

—
On vous guide

Votre cahier de recette



1/

Quelques notions clés

Qu'est-ce qu'un ticket ?

Un ticket, également appelé **issue** peut être :

- une demande de modification minime de design ou d'ergonomie
- une demande de modification de contenu statique (contenus textes et images)
- une demande de modification minime de développement
- une question sur l'utilisation du site et de son back-office



Qu'est-ce qu'un outil de *ticketing* ?

Il s'agit d'un outil qui permet de créer des tickets ou issues et de :

- regrouper l'ensemble des demandes d'interventions
- les organiser selon différents labels (statuts de traitement)
- les assigner à une personne qui sera en charge de les résoudre
- suivre leur historique de résolution
- valider chaque, issue une par une, pour voir l'avancement général en temps réel

Un outil de ticketing a pour objectif de **remplacer les échanges d'e-mails** lorsqu'une demande d'intervention est nécessaire.



2 /

Prérequis

Organiser la recette

- Echange avec les membres du projet du client une semaine avant la date de départ de la recette pour l'organiser
- Si retard pris sur le projet, ce moment sera pertinent pour échanger sur les problématiques, définir leurs priorités et convenir d'une nouvelle période si c'est nécessaire



Légende à se référer pour la recette

1. Ajout d'une issue Gitlab par le client

Notion Majeur ou Mineur dans le titre

- MAJEUR : bloque l'utilisation de l'interface ou d'une fonctionnalité de l'utilisateur. Entrave son parcours.
- MINEUR : peu d'impact côté utilisateur.

Description de l'issue

- contexte, le résultat et ce qui est attendu + screen
- Ajouter l'URL de test
- ce qui est OK et NOK
- Label à définir : Bug-correctif / Question pour Alsacrérations
- Assignation du développeur

2. Prise en compte du retour par Alsacrérations

3. Retour du développeur dans l'issue adéquate en commentaire

Ce qui doit être présent

- assignation d'un membre de l'équipe client (celui à l'origine du commentaire) en commentaire et du ticket
- ajout label A tester
- ajouter l'URL de test

Légende à se référer pour la recette

4. Retour du client - Test non validé

Premier retour

- nouveau commentaire du client dans l'issue Gitlab avec les informations nécessaires à la compréhension pour le développeur
- Assignment de l'issue au développeur
- Ajout label Bug/correctif
- Le retour du client est corrigé, on met la coche ✓ dans le commentaire en question

Deuxième (et tous les autres) retour - test non concluant

- Le client ajoute cet émoji ✖ dans le commentaire de retour après correction d'Alsacréations
- Ajoute un commentaire avec les diverses remarques et informations sur pourquoi ce n'est toujours pas valide en taguant le développeur.
- réassigne l'issue au développeur
- on laisse le label Bug/correctif

5. Retour du client - Test validé

- coche ✓ dans le titre de l'issue et du/des commentaire(s) par le client
- ajout du label : Go pour MEP
- ajout commentaire du client "OK pour prod" avec la date dans l'issue

⚠ Il se peut que le retour ne fasse pas partie des spécifications initiales, alors nous mettrons le label Evolution et l'issue sera déplacée dans la colonne adéquate.

3 /

GitLab

Prise en main

Chez Alsacrérations, nous utilisons l'outil de ticketing



GitLab

Une invitation vous est envoyée à votre adresse e-mail pour créer votre accès et choisir votre mot de passe.

Pour vous connecter :

<https://gitlab3.alsacreations.net>

Alsacrérations Gitlab

alsacrérations

Environnement Git de l'entreprise Alsacrérations.

