

Documentation SIA

Informations générale	2
Les statuts	2
L'ordonnancement des tickets	2
Service web	3
Créer un ticket	3
Formulaire RM	3
SIA	4
Interface simplifiée	4
Interface standard	4
Mail	4
Rechercher des tickets	4
Attribuer un ticket	6
Traiter un ticket	7
Suivi	7
Résoudre	8
En ajoutant un suivi	8
En modifiant les détails du ticket	8
Tickets récurrents	9
Créer un gabarit	9
Créer un ticket récurrent à partir d'un gabarit	10
Application mobile	12
Installation de l'application	12
Android	12
iOS (iPhone , iPad)	12
Connexion	13
Interface	14
Navigation par onglets	14
Barre de Navigation	14
Tris et Filtres	15
Rafraîchissement de la liste des tickets	16
Créer un ticket	17

Informations générale

Les statuts

ITIL définit le cycle de vie des statuts d'un ticket. Ce cycle de vie est implémenté comme suit dans GLPI :

- Nouveau
- En attente
- En cours (attribué)
- En cours (planifié)
- Résolu
- Clos

L'ordonnancement des tickets

L'ordonnancement des tickets se fait en fonction des renseignements fournis par le demandeur et le technicien :

- Le demandeur définit l'urgence
- Le technicien apprécie l'impact
- La priorité est la résultante de ces deux informations. Elle est calculée automatiquement via une matrice et indique l'importance réelle du ticket

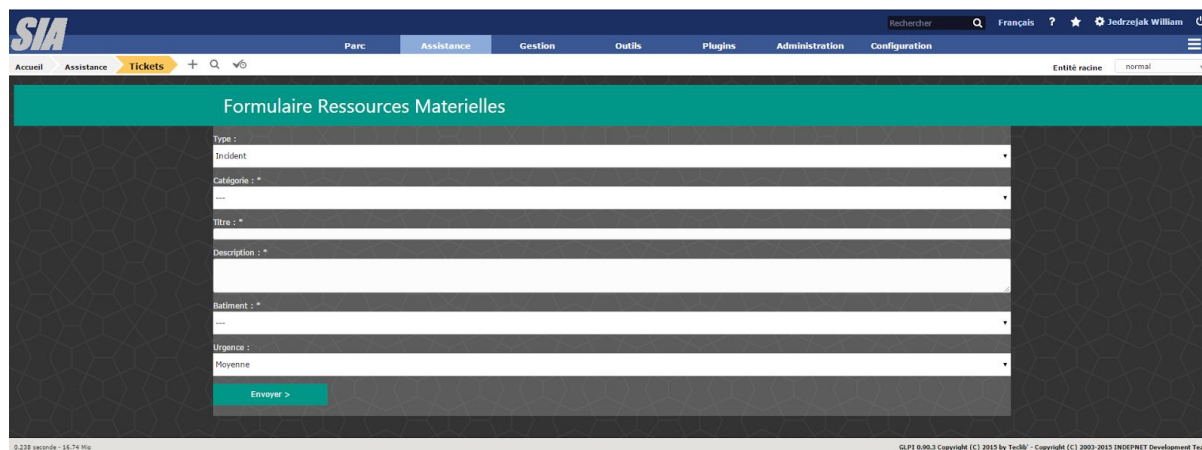
Service web

Créer un ticket

Il y a quatre différentes façons de créer un ticket en utilisant le web, chacune ayant ses avantages et inconvénients. Tous les tickets créés pour les ressources matérielles seront assignés au groupe Valideurs.

Formulaire RM

Un formulaire dédié aux demandes ressources matérielles est disponible à l'adresse <http://sia.colval.qc.ca/front/ticket2.php>, il permet de n'avoir à choisir que parmi les catégories ressources matérielles, la sélection d'un lieu est obligatoire, contrairement au formulaire SIA.



