

# MANUEL ZENDESK

Le 22/12/2021

Secrétariat Général  
21 rue d'Assas 75006 Paris  
contact@icp.fr - 01 44 39 52 14  
**icp.fr**



**ICP**  
INSTITUT  
CATHOLIQUE  
DE PARIS

L'esprit grand ouvert sur le monde

# Accéder à Zendesk

Zendesk est un outil web. Vous pouvez y accéder à partir de votre navigateur en tapant l'adresse suivante:

<https://icp1303.zendesk.com>

Vous avez reçu normalement vos identifiants préalablement.

# Se connecter à Zendesk

Se connecter à Institut Catholique de Paris

E-mail

l.bourdon@icp.fr

Mot de passe

●●●●●●●●

Connexion

[Mot de passe oublié](#)

[Politique de confidentialité](#)

# L'interface Zendesk

## A la connexion

The screenshot shows the Zendesk interface. On the left, a navigation menu is highlighted with a red box. Blue arrows point from menu items to labels in a central column: 'Accueil' (Home), 'Vues' (Views), 'Clients' (Customers), 'Organisations' (Organizations), 'Rapports' (Reports), and 'Administration' (Administration). The main content area displays a list of tickets with columns for ID, Sujet, Demandeur, Créé, Groupe, Assigné, and Votre demande.

ID	Sujet	Demandeur	Créé	Groupe	Assigné	Votre demande
#2582	Absence du 16/09	Léa HADDAD	Aujourd'hui 13:46	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2580	Absence 27/09/2021	Berenice LEG	Aujourd'hui 13:34	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2573	Appel avec Appelant +44 7852 106561	MANIRAMBONA	Aujourd'hui 13:12	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	l'inscription :
#2570	RE: Bulletins de notes urgent	Lara Aronio de Romblay	Aujourd'hui 13:02	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les notes ou
#2558	Justificatif absence	Dina EL BOUKHARI	Aujourd'hui 12:05	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2541	Appel avec Iris MARTINS DIAS	Iris MARTINS DIAS	Aujourd'hui 09:53	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	l'inscription :
#2540	Absence	Elsa ZITTOUN	Aujourd'hui 09:50	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2528	Element de découverte Grec ancien	Victoria GAO	Hier 18:15	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	l'inscription
#2486	Fwd: Absence TD	Angel LUIS	Hier 14:38	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2485	Absences	Julie MARTIN	Hier 14:26	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	les absences
#2393	Séminaire et ateliers	GOTTO COMPAGNY	samedi 12:14	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	le planning €
#2392	DEMANDE D'INTEGRATION A VOTRE UNIVERSITE	gronion thauvin	samedi 11:26	ICP-HUB	LAURENCE BOURDON	-

# Les utilisateurs et les clients dans Zendesk

## Dans Zendesk on distingue les personnes qui utilisent régulièrement Zendesk

- Les administrateurs: il y a à ce jour 5 administrateurs (Thierry Vandermolen, Laurence Bourdon, Gilles Fougérol, Caroline Keller et Frédéric Rapinel)
- Les agents: ce sont les salariés de l'ICP à même de recevoir et de traiter des tickets. Toutes les RAF et les assistantes pédagogiques sont « agents dans Zendesk ». *Un agent peut répondre au demandeur final.*
- Les agents light: ils ont certaines possibilités d'action dans Zendesk mais plus restreintes, *ils peuvent répondre en interne mais pas au demandeur final.*

## Les « clients » de Zendesk : les étudiants, les auditeurs, les prospects et les éventuellement les enseignants et autres personnels

- Les utilisateurs finaux : parmi eux sont chargés dans Zendesk les étudiants inscrits en 2021-2022, les enseignants de l'ICP quelque soit leur statut, les autres personnels de l'ICP qui ne sont pas agents.

On peut créer des utilisateurs finaux au fur et à mesure des contacts reçus. Pour créer un utilisateur final, il faut à minima son nom et son email.

# Une fiche utilisateur dans Zendesk

Type d'utilisateur: Utilisateur final

Accès: Peut consulter et modifier ...

Adresse e-mail principale: marie.gay2@campusicp.fr

+ ajouter un contact

Marqueurs: -

Org.: -

Segments utilisat.: -

Langue: français

Fuseau horaire: (GMT+02:00) Paris

Détails: -

Notes: -

FONCTION

6

**Marie GAY**

+ Nouveau ticket

Tickets (1) Centre d'aide (0) Paramètres de sécurité

Tickets demandés (1)

<input type="checkbox"/>	ID	Sujet	Créé	Mis à jour	Groupe	Assigné
Statut: Clos						
<input checked="" type="checkbox"/>	#125	candidature MEEF 1er degré	03 sept.	11 sept.	ISFEC	AURELIE ARAGON

Pour les étudiants, l'adresse [prenom.nom@campusicp.fr](mailto:prenom.nom@campusicp.fr) a été chargée. A défaut, l'adresse personnelle est renseignée.

