

Ticket Support

- [Présentation du Bot Ticket Support](#)
- [Protocole d'installation du bot](#)
- [Configuration du bot](#)
- [Commandes](#)

Présentation du Bot Ticket Support

Ticket Support est un bot Discord développé pour faciliter la gestion des demandes d'assistance au sein d'un serveur.

Il permet aux membres de créer, suivre et gérer leurs tickets directement depuis Discord, tout en offrant un **panel web complet** pour centraliser et administrer l'ensemble des tickets.

?? Fonctionnalités principales du bot

- **📄 Création et gestion de tickets**
 - Les membres peuvent créer des tickets facilement depuis Discord.
 - Chaque ticket est associé à son auteur et reste accessible depuis le **panel web**.
- **📄 Catégories configurables**, pour chaque catégorie, il est possible de définir :
 - une **réponse automatique** personnalisée,
 - une **catégorie de channels** pour le déplacement,
 - des **rôles autorisés** à accéder aux tickets de cette catégorie.
- **📄 Ajout dynamique de participants**
 - Des **membres supplémentaires peuvent être ajoutés ou retirés** d'un ticket à tout moment.
- **📄 Mise en attente**
 - Il est possible de marquer un ticket comme **en attente**, pour indiquer qu'une action ou une réponse est temporairement suspendue.
- **🔗 Modification du nom**
 - Le nom du ticket peut être **modifié** directement via le bot.
- **⚙️ Configuration centralisée**
 - Toutes les options sont **paramétrables depuis le dashboard Xelyos** : aucune modification manuelle nécessaire sur le bot.

? Le panel web (dashboard Xelyos)

Le **panel Xelyos** permet à la fois aux utilisateurs et aux administrateurs de **gérer leurs tickets et leurs serveurs**.

Pour les utilisateurs :

- **📄 Accès à l'historique complet de leurs tickets**
- **📄 Consultation et suivi en temps réel des tickets en cours**

Pour les administrateurs :

- **⚙️ Gestion complète du serveur**

- Définir la **catégorie par défaut** lors de la création d'un ticket
- Personnaliser les **messages automatiques** :
 - message d'ouverture du ticket
 - message de création de ticket
- Consulter **l'historique global des tickets**
- **Gestion des accès**
 - Définir les **utilisateurs autorisés** à accéder au dashboard et à l'historique complet
 - Gérer les **rôles ayant accès** aux tickets (globaux ou spécifiques à une catégorie)
- **Gestion des catégories de ticket**
 - Définir un **emoji**, un **nom**, une **description**
 - Choisir la **catégorie Discord** correspondante
 - Définir une **réponse automatique**
 - Configurer les **rôles autorisés**

