

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 ?

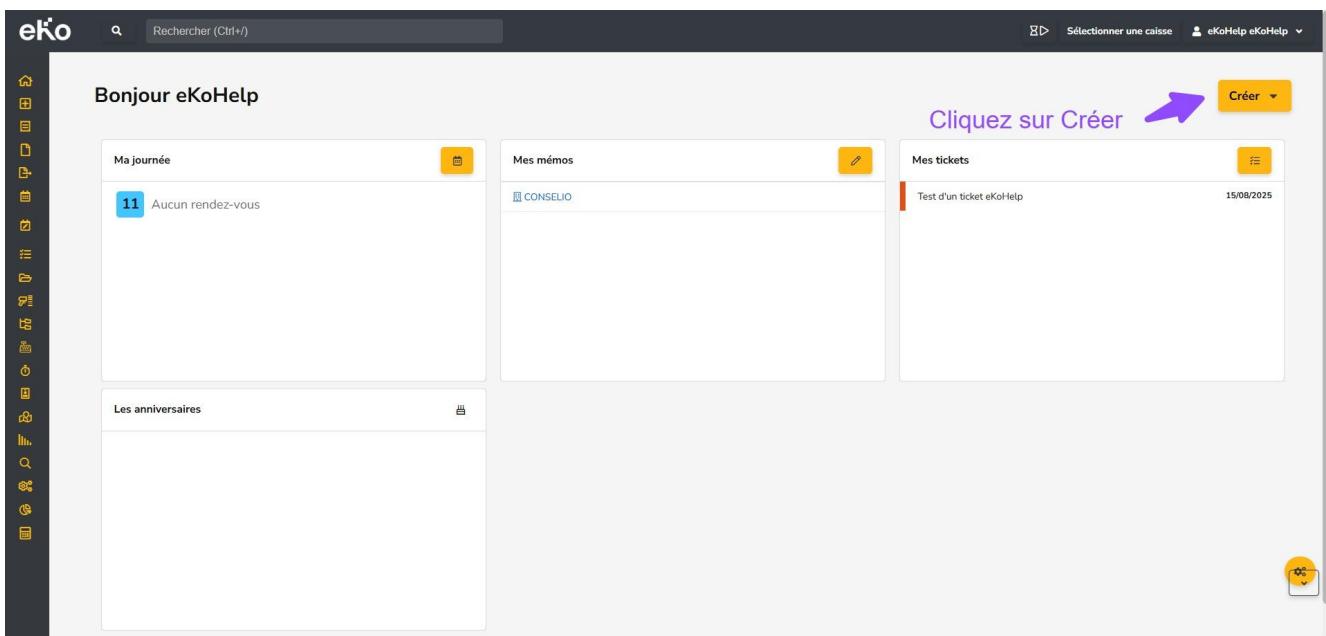
Il y a deux types de tickets :

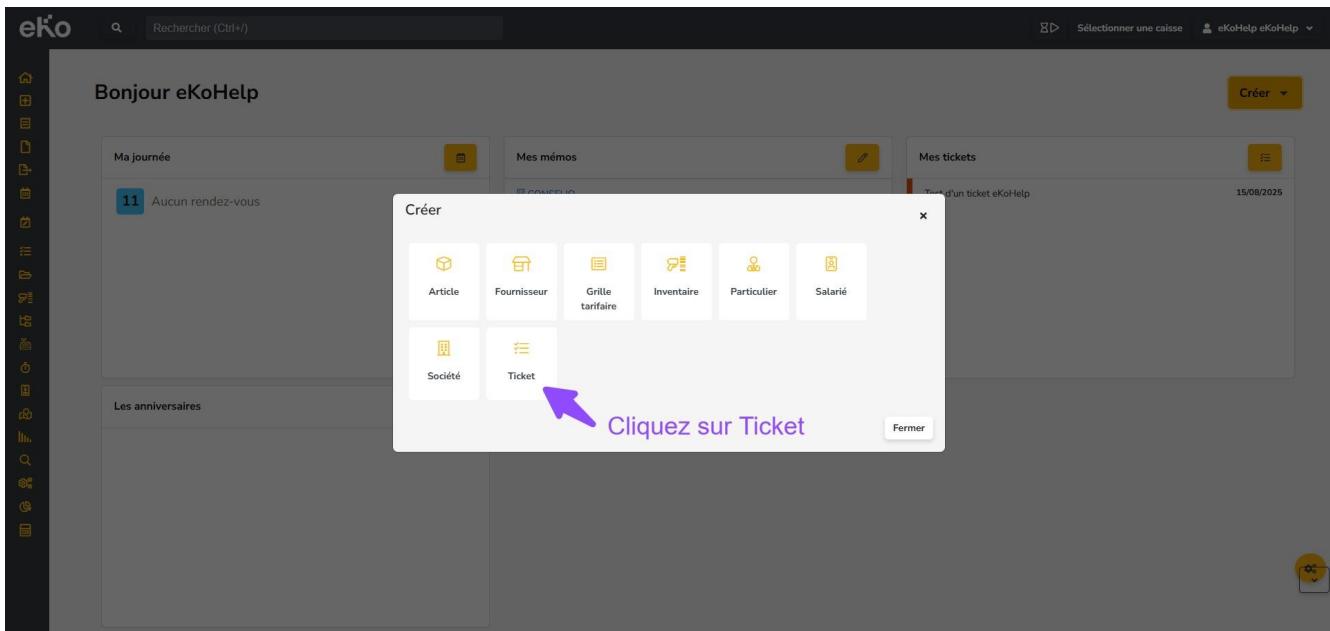
- **Tickets internes** : pour les tâches quotidiennes sans lien avec les clients ou fournisseurs.
- **Tickets externes** : pour les échanges et interactions avec les clients et fournisseurs.