A noter que l'organisation (org) permet de trier entre ICP-Campus Paris et ICP-Campus Reims

# Personnaliser son propre profil

Groupes ICP-HUB

Pseudo -

Signature Laurence Bourdon, responsable du ICP\_Hub

Renvoi + ajouter un numéro

Adresse e-mail principale l.bourdon@icp.fr

Téléphone 01.86.46.16.08 (ligne directe)  
+ ajouter un contact

Marqueurs madame X

Org. -

Segments utilisat. -

Langue français

Fuseau horaire -

Détails -

Notes -

 **LAURENCE BOURDON**

[Tickets \(315\)](#) [Centre d'aide \(0\)](#) [Paramètres de sécurité](#) [Préférences](#)

Tickets affectés (278) v

<input type="checkbox"/>	ID	Sujet	Demandeur
Statut : Ouvert			
<input type="checkbox"/>	#2606	Absence	Margaux Valibus
<input type="checkbox"/>	#2633	Absence hier soir	Julie MARTIN
<input type="checkbox"/>	#2631	Absence TD a 16h groupe 4	Thaïs LOUBENS
<input type="checkbox"/>	#2624	absence du 22/09/21	Constance FRANCOI
<input type="checkbox"/>	#2628	Absence	Sirine JENANE
<input type="checkbox"/>	#2623	Justification Absence BEKIRI Matheo	Matheo BEKIRI
<input type="checkbox"/>	#2570	RE: Bulletins de notes urgent	Lara Aronio de Rom
<input type="checkbox"/>	#2540	Absence	Elsa ZITTOUN
<input type="checkbox"/>	#2573	Appel avec Appellant +44 7852 106561	MANIRAMBONA
<input type="checkbox"/>	#2541	Appel avec Iris MARTINS DIAS	Iris MARTINS DIAS

# L'onglet Organisations

- Zendesk ne comprend pour l'instant que deux organisations:  
ICP-Campus de Paris et ICP-Campus de Reims.

# L'onglet Rapports

- Vous pouvez consulter les rapports élaborés sous Zendesk si vous en avez l'autorisation.

# L'onglet Administration

- Vous avez accès en consultation à cet onglet. Seuls les administrateurs peuvent apporter des modifications.
- La création des agents est normalement effectuée par Laurence Bourdon. On peut trouver dans la rubrique utilisateurs deux informations intéressantes:
  - ⇒ La liste des agents Zendesk
  - ⇒ La liste des groupes : chaque agent est affecté à un groupe par défaut. Il est possible de faire partie de plusieurs groupes. **Un groupe représente une faculté ou bien un service.**

# L'onglet Vues

L'onglet Vues est celui qui vous permet de voir les tickets: il existe deux types de vues, les vues standard paramétrées d'office par Zendesk et « mes vues » qui sont des vues personnalisées que vous pouvez créer.



Vues standards : les tickets sont classés par statut

Vues personnalisées

Création de vues

# Les tickets

**Un ticket correspond à une demande.** Cette demande peut:

- ⇒ Avoir été créée par le système si un mail a été reçu sur l'adresse [hub@icp.fr](mailto:hub@icp.fr) ainsi que sur le mail [contact.sesamicp@icp.fr](mailto:contact.sesamicp@icp.fr).
- ⇒ Avoir été créée par le système si le demandeur a rempli le formulaire en ligne sur Monicp et Sesamicp
- ⇒ Avoir été créée par le système si le demandeur a téléphoné sur le numéro du hub (01.86.47.27.75)
- ⇒ Avoir été créée manuellement par un agent du Hub si le demandeur est passé en Z03.
- ⇒ Avoir été créée manuellement par un autre agent Zendesk

# Créer manuellement un nouveau ticket

Cliquer sur  
ajouter

The screenshot shows a web interface for creating a ticket. The top navigation bar includes several tabs: 'Nouveau ticket', 'Clara CEVIK #5441', 'guillemin-baulny éléo... #5397', 'Isaure DE L'ASSOMPTI... #5448', 'Irène ROS #5444', and '+ Ajouter'. A red circle highlights the '+ Ajouter' button, with an arrow pointing to the text 'Cliquez sur ajouter'. Below the navigation bar, the main form is divided into sections. On the left, a sidebar contains a search bar for 'Demandeur' and a list of 'Abonnés'. The central area is for the 'Corps du ticket= descriptif de la demande', which is circled in red. To the right, there is an 'Applications' section with a 'Select an Address' dropdown menu containing 'hub@icp.fr', also circled in red. At the bottom right, a button labeled 'Envoyer comme Nouveau' is circled in red, with an arrow pointing to the text 'Statut ticket'. The bottom right corner features the ICP logo (Institut Catholique de Paris) and the text 'ICP INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS'.

Caractéristiques  
du ticket

Corps du ticket=  
descriptif de la  
demande

Adresse mail de  
départ des  
messages

Statut  
ticket

Envoyer comme Nouveau

# Les caractéristiques d'un ticket

**Demandeur**

 guillemin-baulny éléonore

**Assigné\*** [me l'affecter](#)

 PHILO/Anaëlle CORNELUS

**Abonnés** ⓘ [s'abonner](#)

 LAUNAY CATHERINE 

**Priorité**

Normale

**Vous êtes :**

Un étudiant en cursus de l'ICP

**Civilité :**

Madame

**Prénom :**

ELEONORE

**Nom de naissance :**

GUILLEMIN BAULNY

**Nom d'usage :**

**Téléphone :**

**Faculté / Organisme :**

Faculté de Philosophie

**Formation (si vous êtes inscrit à l'ICP):**

Licence de Philosophie

**Votre demande concerne :**

l'inscription aux conférences du f...