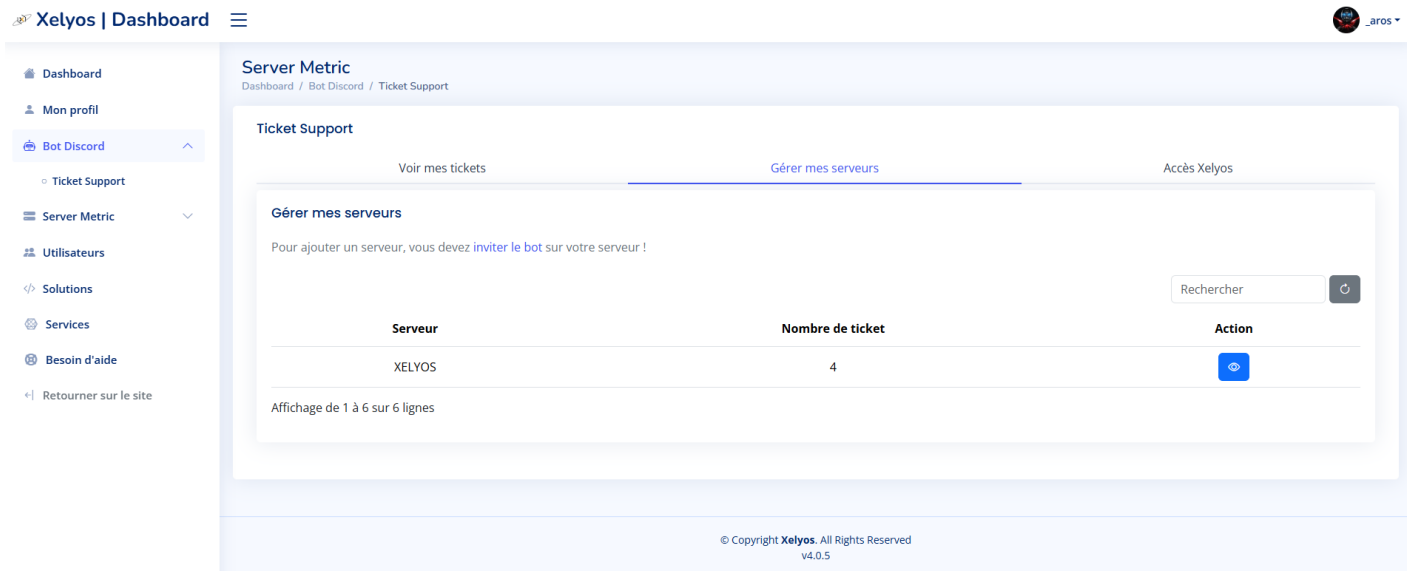
? En résumé

Ticket Support, c'est un système complet et intégré de gestion d'assistance pour Discord, combinant la **simplicité d'un bot Discord** et la **puissance d'un dashboard web**. Il permet d'unifier la gestion des tickets, de suivre les demandes d'aide, et de configurer précisément le comportement du bot selon les besoins de chaque serveur.


Protocole d'installation du bot

Accédez au dashboard Xelyos

Rendez-vous sur le **dashboard Xelyos**, dans la catégorie **Bot Discord** → **Ticket Support**.



The screenshot shows the Xelyos dashboard interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Dashboard', 'Mon profil', 'Bot Discord', 'Ticket Support', 'Server Metric', 'Utilisateurs', 'Solutions', 'Services', 'Besoin d'aide', and 'Retourner sur le site'. The main content area is titled 'Server Metric' and 'Ticket Support'. It features three tabs: 'Voir mes tickets', 'Gérer mes serveurs' (which is active), and 'Accès Xelyos'. Below the 'Gérer mes serveurs' tab, there is a message: 'Pour ajouter un serveur, vous devez inviter le bot sur votre serveur !'. A search bar with the text 'Rechercher' and a search icon is present. Below this is a table with the following data:

Serveur	Nombre de ticket	Action
XELYOS	4	

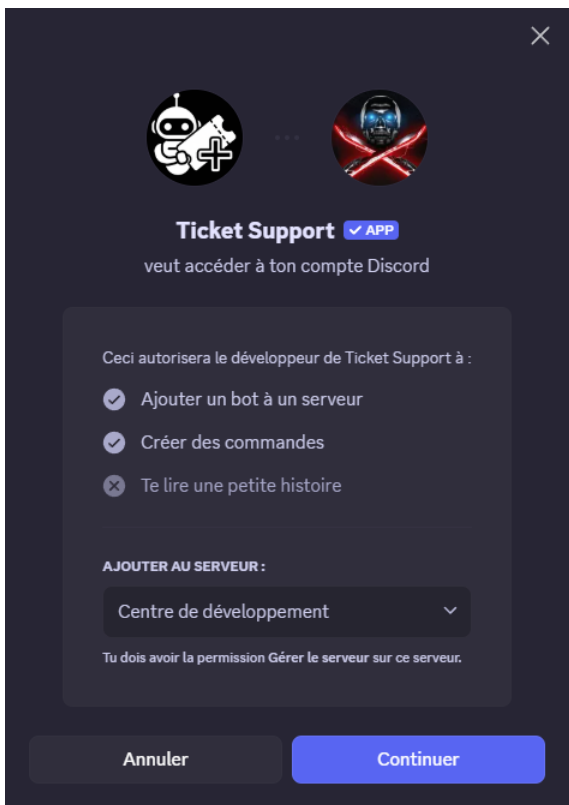
At the bottom of the table, it says 'Affichage de 1 à 6 sur 6 lignes'. The footer of the dashboard contains the text: '© Copyright Xelyos. All Rights Reserved v4.0.5'.

