

Documentation explicative création de ticket

[Ticketing Groupe MGEL](#)

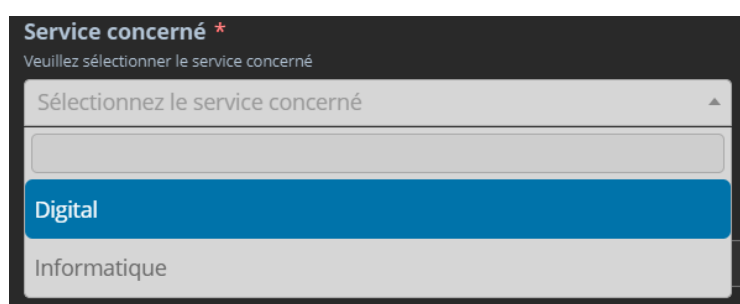
Services concernés ;

- Pour toute demande sur le matériel informatique, le réseau ou la téléphonie

Informatique

- Pour tout problème sur les sites du groupe

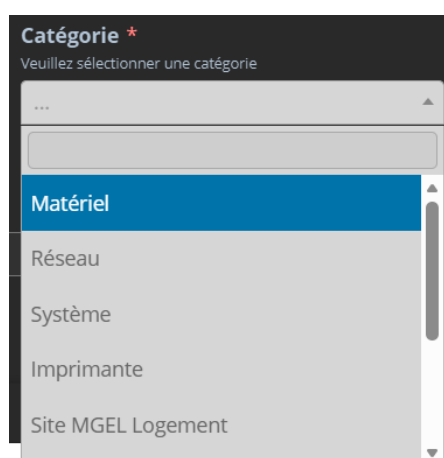
Digital



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Service concerné *' with the instruction 'Veuillez sélectionner le service concerné'. The menu is open, displaying a search bar with the placeholder 'Sélectionnez le service concerné'. Below the search bar, two options are visible: 'Digital' (highlighted in blue) and 'Informatique'.

Catégorie ;

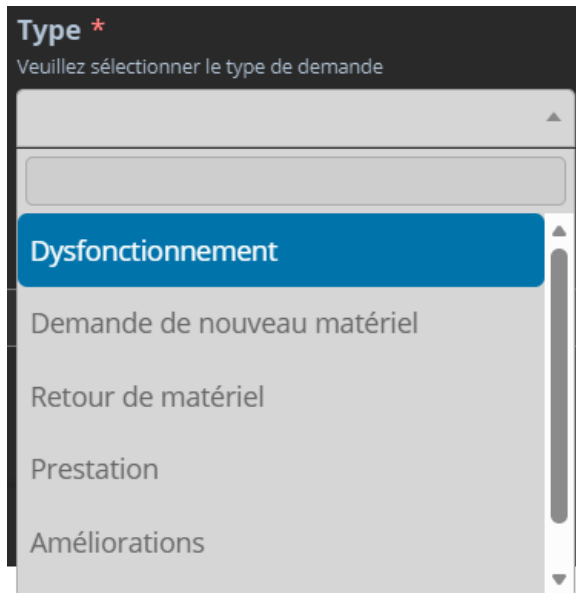
- Problème matériel : matériel
- Problème avec internet ou sur les serveurs : Réseau
- Problème sur un logiciel ou sur Windows : Système
- Problème sur une imprimante ou la liaison avec une imprimante : Imprimante
- Problème concernant un mobile ou le réseau mobile : Téléphonie



The screenshot shows a dropdown menu titled 'Catégorie *' with the instruction 'Veuillez sélectionner une catégorie'. The menu is open, displaying a search bar with three dots. Below the search bar, a list of categories is shown: 'Matériel' (highlighted in blue), 'Réseau', 'Système', 'Imprimante', and 'Site MGEL Logement'.

