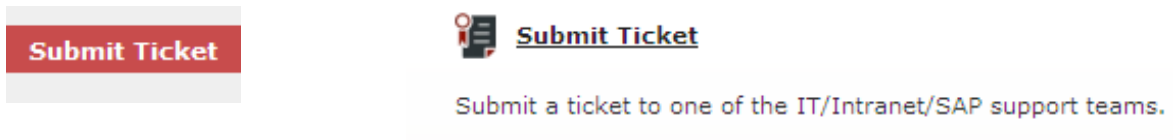


Soumettre un ticket

Ce document explique comment soumettre un ticket au Service Desk

Pour commencer, cliquez soit sur “Soumettre un ticket” dans le menu du haut soit sur “Soumettre un ticket” dans le menu de bienvenue.



Ces deux options vous amèneront à cet écran.

Pour remplir le formulaire, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Sélectionnez un service

2. Sélectionnez le domaine général du problème

3. Sélectionnez le domaine spécifique du problème

4. Saisissez un sujet. Si le sujet se trouve dans la liste des FAQs, cliquez sur l'article correspondant et vous y serez redirigé, sinon continuez à l'étape suivant

5. Saisissez une description en donnant le plus de détails possible

6. Un ticket complet devrait ressembler à ceci :

The screenshot shows a ticket creation interface with the following elements:

- A red header bar at the top.
- A vertical sidebar on the left with question mark icons.
- Category selection: A dropdown menu showing "IT Infrastructure".
- Sub-category selection: A dropdown menu showing "Hardware".
- Location selection: A dropdown menu showing "Desktop".
- Subject field: A text input containing "CD Drive not working" with an "Auto complete field" label to its right.
- Description field: A large text area containing the text "The CD drive on my desktop has stopped working and no longer ejects. A CD is in the drive but it does not appear in my computer|".
- Attachment section: A text input, a "Browse..." button, and a "Max file size of 2MB" label. Below this is an "Attach document" button.
- Status: A dropdown menu showing "None".
- Submit button: A button labeled "Submit" at the bottom right.

7. Cliquez sur “Soumettre” pour terminer la procédure

A close-up of the "Submit" button, which is a rectangular button with a blue border and the text "Submit" in blue.