

---

# Systeme de ticket JIRA

## Guide pour les clients

---

---

# Table des matières

---

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Accès à JIRA</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>LOGIN</b>	<b>5</b>
3.1	Vous vous connectez pour la première fois ?	5
3.2	Vous possédez déjà un compte ?	5
<b>4</b>	<b>Création d'un nouveau ticket</b>	<b>6</b>
4.1	Consulter les tickets	8

# 1 INTRODUCTION

Vous pouvez désormais demander de l'aide ou poser vos questions via notre système de ticket JIRA.

Cette fonction est actuellement disponible pour les services Technique, ELO et BOB.

Vous trouverez, dans le guide suivant, des explications sur l'utilisation de ce système.

## Remarque :

Vous pouvez bien entendu toujours nous joindre par téléphone ou par e-mail. Le système de ticket contribue à améliorer la communication avec nos clients.

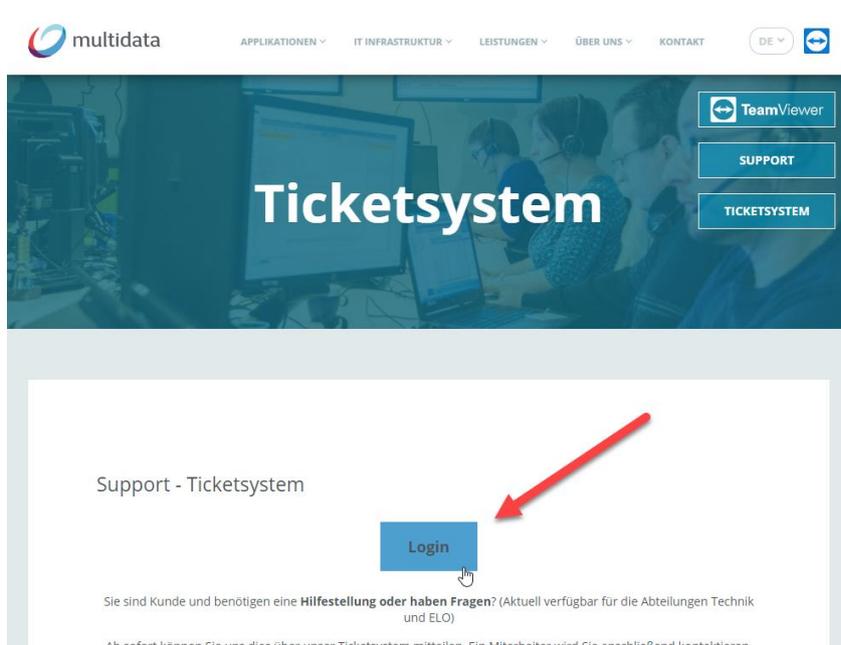
Pour toute question relative à ce système, n'hésitez pas à nous contacter au +352 / 27 000 240 700 ou via l'adresse [info@multidata.lu](mailto:info@multidata.lu).

## 2 ACCÈS À JIRA

Pour accéder à JIRA, rendez-vous sur notre site Web [www.multidata.lu](http://www.multidata.lu) et cliquez sur le bouton « Système de ticket »



Cliquez sur le bouton « Login ». Vous serez alors redirigé vers le système de ticket.



