

Comment créer un ticket ?

Version générée le 29/01/2026

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 ?

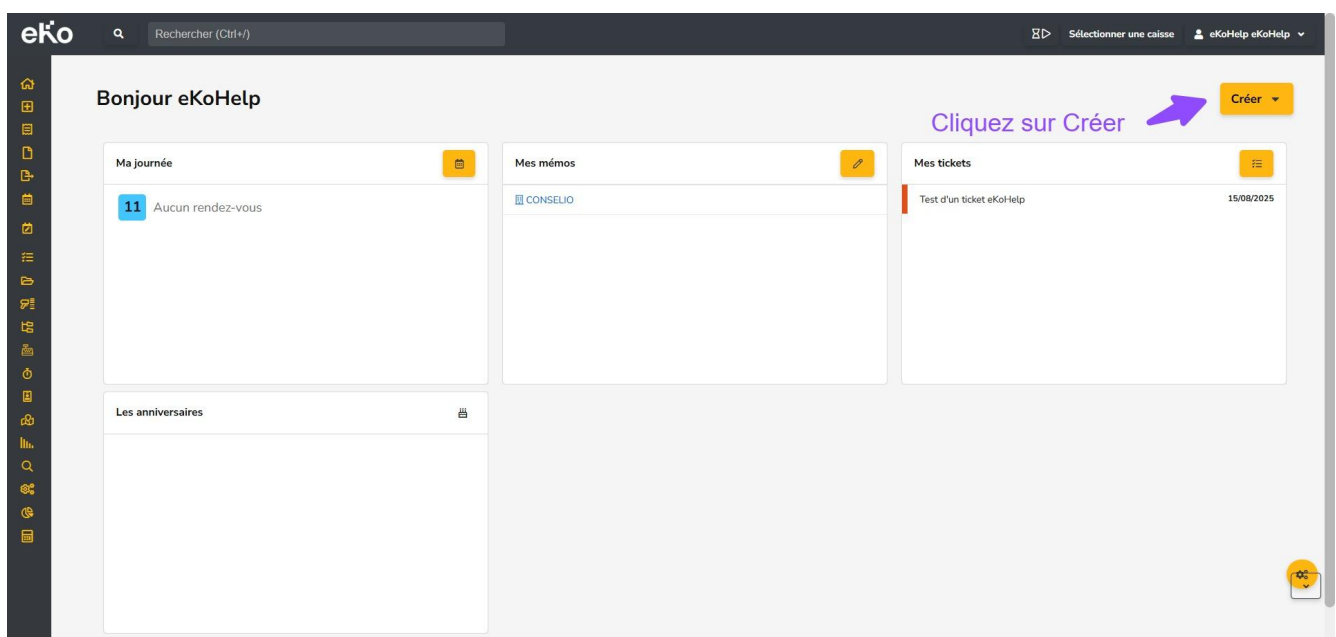
Il y a deux types de tickets :

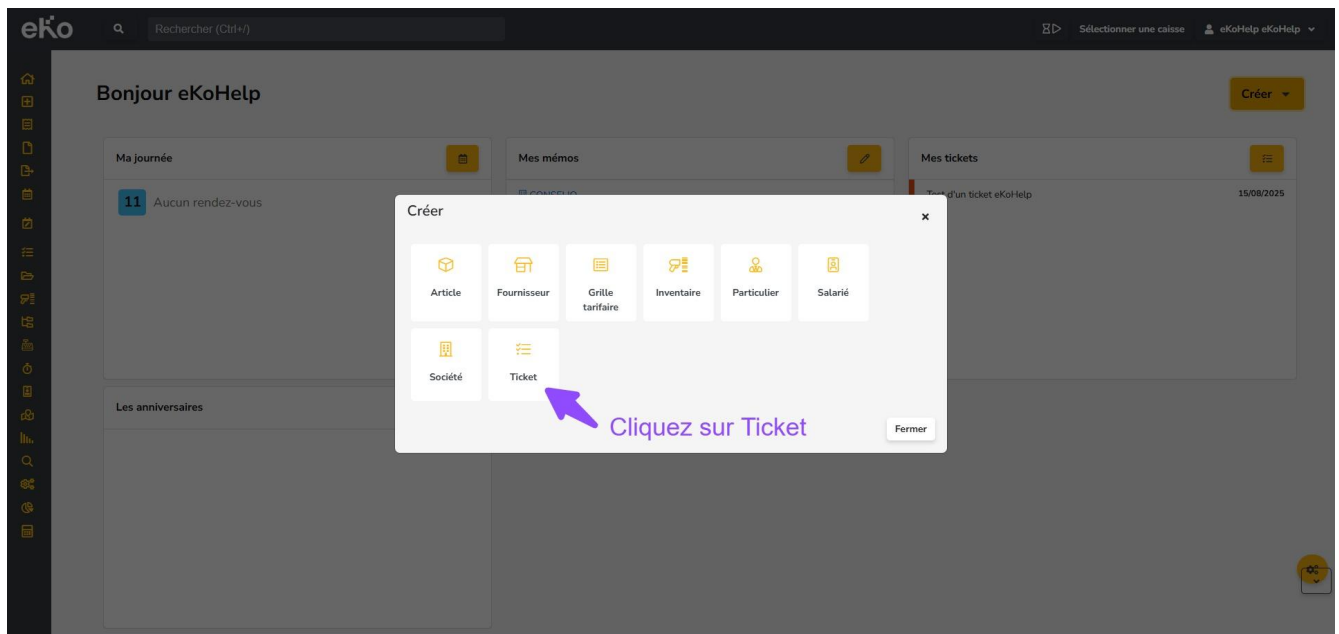
- **Tickets internes** : pour les tâches quotidiennes sans lien avec les clients ou fournisseurs.
- **Tickets externes** : pour les échanges et interactions avec les clients et fournisseurs.

