Demandes" apporte une solution de traitement de problèmes, de gestion d'interventions intégrée dans eGroupware.

Principales fonctions

Outil de gestion de demandes/tickets le plus complet possible et complètement intégré à eGroupware, à la fois pour une utilisation interne à une organisation et en extranet

- Création de demandes via un formulaire optimisé
- Confidentialité des éléments (inter-clients voire intra-clients)
- Cycle de vie du ticket paramétrable : étapes et enchaînements
- Possibilité de réponses type
- Statistiques par client et/ou par intervenants : temps passés, chiffre d'affaires, rentabilités, budgets, etc.

- Facturation et envoi des factures en pdf directement en ligne
- Recherches simple et avancée
- Intégration avec eGroupware : interactions avec le module SpiClient, avec le calendrier, le gestionnaire de fichiers, etc.

Le temps passés peuvent être comptabilisés à la minute, à l'heure ou à la journée

Les vues statistiques rapportent tous les tickets sur l'unité choisie minute, heure ou jour

Le module peut être utilisé avec ou sans la partie facturation

Le module utilise notre autre module SpiClient

Ecran de mise à jour de ticket

#2 - Problème de décharge sauvage

Date de création	05-07-2010 18:58	Dernière mise à jour	
Assigné à	tech2	Catégorie	Voirie
Groupe	GROUPE DES ELUS	Priorité	Jour
Demandeur	elu2	Temps passé	0
Site	Aucun	Précision	
Date d'échéance	06-07-2010	État	NOUVEAU <i>Un nouveau ticket a été créé.</i>

Privé Non (le ticket peut être vu par tout le groupe demandeur et par les gestionnaires)
 Objet **Problème de décharge sauvage**
 Demandeur Elu2 Elu2 - 0141192772 - elu2@spirea.fr

Détails Mettre à jour Liens Url Historique

Catégorie Voirie Assigné à tech2
 Priorité Jour Temps passé 0
 Date d'échéance 06-07-2010 Ouvert / Fermé Ouvert
 Réponses Standards Sélectionner un(e) Mettre à jour l'état du ticket NOUVEAU

Accueil du module : liste des tickets ouverts

Vous êtes intéressé par ce module ? Vous avez des questions pour adapter ce module à votre c
 Appelez-nous au 01 41 19 27 72 ou rendez-vous sur www.spirea.fr

montré 1 - 33 de 33

ID	ID Client	Client	Catégorie	Demandeur	Titre	Priorité	Assigné à	Temps passé	Budget
76	38	GROUPE DEMO	Voirie	demo4	xfg onfpxnig	5	tech1	0	
75	37	GROUPE DEMO	INFORMATIQUE	demo	TEST	5	info1	50	
74	17	GROUPE DES ELUS	Postes de travail	elu1	test	5	info2	0	
72	16	GROUPE DES ELUS	EQUIPEMENT	elu1	Création en masse	1	tech1	0	
71	15	GROUPE DES ELUS	EQUIPEMENT	elu2	xx	5	tech2	0	
69	34	GROUPE DEMO	AUTRE	demo	tt	1	elu1	0	
68	33	GROUPE DEMO	EQUIPEMENT	demo3	test 23	5	tech1	0	
67	1	GROUPE STAGIAIRES	Postes de travail	administrateur	test bouton haut	1	info2	0	
66	14	GROUPE DES ELUS	Postes de travail	elu1	test bouton haut	1	info2	0	
63	32	GROUPE DEMO	INFORMATIQUE	demo	test création de ticket	5	info1	0	0
61	12	GROUPE DES ELUS	Electricité	elu1	Intervention régulière de maintenance	1	tech1	0	0
58	10	GROUPE DES ELUS	Postes de travail	elu1	Urgent ! panne du serveur	5	info2	0	0
56	29	GROUPE DEMO	Postes de travail	demo	YANI TEST	5	info2	0	0
55	28	GROUPE DEMO	AUTRE	demo	test de tache	5	elu1	0	0
54	27	GROUPE DEMO	EQUIPEMENT	demo	Pixel mort sur écran lcd	5	tech1	0	0
53	9	GROUPE DES ELUS	EQUIPEMENT	elu1	Réparation machine à café	5	tech1	0	0
51	25	GROUPE DEMO	EQUIPEMENT	demo	Changer de chemise à cause du café	5	tech1	0	0