Le formulaire dispose d'une fonction qui lit l'URL et récupère les paramètres, ils sont ensuite chargés dans le formulaire directement. Ça permet de faire des liens vers un formulaire déjà pré-rempli. Par exemple, si l'on appelle la page avec ces paramètres après l'URL :

?type=2&categorie=133&titre=Serrure coincée&description=La serrure ne tourne plus&urgence=5&lieu=1414

Les valeurs sélectionnées de base seront :

Type : Demande
Catégorie : Serrurerie
Titre: Serrure coincée
Description : La serrure ne tourne plus
Urgence : Très haute
Lieu : D-347

Les numéros utilisés pour sélectionner les catégories et les lieux sont les identifiants visibles

dans SIA. On peut donc se servir de ces paramètres pour proposer un lien vers un formulaire de menuiserie par exemple.

SIA

Interface simplifiée

Le formulaire SIA pour créer un ticket se trouve dans l'onglet **Créer un ticket**.



Ce formulaire est simple à comprendre, mais fonctionne pour les demandes STI aussi, donc la liste des catégories est plus longue.

Interface standard

Le formulaire SIA pour créer un ticket se trouve dans l'onglet **Assistance > Créer un ticket**.



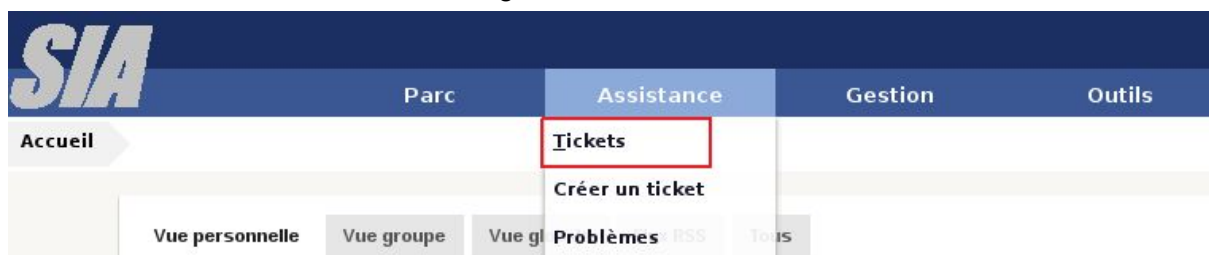
Ce formulaire est plus complexe et permet de configurer plus en détail le ticket qui va être créé.

Mail

Il est possible d'envoyer un mail à l'adresse **ressmat@colval.qc.ca** qui va automatiquement ouvrir un ticket et insérer le contenu du mail dans la description du ticket.

Rechercher des tickets

La liste des tickets se trouve dans l'onglet **Assistance > Tickets**



Par défaut les tickets non résolus sont affichés.

Vous pouvez modifier la recherche en sélectionnant le champ dans la liste encadré en rouge, et sa valeur souhaitée dans le champs encadré en vert.

The search bar contains a single criterion. The field 'Caractéristiques - Statut' is highlighted with a red box. The value 'Non résolu' is highlighted with a green box. The search button 'Rechercher' is on the right.

Le bouton + permet d'ajouter un critère de recherche.

The search bar shows the same criterion as before. The '+' button is highlighted with a red box, indicating how to add a new search criterion.

L'opérateur AND permet de préciser la recherche : Les tickets attribués aux groupes de Ressources Matérielles ET qui se trouvent dans l'aile B.

The search bar now contains two criteria connected by the 'AND' operator. The 'AND' operator is highlighted with a red box. The first criterion is 'Attribué à - Groupe de techniciens' with the value 'Ressources Matérielles'. The second criterion is 'Caractéristiques - Lieu' with the value 'Aile B'.

L'opérateur OR permet de rechercher plusieurs choses en même temps : Les tickets qui sont dans l'aile C OU dans l'aile A.

The search bar now contains two criteria connected by the 'OR' operator. The 'OR' operator is highlighted with a red box. The first criterion is 'Caractéristiques - Lieu' with the value 'Aile C'. The second criterion is 'Caractéristiques - Lieu' with the value 'Aile A'.

