

Comment créer un ticket ?

Version générée le 09/04/2026

Le module Ticket permet de gérer les échanges internes et externes liés à vos clients et fournisseurs. Il remplace le cahier des appels et aide à suivre les requêtes.

Quels types de tickets existe-t-il ?

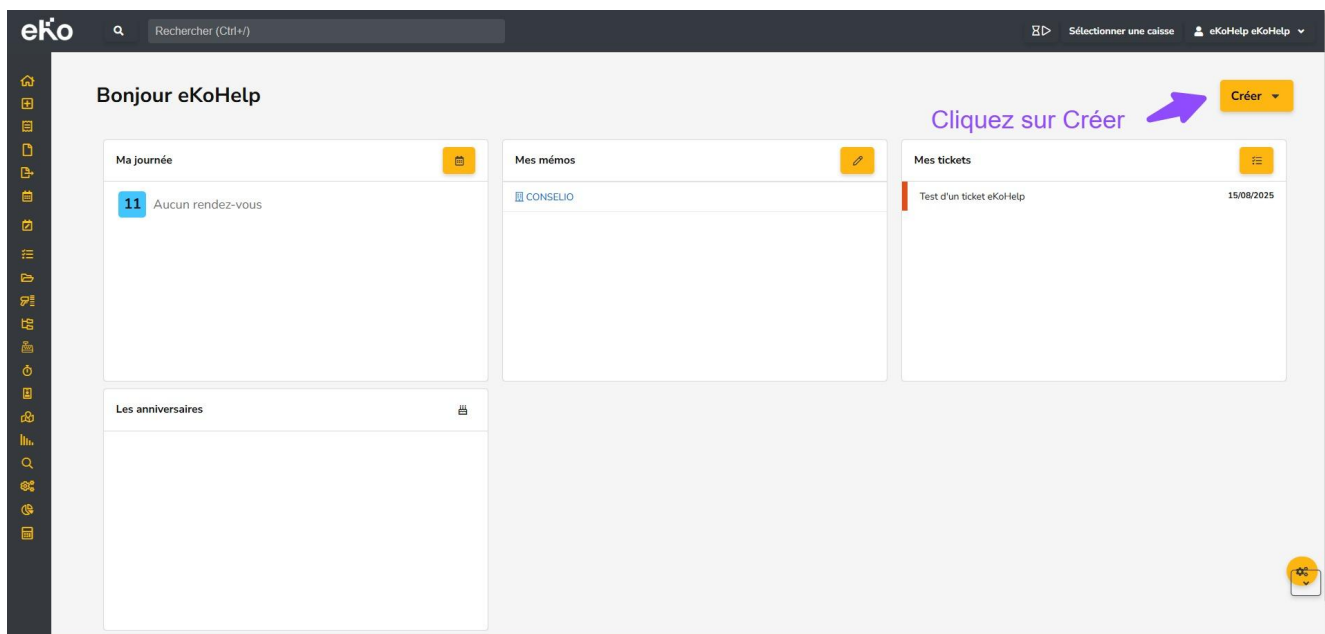
Il y a deux types de tickets :

