

Ticket Support

- Présentation
- Installation
- Configuration du bot

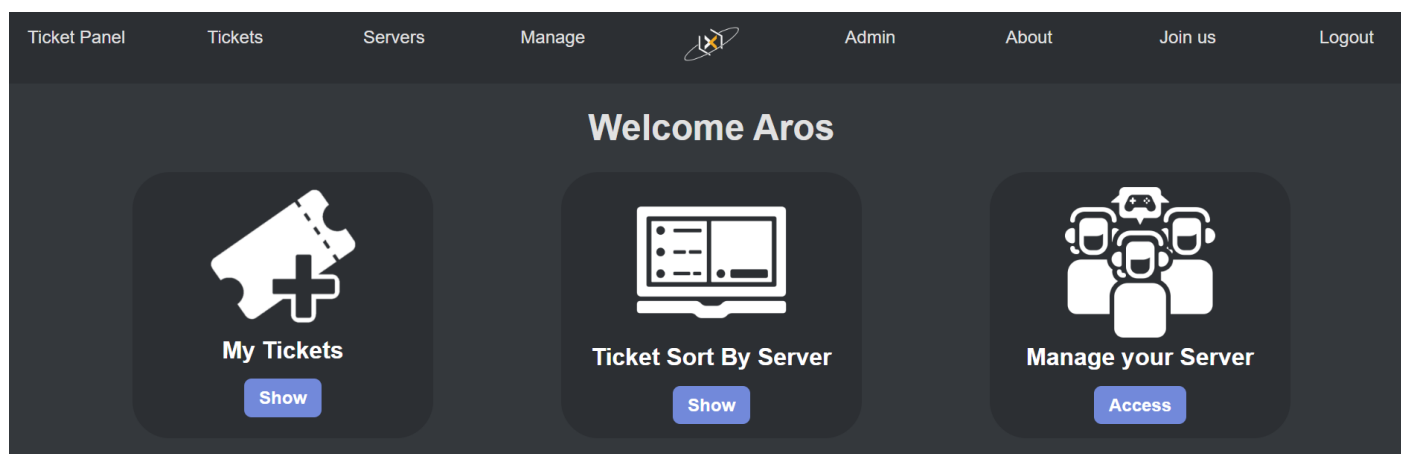
Présentation

Pourquoi ?




Le Bot Ticket Support est un outil permettant aux membres de votre serveur Discord de créer des tickets. La particularité de ce bot est qu'il permet d'accéder à un utilisateur de Discord, d'accéder à tous les tickets qu'il a créés depuis un panel Web. Il est possible (en tant qu'utilisateur ou propriétaire) d'avoir un historique et un suivi de n'importe quel de vos tickets à quel endroit.

Le Panel

Le panel bot discord de xelyos est une interface web sur laquelle un utilisateur retrouve les tickets qu'il a créés sur différents serveurs, mais aussi accède à tous les tickets créés sur son serveur.



Accéder à ses tickets

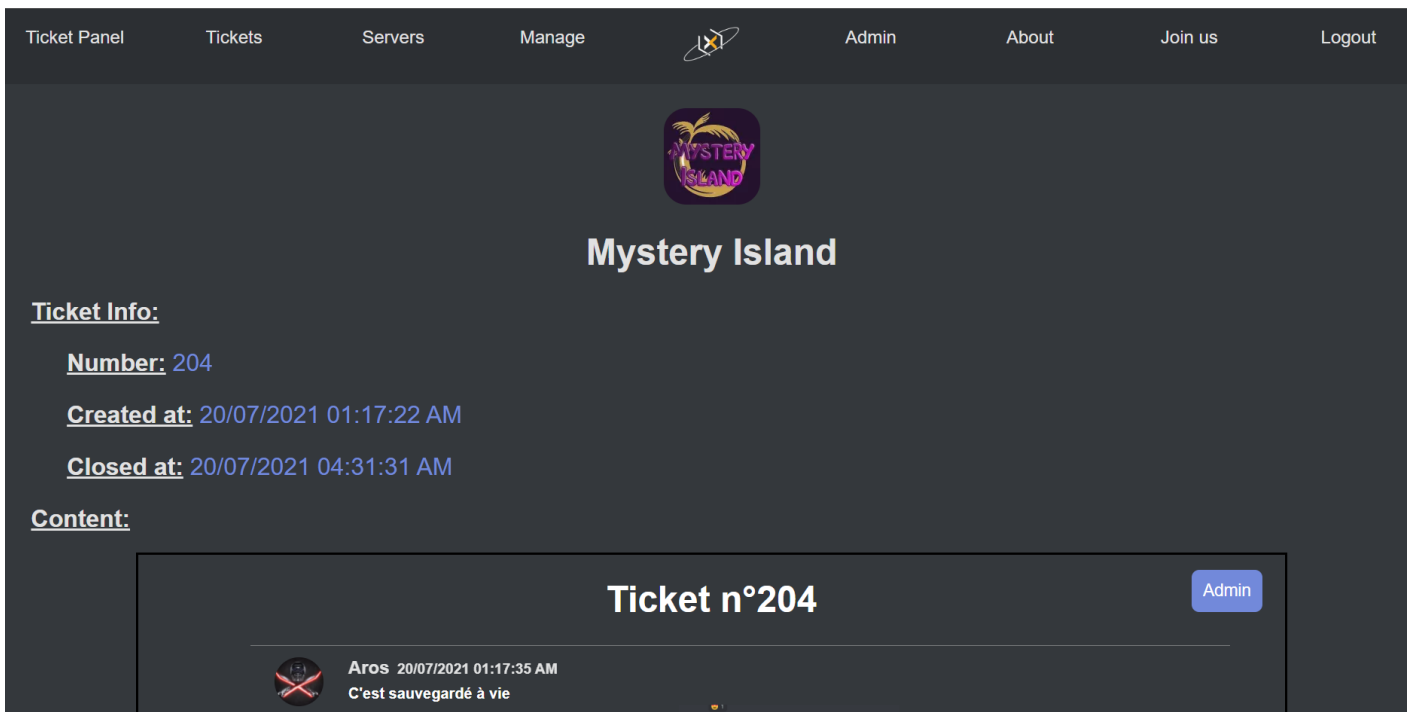
Ticket Panel	Tickets	Servers	Manage		Admin	About	Join us	Logout
Welcome Aros								
<div><div> My Tickets Show</div><div> Ticket Sort By Server Show</div><div> Manage your Server Access</div></div>								
All Tickets								
<u>Your Tickets:</u>								
Server Name	Number	Opened	Closed	Deleted	Number of messages			
Mystery Island	204	20/07/2021 01:17:22 AM	20/07/2021 04:31:31 AM	✗	3 Messages			
Petit-Paris	979	05/04/2022 10:31:13 PM	07/04/2022 05:36:28 PM	✗	4 Messages			
XELYOS	134	08/04/2022 08:42:39 PM	08/04/2022 08:43:21 PM	✗	4 Messages			
XELYOS	137	10/04/2022 08:05:04 PM	10/04/2022 08:05:19 PM	✗	3 Messages			
Mail RP	6	11/04/2022 06:18:56 PM	11/04/2022 06:19:28 PM	✗	6 Messages			
Petit-Paris	1019	11/04/2022 08:34:51 PM	15/04/2022 02:54:09 PM	✗	10 Messages			
XELYOS	140	12/04/2022 12:26:13 PM	12/04/2022 12:26:31 PM	✗	4 Messages			
Petit-Paris	1024	13/04/2022 01:45:16 PM	13/04/2022 01:45:44 PM	✗	4 Messages			
Mystery Island	6	29/04/2022 02:13:25 PM	29/04/2022 02:17:42 PM	✗	4 Messages			
XELYOS	161	02/05/2022 10:56:27 AM	02/05/2022 10:56:54 AM	✗	4 Messages			
XELYOS	162	02/05/2022 11:01:41 AM	02/05/2022 11:07:00 AM	✗	4 Messages			
XELYOS	163	02/05/2022 11:03:35 AM	02/05/2022 11:03:48 AM	✗	3 Messages			
XELYOS	164	02/05/2022 11:06:55 AM	02/05/2022 11:07:49 AM	✗	4 Messages			
Petit-Paris	1194	07/05/2022 08:18:06 PM	08/05/2022 01:55:17 AM	✗	7 Messages			
Petit-Paris	1209	11/05/2022 02:56:29 PM	11/05/2022 02:57:00 PM	✗	5 Messages			