Invitez le bot sur votre serveur

Dans l'onglet **Gérer mes serveurs**, cliquez sur le lien : **inviter le bot** pour l'ajouter à votre serveur Discord.

Gérer mes serveurs

Pour ajouter un serveur, vous devez [inviter le bot](#) sur votre serveur !






Actualisez la liste des serveurs

Une fois le bot ajouté, cliquez sur le bouton de **rafraîchissement** pour mettre à jour la liste. Votre serveur apparaîtra alors dans le tableau.

Gérer mes serveurs

Pour ajouter un serveur, vous devez [inviter le bot](#) sur votre serveur !

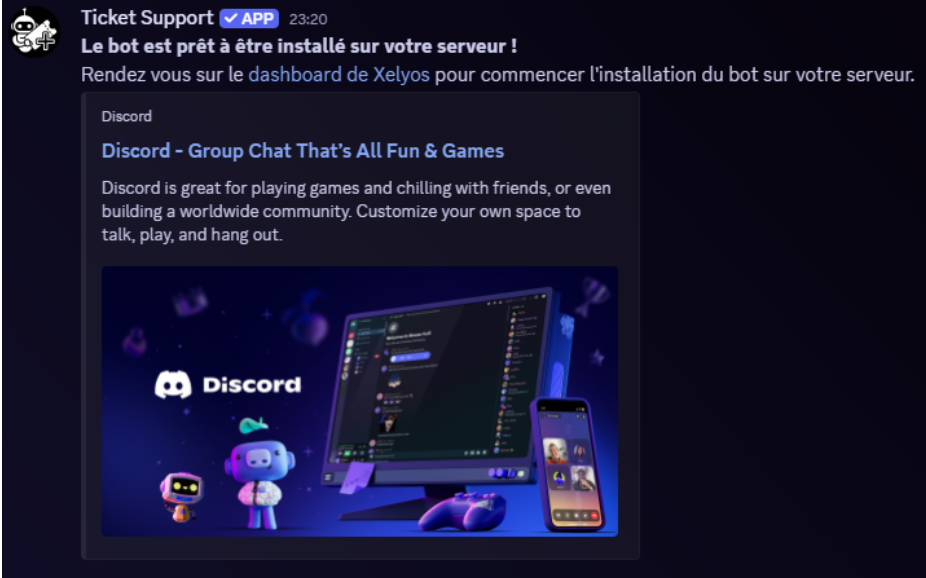
Rechercher 

Serveur	Nombre de ticket	Action
Centre de développement	0	
XELYOS	4	

Affichage de 1 à 7 sur 7 lignes

Confirmation d'installation

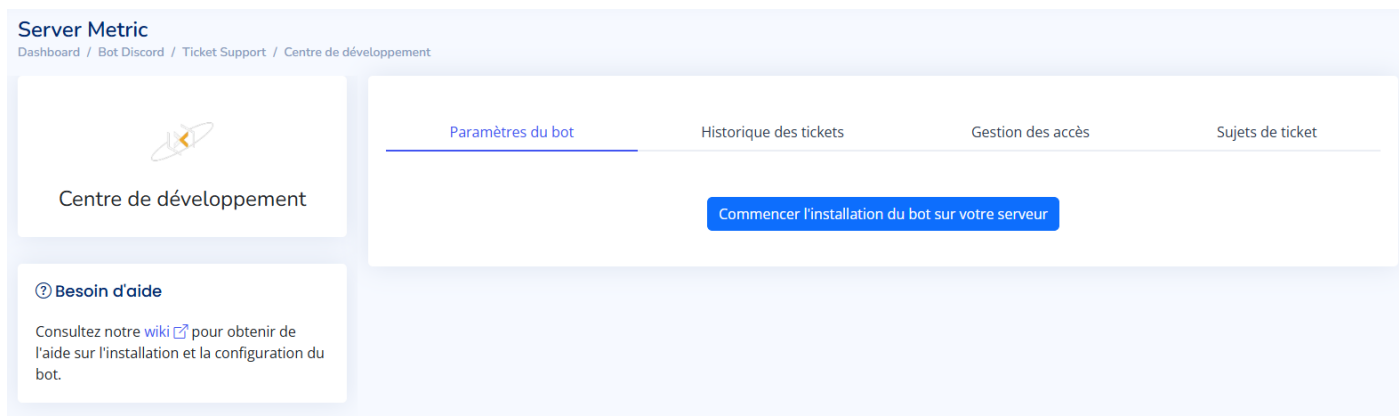
Le bot vous enverra un message privé de confirmation pour indiquer qu'il a bien été ajouté à votre serveur.