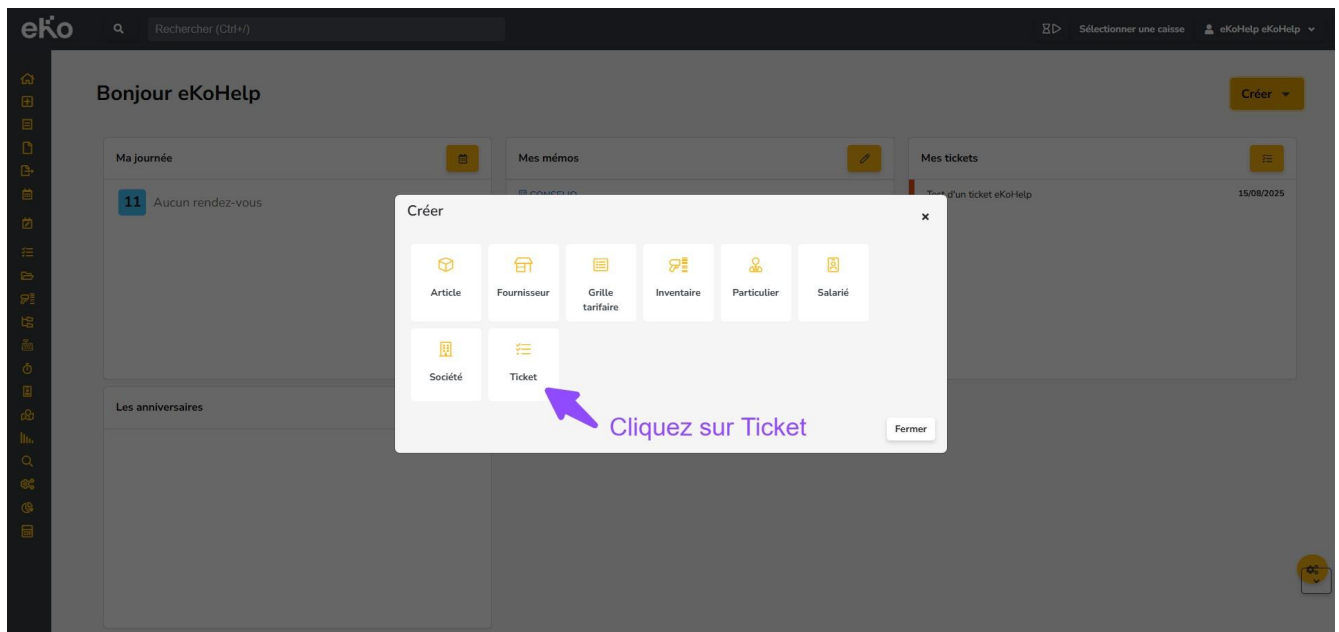
- **Tickets internes** : pour les tâches quotidiennes sans lien avec les clients ou fournisseurs.
- **Tickets externes** : pour les échanges et interactions avec les clients et fournisseurs.

Comment créer un ticket interne ?

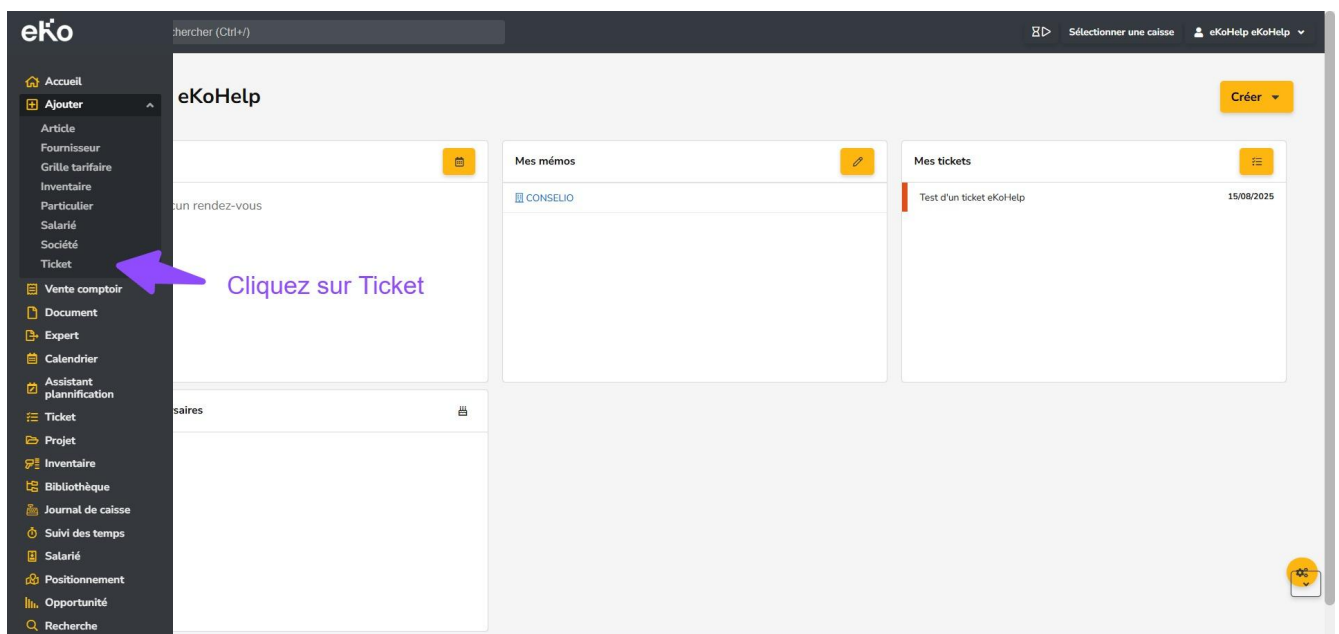
Deux façons de faire :

- Depuis la page d'accueil, cliquez sur **Créer**, puis sur **Ticket**.