Accéder à ses tickets

Sur Discord :



Sur le panel :



Manager son serveur



XELYOS



Manage Modérateur

Show



All Ticket

Show



Manage Access



Aros



LecommandantVS



🌴 • NEYPHIS • 🌴

Revoke



bibilgs33

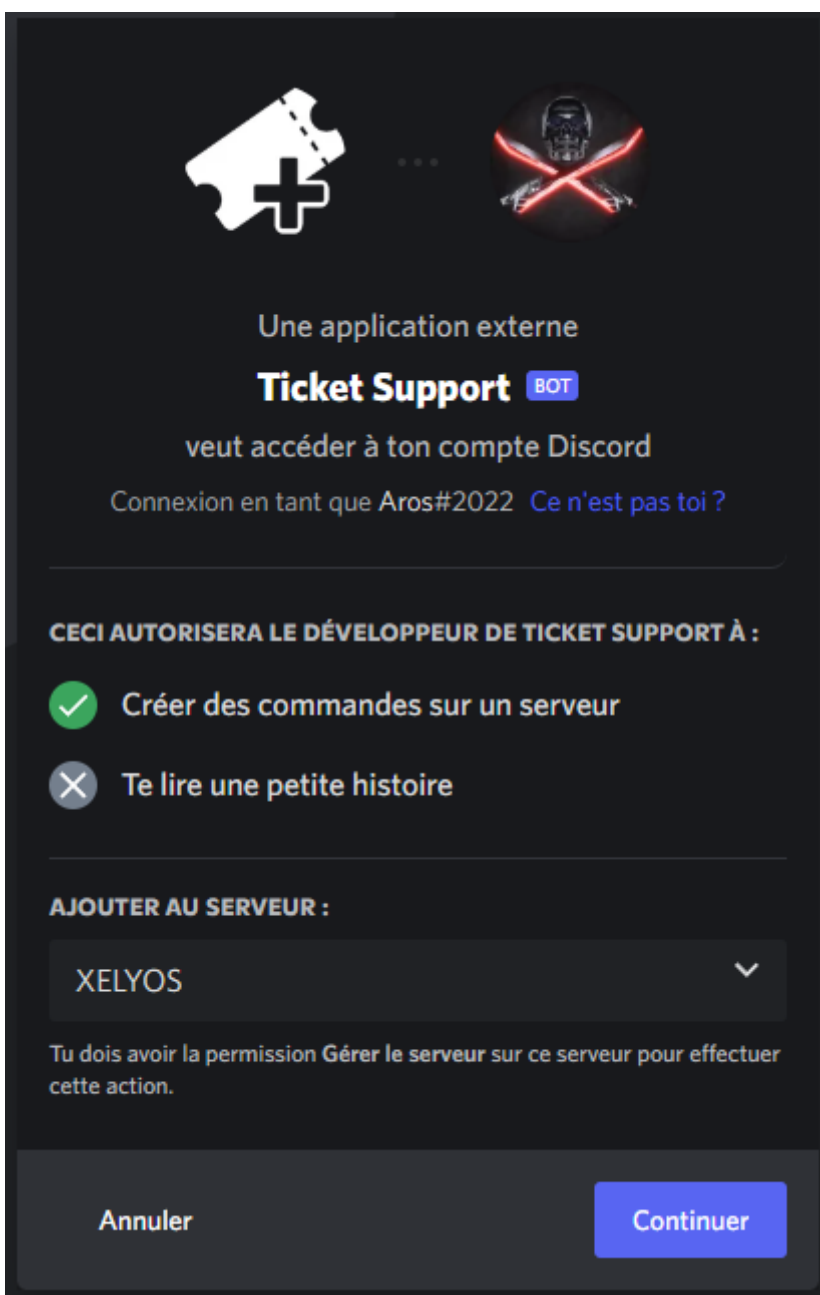
Revoke

Installation

Vous trouverez ci-dessous le protocole d'installation et de configuration pour le bot Ticket Support sur votre serveur

Étape 1 : Inviter le Bot sur le Discord

Avec le lien suivant, inviter le Bot sur votre serveur (⚠ Attention ⚠, vous devez en être l'administrateur) : **Inviter le bot**





Une application externe

Ticket Support BOT

veut accéder à ton compte Discord

Connexion en tant que Aros#2022 [Ce n'est pas toi ?](#)

Confirme que tu veux accorder à **Ticket Support** les permissions suivantes sur **XELYOS** :



Administrateur



La politique de confidentialité et les conditions d'utilisation s'appliquent au bot du développeur de Ticket Support.



En ligne depuis le 12 mars 2020



Utilisé dans 41 serveur(s)



Cette application ne peut pas lire tes messages ou envoyer de messages à ta place.

[Retour](#)

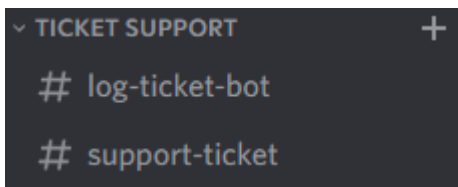
[Autoriser](#)

Étape 2 : Création des salons

Pour initialiser la création du système, vous devez utiliser la commande suivante :

```
/init-ticket
```

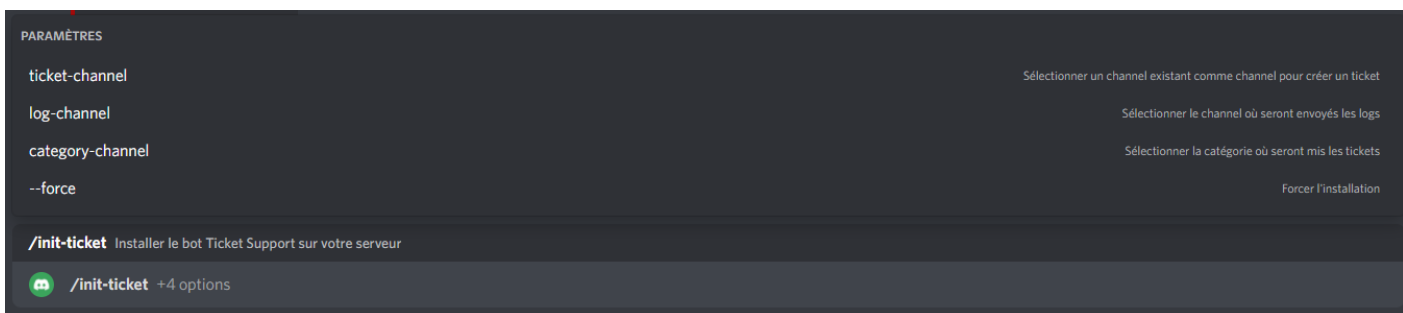
Par défaut, une catégorie et 2 salons vont se créer :



- **TICKET SUPPORT** : catégorie dans laquelle les tickets vont se créer
- **log-ticket-bot** : salon où seront écrits les logs et où vous devrez exécuter les commandes
- **support-ticket** : salon où les utilisateurs devront réagir pour créer leur ticket
- Le nom des channels et categories sont renommables et déplaçables

Plusieurs options sont disponibles lors de l'initialisation du bot :

Option	définition
ticket-channel	Définir le channel où les utilisateurs devront réagir
log-channel	Définir le channel où seront envoyés les logs et où vous devrez utiliser les commandes
category-channel	Définir la catégorie où seront créés les tickets
--force	Forcer l'installation du bot



Étape 3 : Configurer les permissions pour les salons

Dans cette étape, vous devez configurer vos salons pour que vos utilisateurs puissent réagir au salon où ils pourront créer les tickets et vérifier que le salon des logs ne soit accessible que par ceux qui doivent y avoir accès.