Sign in

Username or email

Password

☐ Remember me

[Forgot your password?](#)

Sign in

Tableau de bord général

Votre profil

The screenshot shows the GitLab dashboard for the user 'alsacreation'. The top navigation bar includes links for Projects, Groups, Activity, Milestones, Snippets, and a search bar. The 'Projects' section is active, displaying a list of projects. The first project, 'Chloé / Formation Cahier de Recette', is highlighted with a green box. It is a personal project, marked as 'Maintainer', and has a description: 'Ce projet sert d'exemple pour les formations au Cahier de Recette.' The project has 0 stars, 0 forks, 0 issues, and 0 discussions. It was updated 17 minutes ago. The user profile icon in the top right corner is also highlighted with a green box and labeled 'Votre profil'.

gitlab.alsacreation.net

Projects Groups Activity Milestones Snippets



Search or jump to...

New project

Your projects 2 Starred projects 0 Explore projects

Filter by name... Last updated

All Personal

 **Chloé / Formation Cahier de Recette**  Maintainer

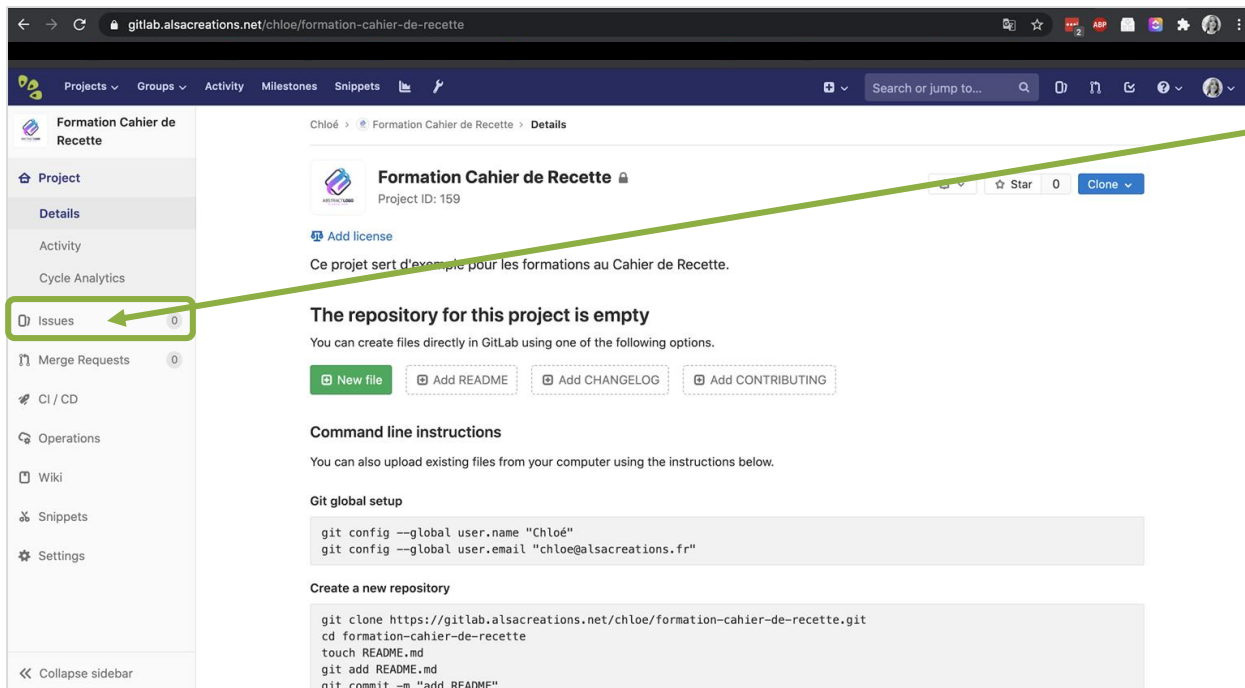
Ce projet sert d'exemple pour les formations au Cahier de Recette.