- Depuis le menu latéral de gauche, cliquez sur l'onglet **Ajouter** puis sur **Ticket**.



Remplissez ensuite le formulaire avec les détails de la tâche.

eKo Rechercher (Ctrl+) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

Nouveau ticket

Libellé *

Note

Origine *
Appel entrant

Destinataire
eKoHelp eKoHelp

Priorité
MOYENNE

Copie

Catégorie *
Commercial

Date d'échéance

Notifier par email

Créer et fermer le ticket
Annuler
Enregistrer

Conselio © 2025 Assistance Conselio SA

Comment créer un ticket externe ?

Depuis la fiche client, prospect ou fournisseur, cliquez sur **Créer**, puis sur **Ticket**.

eKo Rechercher (Ctrl+) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

Créer Modifier


Coordonnées

ZARE ILOT OUEST
L4380 EHLERANGE
France
contact@conselio.com

Informations

Número TVA :
SIRET :
Statut juridique :
Catégories : Année construction : 2013, Année construction : 2014
Mode de règlement : CHEQUE (Par défaut)
Condition de règlement : A RECEPTION (Par défaut)
Adresse de facturation : Principal
Adresse de livraison : Principal

Cliquez sur Créer



Contacts

M EKO EKO
EKO
SITE PRINCIPAL

Créer un contact

Document Événement Opportunité **Ticket** Intervention Projet Contrat Parc Fichiers

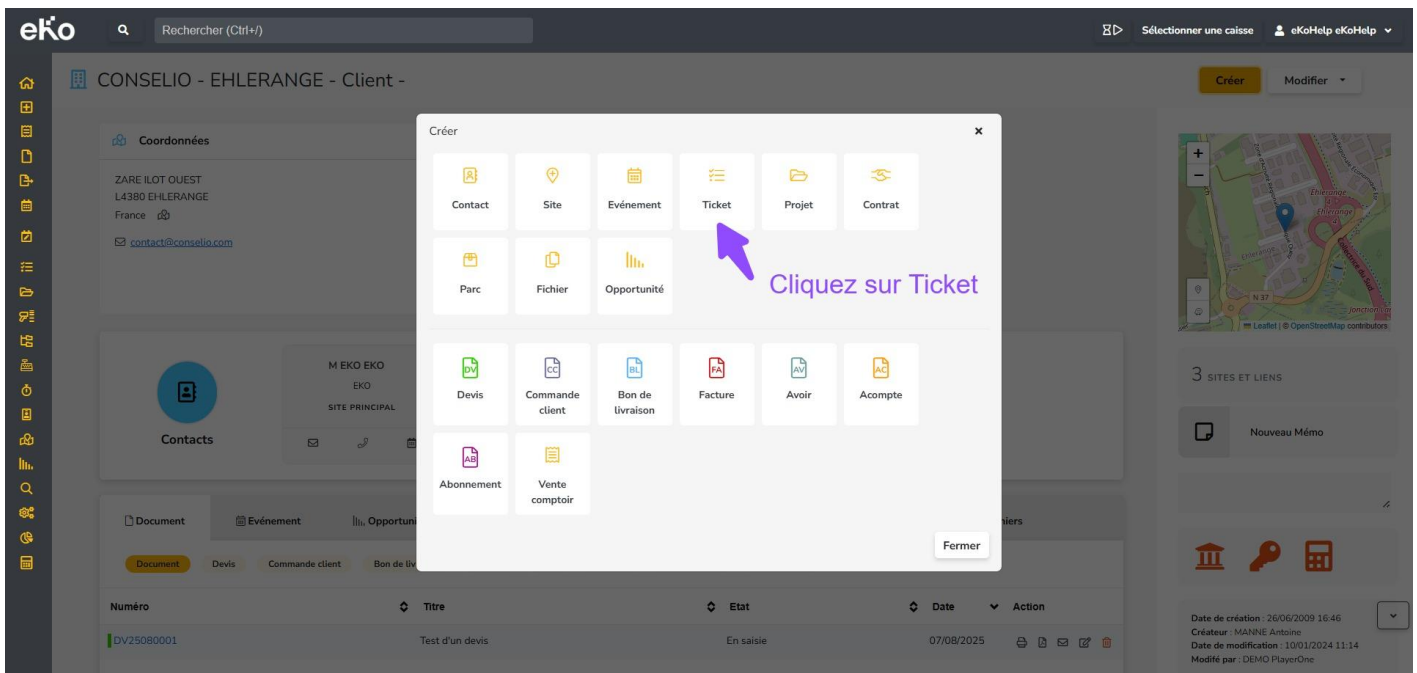
Document Devis Commande client Bon de livraison Facture Avoir Acompte Encaissement Abonnement

