

MANUEL UTILISATEUR

LA GESTION DES TICKETS D'INCIDENT PENDANT UNE PHASE DE RECETTE UTILISATEUR

TABLE DES MATIÈRES

[INFO] EN SAVOIR PLUS SUR LA GESTION DES TICKETS D'INCIDENT PENDANT UNE PHASE DE RECETTE UTILISATEUR.....	5
[WEB] RÉDIGER UN TICKET D'INCIDENT POUR SIGNALER UNE ANOMALIE	6
[WEB] RETROUVER EN GED TOUS LES TICKETS D'INCIDENT DÉPOSÉS	9
[WEB] UTILISER LA VUE DYNAMIQUE « VENTILATION DES TICKETS D'INCIDENT » POUR SUIVRE LEUR TRAITEMENT SELON DIFFÉRENTS CRITÈRES	10
[WEB] CONSULTER EN GED UN TICKET D'INCIDENT POUR LE VISUALISER AU FORMAT BUREAUTIQUE ET AFFICHER SON FORMULAIRE D'INDEXATION	11
[WEB] COMPLÉTER UN TICKET D'INCIDENT AVEC DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES	12
[WEB] CLÔTURER UN TICKET D'INCIDENT	13
[WEB] RÉOUVRIR UN TICKET D'INCIDENT	14

[INFO] EN SAVOIR PLUS SUR LA GESTION DES TICKETS D'INCIDENT PENDANT UNE PHASE DE RECETTE UTILISATEUR

La **gestion de tickets d'incident** est une application développée sur la base de la suite logicielle Gargantua. Elle vise à :

- Faciliter, normaliser et tracer le signalement d'un incident par un Client,
- Rendre plus efficace la prise en compte de l'incident par les équipes Siatel,
- Informer le Client de tout changement de statut de sa demande (notification par mail),
- Apporter des éléments de suivi au Client.

Ce dispositif est déployé dans deux contextes :

- **Recette utilisateurs**

Lorsqu'un projet est confié à Siatel et qu'une phase de recette utilisateurs est prévue, le dispositif de gestion des tickets d'incident est déployé sur le référentiel documentaire du projet pour permettre :

- **Au Client** de signaler toute anomalie pendant la phase de recette utilisateurs,
- **A Siatel** d'assurer la prestation d'accompagnement à la recette avec toute la réactivité nécessaire pour éviter tout dérapage dans le calendrier du projet : identifier ce qui relève réellement d'une anomalie, d'un besoin d'information/de formation ou d'une demande d'évolution ; en cas d'anomalie avérée, apporter les correctifs pour qu'ils soient intégrés à l'applicatif avant la date prévue pour la livraison du sprint suivant.

- **Production**

Dans le cadre du contrat de maintenance souscrit par un Client et dès la mise en production de la suite logicielle Gargantua ou de tout applicatif développé sur ce socle logiciel, un compte dédié au Client est créé notre site support.siatel.com pour permettre aux référents hotline désignés par le Client d'accéder au service support via l'outil de ticketing, dans les conditions définies dans le contrat de maintenance. Le guide de gestion des tickets dans le contexte de production est décrit dans un autre manuel.

[WEB] RÉDIGER UN TICKET D'INCIDENT POUR SIGNALER UNE ANOMALIE

- Connectez-vous à la **base documentaire projet** avec votre compte utilisateur Gargantua.
- Repérez l'icône « **Tâches** » dans le menu vertical gauche des modules Gargantua.
- Ouvrez la liste déroulante « **Menu des processus** » située dans la barre de commandes verticale, à côté de l'icône « Outils ».

Nota : si, dans votre barre de commande, aucune liste ne se nomme « **Menu des processus** », c'est que le nom de cette liste a été personnalisé avec le nom de votre projet ou de l'application utilisée (par exemple « Ma boîte à outils RGPD », « Gestion des Courriers », « Gestion des Assemblées », « Mes procédures RH », ...).

- Une fois ouvert, le menu des processus vous présente tous les outils que vous êtes autorisés à utiliser. Ces outils sont regroupés dans des rubriques thématiques.
- Repérez la rubrique « **Gestion des tickets d'incident** »
- Cliquez sur l'outil « **Rédiger un ticket d'incident** ».
- Dans le formulaire qui s'affiche dans le volet gauche, renseignez a minima les champs obligatoires (les champs obligatoires sont encadrés de rouge).
- Pour générer le ticket d'incident dans son format bureautique (Word ou Libre Office), cliquez sur le bouton « **Générer le ticket** », situé sur la barre des boutons d'action, en bas du formulaire.
- Word ou Libre Office s'ouvre pour vous permettre de décrire précisément votre signalement d'incident, dans le modèle prévu à cet effet.