Étape 4 : Configuration du bot

L'ensemble des commandes que nous allons vous présenter sont présentes sur le lien suivant :

Message lors de l'ouverture d'un tichet

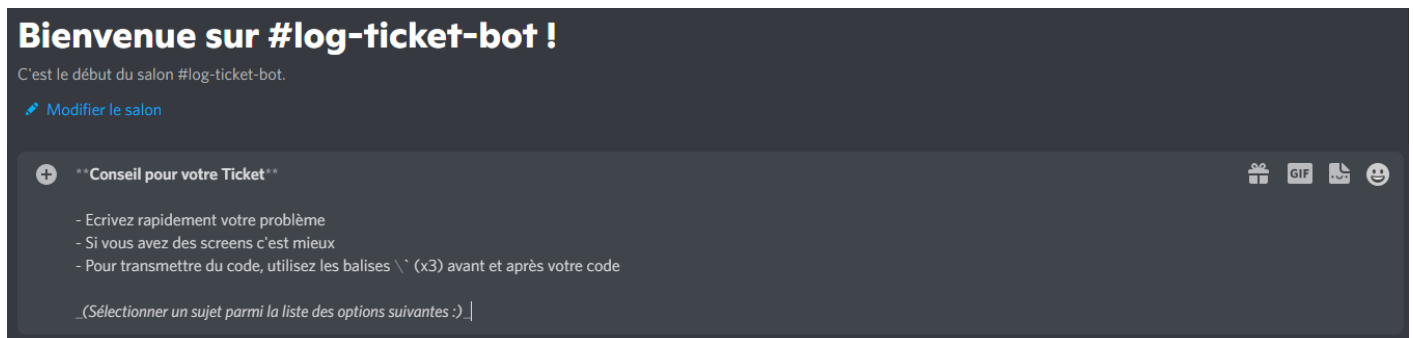
Pour définir le texte affiché lorsque l'utilisateur crée un ticket, voici la procédure à suivre :

1. Tout d'abord, vous allez écrire votre message dans le channel des logs :

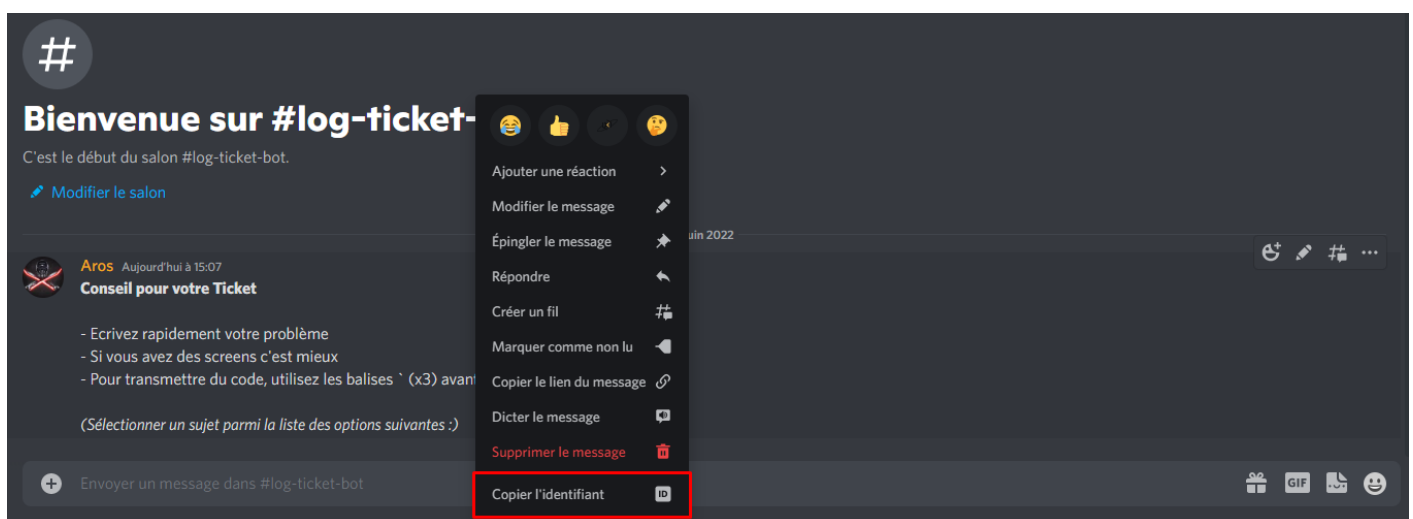
****Conseil pour votre Ticket****

- Écrivez rapidement votre problème
- Si vous avez des screens c'est mieux
- Pour transmettre du code, utilisez les balises `` (x3) avant et après votre code

(Sélectionner un sujet parmi la liste des options suivantes :)



2. Ensuite, une fois que la rédaction du message est terminée, vous allez devoir utiliser la commande `/message-ticket`. L'option `message` va alors vous être demandée. Dans cette option, vous allez renseigner l'id (clic droit sur le message : *copier l'identifiant*) du message que vous venez d'écrire.

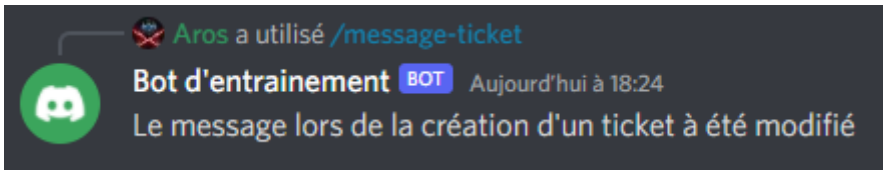


`/message-ticket message:888501399984439328`

/message-ticket Définir votre message lors de la création d'un ticket

/message-ticket message 982269198094991400

3. Vous allez avoir un message de confirmation si la commande a fonctionné :



Ajouter des sujets pour un ticket

Les sujets d'un ticket vous permettent de :

- Automatiser des actions en fonction du sujet sélectionné
- Faciliter le traitement du ticket

Deux automatisations sont présentes : déplacer un ticket dans une catégorie spécifique et/ou envoyer un message automatique à la sélection du sujet.

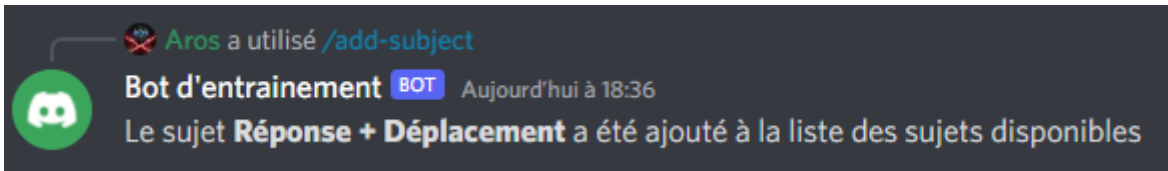
1. Utiliser la commande `/add-subject`, pour ajouter un sujet sélectionnable



```
/add-subject sujet:Sujet 1 description:Description du sujet 1 response:messageID
```

Option	Définition
sujet (Obligatoire)	Titre du sujet
description (Obligatoire)	Description du sujet
response	Réponse automatique envoyée lors de la sélection du sujet (utilisez le même protocole que pour la commande <code>/message-ticket</code> en écrivant d'abord le message puis en récupérant l'id que vous collerez)
category	Catégorie dans laquelle le ticket sera déplacé

2. Message de confirmation lors de l'ajout d'un sujet



Message pour la création d'un ticket

Nous allons maintenant configurer le message où les membres devront réagir pour créer un ticket. Le principe est équivalent à celui de configuration d'un message de ticket.