★ 0 🍴 0 🐛 0 📄 0

Updated 17 minutes ago

Votre projet

Tableau de bord du projet



Rendez-vous sur
l'onglet “**issues**”

 Issues

Les autres onglets n'ont
d'importance que pour le
développement (sauf Board ou
Milestone qui peuvent être aussi
intéressants pour vous)

Tableau de bord du projet

The screenshot shows a project dashboard for 'Formation Cahier de Recette'. The left sidebar contains navigation links: Project, Repository, Issues (4), List, Board, Labels, Milestones, Merge Requests (0), CI / CD, Operations, Wiki, Snippets, and Settings. The main area displays the 'Issues' section for 'Chloé' in the 'Formation Cahier de Recette' project. It shows a list of 4 open issues, with filters for 'Open' (4), 'Closed' (0), and 'All' (4). The issues are:

- NAVIGATION - Nom de la page - nom de la section concernée**
#6 · opened 1 hour ago by Chloé · Bug / Correctif · updated 1 hour ago
- DESIGN - Nom de la page - nom de la section concernée**
#3 · opened 3 weeks ago by Chloé · Bug / Correctif · updated 1 hour ago
- CONTENU - Nom de la page - nom de la section concernée**
#2 · opened 3 weeks ago by Chloé · Bug / Correctif · updated 1 hour ago
- BUG - Nom de la page - nom de la section concernée**
#1 · opened 3 weeks ago by Chloé · Bug / Correctif · updated 1 hour ago

At the top right of the issues list, there is a 'New Issue' button. A green box highlights this button, and a green arrow points to it from the text 'Ajouter une issue'. Another green box highlights the list of issues, with a green arrow pointing to it from the text 'Liste des issues ouvertes'.

Ajouter
une issue

New issue

Liste des **issues** ouvertes

Exemple d'une issue bien renseignée

Titre du bug

Title (Nom de la page) Section de la page - description rapide du problème rencontré

Add [description templates](#) to help your contributors communicate effectively!

Description du bug

Description

Prévisualiser

Mise en forme du texte

Insérer une image ou un fichier

Write **Preview**

Merci d'indiquer dans l'ordre :

- 1 - précisions concernant le navigateur utilisé
- 2 - URL de la page pour un accès rapide
- 3 - description du problème rencontré + capture(s) d'écran(s)
- 4 - comment reproduire le bug si possible ? une manipulation particulière a été effectuée lors de l'apparition du bug ?
- 5 - description du résultat attendu

Important - pour voir nos correctifs et tester de nouveau, pensez à systématiquement rafraîchir votre navigateur

- sur Windows : effectuer la combinaison de touches CTRL + F5 ou Ctrl + Maj + R.
- sur Mac : effectuer la combinaison de touches ⌘ + Maj + R.

Markdown and [quick actions](#) are supported

Attach a file

Exemple d'une issue bien renseignée

Merci d'indiquer dans l'ordre :

1. Navigateur utilisé
2. **Adresse (URL)** de la page concernée pour un accès rapide
3. **Description** du problème rencontré + capture(s) d'écran
4. Comment reproduire la situation, si une manipulation particulière a été effectuée
5. Description du **résultat attendu**

Gitlab utilise un éditeur markdown

Il s'agit d'un langage de balisage basique permettant gras, listes, titres, images...

Write

Preview

```
### navigateur utilisé

sur IE 11

### URL de la page

https://www.monsiteweb.fr

### description du problème rencontré

Au survol, le menu déroulant se déploie sous le contenu principal de la page

![[Capture_d_écran_2021-07-13_à_10.07.08]](/uploads/487a436f2ca672654a03360b9f0246d3/Capture_d_écran_2021-07-13_à_10.07.08.jpg)

### description du résultat attendu

Le menu déroulant doit s'afficher par dessus le contenu
```

