

03 - Exploitation

A-Interface :

Après avoir installé Zammad, pour utiliser ses nombreuses fonctionnalités, vous devrez dans un premier temps vous connecter avec les identifiants créés au préalable.

[01-Connexions.png](#) unknown

Après vous être connecté, vous arriverez sur l'interface ci-dessous :

[02-Interface Web.png](#) unknown

01- Le point numéro 1 permet la création de ticket.

02- La page aperçue est une page qui permet de voir l'ensemble des tickets de manière classée

03- Comme on peut le voir ci-dessus le point numéro 3 est le tableau de bord, il permet de voir statistiques différentes de la gestion des tickets.

04-Le point 4 est le flux d'activité, il permet de voir les différentes actions qui ont été faites comme la création d'un utilisateur ou d'un ticket.

05- Le point numéro 5 définit l'emplacement des paramètres.

06- En 6, vous pourrez voir les statistiques des différents tickets de la création à la fermeture.

07- Le point 7 vous permettra de personnaliser votre profil.

B - Création d'un Utilisateur :

Pour créer un utilisateur, vous devrez tout d'abord aller dans les paramètres situés en bas à gauche de votre interface.

[03- Paramètre.png](#) unknown

Une fois dans cette interface, vous n'aurez plus cas cliquer sur "Nouvel Utilisateur".

04. [Nouvel utilisateur.png](#)

Après cela, vous n'avez plus cas définir les informations ainsi que les autorisations qu'il va avoir.

05. [Rôle.png](#)

C - Création de ticket :

Pour créer un ticket, il vous suffit de cliquer sur la croix verte en bas à droite de l'interface de Zammad.

06. [Billet de création.png](#)

Vous arriverez ensuite sur l'interface ci-dessous ou il vous suffira de remplir votre ticket.

07. [Paramètre ticket.png](#)

D - Gestion des billets :

Pour gérer les différents tickets, vous devez aller dans l'onglet aperçu et vous pourrez y voir l'intégralité des tickets qui sont créés.

08. [Gestion de ticket.png](#)

Une fois le ticket visible, vous pouvez cliquer dessus pour l'ouvrir. Sur la partie de droite, vous pouvez indiquer qui est le propriétaire du ticket, l'état du ticket ainsi que sa priorité.

[image.png](#)

Lorsque vous cliquez sur la zone de texte, vous avez la possibilité d'envoyer un message ou bien de créer une note. Si vous voulez que votre message soit visible par le créateur du ticket, il faut que les chaînes de gauche soient déverrouillées, dans le cas contraire, le message aura une lueur orange et ne pourra pas être vu par le client.

[image.png](#)

E - Création des Organisations



1. Création de l'organisation

En allant dans les paramètres de Zammad, vous avez un onglet nommé organisations. Cet onglet vous permet de créer des organisations qui peuvent être ajoutées à différents utilisateurs. Pour cela a commencé par cliquer sur l'onglet "Nouvelle Organisation".

image.png and or type unknown

Vous arriverez ensuite sur l'interface ci-dessous ou vous pourrez remplir les paramètres de votre organisation. Pour valider vos organisations, vous n'aurez plus cas, cliquez sur envoyer.

image.png and or type unknown

2. Attribution de l'organisation

Une fois créé, vous pouvez affecter un utilisateur à votre organisation. Pour cela, allez dans les paramètres puis dans l'onglet utilisateur, cliquez sur votre utilisateur.

image.png and or type unknown

Une fois dans l'interface ci-dessous complétée l'onglet "Organisation" avec le nom de l'organisation créée au paravent.

image.png and or type unknown

Une fois ajouter votre utilisateur sera ajouter à l'organisation et cela sera précisé dans son profil utilisateur.

F - Configuration de Zammad :

Pour les étapes suivantes, nous avons le service Infra, DEV et SIG qui doivent recevoir leurs tickets. Chaque service doit pouvoir attribuer un ticket à l'un de ses membres, ils doivent également pouvoir déléguer un ticket à un autre service.

1. Groupe

Pour commencer, il faut tout d'abord créer un groupe avec les différents services.

