

Procédure pour la création d'un ticket

Table des matières

I-	Choix du type de ticket : incident ou demande.....	2
II-	Choix de la catégorie	2
III-	Urgence	2
IV-	Informations attendues dans le titre	3
V-	Informations à fournir dans la description	3
VI-	Fichiers à joindre	3

I- Choix du type de ticket : incident ou demande

- A) Type d'incident : sélectionnez ce type si vous rencontrez un problème technique ou un dysfonctionnement (exemple : ordinateur en panne, logiciel qui ne répond pas).
- B) Type de demande : sélectionnez ce type si vous avez besoin d'un service spécifique ou d'une configuration (exemple : demande d'installation de logiciel, accès à un nouvel outil).

II- Choix de la catégorie

Sélectionnez la catégorie en fonction de votre problème ou demande :

- **Téléphone portable** : Problèmes liés à votre téléphone portable.
- **Applications web-commerciales** : Problèmes liés à l'application.
- **Infrastructure-serveurs** : Problèmes ou demandes concernant des identifiants ou des accès à des ressources.
- **Réseau local** : Problèmes de connexion ou de réseau internet.

III- Urgence

Indiquez le niveau d'urgence de votre ticket :

- **Faible** : Problème mineur qui ne bloque pas votre activité.
- **Moyenne** : Problème gênant mais qui permet de continuer à travailler.
- **Élevée** : Problème bloquant totalement votre travail ou celui de votre équipe.

IV- Informations attendues dans le titre

Le titre doit résumer brièvement la situation :

- **Exemples :**

- « Problème d'imprimante non détectée »
- « Demande d'installation de logiciel [Nom du logiciel] »

V- Informations à fournir dans la description

Décrivez en détail la situation, en précisant :

- Ce que vous essayez de faire avant que le problème survienne.
- Les messages d'erreur reçus, si applicables.
- Depuis quand le problème persiste.
- Si vous avez déjà tenté des actions pour résoudre le problème.

VI- Fichiers à joindre

Si possible, joignez des captures d'écran, des messages d'erreur ou tout autre document pertinent pour aider à mieux comprendre le problème.

En suivant ces étapes, vous assurez une meilleure prise en charge de votre ticket et une résolution plus rapide.