J'autorise l'ICP à me recontacter

**Type de tickets**

Question

# Le formulaire de ticket (1)

- Lorsqu'on crée un ticket on doit renseigner un ensemble de zones pré-définies appelé formulaire de tickets. Chaque zone est alimentée par un choix unique dans une liste déroulante sauf pour les données personnelles (Nom, Prénom) saisies manuellement. Le contenu de ces listes déroulantes peut être facilement modifié par l'administrateur. **Il est important de bien renseigner ces zones pour des statistiques fiables.**
- **Priorité:** 4 possibilités soit urgent/élevée/normale et basse
- **Vous êtes:** correspond à des regroupements par grand type de demandeurs

## Valeurs de champ

[Afficher les marqueurs](#) [Télécharger CSV](#)

⋮	Le parent d'un étudiant en cursus de l'ICP
⋮	Le parent d'un futur étudiant de l'ICP
⋮	Un ancien étudiant de l'ICP
⋮	Un auditeur à des cours de l'ICP
⋮	Un enseignant de l'ICP - Campus de Paris
⋮	Un enseignant de l'ICP - Campus de Reims
⋮	Un étudiant de l'ILCF
⋮	Un étudiant en cursus de l'ICP
⋮	Un étudiant en échange Erasmus
⋮	Un futur participant d'une formation de l'ICP
⋮	Un inscrit uniquement à la bibliothèque

Un salarié non enseignant de l'ICP
Un stagiaire de la formation continue non inscrit en cursus
Une personne désirant des informations sur une conférence ou un colloque de l'ICP
Une personne inscrite à une conférence ou un colloque de l'ICP
Une personne n'ayant pas d'inscription et cherchant une formation en dernier recours
Une personne souhaitant candidater pour un poste à l'ICP (enseignant ou autre poste administratif)

# Le formulaire de ticket (2)

- **Civilité:** même liste de civilités que dans Aurion.
- **Prénom:** majuscule pour la 1<sup>ère</sup> lettre puis minuscule
- **Nom de naissance:** majuscules
- **Nom d'usage:** uniquement si nécessaire.
- **Téléphone:** il est plutôt recommandé de renseigner le téléphone au niveau de la fiche client préalablement créée.
- **Faculté/organisme:**

Ecole Qualité Sécurité Environnement de l'ICP
Faculté d'éducation
Faculté de droit canonique
Faculté de Philosophie
Faculté de sciences économiques et sociales
Faculté de théologie et de sciences religieuses - Theologicum
Faculté des lettres
ICP Campus de Reims
Institut d'Etudes Religieuses
Institut de Formation à la médiation et à la négociation
Institut de Langues et de culture françaises
Institut du Savoir Partagé
ISFEC - La Salle Mounier
Pôle Prépas
Ne trouve pas le nom de sa faculté/son organisme

# Le formulaire de ticket (3)

## Formations:

Année de préparation aux Etudes supérieures (APES) - Etudes Européennes	Certificat Economie Gestion
Année de préparation aux Etudes supérieures (APES) - Sciences Humaines	Certificat Judaïsme, Chritianisme, Islam en ligne
Année préparatoire à l'entrée en Licence de philosophie	Certificat médiation et négociation entre les entreprises
AUDITEURS	Certificat Universitaire en Droit canonique "Professions du droit et du chiffre"
Baccalauréat canonique de Sciences religieuses	Certificat Universitaire en Droit canonique Spécialisation "Chancellerie et administration des biens ecclésiastiques"
Baccalauréat canonique de Théologie en journée	Certificat Universitaire en Droit canonique Spécialisation "Officialité"
Baccalauréat canonique de Théologie en soirée	Certificat Universitaire en Droit canonique Spécialisation "Vie consacrée"
Certificat Gestion des conflits et médiation en entreprise	Certification Internationale : Mediator Skills Training (CEDR)
Certificat Connaissance des religions du monde	Diplôme animateur en Pastorale Scolaire
Certificat d'Approfondissement de la Théologie Universitaire (CATU)	Diplôme d'approfondissement biblique en journée
Certificat d'initiation à la théologie	Diplôme d'approfondissement biblique en ligne
Certificat de droit privé	Diplôme d'État de Médiateur Familial
Certificat de Musique liturgique	Diplôme de l'Institut Supérieur de Liturgie
Certificat de Pastorale liturgique et sacramentelle	Diplôme supérieur d'études œcuméniques



**Astuce :** pour rechercher une formation, taper un mot du titre de la formation

# Le formulaire de ticket (4)

Diplôme supérieur d'études œcuméniques	Diplôme Universitaire - Solidarités internationales
Diplôme supérieur d'Études Bibliques	Diplôme Universitaire - Usages du numérique en éducation
Diplôme supérieur d'Études théologiques	Diplôme Universitaire -Pédagogies Actives (DUPAC)
Diplôme supérieur de pastorale catéchétique	Diplôme Universitaire Action sociale et Migration
Diplôme supérieur de Science et de théologie des religions	Diplôme universitaire Criminologie - Victimologie
Diplôme supérieur de Théologie des Arts	Diplôme universitaire d'études œcuméniques
Diplôme supérieur en Philologie et histoire de l'Orient Ancien	Diplôme Universitaire d'Etudes Religieuses
Diplôme Universitaire Economie, Gestion et Ethique + DCG	Diplôme universitaire d'études théologiques (DUET) en journée
Diplôme universitaire - Information / Documentation en éducation (DUDOC)	Diplôme universitaire d'études théologiques (DUET) en ligne
Diplôme Universitaire - Ingénierie culturelle - Administration de la culture	Diplôme universitaire d'études théologiques (DUET) en soirée
Diplôme Universitaire - Interculturalité, Laïcité, Religions	Diplôme Universitaire de Médiateur en contexte interculturel et international
Diplôme Universitaire - Intervention Civile de Paix	Diplôme Universitaire de Médiateur première partie: bloc 1 = Prescrire et accompagner en médiation
Diplôme universitaire - S'engager dans la recherche en sciences de l'éducation : communauté, éducation, inclusion	Diplôme Universitaire de Médiateur seconde partie: bloc 2 = Conduire une médiation et bloc 3 = Conduire des médiations spécifiques
Diplôme Universitaire - Solidarités internationales	Diplôme Universitaire Jeunes et Évangile