Initialisation de la configuration

Depuis la page de configuration de votre serveur, cliquez sur le bouton **Initialiser l'installation**. Cette action va automatiquement :

- Créer une **catégorie dédiée** à la création des tickets.
- Créer le **salon de réaction** permettant aux membres de créer leurs tickets.



Personnalisation post-installation

Toutes ces informations peuvent ensuite être [modifiées et personnalisées](#) depuis le **dashboard Xelyos**.

Configuration du bot

Le **panel de configuration** permet de personnaliser en détail le comportement du bot **Ticket Support** sur chaque serveur Discord. Toutes les options sont directement accessibles depuis le **dashboard Xelyos**, sans avoir besoin de commandes Discord.

(2026-03-30) Pour le moment, seul le **propriétaire** du bot peut accéder au panel de configuration. L'accès pour les administrateurs est en cours de développement

Paramètres du bot

Paramètres généraux

Sélectionnez la catégorie Discord dans laquelle seront créés les **nouveaux tickets** par défaut.

Paramètres généraux

Sélectionner la catégorie par défaut des nouveaux tickets :

TICKET SUPPORT ▼

Mettre à jour les paramètres

Création de ticket

- **Salon de réaction**

Choisissez le **channel** où le message de création de ticket sera publié.

C'est sur ce message que les utilisateurs réagiront pour ouvrir un ticket.

- **Message de création**

Définissez le **texte du message** affiché dans le salon de création.

Vous pouvez y inclure des instructions, un contexte ou des précisions pour les membres.

Création de ticket

Sélectionner le channel pour le message de création de ticket :

SOS • ouvrir-un-ticket

Message pour la creation d'un ticket :

```
**_Description :_**  
<:logow:1349108296912732190> Support du Serveur <:logow:1349108296912732190>  
  
**_À quoi sert un ticket ?_**
```

Description :

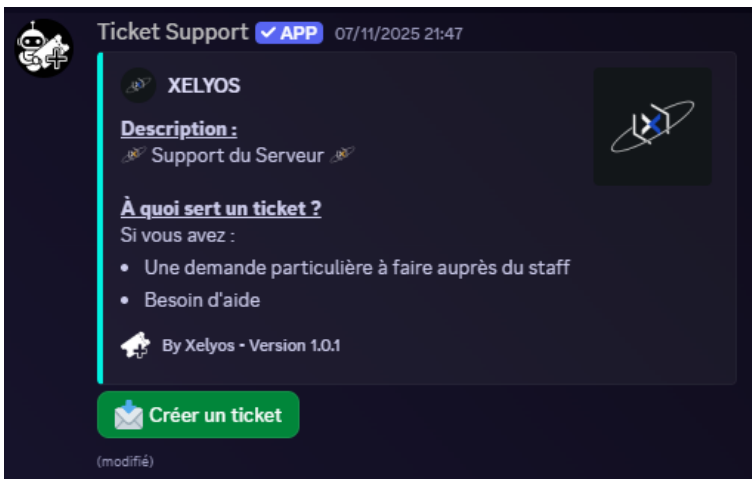
• Support du Serveur

À quoi sert un ticket ?

Si vous avez :

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

Mettre à jour les paramètres



Message envoyé à la création d'un ticket

Personnalisez le **message automatique** que le bot enverra **dans le salon du ticket** lors de sa création. Ce message peut contenir, par exemple :

- un message d'accueil,
- des consignes pour l'utilisateur,
- ou un rappel des règles d'assistance.