Markdown and quick actions are supported

ÉDITION

Prévisualisation

Write

Preview

navigateur utilisé

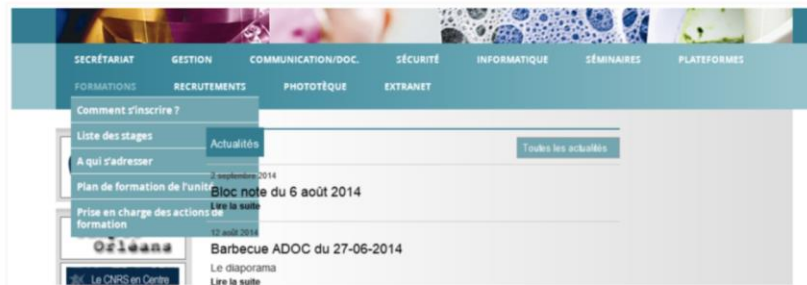
sur IE 11

URL de la page

<https://www.monsiteweb.fr>

description du problème rencontré

Au survol, le menu déroulant se déploie sous le contenu principal de la page

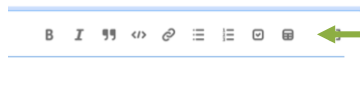


description du résultat attendu

Le menu déroulant doit s'afficher par dessus le contenu

L'essentiel de markdown

- les # pour construire des titres :
 - # titre de niveau 1
 - ## titre de niveau 2
 - ### titre de niveau 3
- Barre d'outils de mise en forme (gras, italique, citation, code, liste à puces, tableau...)

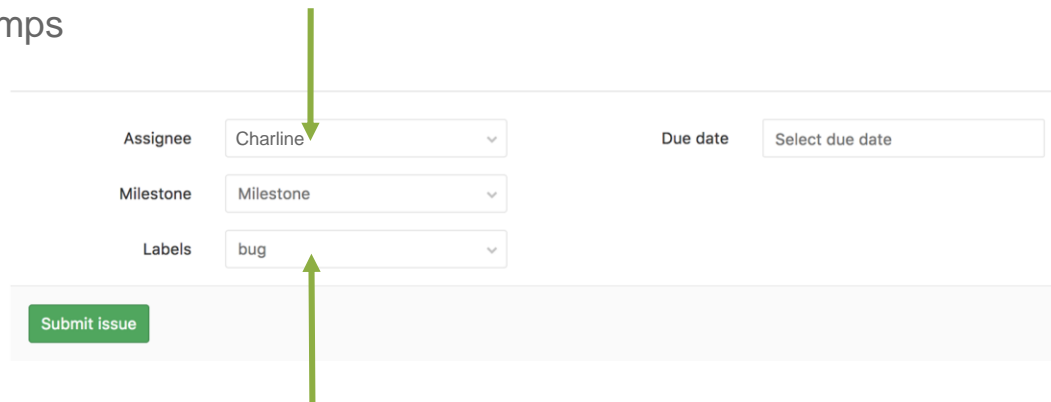


Mise en
forme du
texte

- Pensez à regarder l'aperçu afin de vous assurer de la lisibilité

Avant de publier une issue

Pensez à toujours **l'assigner à votre interlocutrice (Charline)** dans un premier temps



The screenshot shows a form for creating an issue. It includes fields for Assignee, Due date, Milestone, and Labels. The Assignee field is set to 'Charline', the Milestone to 'Milestone', and the Labels to 'bug'. A green arrow points from the text above to the Assignee dropdown, and another green arrow points from the Labels dropdown to the 'Submit issue' button.

Assignee	Charline	Due date	Select due date
Milestone	Milestone		
Labels	bug		

Submit issue

Pensez à lui **ajouter un label** (une étiquette) parmi les 2 options pertinentes :

