

GESTION DE TICKETS

Table des matières

| | |
|---|---|
| I/ Logiciel | 2 |
| II/ Fonctionnement | 2 |
| III/ Utilisation en tant que client | 2 |
| IV/ Utilisation en tant qu'administrateur | 3 |
| 4.1 Gérer un ticket..... | 3 |
| 4.2 Créer un projet | 3 |
| 4.3 Créer un utilisateur..... | 4 |
| 4.4 Créer un groupe | 4 |
| 4.5 Assigner un utilisateur à un projet | 5 |
| V/ Prise en charge du ticket..... | 5 |

I/ Logiciel

Pour la gestion de tickets, Data Campus utilise un logiciel de gestion de projet open source Redmine. Ce logiciel permet la gestion de plusieurs projets sécurisée, une gestion des utilisateurs ainsi que des profils et des droits en fonction du projet. De plus, ce logiciel permet une gestion des tickets, ainsi que de leur statut, de leur priorité et leur assignation.

Cet outil permet d'avoir des notifications par mail et/ou par flux RSS. Par conséquent, lorsqu'un ticket est émis, les administrateurs ont une alerte qui leur permet d'étudier rapidement le ticket afin d'en évaluer la priorité et d'avoir une gestion plus ou moins rapide de ce dernier.

Ce logiciel permet aussi d'effectuer des diagrammes de Gantt afin de visualiser l'actualité des différents projets.

Pour pouvoir fonctionner, le logiciel a besoin de MySQL 5.0 ou plus, PostgreSQL 8.2 ou plus et de SQLite 3.

II/ Fonctionnement

Chaque client a un projet qu'il lui est assigné afin de permettre une utilisation du logiciel sans que les tickets puissent être ouvert par d'autres clients. Dans le cas de plus gros clients, plusieurs projets sont créés afin de permettre une utilisation la plus optimisée et confidentielle possible.

Afin d'avoir la meilleure gestion possible, les administrateurs créés des rôles qui permettent un accès au strict nécessaire au projet. Ainsi chaque utilisateur a un rôle correspondant à ce dont il a besoin.

III/ Utilisation en tant que client

Lorsqu'un client génère un ticket, ce dernier est automatiquement assigné au Support de Data Campus. La vue client est très simplifiée et donc facile d'utilisation. Pour cela, il faut

- Faire une **Nouvelle Demande**
- Renseigner les champs **Sujet**, **Description** et si nécessaire **Fichiers**
 - Le champs **Statut** est de base sur Nouveau, et ne peut être modifié en tant que client

Nouvelle demande

Sujet *

Description

Statut * Nouveau

Fichiers Parcourir... Aucun fichier sélectionné. (Taille maximale: 50 Mo)

Créer Créer et continuer Prévisualisation

IV/ Utilisation en tant qu'administrateur

Lors de la création d'un ticket, les administrateurs peuvent modifier le statut, la priorité ainsi que l'assignation du ticket et créer des types de demandes. De plus, il est possible d'ajouter un avancement d'exécution du ticket, d'ajouter un temps estimé et passé pour effectuer la tâche, la date à laquelle le problème doit être résolu. Pour cela, il faut :

En tant qu'administrateur, il est possible de créer de nouveaux projets ainsi que de nouveaux utilisateurs et des rôles adaptés. Ainsi, il est possible d'affecter les utilisateurs au projet qui les concerne.

4.1 Gérer un ticket

- Ouvrir le ticket
- Cliquer sur **Modifier**
- Effectuer les modifications voulues (modifier le statut, le type, la priorité, l'avancement, la date finale...)
- Cliquer sur **Soumettre**

4.2 Créer un projet

- Aller dans le **Gestionnaire de projets** → **Nouveau projet**
- Ajouter un titre, de quel sous projet il est rattaché, une description
- Ajouter un identifiant pour accéder au projet
- Renseigner un lien vers le site web si nécessaire
- Choisir si le projet sera public ou non
- Choisir si le projet est un sous projet d'un projet
- Choisir les modules qui seront affichés pour le projet
- Choisir les trackers qui seront possibles pour le projet (les trackers permettent de rendre des tickets invisibles pour les clients, mais visibles pour certaines personnes)
- **Créer**

Nouveau projet

Nom * SiteWEB

Description Site WEB

Identifiant * sileweb
Longueur comprise entre 1 et 100 caractères. Seuls les lettres minuscules (a-z), chiffres, tirets et tirets bas sont autorisés, doit commencer par une minuscule.
Un fois sauvegardé, l'identifiant ne pourra plus être modifié.