1. Vous devez donc, dans un premier temps, écrire le message que vous souhaitez afficher, par exemple :

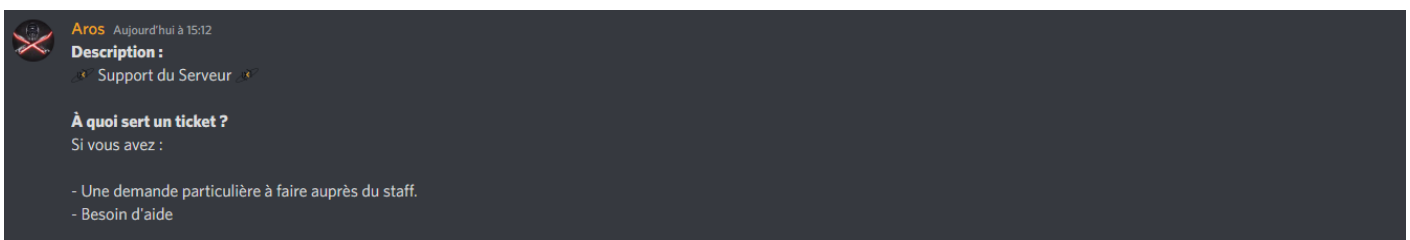
****Description :****

:xls: Support du Serveur :xls:

****À quoi sert un ticket ?****

Si vous avez :

- Une demande particulière à faire auprès du staff.
- Besoin d'aide



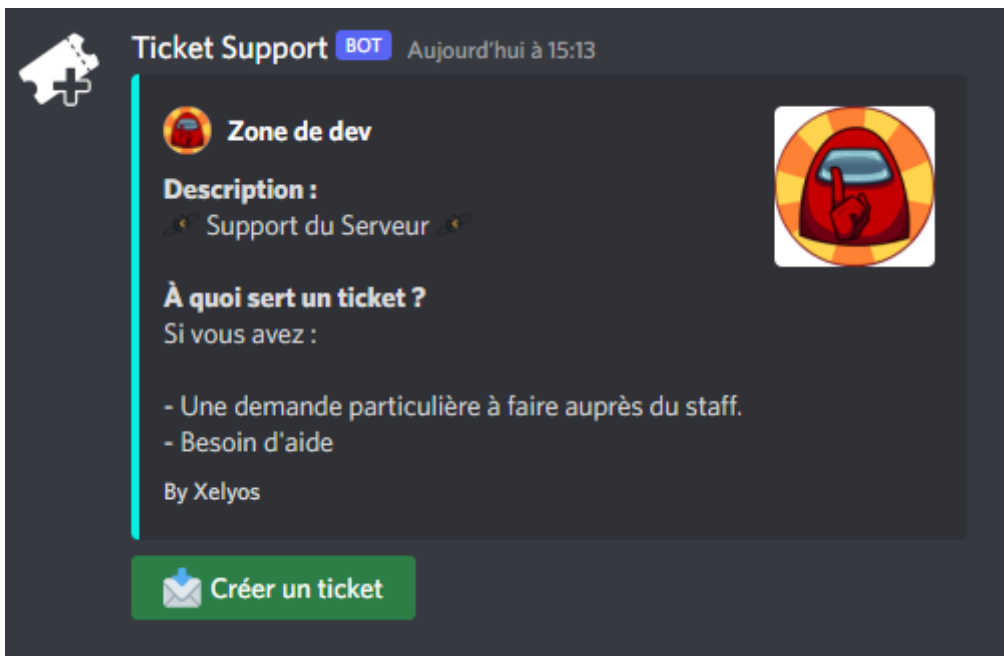
2. Une fois que le message est défini, utilisez la commande `/ticket-define` en précisant pour l'option **message** l'id du message avec le contenu (clic droit sur le message : *copier l'identifiant*) :



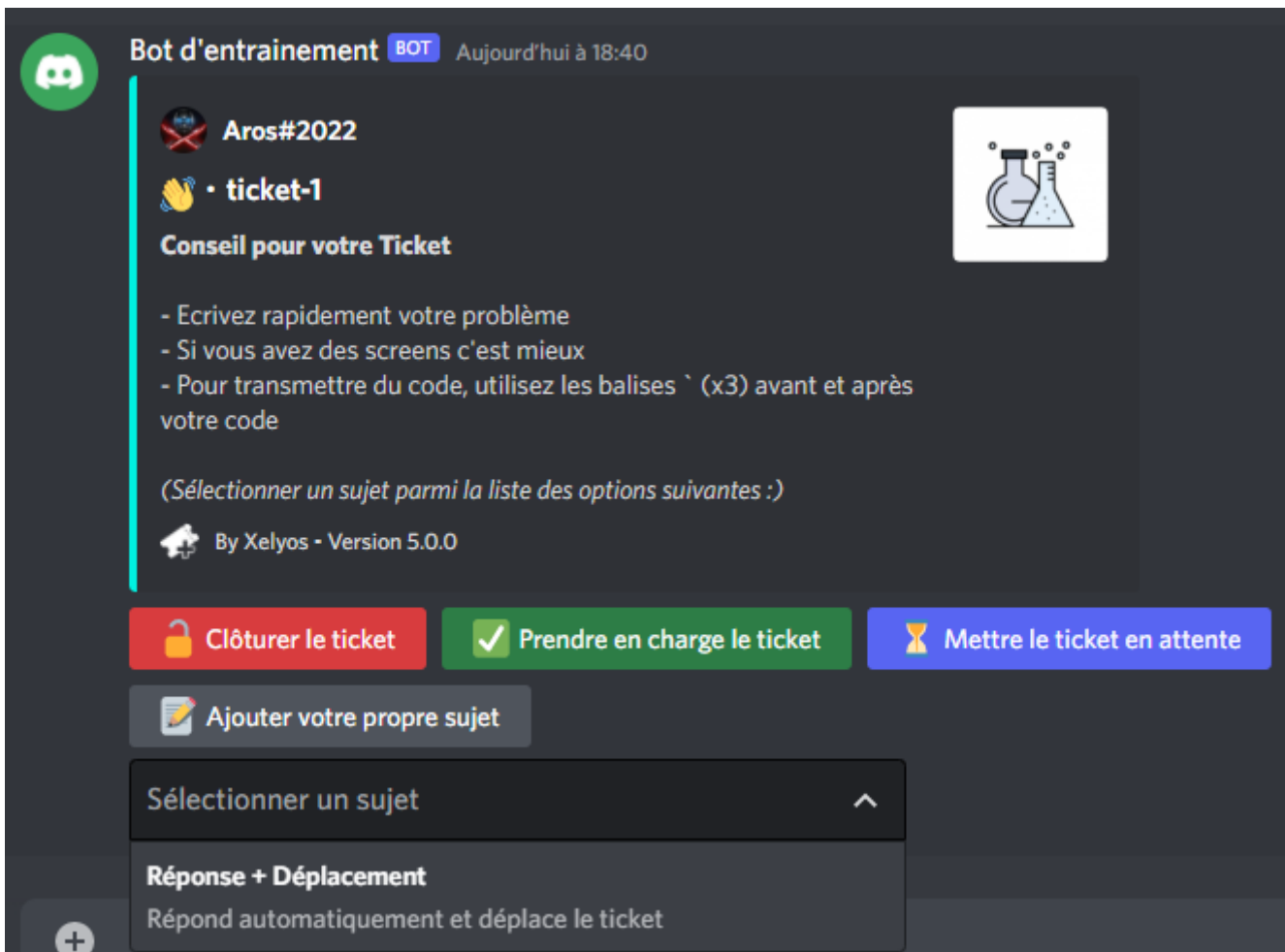
`/ticket-define message:messageld`

3. Le message suivant va alors apparaître dans le salon défini avec la commande `/ticket-define` :





4. Vos utilisateurs n'auront plus qu'à réagir sur le bouton pour créer un ticket



Roles ayant accès au Ticket

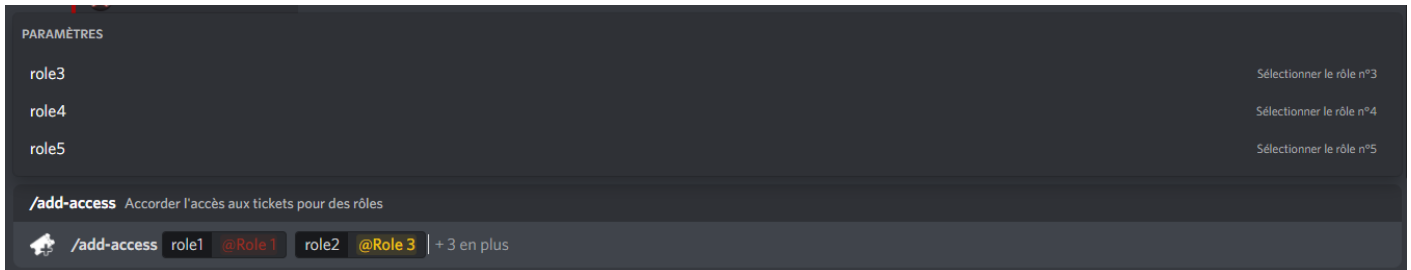
Toujours dans le salon des logs, nous allons définir quels sont les rôles qui auront accès aux tickets créés par les utilisateurs.