Création des groupes 1

Dans un 1er temps, vous allez créer un premier groupe de service, vous devrez vous rendre dans l'onglet "Groupe" situé dans les paramètres. Vous devrez ensuite cliquer sur un nouveau groupe.

image.png and or type unknown

Une fois dans l'interface ci-dessous, vous n'aurez plus cas nommé votre manager et le créé.

image.png and or type unknown

Une fois votre premier service créé, vous n'avez plus cas faire la même chose pour les autres.

Ajout d'utilisateur dans le groupe 2

Si vous souhaitez ajouter un utilisateur au groupe, vous devrez vous diriger dans l'onglet utilisateur cliqué sur l'utilisateur. Vous arriverez ensuite sur l'utilisateur. interface ci-dessous ou vous n'aurez

plus cas choisir le groupe a associer et les permissions accordées, dans notre cas toutes les permissions au groupe. N'oubliez pas de cliquer sur ajouter pour enregistrer !

image.png and or type unknown

Délégation de tâche 3

Afin que chaque groupe puisse se transférer des billets, il est important qu'un opérateur possède des droits sur chaque groupe. Des permissions "totale" dans le groupe de son service et seulement les autorisations de modification pour les autres services.

image.png and or type unknown

On peut voir ici que cet utilisateur fait partie du service Infra.

2. Rôles

Par défaut dans Zammad, il y a 3 rôles :

- Administrateur
- Opérateur
- Client

Ici pour chaque membre des services Ifra, DEV et SIG nous allons leur mettre des droits d'opérateur afin qu'ils puissent gérer leur ticket.

Création des Rôles 1

Dans notre cas, les rôles fournis par Zammad ne seront pas suffisants, c'est pour cela que nous allons commencer par dupliquer 2 fois le rôle "Opérateur". Pour dupliquer un rôle allez dans l'onglet rôle et sélectionnez le logo de droite.

image.png and or type unknown

Une fois dupliquer, vous pouvez les renommées en cliquant dessus et en modifiant simplement le nom.

Ajout des droits opérateur 2

Une fois nos 3 rôles créés, il faut ajouter les utilisateurs. Pour cela, allez au même endroit que pour associer un groupe et ajouter l'opérateur à son service.

image.png and or type unknown

On peut voir ici que l'opérateur fait partie du groupe SIG.


3. Aperçu

Si ce n'est pas déjà le cas, vous devrez ajouter vos différents rôles au aperçu afin que chaque rôle puisse voir les différentes catégories de ticket. Pour cela aller dans l'onglet "Aperçu" et sélectionné les 3 petits points, vous n'aurez plus cas ajouter les différents rôles.

nd or type unknown

4. Vérification

Après ces différentes étapes, quand vous vous rendez dans les paramètres d'un utilisateur, vous devriez avoir ceci.


nd or type unknown

Si c'est le cas, vos 3 services sont prêts, si un client a créé un ticket, il pourra choisir l'un des 3 services pour envoyer le ticket. Du côté de l'opérateur, il est possible de choisir un responsable de ticket et il est également possible de pouvoir changer le ticket de service.

G - Configuration de l'email :

Afin que les utilisateurs puissent envoyer un ticket sans passer par l'interface web, il est possible de configurer des adresses emails qui transféreront leurs mails à Zammad.

Pour commencer, allez dans l'onglet e-mail et cliquer sur "Nouveau".


nd or type unknown

Vous arriverez dans l'interface ci-dessous ou vous devrez remplir les différentes informations de l'adresse mail qui va recevoir les différents tickets.

nd or type unknown

Après avoir cliqué sur connecter, il vous affichera un message d'erreur et d'autre information à complété.

Remplissez le nom d'hôte, ici "imap.morbihan-energies.fr" et sélectionné "Pas de SSL".

nd or type unknown

Une fois ces informations remplies, valider vos paramètres et votre email sera relié à Zammad.

Revision #1

Created 8 February 2024 08:16:35 by Jérôme

Updated 3 March 2026 08:05:52 by Jérôme