

Comment fusionner un récent ticket A avec un ancien ticket B (fonction Merge)

1. Cette option est réalisable **uniquement** si vous êtes propriétaire du ticket A ou si le ticket A n'a pas encore été attribué.
2. Le ticket B peut appartenir à une autre personne sans problème.
3. Le **ticket A** est **toujours** le **ticket le plus récent** ouvert par le client.
4. Le **ticket B** est **toujours** le **ticket le plus ancien** ouvert par le client.
5. Toujours fusionner le ticket le plus récent (A) vers le plus ancien (B).
6. Commencer par prendre note du numéro du ticket B.
7. Ouvrir le ticket A

The screenshot shows the Zendesk ticket interface. At the top, there's a navigation bar with 'Administrateur', 'Tableau de bord', 'Clients', 'Ticket' (selected), 'Enquête', and 'Reports'. Below this, the ticket title is 'Ticket#2020022610000052 — TR: Erreur dans votre adresse sur Google...'. The main content area shows a list of articles. The first article is highlighted, and the 'Miscellaneous' menu is open, showing options like 'Verrouiller', 'Historique', 'Champs libres', 'Lier', and 'Fusionner' (which is highlighted with a red box). Below the article list, there's a section for 'Article #1' with details like 'De: Sonja Lang', 'A: E-connect support', and 'Sujet: TR: Erreur dans votre adresse sur Google...'. At the bottom, there's a note about opening links and a signature 'Gudde Moien,'.

8. Menu **Miscellaneous > Fusionner**

9. Insérer le **numéro du ticket B**

10. **Envoyer** (ne pas toucher aux informations "Informer l'émetteur")

ATTENTION :

- Ne **JAMAIS** fusionner vers un **ticket B** qui aurait le **statut CLOS** (car ce ticket est déjà parti dans le système de facturation)
- **L'action de merge est irrévocable : une fois fusionné, il n'est plus possible de re-séparer** les deux tickets.

Révision #2

Créé 27 August 2020 10:20:50

Mis à jour 27 May 2022 14:33:17 par Jean-Paul Diaz-Caneja