1. Pour cela, nous allons utiliser la commande ci-dessous suivie des rôles qui auront accès aux tickets :

```
/add-access role1:xxxxx role2:xxxxx
```

2. Vous pouvez sélectionner jusqu'à 5 rôles par commande :

Exemple :



3. La commande permettant de faire l'inverse est la suivante :

```
/remove-access role1:xxxxx role2:xxxxx
```

Installation terminée

Configuration du panel

Le bot Ticket support possède un panel <https://panel.bot-discord.xelyos.fr/ticket-support> où vous pourrez retrouver l'ensemble des tickets que vous avez écrits ou où vous y avez participé, mais également un historique de tous les tickets qui ont été présents sur votre serveur.

Accès au management

Pour permettre à un membre d'avoir accès aux panels en ligne, voici la commande à utiliser dans les logs :

```
/access-panel add user1:xxxxx user2:xxxxx
```



Le retrait d'accès au panel se fait directement sur le panel dans la catégorie manage access ou alors avec la commande :

```
/access-panel delete user1:xxxxx user2:xxxxx
```

Configuration du bot

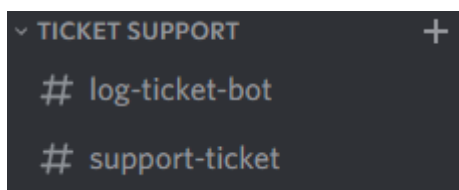
La majorité des commandes décrites ci-dessous seront à utiliser dans le salon des logs du ticket support.

Commande Administration

(init-ticket) Installer le bot

```
/init-ticket
```

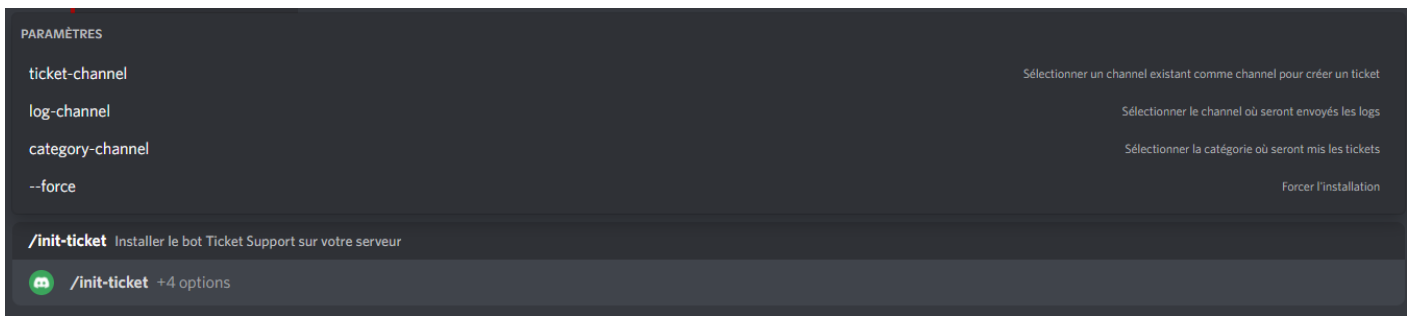
Par défaut, une catégorie et 2 salons vont se créer :



- **TICKET SUPPORT** : catégorie dans laquelle les tickets vont se créer
- **log-ticket-bot** : salon où seront écrits les logs et où vous devrez exécuter les commandes
- **support-ticket** : salon où les utilisateurs devront réagir pour créer leur ticket
- Le nom des channels et categories sont renommables et déplaçables

Plusieurs options sont disponibles lors de l'initialisation du bot :

Option	définition
ticket-channel	Définir le channel où les utilisateurs devront réagir
log-channel	Définir le channel où seront envoyés les logs et où vous devrez utiliser les commandes
category-channel	Définir la catégorie où seront créés les tickets
--force	Forcer l'installation du bot



(message-ticket) Définir le message à l'ouverture d'un ticket

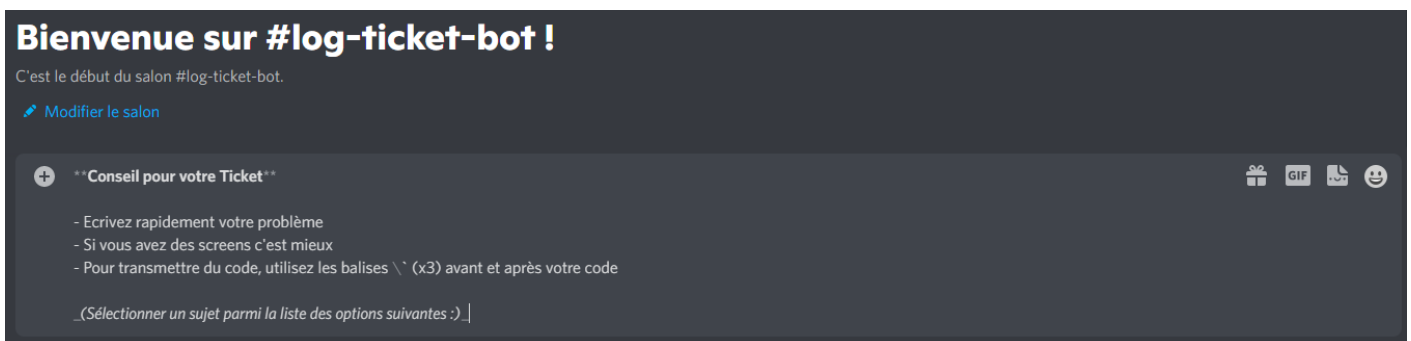
Pour définir le texte affiché lorsque l'utilisateur crée un ticket, voici la procédure à suivre :

1. Tout d'abord, vous allez écrire votre message dans le channel des logs :

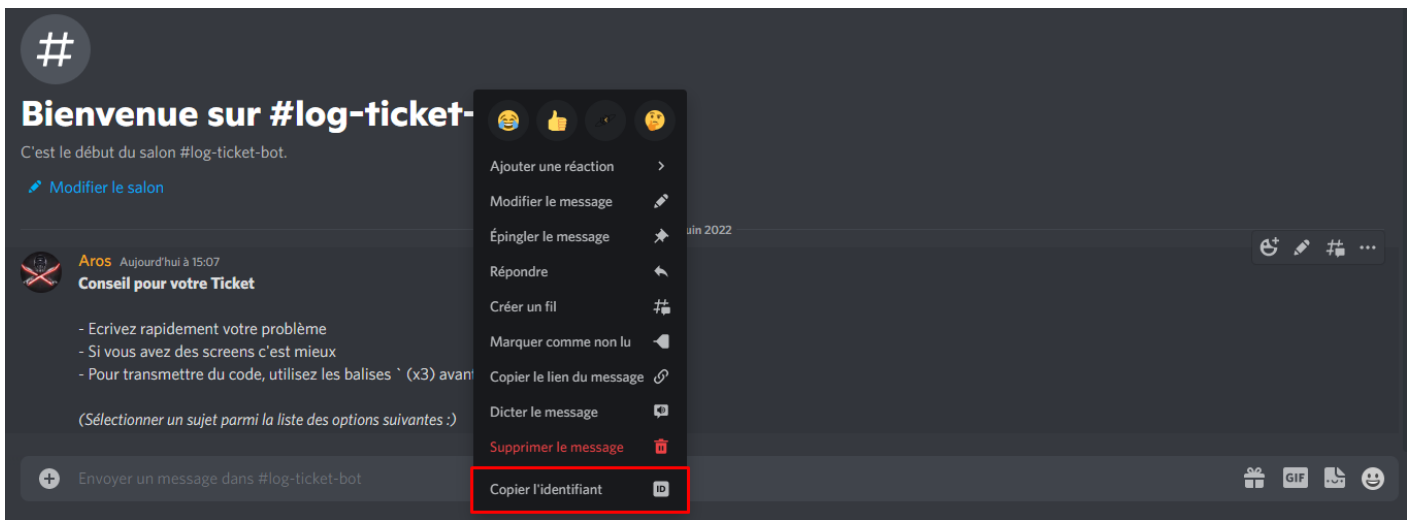
****Conseil pour votre Ticket****

- Écrivez rapidement votre problème
- Si vous avez des screens c'est mieux
- Pour transmettre du code, utilisez les balises `` (x3) avant et après votre code

(Sélectionner un sujet parmi la liste des options suivantes :)



2. Ensuite, une fois que la rédaction du message est terminée, vous allez devoir utiliser la commande `/message-ticket`. L'option `message` va alors vous être demandée. Dans cette option, vous allez renseigner l'id (clic droit sur le message : *copier l'identifiant*) du message que vous venez d'écrire.