## 3 LOGIN

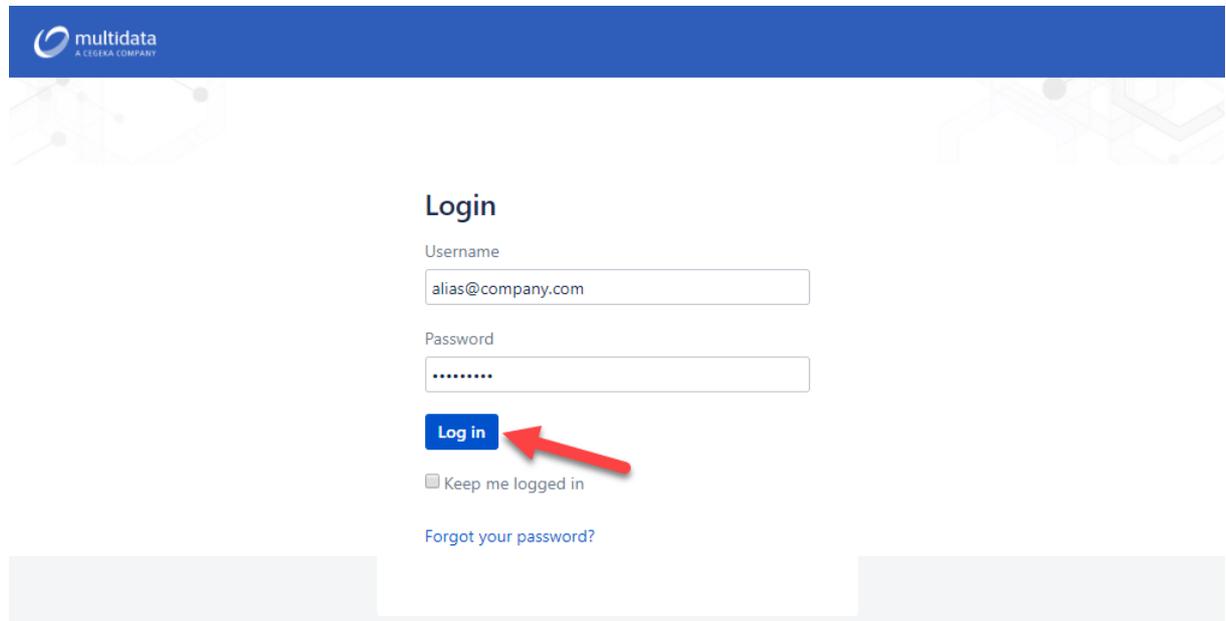
### 3.1 Vous vous connectez pour la première fois ?

Contactez-nous afin que nous puissions vous créer un compte. Vos collègues ont également cette possibilité.

Vous pouvez gérer plusieurs entreprises avec votre compte.

### 3.2 Vous possédez déjà un compte ?

Connectez-vous avec votre adresse e-mail et votre mot de passe.



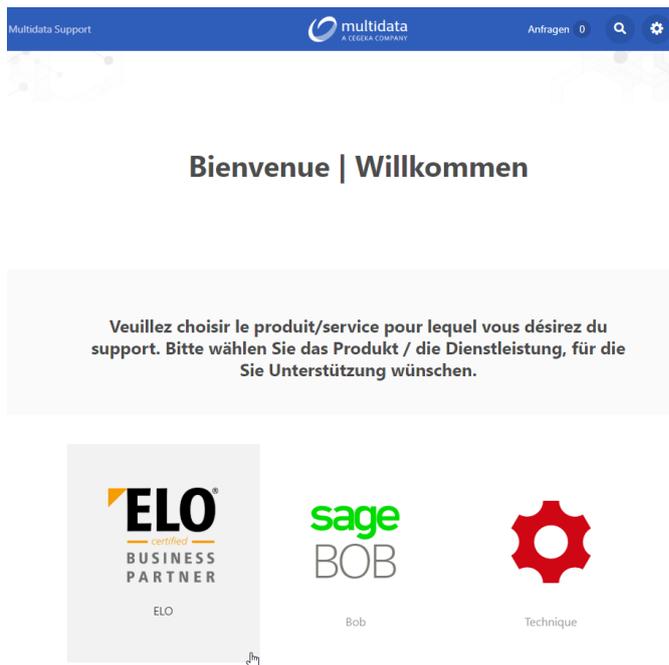
The screenshot shows the Multidata login interface. At the top, there is a blue header with the Multidata logo and the text 'A CEGEKA COMPANY'. Below the header, the page has a light gray background with a faint geometric pattern. The main content area is titled 'Login' and contains the following elements:

- A 'Username' label above a text input field containing 'alias@company.com'.
- A 'Password' label above a text input field containing seven dots.
- A blue 'Log in' button with a red arrow pointing to it from the right.
- A checkbox labeled 'Keep me logged in' which is currently unchecked.
- A link labeled 'Forgot your password?' below the checkbox.

## 4 CRÉATION D'UN NOUVEAU TICKET

Nous vous prions de continuer à nous **contacter** par **téléphone** ou par **e-mail** pour l'**administration**, **MyEnterprise / .Net et MultiWin / WinDev**.