2 chapitres vous sont réservés :

- Le 1^{er} chapitre vous permet de décrire le contexte dans lequel l'incident s'est produit. Mieux ce contexte est décrit, plus rapidement nos équipes pourront tenter de reproduire l'incident observé afin de le résoudre. N'hésitez pas à nous indiquer pas à pas les actions réalisées et le cas testé.

- Le 2^{ème} chapitre vous permet de décrire l'anomalie observée. N'hésitez pas à compléter votre descriptif avec des captures d'écran (touche « Imprécran » pour prendre une photo de la fenêtre active sur votre écran puis raccourci clavier « Ctrl+c » pour coller votre capture d'écran dans le document).

- Lorsque la rédaction de votre ticket est terminée, fermez Word (ou Libre Office selon le cas) à l'aide d'icône « **Croix** » située en haut à droite de Word (ou de Libre Office).
- Une popup de fermeture s'ouvre avec 3 choix « Enregistrer », « Ne pas enregistrer », « Annuler » :
 - Le bouton « **Annuler** » annule la fermeture de Word. Cela vous permet de poursuivre la description de votre anomalie dans Word (ou dans Libre Office),
 - Le bouton « **Ne pas enregistrer** » confirme la fermeture de Word et envoie votre document à Gargantua sans prendre en compte votre saisie.

- Le bouton « **Enregistrer** » transmet votre document à Gargantua et permet de passer à l'étape suivante.
- Une popup de sauvegarde s'ouvre. Cliquez sur « **OK** ».

Nota. Dans cette popup :

- Par défaut, le nom de votre document est initialisé avec l'objet de l'incident que vous venez de saisir. Nous vous conseillons de conserver cette valeur par défaut même si le système vous permet de renommer votre document.
 - Par défaut, l'option « Remplacer » est cochée. Nous vous conseillons de conserver cette option même si le système vous permet de versionner votre document.
 - Si vous cliquez sur « Annuler », le texte saisi dans votre document ne sera pas reporté dans Gargantua.
- Utilisez l'icône « **Rafraichir** » situé dans la barre de commande du volet « Documents circulants » à droite pour visualiser votre fiche de signalement.

Nota : si vous ne cliquez pas sur l'icône « Rafraichir », c'est le modèle bureautique utilisé pour votre saisie qui s'affiche. Votre saisie est cependant bien prise en compte par Gargantua. Simplement, elle n'apparaît pas dans le volet « Documents circulants ».

- Cliquez sur le bouton « **Valider et enregistrer** » pour envoyer en GED votre nouveau ticket d'incident.

Nota :

Dans le cas où vous ne souhaitez finalement pas « Valider et enregistrer » votre ticket, d'autres boutons, présents sur la barre des boutons en bas du formulaire, vous permettent :

- D'annuler votre ticket (bouton « Annuler »). Dans ce cas, rien n'est enregistré en GED et votre saisie est perdue.
- De sauvegarder votre ticket dans vos brouillons (bouton « Sauvegarder »). Dans ce cas, rien n'est envoyé en GED. Votre saisie est conservée dans la liste de vos brouillons pour vous permettre de compléter plus tard votre ticket.



Questions les plus fréquentes

1. L'outil « Rédiger un ticket d'incident » n'apparaît pas dans mon menu des processus. Pourquoi ?

L'outil « Rédiger un ticket d'incident » est un processus. Comme tous les processus dans

Gargantua, son utilisation est soumise à autorisation. Si cet outil n'apparaît pas dans votre menu de processus, c'est que vous ne disposez pas des droits nécessaires pour l'utiliser.

Veillez vous rapprocher de votre Responsable projet qui contactera pour Siatel pour que ces droits vous soient donnés.

[WEB] RETROUVER EN GED TOUS LES TICKETS D'INCIDENT DÉPOSÉS

- Connectez-vous à la **base documentaire projet** avec votre compte utilisateur Gargantua.
- Repérez l'icône « **Bases documentaires** » dans le menu vertical gauche des modules Gargantua et choisissez la base « **Référentiel documentaire projet** » pour l'ouvrir sur son plan de classement.
- Tous vos tickets d'incident sont classés dans le dossier « **05 – Recettes / Recette utilisateurs** ». La liste présente leur état d'avancement et leur date de résolution lorsqu'ils sont traités par Siatel.