/message-ticket message:888501399984439328



3. Vous allez avoir un message de confirmation si la commande a fonctionné :



(ticket-define) Définir le message pour la création d'un ticket

Nous allons maintenant configurer le message où les membres devront réagir pour créer un ticket. Le principe est équivalent à celui de configuration d'un message de ticket.

1. Vous devez donc, dans un premier temps, écrire le message que vous souhaitez afficher, par exemple :

****Description :****


:xls: Support du Serveur :xls:

****À quoi sert un ticket ?****

Si vous avez :

- Une demande particulière à faire auprès du staff.

- Besoin d'aide

 **Aros** Aujourd'hui à 15:12
Description :
👉 Support du Serveur 🤖

À quoi sert un ticket ?
Si vous avez :

- Une demande particulière à faire auprès du staff.
- Besoin d'aide

2. Une fois que le message est défini, utilisez la commande `/ticket-define` en précisant pour l'option **message** l'id du message avec le contenu (clic droit sur le message : *copier l'identifiant*) :


`/ticket-define` Créer le message où les utilisateurs vont devoir réagir !

 `/ticket-define` message 982270462694400020

`/ticket-define message:messageld`

3. Le message suivant va alors apparaître dans le salon défini avec la commande `/ticket-define` :

 **Aros** a utilisé `/ticket-define`
Ticket Support **BOT** Aujourd'hui à 15:13
Vos utilisateurs pourront maintenant créer des tickets [#support-ticket](#)

 **Ticket Support** **BOT** Aujourd'hui à 15:13

 **Zone de dev**

Description :
👉 Support du Serveur 🤖

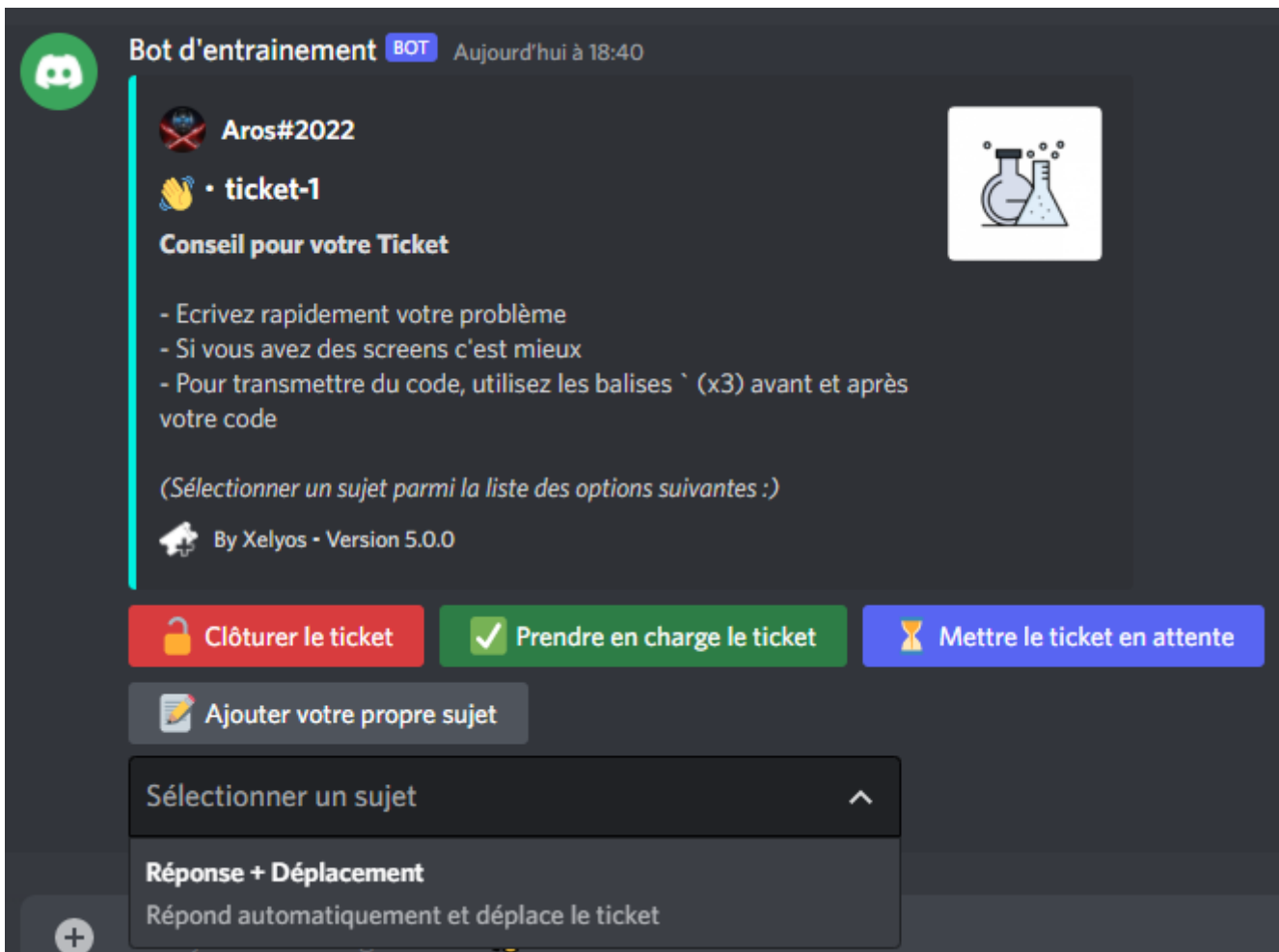
À quoi sert un ticket ?
Si vous avez :

- Une demande particulière à faire auprès du staff.
- Besoin d'aide

By Xelyos

 **Créer un ticket**

4. Vos utilisateurs n'auront plus qu'à réagir sur le bouton pour créer un ticket



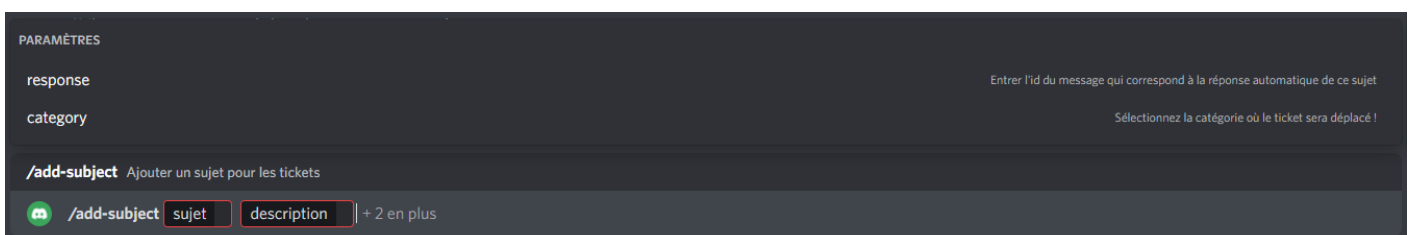
(add-subject) Ajouter des sujets pour un ticket

Les sujets d'un ticket vous permettent de :

- Automatiser des actions en fonction du sujet sélectionné
- Faciliter le traitement du ticket

Deux automatisations sont présentes : déplacer un ticket dans une catégorie spécifique et/ou envoyer un message automatique à la sélection du sujet.