Site web

Public

Sous-projet de Applications ▼

Hériter les membres

Modules

| | | |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Suivi des demandes | <input checked="" type="checkbox"/> Suivi du temps passé | <input checked="" type="checkbox"/> Publication d'annonces |
| <input checked="" type="checkbox"/> Publication de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Publication de fichiers | <input checked="" type="checkbox"/> Wiki |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dépôt de sources | <input checked="" type="checkbox"/> Forums de discussion | <input checked="" type="checkbox"/> Calendrier |
| <input checked="" type="checkbox"/> Gantt | | |

Trackers

| | | |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Anomalie | <input checked="" type="checkbox"/> Evolution | <input checked="" type="checkbox"/> Assistance |
|--|---|--|

Créer | Créer et continuer

4.3 Créer un utilisateur

- Aller dans **Administration** → **Utilisateur** → **Nouvel utilisateur**
- Renseigner son identifiant, son prénom, son nom et une adresse e-mail
- Sélectionner **Générer un mot de passe** et **Doit changer de mot de passe à la prochaine connexion**
- Laisser le reste des informations par défaut
- **Créer**

Utilisateurs » Nouvel utilisateur

Informations

Identifiant *

Prénom *

Nom *

Email *

Administrateur

Notifications par mail

Seulement pour ce que je surveille

Je ne veux pas être notifié des changements que j'effectue

Préférences

Cacher mon adresse mail

Fuseau horaire

Afficher les commentaires Dans l'ordre chronologique

M'avertir lorsque je quitte une page contenant du texte non sauvegardé

Authentification

Mot de passe *

8 caractères minimum.

Confirmation *

Générer un mot de passe

Doit changer de mot de passe à la prochaine connexion

Envoyer les informations à l'utilisateur

4.4 Créer un groupe

- Aller dans **Administration** → **Groupe** → **Nouveau groupe**
- Choisir un nom pour le groupe
- **Créer**

Groups ➕ New group

Filters

Group:

Groups » New group

Name *

4.5 Assigner un utilisateur à un projet

- Aller dans **Administration** → **Groupe** → Choisir le groupe
- **Utilisateurs** → **Ajouter un utilisateur** → Choisir les utilisateurs
- Aller dans **Groupe** → **Projets** → **Ajouter un nouveau projet** → Choisir le projet

Groups >>

General Users Projects

Name *

Save

V/ Prise en charge du ticket

Pour des questions de confidentialité, il ne m'est point possible de mettre des captures d'écran du suivi du ticket.

Lorsqu'un ticket est émis, les administrateurs du projet reçoivent une alerte leur indiquant le sujet ainsi que le contenu du ticket. Avec ces informations, les administrateurs évaluent la priorité du ticket et indiquent sa priorité. Ainsi, les personnes attitrées peuvent gérer plus ou moins rapidement le ticket.

Lorsqu'un ticket commence à être géré, le statut est modifié manuellement de Nouveau à En cours afin d'informer le client que le problème commence à être traité. En cas de question ou de demande d'informations complémentaires, il est possible d'ajouter un message à la suite du ticket. De plus, afin d'assurer un transfert des informations entre chaque administrateur, il est possible, via le même système de message, d'ajouter des notes afin d'annoter que des modifications ont eu lieu.

Lorsque le problème évoqué dans le ticket est réglé, alors les administrateurs change le statut pour Résolu ou Fermé. Ainsi, cela permet d'informer le client que le problème est résolu.