[WEB] UTILISER LA VUE DYNAMIQUE « VENTILATION DES TICKETS D'INCIDENT » POUR SUIVRE LEUR TRAITEMENT SELON DIFFÉRENTS CRITÈRES

- Connectez-vous à la **base documentaire projet** avec votre compte utilisateur Gargantua.
- Repérez l'icône « **Bases documentaires** » dans le menu vertical gauche des modules Gargantua et choisissez la vue dynamique « **Ventilation des tickets d'incident** ».
- Vos tickets d'incident sont alors ventilés selon 3 critères :
 - Par état d'avancement,
 - Par rédacteur (tickets ouverts),
 - Par fonctionnalité concernée (tickets ouverts).
- L'icône « **Filtre** » située dans la barre de commandes au-dessus de la vue dynamique vous permet de filtrer les tickets en utilisant un ou plusieurs critères prévus dans le filtre.
- Pour annuler le filtre sur la vue dynamique, utilisez le bouton « **Remise à zéro** » puis faites « **Appliquer** ».

[WEB] CONSULTER EN GED UN TICKET D'INCIDENT POUR LE VISUALISER AU FORMAT BUREAUTIQUE ET AFFICHER SON FORMULAIRE D'INDEXATION

- Connectez-vous à la **base documentaire projet** avec votre compte utilisateur Gargantua.
- Repérez l'icône « Bases documentaires » dans le menu vertical gauche des modules Gargantua et choisissez la base « **Référentiel documentaire projet** » pour afficher son plan de classement.
- Parcourez le dossier « **05 – Recettes / Recette utilisateurs** ». La liste des tickets s'affiche à droite.
- Pour consulter un ticket d'incident, sélectionnez-le par double-clic. Le ticket au format bureautique s'affiche à droite, la liste des tickets est déplacée à gauche.

Nota : pour ouvrir le document dans Word (ou dans Libre Office selon le cas), utilisez l'icône « **Ouvrir le document dans l'application native** » situé dans la barre de commandes, au-dessus du document.

- Pour consulter les tickets précédents ou suivants, utilisez les icônes « **Précédent** » ou « **Suivant** » situés dans la barre de commandes au-dessus du document.
- Pour afficher le formulaire d'indexation du ticket d'incident, vous avez plusieurs possibilités :
 - Cliquez sur l'icône « **Afficher les attributs** » situé dans la barre de commandes du volet d'affichage de la liste des documents,
 - Dans la liste des documents, ouvrez par clic droit le menu contextuel des droits d'action sur le document couramment sélectionné, et choisissez l'option « **Afficher les attributs** ».

[WEB] COMPLÉTER UN TICKET D'INCIDENT AVEC DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Dans le cas où Siatel vous demande d'apporter des précisions à votre signalement d'incident, votre ticket passe alors à l'état « En attente d'information ». Une notification par mail vous informe de ce changement d'état d'avancement.

- Pour compléter votre ticket d'incident, ouvrez-le dans Word (ou dans Libre Office selon le cas) et apportez les compléments d'information attendus.
- Fermez ensuite Word (ou Libre Office selon le cas) à l'aide d'icône « Croix » située en haut à droite de Word (ou de Libre Office) puis validez tour à tour les 2 popups de fermeture puis de sauvegarde de votre saisie bureautique. Une nouvelle version majeure de votre ticket est automatiquement créée par le système et son état passe à « A traiter ».



Questions les plus fréquentes

1. Comment ouvrir un ticket dans Word (ou dans Libre Office selon le cas) ?

Reportez-vous à la rubrique d'aide « Consulter en GED un ticket d'incident pour le visualiser au format bureautique et afficher son formulaire d'indexation » qui explique le mode opératoire permettant d'ouvrir un document dans son application native.

[WEB] CLÔTURER UN TICKET D'INCIDENT

Lorsque Siatel a traité votre ticket, son état passe à « Traité ». Une notification par mail vous informe de ce changement d'état.

Vous pouvez consulter la réponse apportée en visualisant le ticket dans son format bureautique et/ou afficher son formulaire d'indexation.

Si votre ticket concernait une notification d'anomalie, nous vous conseillons de reproduire le scénario déclaré dans votre fiche pour vérifier le comportement correct du système puis :

- Dans le cas d'un comportement correct, veuillez mettre à jour le formulaire d'indexation en indiquant le statut « Clôturé » au niveau de l'état d'avancement du ticket.
- Dans le cas contraire, veuillez mettre à jour le formulaire d'indexation en indiquant le statut « Réouvert » au niveau de l'état d'avancement du ticket.

[WEB] RÉOUVRIR UN TICKET D'INCIDENT

Si les corrections apportées sont erronées, vous avez la possibilité de réouvrir le ticket d'incident.

Veuillez vous reporter à la rubrique d'aide « [WEB] Clôturer un ticket d'incident » pour le mode opératoire permettant la mise à jour du formulaire d'indexation d'un ticket.

- Pour réouvrir un ticket d'incident, veuillez mettre à jour le formulaire d'indexation en indiquant le statut « Réouvert » au niveau de l'état d'avancement du ticket.