Sélectionnez le produit / service correspondant. (Actuellement disponible pour les services ELO, BOB et Technique)



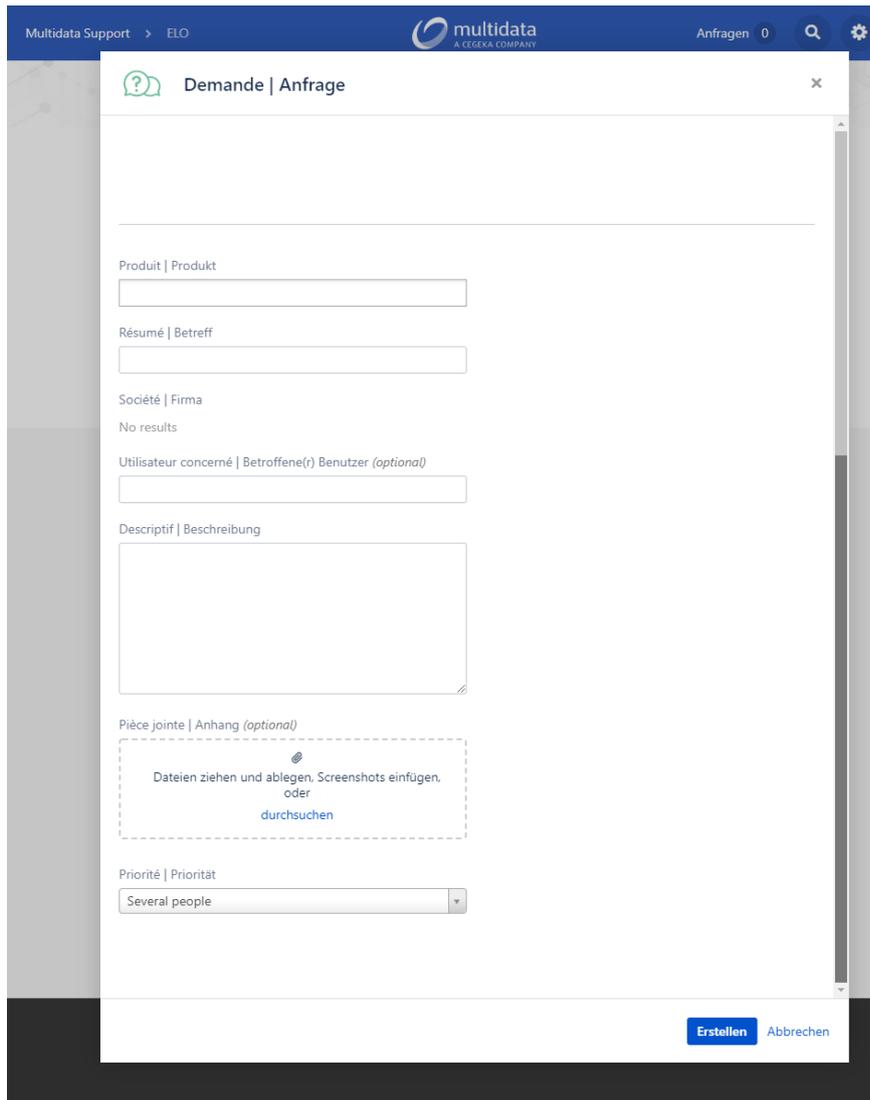
Sélectionnez le type de votre demande parmi les options disponibles



Complétez les champs requis dans le formulaire.

Accompagnez éventuellement la demande de pièces jointes. (PDF, images / captures d'écran, ...)

Une fois que vous avez fourni toutes les informations, appuyez sur le bouton « Créer » pour nous envoyer le ticket.



The screenshot shows a web browser window with the Multidata Support interface. The page title is 'Demande | Anfrage'. The form contains the following fields:

- Produit | Produkt**: A text input field.
- Résumé | Betreff**: A text input field.
- Société | Firma**: A dropdown menu with the text 'No results'.
- Utilisateur concerné | Betroffene(r) Benutzer (optional)**: A text input field.
- Descriptif | Beschreibung**: A large text area for the description.
- Pièce jointe | Anhang (optional)**: A dashed box containing a file upload icon, the text 'Dateien ziehen und ablegen. Screenshots einfügen. oder durchsuchen', and a blue 'durchsuchen' button.
- Priorité | Priorität**: A dropdown menu with 'Several people' selected.

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Erstellen' (Create) and 'Abbrechen' (Cancel).

## 4.1 Consulter les tickets

Pour consulter les tickets, cliquez sur le menu « Demandes ».

Vous pouvez consulter votre propre demande ou toutes les demandes de votre entreprise.



L'aperçu des tickets vous permet de visualiser et de filtrer tous les tickets.

Cliquez sur la ligne correspondante pour communiquer avec nous ou ajouter des informations supplémentaires le cas échéant.