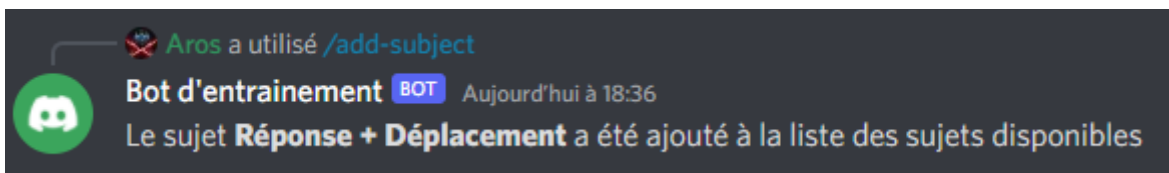
1. Utiliser la commande `/add-subject`, pour ajouter un sujet sélectionnable



/add-subject sujet:Sujet 1 description:Description du sujet 1 response:messageID

Option	Définition
sujet (Obligatoire)	Titre du sujet
description (Obligatoire)	Description du sujet
response	Réponse automatique envoyée lors de la sélection du sujet (utilisez le même protocole que pour la commande <i>/message-ticket</i> en écrivant d'abord le message puis en récupérant l'id que vous collerez)
category	Catégorie dans laquelle le ticket sera déplacé

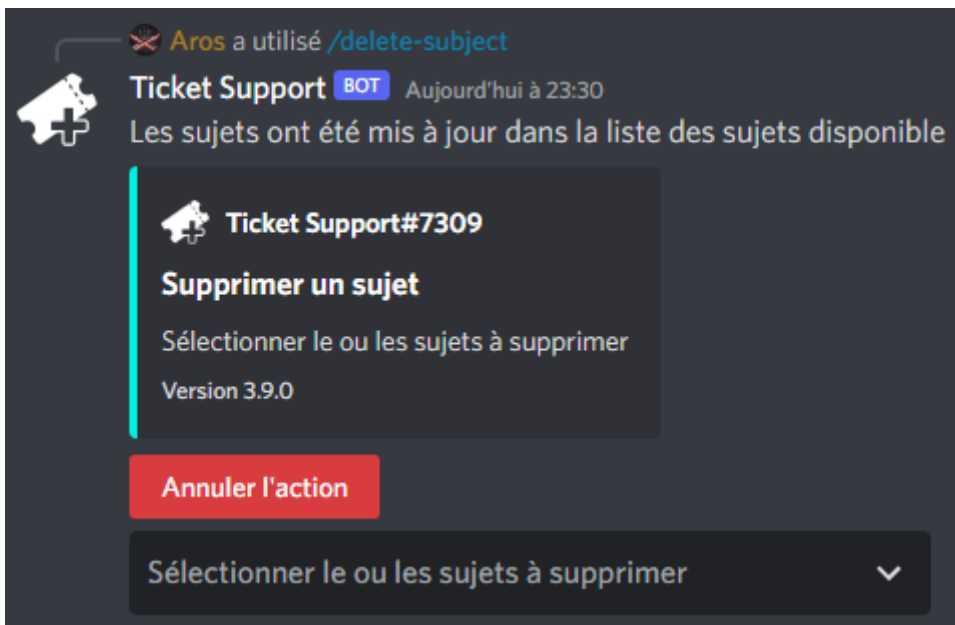
2. Message de confirmation lors de l'ajout d'un sujet



(delete-subject) Supprimer des sujets pour un ticket

Pour supprimer un sujet dans les options, vous devez utiliser la commande `/delete-subject`. Un message va alors apparaître :





Il vous suffira ensuite de sélectionner dans la liste, le ou les sujets que vous souhaitez supprimer.

(add-access) Gérer l'accès au ticket sur votre discord

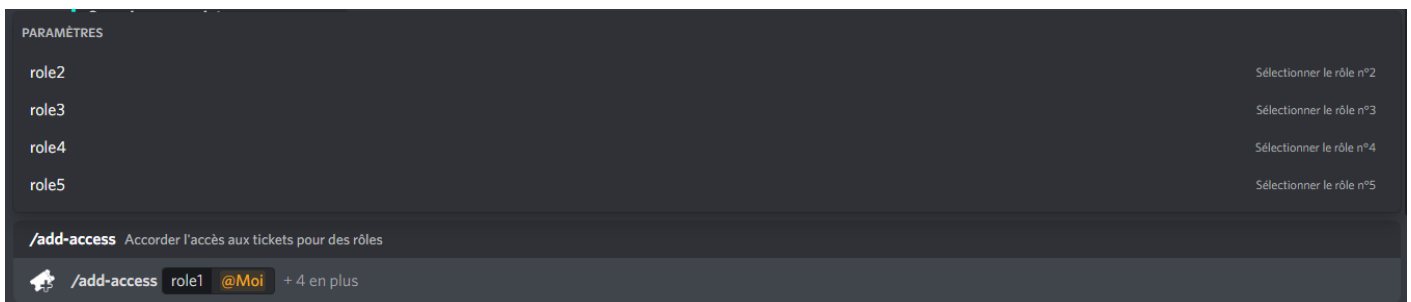
Accorder l'accès :

Dans le salon des logs, vous pouvez définir quels sont les rôles qui auront accès aux tickets créés par les utilisateurs. Pour cela vous devez utiliser la commande ci-dessous suivie des rôles qui auront accès aux tickets :

```
/add-access role1:xxxxx role2:xxxxx
```

Vous pouvez sélectionner jusqu'à 5 rôles par commande :

Exemple :




Supprimer l'accès :

```
/remove-access role1:xxxxx role2:xxxxx
```

PARAMÈTRES

role2	Sélectionner le rôle n°2
role3	Sélectionner le rôle n°3
role4	Sélectionner le rôle n°4
role5	Sélectionner le rôle n°5

/remove-access Retirer l'accès aux tickets pour des rôles

 /remove-access **role1** **@Moi** + 4 en plus

(access-panel) Gestion du pannel Web

Accorder l'accès :


Pour accorder l'accès à votre serveur sur le panel des bots Xelyos (<https://panel.bot-discord.xelyos.fr>) utilisez la commande suivante :

```
/access-panel add user1:xxxxx user2:xxxxx
```

PARAMÈTRES

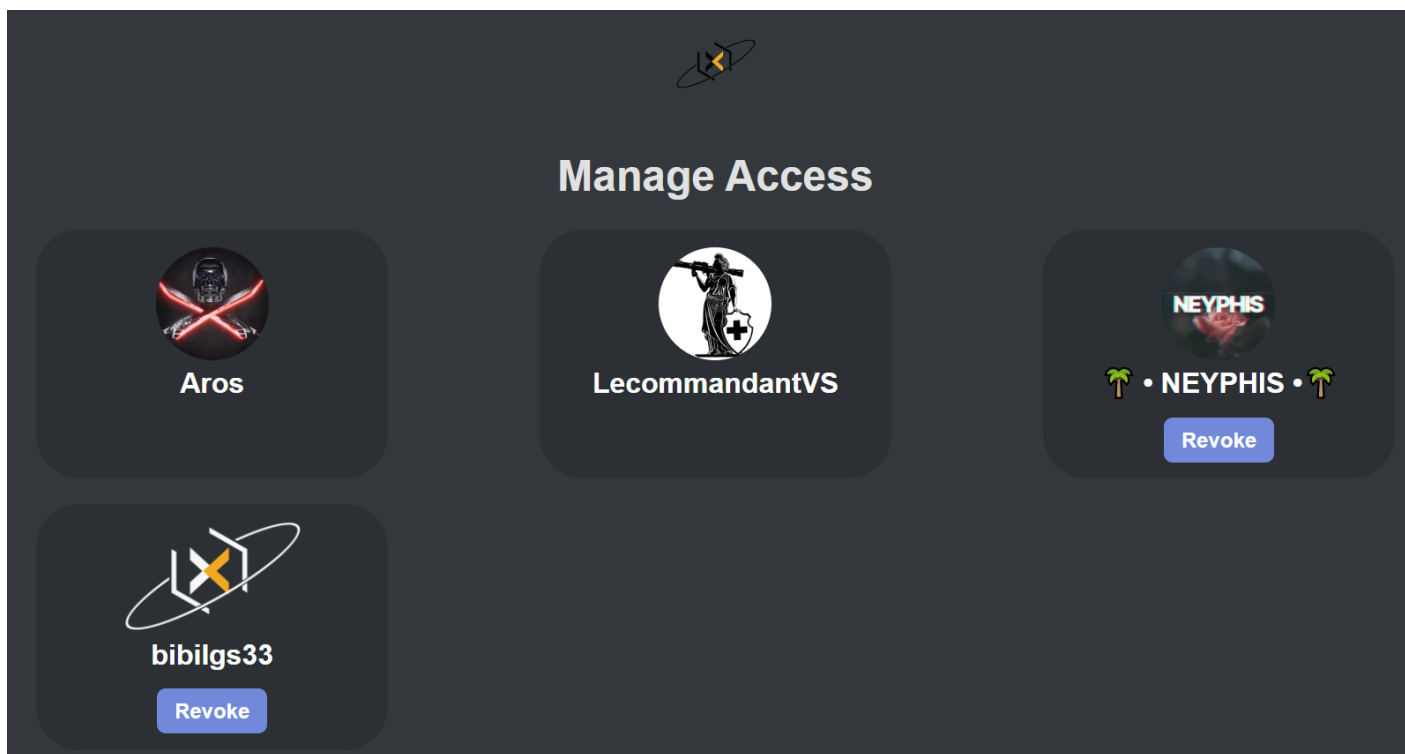
user2	Sélectionner un utilisateur
user3	Sélectionner un utilisateur