Numéro	Titre	Etat	Date	Action
DV25080001	Test d'un devis	En saisie	07/08/2025	

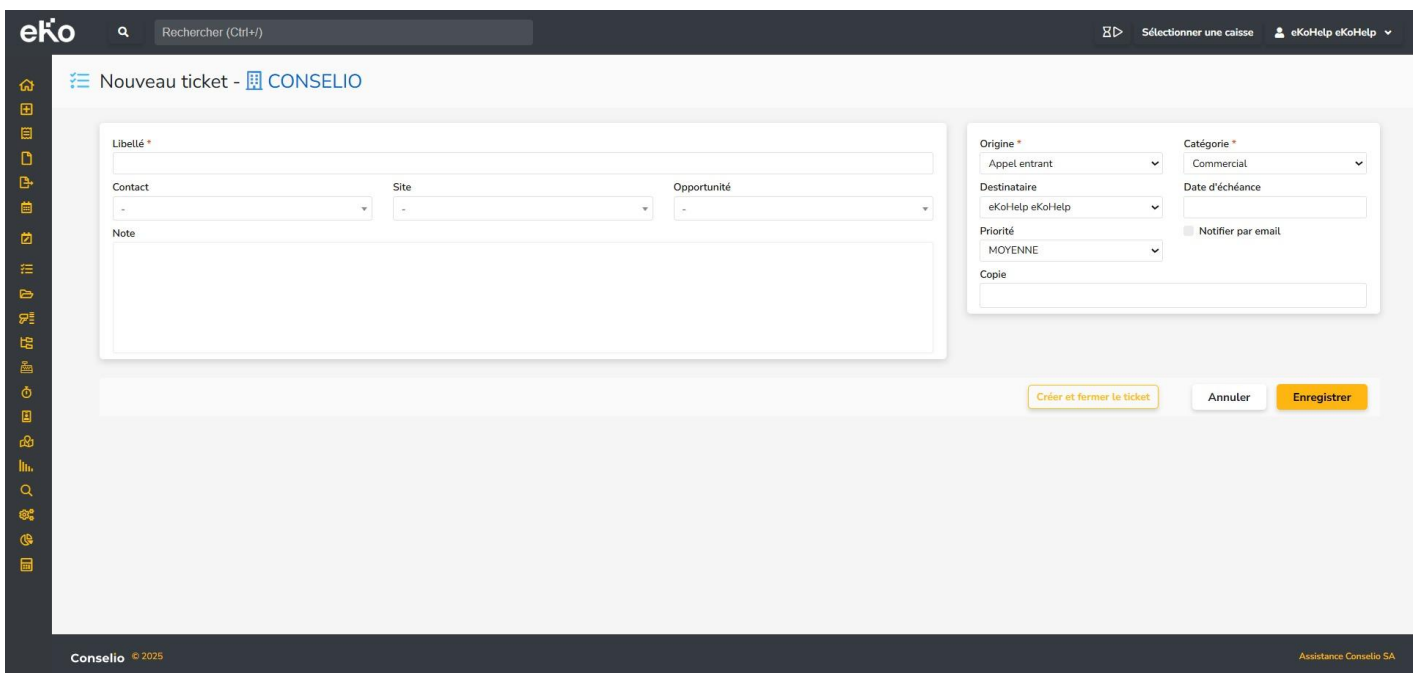
3 SITES ET LIENS

Nouveau Mémo

Date de création : 26/06/2009 16:46
Créateur : MANNE Antoine
Date de modification : 10/01/2024 11:14
Modifié par : DEMO PlayerOne



Remplissez le formulaire avec les détails de la communication.



Quels champs doivent être remplis pour un ticket ?

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque rouge. Voici les principaux champs :

- **Origine** : nature de la communication (appel, courrier, mail).
- **Destinataire** : personne à qui est destiné le ticket.
- **Priorité** : niveau d'urgence (basse, moyenne, élevée).
- **Copie** : autres destinataires en copie.
- **Contact** : personne chez le client/fournisseur.