Message envoyé à la création d'un ticket

Message à l'ouverture d'un ticket :

****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

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

Disponibilité :

Le temps de réponse varie en fonction de nos disponibilités.

Étant tous occupés le weekend, nous ne sommes pas en mesure de répondre rapidement le Samedi et le Dimanche

◀ L'équipe Xelyos ▶

(Pour faciliter le traitement de votre Ticket, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs sujets parmi la liste ci-dessous :)

Mettre à jour les paramètres

The screenshot shows a mobile application interface for a support ticket. At the top, it says "Ticket Support" with a blue checkmark and "APP" icon, followed by the date and time "08/11/2025 21:24". Below this is the user's name "stephenking_" and a profile picture. The main content area is titled "Ticket 4" and contains the same advice text as the top image: "Conseil pour votre Ticket" with three bullet points, "Disponibilité :" with a paragraph and italicized weekend note, and "L'équipe Xelyos" with a small icon. At the bottom, there are three buttons: "Clôturer le ticket" (red), "Mettre le ticket en attente" (blue), and "Ajouter votre propre sujet" (grey). Below the buttons is a dropdown menu labeled "Sélectionner un sujet".

Gestion des accès

Gestion des accès au panel

Sélectionnez les **membres** qui auront accès au **dashboard Xelyos** pour votre serveur. Ces utilisateurs pourront consulter l'historique complet des tickets, modifier la configuration du bot et gérer les catégories ou les rôles directement depuis le panel web.

Gestion des accès aux tickets

Définissez les **rôles Discord** autorisés à **accéder aux tickets**. Ces rôles pourront voir, répondre et interagir dans les salons de tickets. Vous pouvez attribuer des rôles **globaux** (valables pour tous les tickets) ou **spécifiques à certaines catégories**.

Paramètres du bot Historique des tickets **Gestion des accès** Sujets de ticket

Gestion des accès au panel

Ajouter un accès au panel :

Sélectionner un utilisateur

Mettre à jour les accès

Gestion des accès aux tickets

Ajouter un accès aux tickets :

Sélectionner un rôle

- Sélectionner un rôle
- @everyone
- Role A
- Role B
- Role C
- Role D
- XelNews ROLES
- Céréal A coeur

© Copyright Xelyos. All Rights Reserved

Sujets de ticket

Anonymous RP

Emoji : Nom du sujet : Déplacer dans :

Courte description :

Réponse automatique :

Ce wiki couvre ****90% des questions fréquentes**** et vous apportera une réponse rapide et complète.

? Si malgré cela vous ne trouvez pas de solution à votre problème, n'hésitez pas à nous envoyer un message détaillé avec votre demande. Nous ferons de notre mieux pour vous aider !

👋 Bonjour et merci pour votre message concernant le bot Anonymous !

📖 Pour toute question liée à son fonctionnement, son installation ou ses commandes, nous vous invitons à consulter directement le **wiki officiel** du bot : <https://wiki.xelyos.fr/books/anonymous-rp>

Ce wiki couvre **90% des questions fréquentes** et vous apportera une réponse rapide et complète.

? Si malgré cela vous ne trouvez pas de solution à votre problème, n'hésitez pas à nous envoyer un message détaillé avec votre demande. Nous ferons de notre mieux pour vous aider !

Rôles autorisés à voir ce sujet :

- @everyone
- 👑 • Manager
- 🛠️ • Assistant
- 👤 • Membre
- 👨‍🔧 • Team Xelyos
- 🤖 • BOTS

Sélectionner les rôles avec Ctrl + clic

Activer le sujet ⚠️ Supprimer le sujet !

Mettre à jour la catégorie

Les **sujets de ticket** permettent de proposer plusieurs types de demandes aux utilisateurs lors de la création d'un ticket. Chaque sujet peut être configuré individuellement pour adapter le comportement du bot selon le type de demande.

- **Emoji** (*optionnel*)

Permet d'ajouter un emoji pour identifier visuellement le sujet dans la liste des tickets disponibles.