/access-panel add Accorder l'accès à un utilisateur au serveur sur le pannel

 /access-panel add **user1** **@Aros** + 2 en plus

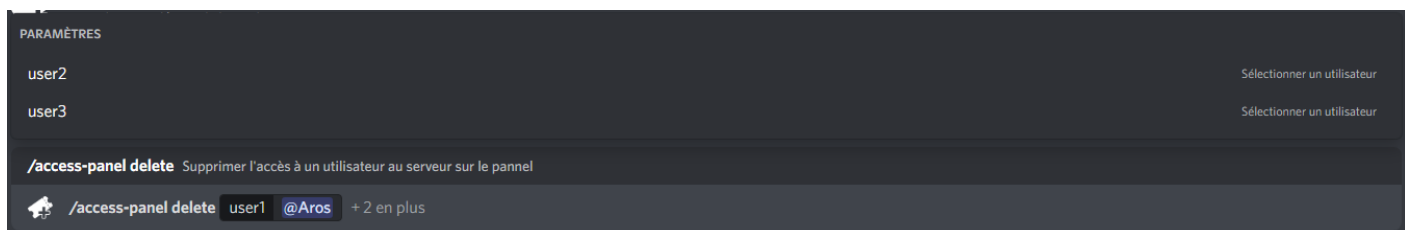
Supprimer l'accès :

Pour supprimer l'accès à votre serveur sur le panel des bots Xelyos (<https://panel.bot-discord.xelyos.fr>), vous pouvez le faire directement depuis le panel dans l'option **Manage Access** :



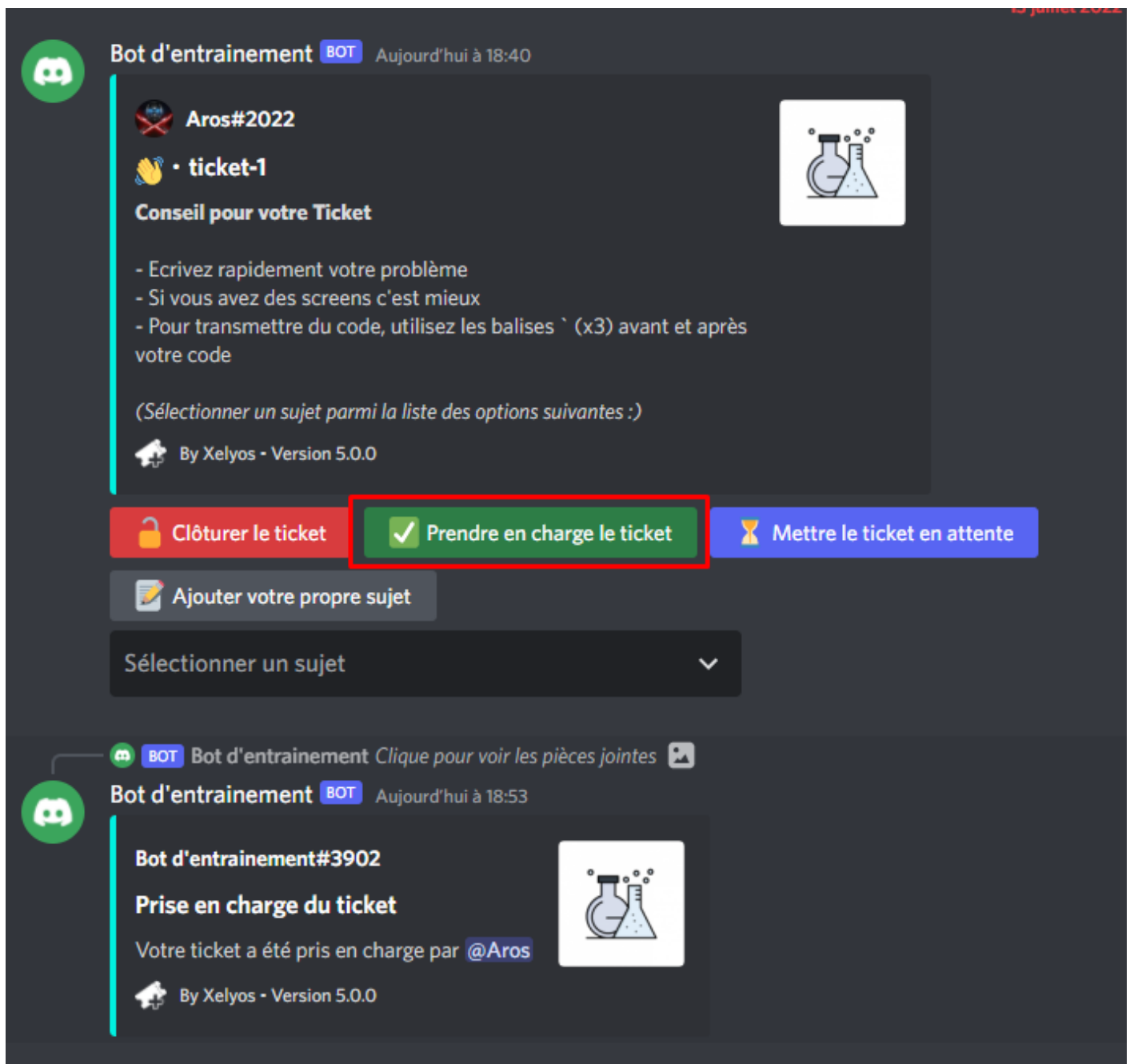
Ou alors, utilisez la commande :

```
/access-panel delete user1:xxxxx user2:xxxxx
```



(show-claim-ticket) Afficher la prise en charge d'un ticket

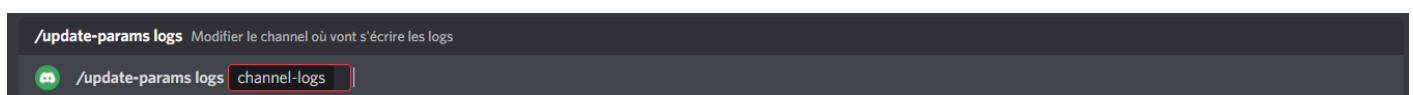
Lorsque qu'un utilisateur créer un ticket, celui-ci est mis en attente. Il est ensuite possible pour le staff du serveur de prendre en charge le ticket. La prise en charge de ce ticket va par défaut envoyé un message dans le ticket. Pour ne pas envoyer ce message, voici la commande à utiliser.



(update-params logs) Modifier le salon des logs du bot Anonymous

Avec cette commande, vous pourrez modifier le salon des logs pour l'utilisation des commandes et l'historique des tickets :



```
/update-params logs channel-logs:
```



(update-params category) Modifier la catégorie où les tickets seront créés par défaut

Avec cette commande, vous pourrez modifier la catégorie où les tickets seront créés par défaut :



```
/update-params category category-tickets:
```

 **/update-params category** Modifier la catégorie où vont se créer les tickets /update-params category **category-tickets**

(update-params tickets) Modifier le channel où les utilisateurs doivent réagir pour créer un ticket

Avec cette commande, vous pourrez modifier le channel où se situe le message pour la création d'un ticket :

```
/update-params tickets channel-tickets:
```

 **/update-params tickets** Modifier le channel où les utilisateurs doivent réagir /update-params tickets **channel-tickets**