# Le formulaire de ticket (5)

Diplôme Universitaire Les religions du Monde -Histoire et Théologie	Licence canonique de théologie, spécialité Etudes œcuméniques	Licence Histoire de l'art et archéologie - Anglais
Diplôme Universitaire Supérieur de Droit Canonique (DUSDC)	Licence canonique de théologie, spécialité Histoire de l'Eglise	Licence Histoire de l'art et archéologie - Espagnol
Doctorat canonique en Droit canonique	Licence canonique de théologie, spécialité religions et missiologie	Licence Histoire de l'art et archéologie - Histoire de l'art - Histoire
Doctorat canonique en Théologie	Licence canonique de théologie, spécialité Théologie catéchétique et pratique	Licence Histoire- Histoire-Science politique
Doctorat de philosophie	Licence canonique de théologie, spécialité Théologie de la liturgie et des sacrements	Licence Humanités - Théologie, philosophie et Anthropologies contemporaines - Mineure Langues et civilisation de l'Orient ancien
Doctorat de Sciences économiques et sociales	Licence canonique de théologie, spécialité Théologie des arts	Licence Humanités - Théologie, philosophie et Anthropologies contemporaines - Mineure Sciences sociales
Doctorat de Sciences de l'éducation	Licence canonique de théologie, spécialité Théologie dogmatique, fondamentale et patris	Licence Humanités - Théologie, philosophie et Anthropologies contemporaines (ancienne maquette)
Doctorat Lettres, Langues, Histoire, Histoire de l'Art	Licence canonique de théologie, spécialité Théologie morale et spirituelle	Licence Information et communication - Gestion des ressources documentaires
Double licence Droit (parcours Droit et science politique) + Philosophie	Licence canonique en Droit canonique	Licence Information et communication - Humanités et diversités des langages - Campus de Paris
Executive Master - Médiation et management de l'entreprise	Licence de lettres - Lettres modernes	Licence Information et communication - Humanités et diversités des langages - Campus de Reims
INSCRIT CONFERENCE OU COLLOQUE	Licence de Philosophie	Licence Langues et Civilisations de l'Orient Ancien - Mineure Histoire
Licence 3 - Gestion des ressources humaines	Licence de Philosophie du soir - cycle phi	Licence Langues et Civilisations de l'Orient Ancien - Mineure Humanités
Licence canonique de théologie, spécialité Ecriture Sainte	Licence Droit - Droit et science politique	Licence Langues étrangères appliquées - Anglais - Allemand
Licence canonique de théologie, spécialité Etudes œcuméniques	Licence Histoire - Histoire-Géographie	Licence Langues étrangères appliquées - Anglais - Espagnol
	Licence Histoire de l'art et archéologie - Anglais	Licence Langues, Littératures et civilisations de l'orient ancien (ancienne maquette)

# Le formulaire de tickets (6)

Licence Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales- Anglais	Master Droit de l'intelligence artificielle
Licence Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales- Anglais - Espagnol	Master Droit de la famille et du patrimoine
Licence Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales- Espagnol	Master Droit international et européen des affaires
Licence professionnelle Chargé de mission Qualité, Sécurité Santé au Travail - Environnement	Master en langues et littératures anciennes, orientation orientale
Licence Sciences de l'éducation - Education, Enseignement et formation - Campus de Paris	Master Etudes anglophones
Licence Sciences de l'Education - Education, Enseignement et Formation - Campus Reims	Master Géopolitique et sécurité internationale
Licence Sciences sociales - Sciences économiques et politique - Campus de Paris	Master Géopolitique et stratégies de développement à l'international
Licence Sciences sociales - Sciences économiques et politique - Campus de Reims	Master Histoire
Master 1 Solidarités et transition durable Parcours action humanitaire et solidarité internationale ou	Master Histoire de l'art et archéologie
Master 2 Economie solidaire et logique de marché	Master Information et communication - Communication corporate, politique et numérique
Master 2 Solidarité et action internationales	Master Information et communication - Manager de l'information
Master Action éducative Internationale	Master Lettres et Humanisme
Master Affaires publiques (nationales et européennes)	Master Management et Administration des entreprises - parcours manager Qualité Sécurité Environnement
Master de Philosophie	Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - 1er degré Professeur des Ecoles
Master Droit de l'intelligence artificielle	Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - 2nd degré - Education corporelle, santé et développement c

# Le formulaire de tickets (7)

Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - 2nd degré - Encadrement éducatif /Cadres d'éducation

Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - 2nd degré - Encadrement éducatif /Projets éducatifs dans le

Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - 2nd degré - Professeur des collèges et des lycées

Master Métiers de l'Enseignement, de l'Education et de la Formation - Pratiques et Ingénierie de la formation - Inclusion éducative,

Master Politiques environnementales et management du développement durable

Master politiques et stratégies des ressources humaines

Master Stratégies muséales et gestion de projets - Asie

Ne trouve pas le nom de sa formation

Prépa CELSA

Prépa IEP Annuelle intensive

Prépa Journalisme

Prépa Louvre

Programme d'échange international

Titre de Formateur d'enseignants, de formateurs et de cadres pédagogiques

# Le formulaire de tickets (8)

- **Votre demande concerne:** permet de classer les demandes par grande nature.

