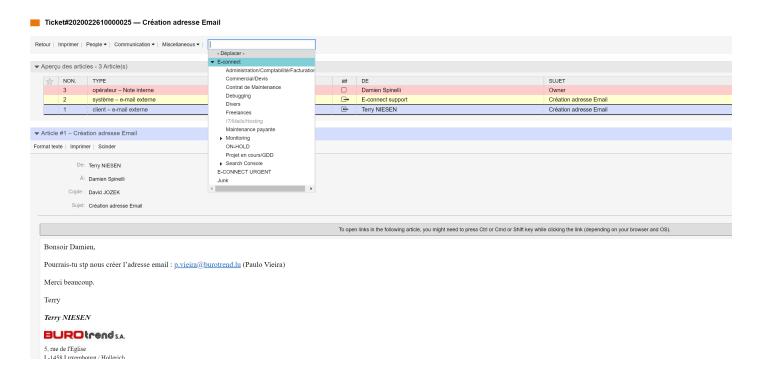
## Comment attribuer le ticket dans la bonne catégorie

Ouvrir le ticket, et cliquer dans la top Navigation sur Déplacer



Les catégories sont les suivantes :

- **URGENT** (ticket ouvert sur urgent@e-connect.lu : facturé immédiatement 150 ☐ quelque soit la demande)
- Administration / Comptabilité / Facturation (concerne les questions liées à la facturation, au compte client)
- Commercial / Devis (concerne les demandes de devis : parfois ces tickets peuvent migrer en Maintenance payante)
- Contrat de Maintenance (demande de clients disposant d'un contrat de maintenance)
- **Debugging** uniquement pour les sites wordpress
- **Freelances** (bientôt abandonné uniquement pour les sites wordpress : vérifier auprès de Dimitri)
- Divers (ticket difficilement classifiable)

- IT/Mails/Hosting (demande liée à un domaine, une adresse mail, un hébergement...)
- Maintenance payante (demande spontanée d'un client : ticket facturé)
- Monitoring (notifications liés aux boards de Damien)
- **Projet en cours/GDD** (si l'intervention est rattaché à un projet GDD ou one shot)
- ON HOLD (peu servi, on a tendance à clôturer les tickets qui ne donnent plus de suite)
- JUNK (mail out of office, spam, pub, .....)

Si le ticket a déjà eu une réponse, vérifier dans Miscaellaneous que le ticket est bien "Verouillé" (s'il est déverouillé, verouillez le).

Révision #3 Créé 27 August 2020 10:19:16 Mis à jour 27 May 2022 14:32:50 par Jean-Paul Diaz-Caneja