Comment créer un ticket interne ?

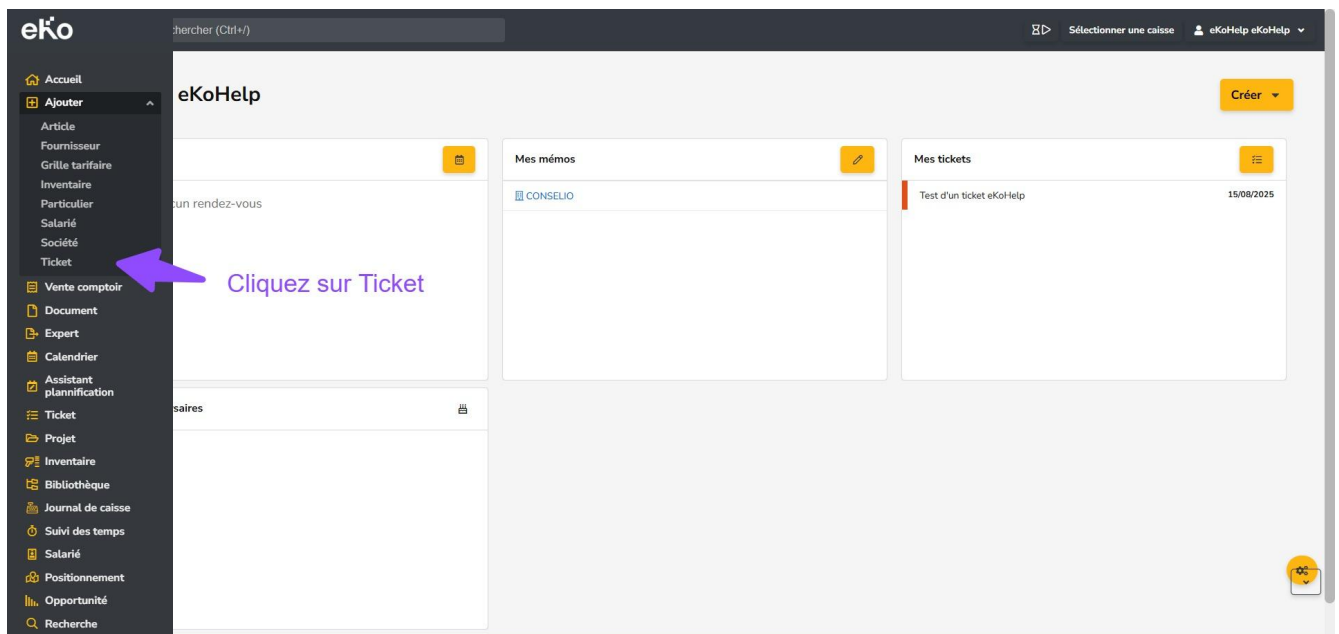
Deux façons de faire :

- 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 Recherche (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 Recherche (Ctrl+) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