Erreur (appel téléphonique)	la désinscription et les procédures de remboursement
l'accès à formation.icp.fr	la procédure de mobilité internationale
l'accès à l'application MonICP	la procédure de réorientation interne
l'accès à mon adresse campusicp	la procédure de stages
l'accès à Sesamicp	la vie étudiante
l'accès à Teams enseignant	le chargement d'Office 365
l'accès au Wifi de l'ICP	le choix du grand cours
l'accès aux cours à distance (lien non disponible sur formation.icp.fr)	Le compte Izly
l'espace Sesamicp enseignant	le logement
l'inscription administrative	le planning et les salles, l'emploi du temps
l'inscription au pôle langues	le règlement de mes frais de scolarité
l'inscription aux conférences du forum ICP-Entreprises	le règlement pédagogique (des études)
l'inscription pédagogique - le contrat d'études	le résultat d'une commission d'admission (/jury rectoral) en équivalence pour L2/L3 ou en master
la carte étudiant ou le certificat de scolarité	les absences
	les bibliothèques de l'ICP

# Le formulaire de tickets (9)

les bourses

les dispositifs de financement de la formation continue

les examens

les identifiants enseignant

les impressions étudiantes (les imprimantes en accès libre)

les journées portes-ouvertes

les mémoires de master

les modalités de candidature aux formations de l'ICP

les modalités de la pré-rentree

les notes

les notes ou mon bulletin

les procédures d'aménagement pour les personnes en situation de handicap

les tarifs de nos formations

les thèses

un autre sujet

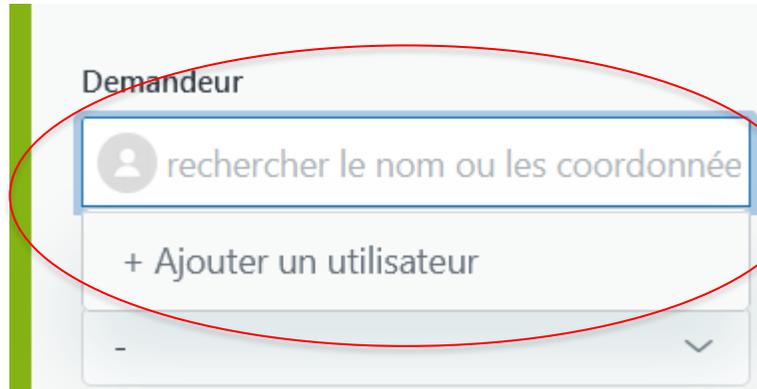
# Le formulaire de ticket (10)

- **Le demandeur:** correspond à la personne à qui on doit répondre. Tous les étudiants de l'ICP de même que tous les enseignants ont normalement été transférés d'Aurion vers Zendesk. De même pour le personnel non enseignant.
- Si on ne retrouve pas le demandeur, il faudra le créer comme utilisateur final avec son nom et son email (obligatoire pour la création).
- **L'assigné:** est la personne à qui l'on demande de traiter le ticket. Cela peut-être soi-même si l'on répond directement au demandeur sans avoir besoin de l'aide de personne.

Lorsque qu'un agent est assigné, il reçoit par mail une notification comme quoi on lui a affecté un ticket à traiter.

- **L'abonné:** est une personne que l'on souhaite informer sur une demande. Il est conseillé de s'abonner aux tickets que l'on assigne afin de suivre la suite qui est donnée à la demande. Il peut y avoir plusieurs abonnés sur un même ticket.

# Créer un demandeur

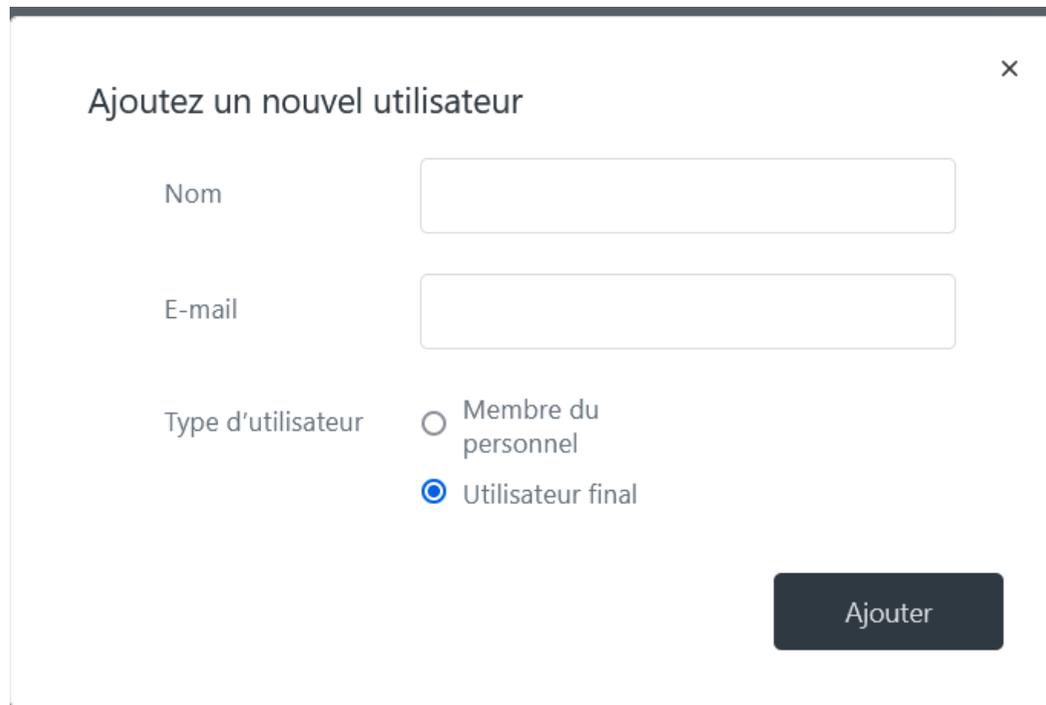


Demander

rechercher le nom ou les coordonnées

+ Ajouter un utilisateur

cliquer sur  
« ajouter un  
utilisateur »