Type ;

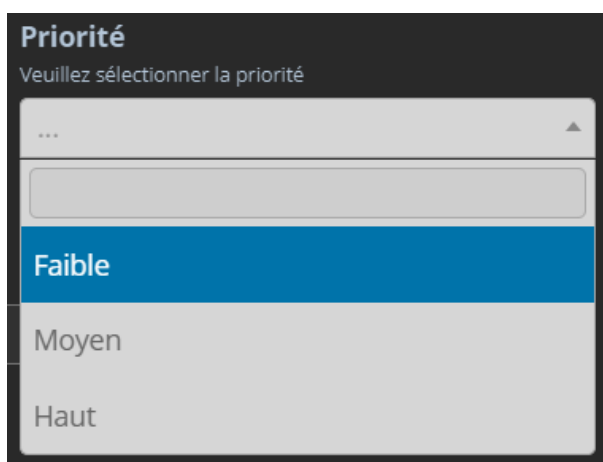
- Anomalie dans le fonctionnement habituel : Dysfonctionnement
- Commande de matériel : Demande de nouveau matériel
- Renvoi de matériel après départ ou casse : Retour de matériel
- Toutes autres demandes ne concernant pas un dysfonctionnement : Prestation



The screenshot shows a web form titled 'Type' with a red asterisk. Below the title is the instruction 'Veuillez sélectionner le type de demande'. A dropdown menu is open, displaying five options: 'Dysfonctionnement' (highlighted in blue), 'Demande de nouveau matériel', 'Retour de matériel', 'Prestation', and 'Améliorations'. The menu has a scrollbar on the right side.

Priorité ;

- Faible : le problème n'entrave pas ou peu le travail
- Moyen : le problème est gênant mais le travail bloqué n'est pas urgent
- Haut : travail impossible ou urgent

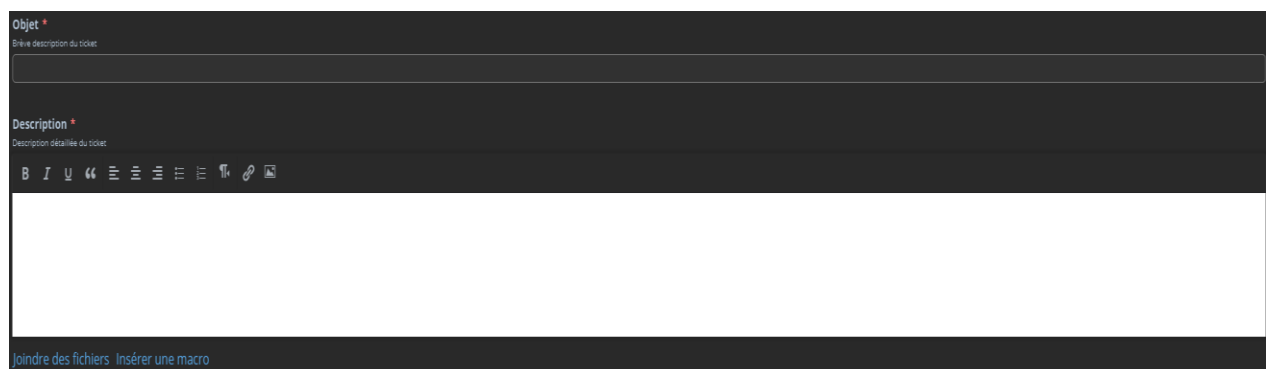


The screenshot shows a web form titled 'Priorité'. Below the title is the instruction 'Veuillez sélectionner la priorité'. A dropdown menu is open, displaying three options: 'Faible' (highlighted in blue), 'Moyen', and 'Haut'. The menu has a scrollbar on the right side.

Objet : Résumé concis de la demande

Description : détails de la demande avec référence du matériel (numéro PC, nom imprimante, ...)

Vous pouvez joindre des fichiers avec le bouton prévu à cet effet (message d'erreur, photo de dégâts matériels, ...)



The image shows a dark-themed user interface for creating a ticket. It features two main input areas:

- Objet**: A section with a red asterisk icon, labeled "Objet", with a sub-label "Brève description du ticket". Below it is a single-line text input field.
- Description**: A section with a red asterisk icon, labeled "Description", with a sub-label "Description détaillée du ticket". Below it is a rich text editor toolbar containing icons for bold (B), italic (I), underline (U), quote ("), bulleted list, numbered list, link, and image. Underneath the toolbar is a large, empty rectangular text area for the description.

At the bottom of the form, there are two links: "Joindre des fichiers" and "Insérer une macro".