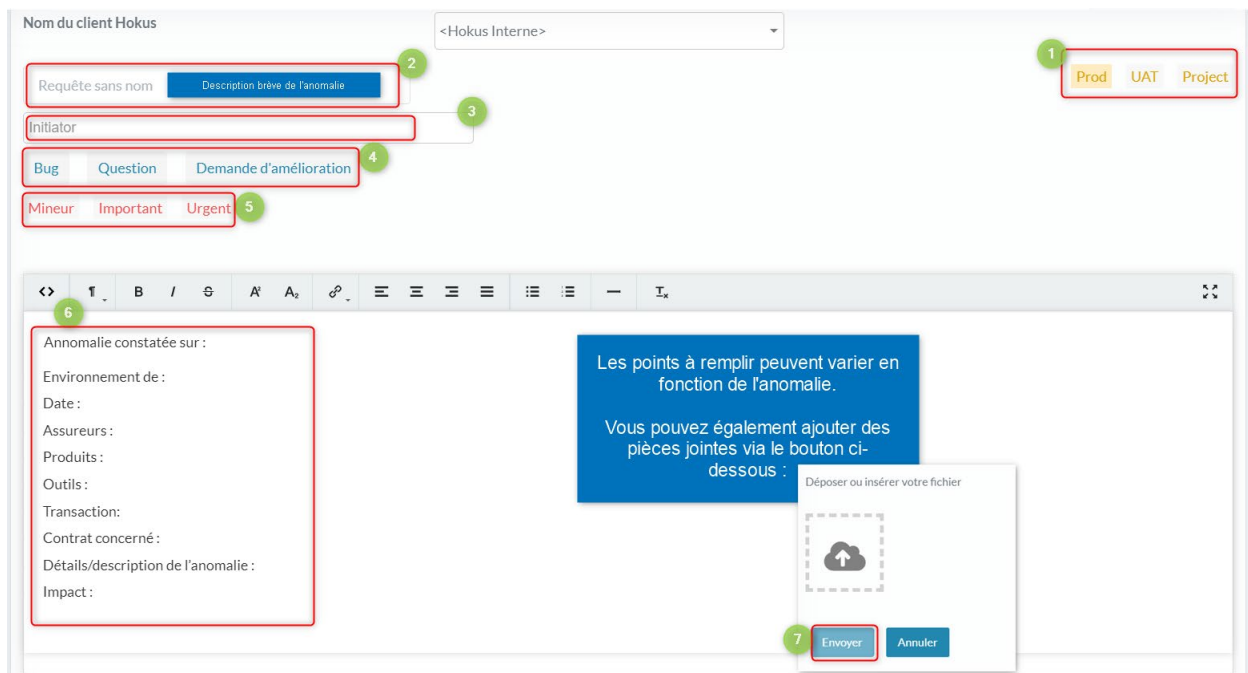


Mode opératoire Rédaction des tickets dans l'outil Ticketing

THE HOKUS PLATFORM

Date de rédaction	29/03/2023
-------------------	------------



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

- 1**: Environment selection buttons: Prod, UAT, Project.
- 2**: Request title field: Requête sans nom, with a blue button for "Description brève de l'anomalie".
- 3**: Initiator field: Initiator.
- 4**: Category selection buttons: Bug, Question, Demande d'amélioration.
- 5**: Priority selection buttons: Mineur, Important, Urgent.
- 6**: Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, link, unlink, list, and text color.
- 7**: "Envoyer" (Send) button.

Additional interface elements include:

- Client name: Nom du client Hokus <Hokus Interne>
- Form fields for: Anomalie constatée sur:, Environnement de:, Date:, Assureurs:, Produits:, Outils:, Transaction:, Contrat concerné:, Détails/description de l'anomalie:, Impact:.
- Help text: "Les points à remplir peuvent varier en fonction de l'anomalie. Vous pouvez également ajouter des pièces jointes via le bouton ci-dessous :"
- File upload dialog: "Déposer ou insérer votre fichier" with an "Envoyer" button and an "Annuler" button.

Rédaction en 7 étapes :

1. Indiquer l'environnement sur lequel vous rencontrez l'anomalie
2. Saisir un nom à la demande : mentionner le type (bug/question/demande d'amélioration) et une brève description
3. Initiateur : qui demande
4. Qualifier l'anomalie
5. Qualifier son niveau de priorité
6. Détailler l'anomalie en précisant chacun des éléments ci-dessous, dans la mesure du possible. Vous pouvez copier cette trame dans le corps du texte :

Anomalie constatée sur :

- Environnement de :
 - Date :
 - Assureurs :
 - Produits :
 - Outils / Modules / Pages concernées :
 - Transaction/ Opérations :
 - Numéro du Contrat concerné :
 - Description de l'anomalie :
 - Impact de cette anomalie pour l'utilisateur final :
7. Ajouter des pièces jointes, comme des copies d'écran, pour aider à mieux visualiser l'anomalie. Si plusieurs pièces sont jointes, merci de bien vouloir les nommer et signaler leur ordre d'apparition dans la description de l'anomalie.
 8. Cliquer sur Valider pour soumettre votre demande

Lorsque l'anomalie est résolue cliquer sur le bouton « Modifier » puis « Clôturer le ticket ».