Comment créer un ticket interne ?

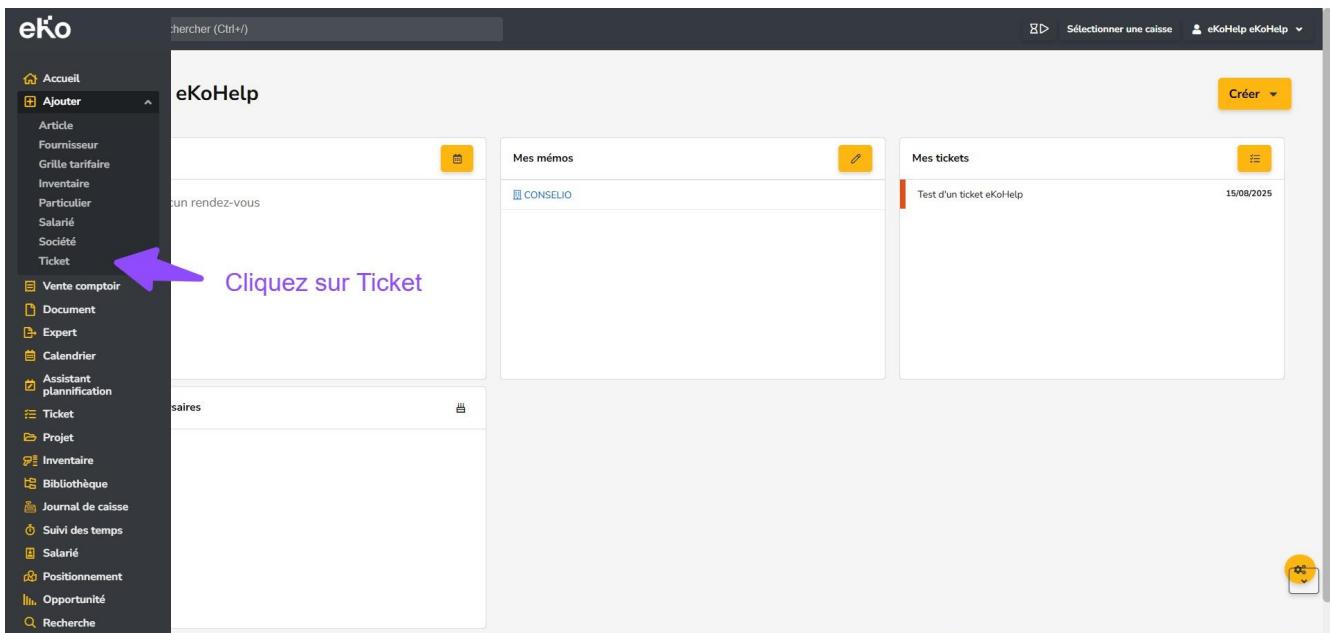
Deux façons de faire :

- 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.

Nouveau ticket

Libellé *

Note

Origine *

Appel entrant

Destinataire

eKoHelp eKoHelp

Priorité

MOYENNE

Catégorie *

Commercial

Date d'échéance

Notifier par email

Copie

Conselio © 2025

Assistance Consilio SA

Comment créer un ticket externe ?