Ajoutez un nouvel utilisateur

Nom

E-mail

Type d'utilisateur

Membre du personnel

Utilisateur final

Ajouter

Les membres du  
personnel sont  
créés par les  
administrateurs

# Le corps du ticket

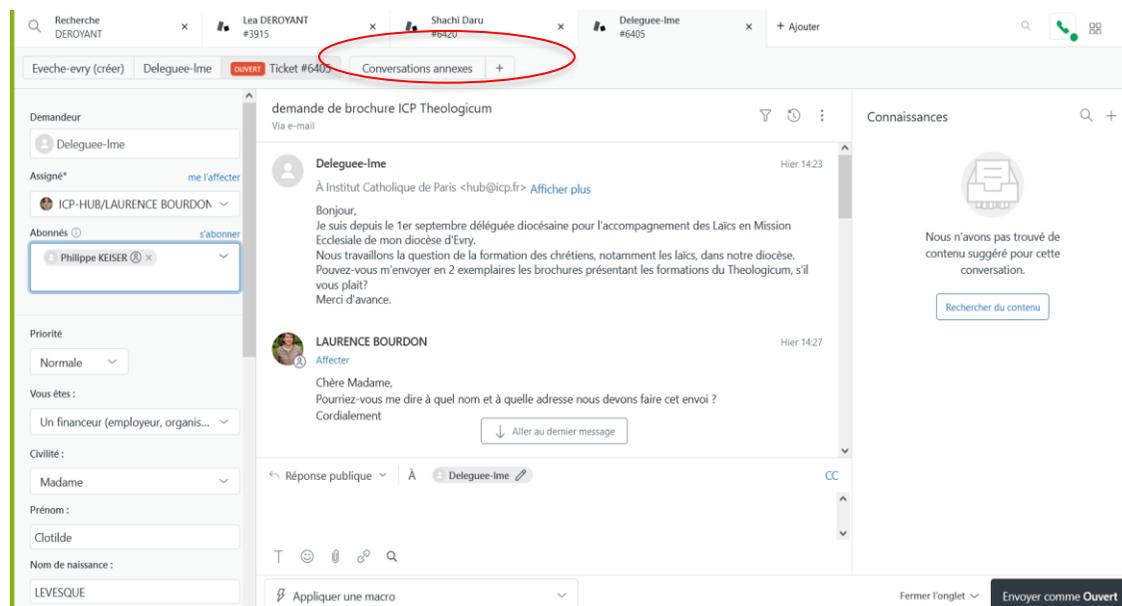
- **Le sujet du ticket** : à remplir systématiquement si il ne vient pas du téléphone (N° appelant) et si il ne vient pas d'un mail (objet du mail)
- **La réponse publique**: correspond à la réponse qui sera envoyée au demandeur sur son adresse mail principale dans Zendesk (normalement, son adresse icp)
- **La note interne**: correspond à une communication interne envoyée à l'assigné et aux abonnés. Attention, on ne peut adresser des notes internes qu'à des agents Zendesk.

L'une comme l'autre fonctionne comme des mails. On peut mettre en forme le texte, rajouter des fichiers liés, mettre des images...

Une fois, ces éléments remplis, on va attribuer **un statut** au ticket (en bas à gauche).

# Le corps du ticket

- Une fois que le ticket est créé on peut également ajouter **des conversations annexes** :  
Les conversations annexes permettent de faire des demandes à n'importe quelle personne créée comme utilisateur donc pas forcément agents. Cela permet par exemple d'adresser une question/demande à un directeur de formation. Pour ajouter une conversation annexe cliquer sur le + en haut à droite. Attention, le destinataire de la conversation ne voit pas le contenu du ticket. En revanche, le contenu de la conversation annexe reste attaché au ticket.



# Les statuts de tickets dans Zendesk

Nouveaux

Problème reçu ; non affecté

Ouvert

L'agent travaille à résoudre ce problème

En attente

L'agent attend une réponse du client

En Pause

L'agent attend la réponse d'un tiers

Résolu

Problème résolu

Clos

Ticket terminé

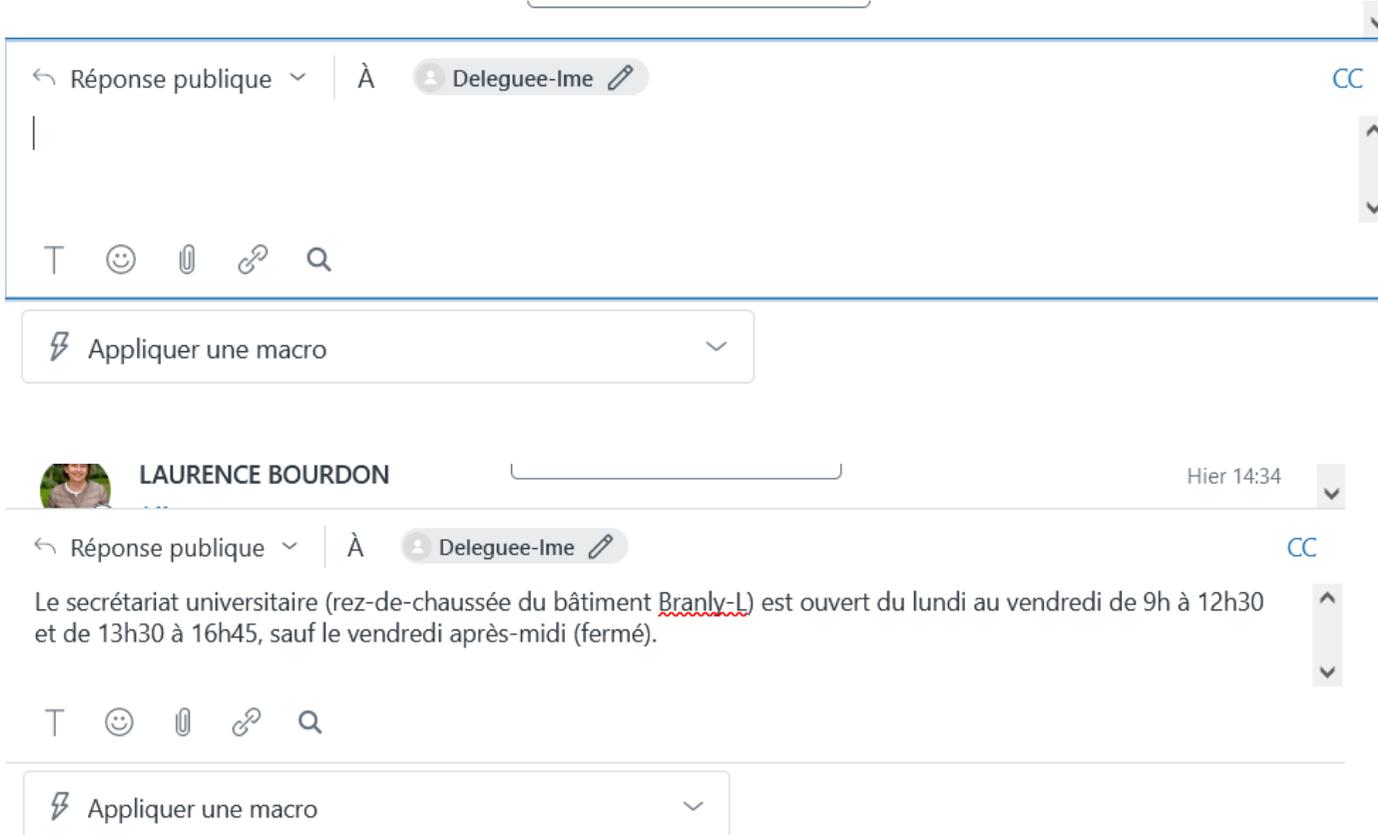
Les tickets sont clos 4 jours après leur résolution