- **bug / correctif**
- question pour Alsacrérations

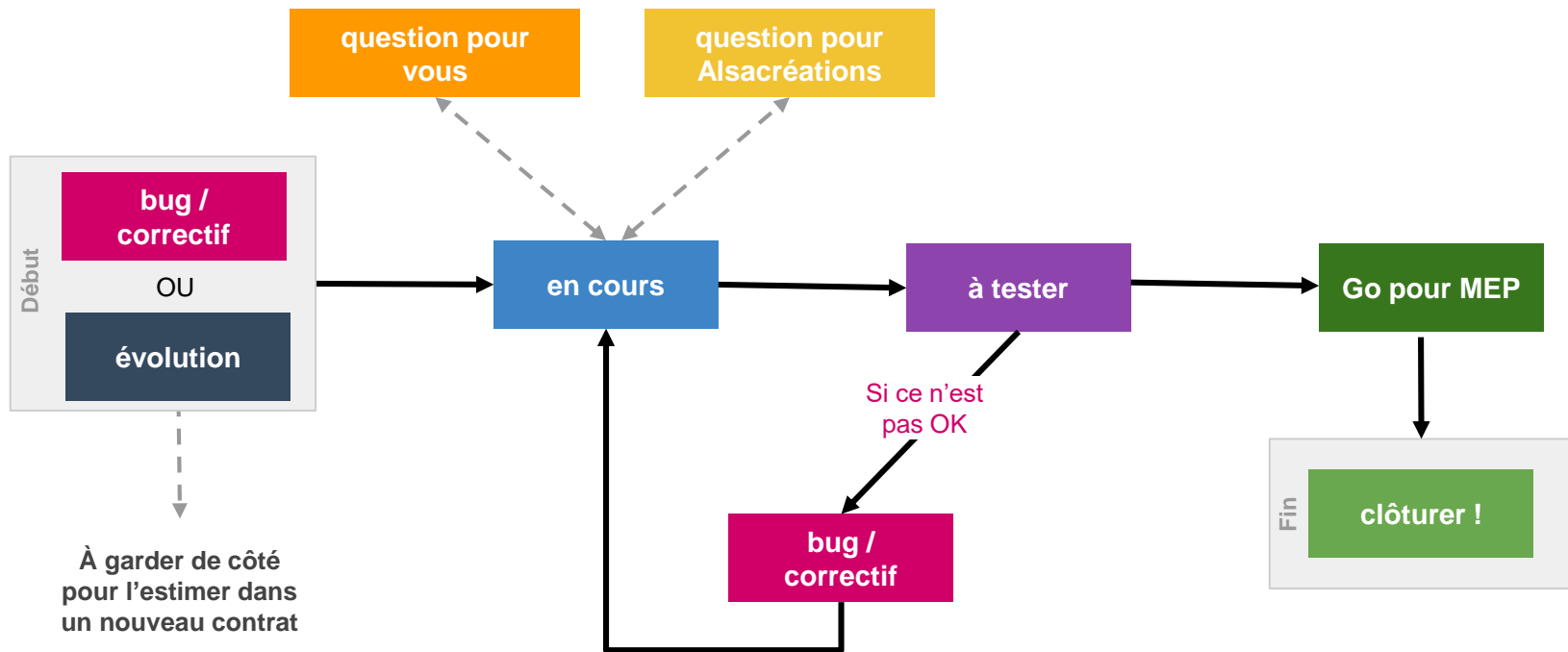
Nos différents labels pour suivre le statut d'une issue

Ces labels seront mis à jour au rythme de vie de chaque issue :

- **bug / correctif** : lorsque l'issue est créé et consiste en un rapport de bug / demande de correctif
- **évolution** : lorsque l'issue créé aborde un sujet qui n'était pas prévu dans le cahier des charges validé ensemble. Il s'agit d'une nouvelle demande imprévue. ■
- **en cours** : lorsque l'issue est en cours de traitement. Seuls les membres de l'équipe Alsacrérations sont en mesure de choisir ce label puisqu'il dépend de leur planning.
- **question pour Alsacrérations** : lorsque vous souhaitez nous poser une question
- **question pour vous** : lorsque nous souhaitons vous poser une question
- **à tester** : lorsque Alsacrérations vous demande de tester la mission réalisée
- **Go pour MEP** : le correctif est en place et validé. Le développement peut partir en MEP

Ce sera enfin à vous de **clôturer** (Close) chaque issue, indiquant que le correctif est validé et le sujet traité. Il faudra ajouter un commentaire dans l'issue pour donner le GO pour MEP avec la date du commentaire.