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

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

Créer



Informations

Numéro 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

Coordonnées

ZARE ILOT OUEST
L4380 EHLERANGE
France 

contact@conselio.com

M EKO EKO
EKO
SITE PRINCIPAL

Créer un contact

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

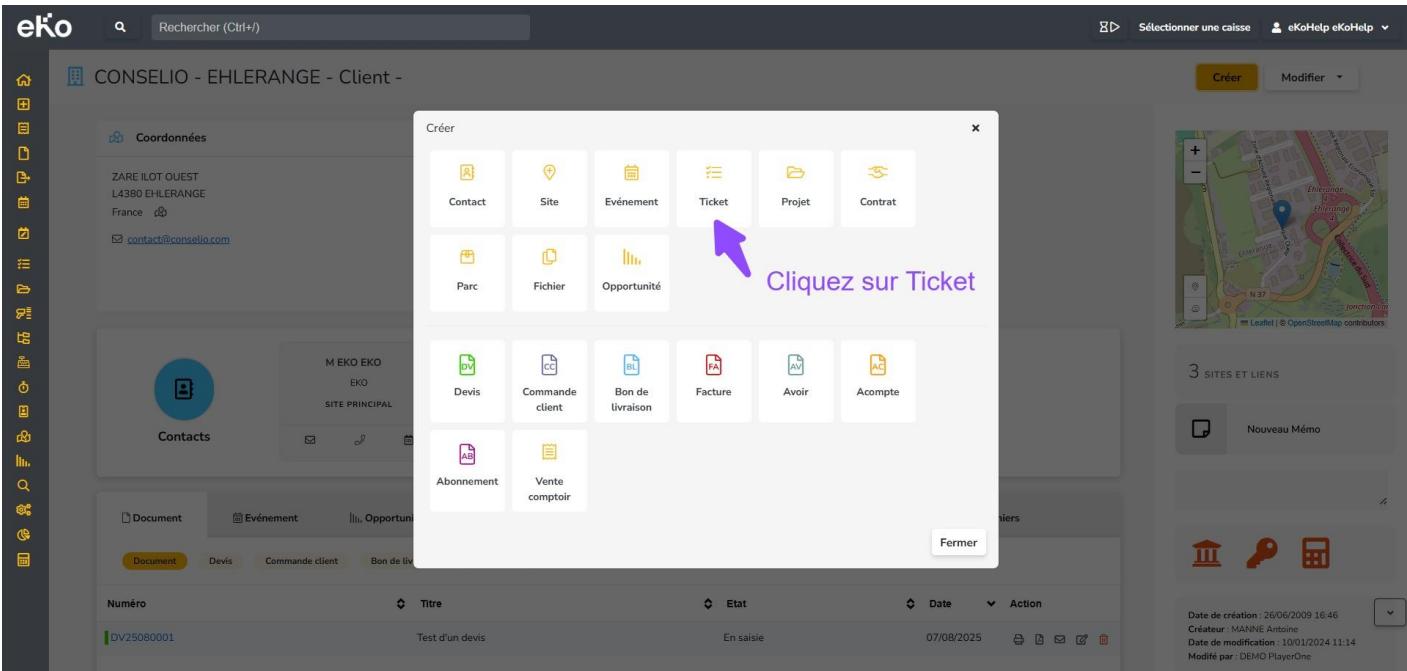
Numéro	Titre	Etat	Date	Action
DV25080001	Test d'un devis	En saisie	07/08/2025	   

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.

The screenshot shows the 'Nouveau ticket' (New ticket) form. The 'Libellé*' field is empty. The 'Contact', 'Site', and 'Opportunité' dropdowns are empty. The 'Origine' dropdown is set to 'Appel entrant'. The 'Catégorie' dropdown is set to 'Commercial'. The 'Destinataire' dropdown is set to 'eKoHelp eKoHelp'. The 'Priorité' dropdown is set to 'MOYENNE'. The 'Copie' field is empty. Buttons at the bottom include '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.

Cliquez sur l'onglet Ticket

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

Détails du ticket :

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

Rechercher (Ctrl+)

Selectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

CONSELIO - EHLERANGE - Client -

Créer Modifier

Contacts

M EKO EKO
EKO
SITE PRINCIPAL

Créer un contact

Document Evénement 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.

Rechercher (Ctrl+)

Selectionner une caisse eKoHelp eKoHelp

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 Consilio 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.