Certains tickets internes tombent directement dans ouverts

# Les aides pour répondre

## Les macros

- Appliquer des macros qui permettent de récupérer des phrases type plutôt que de les réécrire à chaque fois: en bas de réponse publique, cliquer sur la flèche « Appliquer une macro ». On voit ainsi les macros créées. Si on clique sur l'une d'elle, le texte de la macro s'affiche.



The screenshot displays an email reply interface. At the top, it shows 'Réponse publique' and 'À Deleguee-lme'. Below this is a text input area with a toolbar containing icons for text, emojis, attachments, links, and search. A dropdown menu labeled 'Appliquer une macro' is visible below the text area. The email content from 'LAURENCE BOURDON' is shown below, with the text: 'Le secrétariat universitaire (rez-de-chaussée du bâtiment Branly-L) est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h45, sauf le vendredi après-midi (fermé)'. Another 'Appliquer une macro' button is visible at the bottom of the email content.

# Les aides pour répondre

## Les macros

- Les agents peuvent créer leurs propres macros: aller dans le menu administration



Paramètres désormais disponibles dans le Centre d'administration NOUVEAU

APPLICATIONS

- Marketplace [↗](#)
- Gérer

GESTION

- Utilisateurs
- Champs d'utilisateur
- Champs d'organisation
- Marques
- Vues
- Macros**
- Marqueurs
- Champs de ticket
- Formulaires de tickets
- Volet contextuel
- Contenu dynamique

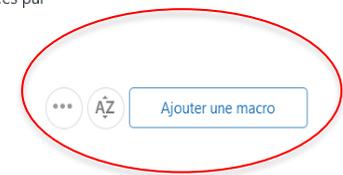
CANAUX

- E-mail
- Twitter

### Macros

Une macro est une réponse ou action préparée que les agents utilisent pour répondre aux demandes d'assistance. Il y a deux types de macros : les macros personnelles (créées pour un seul utilisateur) et les macros partagées (créées par un administrateur et utilisées par tous). [En savoir plus](#)

🔍 Rechercher dans les macros



Actives		Inactives	Toutes les macros partagées ▾	
Nom ▲	Disponible pour		Utilisation (7 derniers jours)	
Baisser la priorité et informer le client	Tous les agents		0	
Client n'ayant pas répondu	Tous les agents		0	
Fermer et retourner aux sujets	Tous les agents		0	
Horaires d'ouverture de l'accueil du campus de Reims	HUB_REIMS, ICP-HUB		0	
Horaires du secrétariat universitaire	Tous les agents		1	
Me l'affecter	Tous les agents		0	

# Les aides pour répondre

## Les macros

### Nom de la macro\*

### Description

### Disponible pour

### Actions

Ajoutez des actions pour insérer un commentaire dans un ticket ou mettre ses valeurs de champs à jour.