Processus de prise en charge de chaque issue



Les commentaires pour animer les échanges

Gitlab prévoit une section “commentaires” qui est très pratique pour échanger sur le travail attendu, réalisé, etc.

Ces commentaires constituent un historique de suivi de l’issue.



Exemple de commentaire

Sections disponibles sous les issues
et sous les commentaires déjà laissés

The screenshot displays a web interface for managing issues and comments. On the left, a sidebar lists navigation options: Project, Repository, Issues (4), List, Board, Labels, Milestones, Merge Requests (0), CI / CD, Operations, Wiki, Snippets, and Settings. The main content area shows an issue titled 'Formation Cahier de Recette'. It contains four comments from user 'Chloé @chloe'. The first comment is 'Je laisse ici un commentaire'. Below it is a 'Collapse replies' button. The second comment is 'je peux y répondre pour suivre un sujet en particulier'. The third comment is 'Je peux laisser un autre commentaire pour aborder un autre point' with a thumbs-up icon and a count of 1. The fourth comment is 'un pouce : c'est prit en compte !' with an edit history note. At the bottom is a comment editor with 'Write' and 'Preview' tabs and a rich text toolbar. On the right, a metadata panel lists fields like Assignee, Milestone, Time tracking, Due date, Labels (with a 'Bug / Correctif' tag), Confidentiality, Lock issue, and Notifications.

Formation Cahier de Recette

Project

Repository

Issues 4

List

Board

Labels

Milestones

Merge Requests 0

CI / CD

Operations

Wiki

Snippets

Settings

Collapse sidebar

Chloé @chloe · 23 minutes ago

Maintainer

Je laisse ici un commentaire

▼ Collapse replies

Chloé @chloe · 23 minutes ago

Maintainer

je peux y répondre pour suivre un sujet en particulier

Reply...

Chloé @chloe · 23 minutes ago

Maintainer

Je peux laisser un autre commentaire pour aborder un autre point

👍 1 🗨️

Chloé @chloe · 18 minutes ago

Maintainer

un pouce : c'est prit en compte !

Edited by Chloé 4 minutes ago

Write Preview

Write a comment or drag your files here...

B I

Todo Add todo >

Assignee Edit

No assignee - assign yourself

Milestone Edit

None

Time tracking ⓘ

No estimate or time spent

Due date Edit

No due date

Labels Edit

Bug / Correctif

Confidentiality Edit

👁 Not confidential

Lock issue Edit

🔒 Unlocked

1 participant

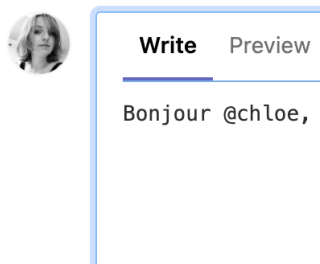
Notifications

Tags et assignments

Il existe **deux moyens de notifier** la personne qui devra traiter le ticket :

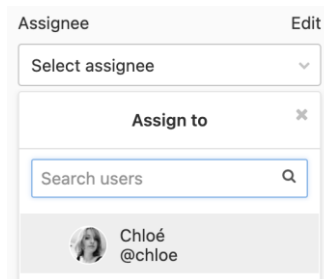
1. Taguer @ dans un commentaire

Pour discuter d'un sujet avec une personne en particulier dans les **commentaires**.



2. Assigner une issue

Pour indiquer à cette personne que “*la balle est dans son camp*” (en plus du label)





**Maintenant, c'est
à vous de jouer !**

**Et voilà,
lancez-vous !**

Rendez-vous sur votre recette