- **Catégorie** : sujet de la communication (commercial, technique, comptable).
- **Date d'échéance** : date limite pour traiter le ticket.
- **Notifier par mail** : avertir le destinataire par mail.
- **Libellé** : titre du ticket.
- **Note** : détails de la tâche ou de la communication.

Comment suivre un ticket ?

Une fois le ticket créé, vous pouvez suivre son évolution. Le destinataire peut ajouter des suivis ou fermer le ticket une fois la tâche terminée.

Comment voir tous les tickets ?

Accédez à la supervision des tickets via le menu latéral **Ticket**. Vous pouvez voir les tickets ouverts et fermés, segmentés par différents onglets.

Vous pouvez également voir l'ensemble des tickets attribués à une fiche client, prospect ou fournisseur sous l'onglet Ticket directement sur la fiche.

The screenshot shows the eKo software interface. At the top, there is a search bar with the text 'Rechercher (Ctrl+)' and a user profile 'eKoHelp eKoHelp'. The main header displays 'CONSELIO - EHLERANGE - Client -'. Below this, there are several tabs: 'Document', 'Événement', 'Opportunité', 'Ticket', 'Intervention', 'Projet', 'Contrat', 'Parc', and 'Fichiers'. The 'Ticket' tab is selected and highlighted. A purple arrow points to the 'Ticket' tab with the text 'Cliquez sur l'onglet Ticket'. Below the tabs, there is a table with columns: 'Libellé', 'Origine', 'Catégorie', 'Site', 'Echéance', 'Créé le', 'Modifié le', 'Destinataire', and 'Action'. The table contains one row with the following data: 'Test d'un ticket client', 'Appel entrant', 'Commercial', 'TEST', '13/08/2025', '11/08/2025 10:43', '11/08/2025 10:43', 'DEMO PlayerOne', and icons for edit, check, and delete. On the right side, there is a map, a section for '3 SITES ET LIENS', a 'Nouveau Mémo' button, and a metadata section with the following information: 'Date de création : 26/06/2009 16:46', 'Créateur : MANNE Antoine', 'Date de modification : 10/01/2024 11:14', and 'Modifié par : DEMO PlayerOne'.

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

M EKO EKO
EKO
SITE PRINCIPAL

Créer un contact

Document Événement Opportunité **Ticket** Intervention Projet Contrat Parc Fichiers

Ticket **Fermés** Cliquez sur Fermés pour voir l'historique des tickets fermés

Libellé	Origine	Catégorie	Site	Echéance	Créé le	Modifié le	Destinataire	Action
Test d'un ticket client	Appel entrant	Commercial	TEST	13/08/2025	11/08/2025 10:43	11/08/2025 10:51	DEMO PlayerOne	

3 SITES ET LIENS

Nouveau Mémo

Date de création : 26/06/2009 16:46
 Créateur : MANNE Antoine
 Date de modification : 10/01/2024 11:14
 Modifié par : DEMO PlayerOne

Quels sont les onglets de supervision des tickets ?

Les tickets sont segmentés en quatre onglets :

- **Mes encours** : tickets ouverts qui vous concernent.
- **Tous les ouverts** : tous les tickets en cours.
- **Mes fermés** : tickets fermés qui vous concernent.
- **Tous les fermés** : tous les tickets fermés.

Tickets

Mes en cours **Tous les ouverts** Mes fermés Tous les fermés Recherche

Libellé	Origine	Catégorie	Concerne	Site	Echéance	Créé le	Modifié le	Destinataire	Action
Test d'un ticket client	Appel entrant	Commercial	CONSELIO	TEST	13/08/2025	11/08/2025 10:43	11/08/2025 10:43	DEMO PlayerOne	
Test d'un ticket eKoHelp	Mail	Commercial			15/08/2025	11/08/2025 10:41	11/08/2025 10:41	eKoHelp eKoHelp	

Conselio © 2025 Assistance Conselio SA

Comment rechercher un ticket ?

Cliquez sur recherche puis utilisez la loupe en haut à droite pour rechercher dans les libellés et notes des tickets.

Pourquoi utiliser le module Ticket ?

Le module Ticket est un excellent moyen de mesurer la réactivité des collaborateurs et de conserver une trace de tous les échanges et traitements effectués pour les clients et fournisseurs.