- **Nom du sujet**

Nom du sujet tel qu'il apparaîtra dans la liste des choix de création de ticket.

- **Déplacer dans**

Sélectionnez la **catégorie Discord** dans laquelle les tickets de ce sujet seront automatiquement créés.

- **Courte description**

Texte descriptif visible dans la liste des sujets, utile pour indiquer la nature du ticket ou les conditions d'utilisation.

- **Réponse automatique** (*optionnelle*)

Message que le bot enverra automatiquement dans le salon du ticket dès sa création. Vous pouvez y inclure des informations, des liens ou des consignes.

- **Rôles autorisés à voir ce ticket**

Sélectionnez les **rôles Discord** qui auront accès aux tickets créés pour ce sujet. (Utilisez **Ctrl + clic** pour en sélectionner plusieurs.)

- **Activer le sujet**

Permet d'activer ou de désactiver le sujet. Les sujets désactivés ne seront plus proposés lors de la création d'un ticket.

- **Supprimer le sujet**

Supprime le sujet et ses paramètres associés.

Commandes

Le bot Ticket Support dispose de plusieurs **commandes Slash** pour gérer vos tickets directement depuis Discord. Elles permettent d'interagir facilement avec les tickets sans passer par le panel.

/add-user

Ajoute un utilisateur au ticket en cours.

Permet d'inviter un membre supplémentaire à participer à la discussion dans le ticket.

☐ Exemple : `/add-user @Utilisateur`

/remove-user

Retire un utilisateur du ticket.

Utilisez cette commande pour retirer l'accès d'un membre à un ticket.

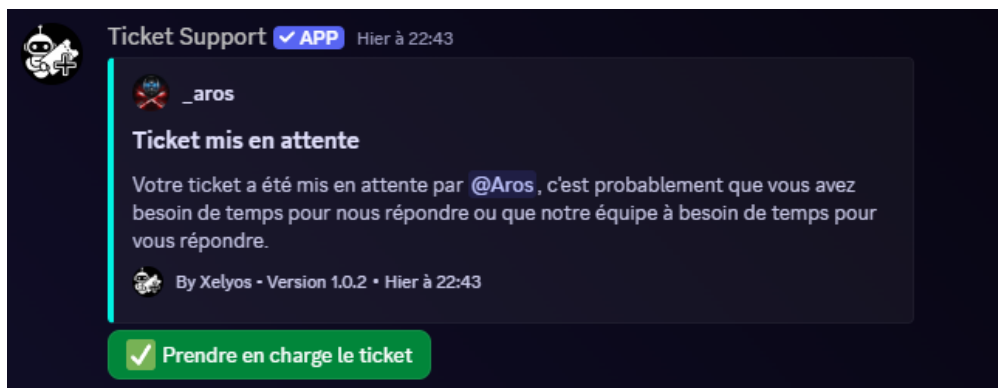
☐ Exemple : `/remove-user @Utilisateur`

/claim

Prendre en charge un ticket.

Marquez le ticket comme "pris en charge" afin d'indiquer qu'un membre du staff s'en occupe. Le bot affichera un message de confirmation visible par tous.

☐ Exemple : `/claim`



/close

Ferme un ticket.

Cette commande clôture le ticket en cours.

Selon la configuration du bot, le salon peut être archivé ou supprimé automatiquement.

☐ Exemple : `/close`

/rename

Renomme le ticket.

Permet de modifier le nom du salon du ticket pour une meilleure organisation.

☐ Exemple : `/rename nouveau-nom`

/topic

Sélectionne ou change le sujet du ticket.

Vous pouvez choisir parmi les **sujets configurés dans le panel** ou définir un **sujet personnalisé**.

☐ Exemple : `/topic` → choisir un sujet prédéfini

☐ Exemple : `/topic autre` → définir un sujet librement

/wait

Met le ticket en attente.

Permet de signaler que le ticket nécessite une action future (réponse du client, information en attente, etc.).

Le ticket reste ouvert mais marqué comme "en attente".

☐ Exemple : `/wait`