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

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

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

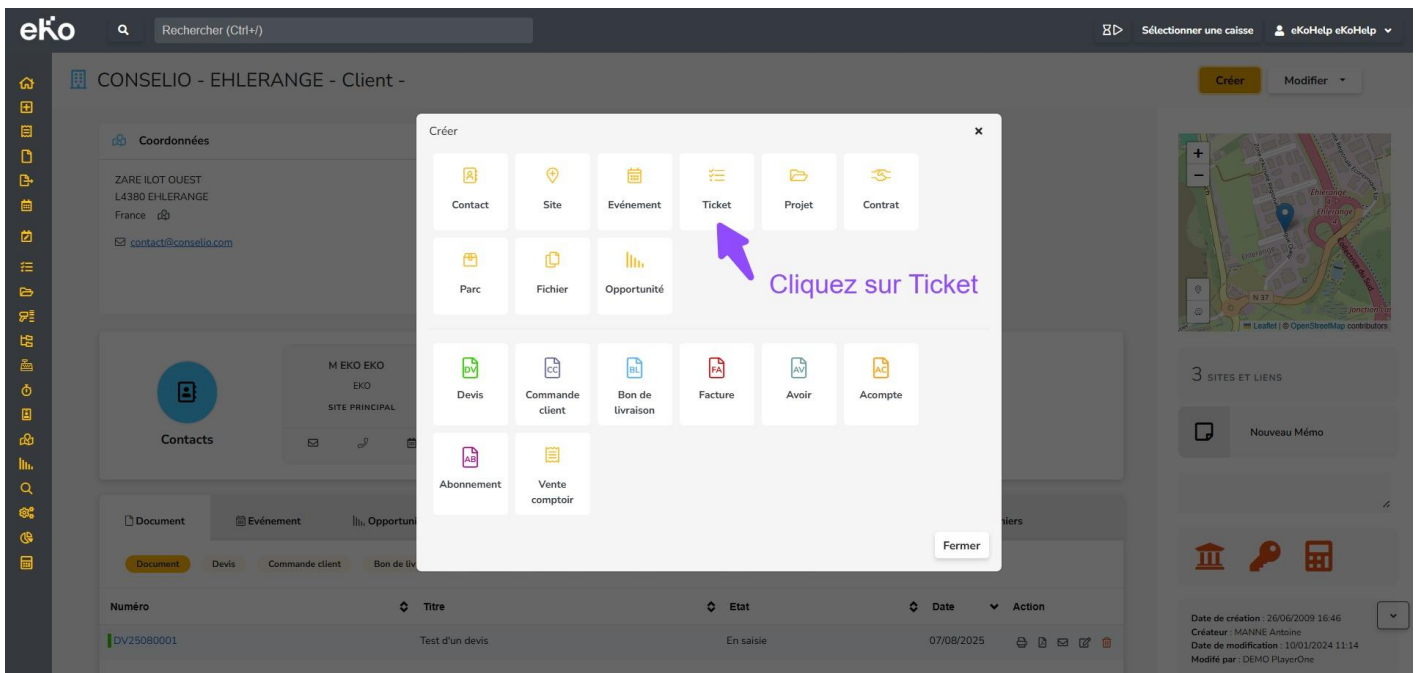
3 SITES ET LIENS

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

Cliquez sur Créer



Remplissez le formulaire avec les détails de la communication.

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' form in the 'eko' software. The form is titled 'Nouveau ticket - CONSELIO'. It includes several fields for creating a ticket:

- Libellé ***: A text input field.
- Contact**: A dropdown menu.
- Site**: A dropdown menu.
- Opportunité**: A dropdown menu.
- Note**: A large text area.
- Origine ***: A dropdown menu with 'Appel entrant' selected.
- Destinataire**: A dropdown menu with 'eKo-help eKoHelp' selected.
- Priorité**: A dropdown menu with 'MOYENNE' selected.
- Copie**: A text input field.
- Catégorie ***: A dropdown menu with 'Commercial' selected.
- Date d'échéance**: A date input field.
- Notifier par email**: A checkbox.

At the bottom right, there are three buttons: 'Créer et fermer le ticket', 'Annuler', and 'Enregistrer'.

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's a search bar and user information. The main header displays 'CONSELIO - EHLERANGE - Client'. Below this, there's a 'Contacts' section with a 'Créer un contact' button. A purple arrow points to the 'Ticket' tab in the navigation bar, with the text 'Cliquez sur l'onglet Ticket' next to it. The 'Ticket' tab is active, showing a table of tickets. The table has columns for Libellé, Origine, Catégorie, Site, Échéance, Créé le, Modifié le, Destinataire, and Action. One ticket is visible: 'Test d'un ticket client' with an 'Appel entrant' origin, 'Commercial' category, 'TEST' site, and a due date of 13/08/2025. On the right side, there's a map and a section for '3 SITES ET LIENS' with a 'Nouveau Mémo' button. At the bottom right, there's a metadata box showing creation and modification dates and users.

| Libellé | Origine | Catégorie | Site | Échéance | 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 10:43 | DEMO PlayerOne | [Edit] [Check] [Delete] |

Metadata:

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

eKo Recherche (Ctrl+F) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

Créer Modifier

Contacts

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.

eKo Recherche (Ctrl+F) Sélectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

Tickets

Créer

Mes encours 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.