# Les aides pour répondre

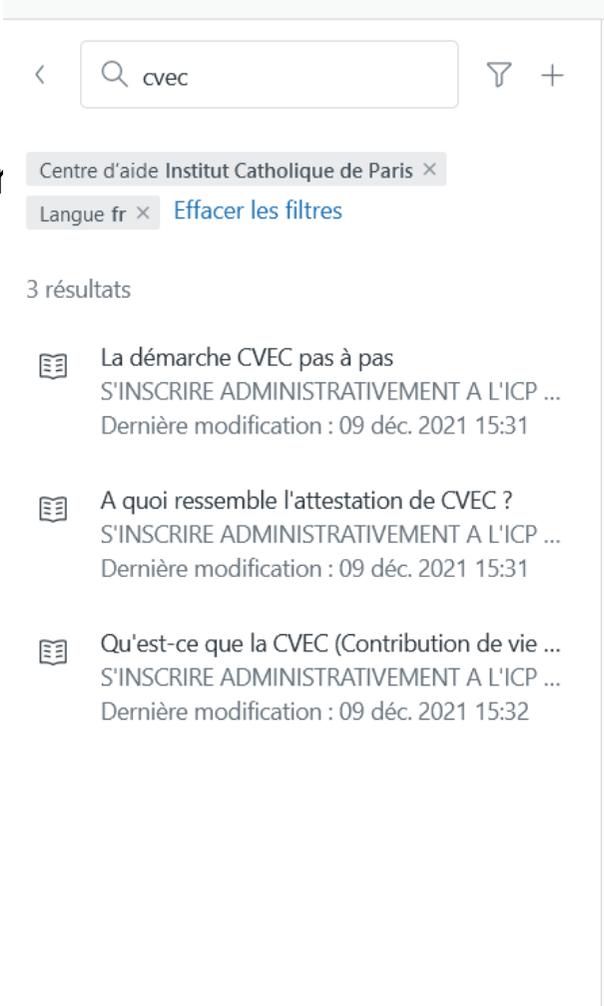
La base de connaissance « GUIDE »

- **Consulter la base de connaissance « GUIDE »:** cette base est alimentée en articles par les administrateurs.

## Deux moyens d'accéder à GUIDE:

1- Sur le ticket lui-même à gauche, on peut rechercher

Par mot clé



<   +

Centre d'aide Institut Catholique de Paris ×  
Langue fr × [Effacer les filtres](#)

3 résultats

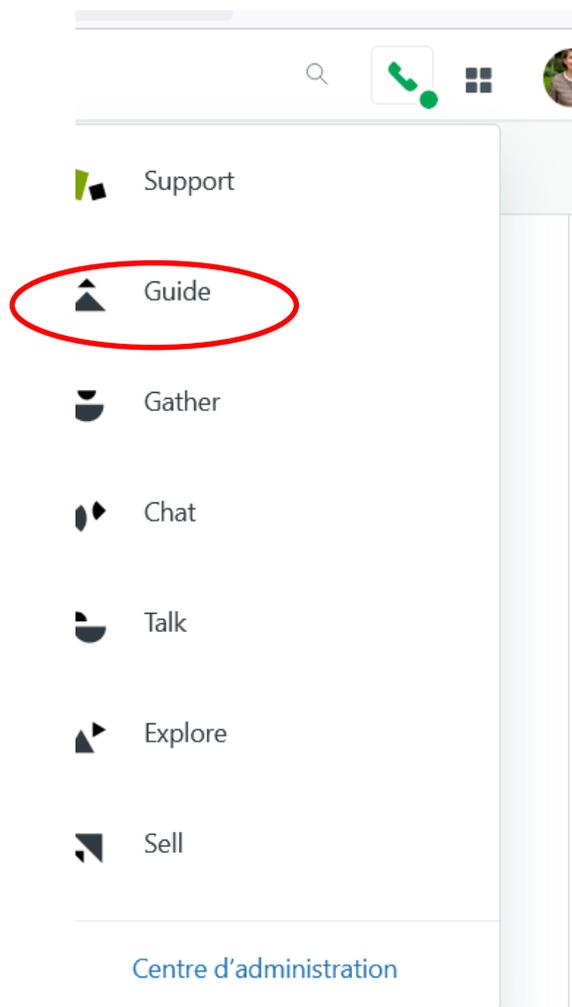
-  La démarche CVEC pas à pas  
S'INSCRIRE ADMINISTRATIVEMENT A L'ICP ...  
Dernière modification : 09 déc. 2021 15:31
-  A quoi ressemble l'attestation de CVEC ?  
S'INSCRIRE ADMINISTRATIVEMENT A L'ICP ...  
Dernière modification : 09 déc. 2021 15:31
-  Qu'est-ce que la CVEC (Contribution de vie ...  
S'INSCRIRE ADMINISTRATIVEMENT A L'ICP ...  
Dernière modification : 09 déc. 2021 15:32

# Les aides pour répondre

La base de connaissance « GUIDE »

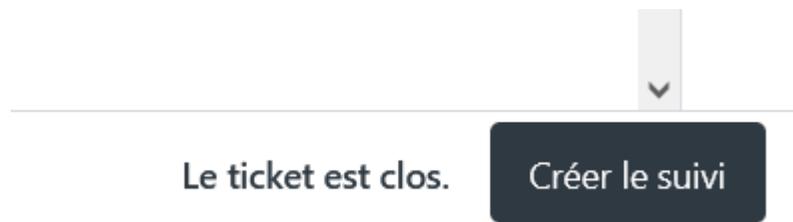
Ou bien en cliquant sur 

En haut à droite de l'écran, puis sur Guide



# Résolution du ticket

- Deux points d'attention:
  - Si le ticket est résolu et que le demandeur répond (même juste « merci »), alors cela remet le ticket en statut ouvert
  - Si le ticket est résolu, au bout de 4 jours il passe au statut clos. Dans ce cas, aucune modification n'est plus possible sur le ticket. Il faut créer un nouveau ticket en utilisant éventuellement la fonction « Créer le suivi » qui existe sur les tickets clos en bas à droite.



# Autres opérations sur les tickets

- **Les agents peuvent fusionner un ticket dans un autre ticket:** par exemple, lorsque suite à une première demande, le demandeur relance en envoyant soit un mail, soit en téléphonant pour le même problème. Il y a alors création d'un deuxième ticket. De même si le demandeur envoie un document additionnel lié à sa première demande.  
Le mieux est donc de fusionner ce ticket avec le premier ticket, la demande étant la même. Tout l'historique restera dans le ticket de fusion.
- **Les agents peuvent également attribuer un ticket à un autre agent:** par exemple, si le ticket n'a pas été attribué à la bonne personne.