Attribuer un ticket

Il est possible de changer l'attribution d'un ticket après sa création. pour ce faire, accédez aux détails d'un ticket en cliquant sur son titre en bleu.

16 306	Virus ???? TR : Int_chap_3_H14.pptx	Entité racine	Incident	En cours (Attribué)	Techs support matériel et logiciel	Moyenne 23-05-2017 16:47	Moyenne 23-05-2017 16:47	Gigliotti Vincent	NON-CLASSÉ
--------	--	------------------	----------	---------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------	-------------------	------------

Dans le menu de gauche cliquez sur la ligne **Ticket**.

Vous y trouverez la liste des groupes et personnes à qui le ticket est attribué.

Le **+** à droite de **Attribué à** permet d'ajouter une personne ou un groupe.

La flèche permet de vous ajouter directement.

La croix à droite de chaque groupe ou personne permet de le retirer de la liste.

Ticket

Traitement du ticket 1

Statistiques

Validations

Éléments

Coûts

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Historique 4

Tous

Ticket - ID : 16306 (Entité racine)

Date d'ouverture23-05-2017 16:47

ParGigliotti Vincent

TypeIncident

StatutEn cours (Attribué)

UrgenceMoyenne

ImpactMoyen

PrioritéMoyenne

ActeurDemandeur +

Gigliotti Vincent

Date d'échéance

Dernière modification

CatégorieNON-CLASSÉ

Source de la demandeE-Mail

ValidationNon soumis à validation

Lieu

Éléments associés

Observateur +

Affecter un SLA

Attribué à +

Techs support matériel et logiciel

Traiter un ticket

Suivi

Au cours du traitement d'un ticket vous pouvez ajouter des messages de suivi qui permettent d'avoir un historique des travaux effectués.

Pour accéder aux détails d'un ticket cliquez sur son titre en bleu.

16 306	Virus ???? TR : Int_chap_3_H14.pptx	Entité racine	Incident	En cours (Attribué)	Techs support matériel et logiciel	Moyenne 23-05-2017 16:47	Moyenne 23-05-2017 16:47	Gigliotti Vincent	NON-CLASSÉ
--------	--	------------------	----------	---------------------------	--	-----------------------------	-----------------------------	-------------------	------------

Dans le menu de gauche cliquez sur la ligne **Traitement du ticket**.

Vous y trouverez la description du ticket ainsi que la liste des messages de suivis par ordre chronologique décroissant.

Le bouton gris **Suivi** permet d'ajouter un suivi.

Ticket

Traitement du ticket 0

Statistiques

Validations

Éléments

Coûts

Tâches de projet

Problèmes

Ajouter :

Suivi

Tâche

Document

Solution

Historique des actions :

09-05-2017 19:25

Testinfo

La fenêtre ne ferme plus
Bonjour,
La fenêtre de la salle A-222 ne se ferme plus.

Rappel du ticket

Entrez la description, ajoutez un fichier si besoin et n'oubliez pas de cliquer sur "Ajouter"

Nouvel élément - Suivi

Description

Nouvelle fenêtre commandée

Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse...

No file selected.

Ajouter

Résoudre

Une fois le problème ou la demande traité il faut indiquer le ticket comme résolu.

En ajoutant un suivi

Vous pouvez modifier le statut du ticket directement en ajoutant un message de suivi et cliquant sur le flèche à côté du bouton "Ajouter". Ajoutez une description, sélectionnez "Résolu" et cliquez sur "Ajouter".

Nouvel élément - Suivi

Description

Nouvelle fenêtre installée

Ajouter un document

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Browse... No file selected.

torique des actions :

Ajouter ▲

- Nouveau
- En cours (Attribué)
- En cours (Planifié)
- En attente
- Résolu
- Clos

En modifiant les détails du ticket

Dans les détails du ticket vous pouvez modifier le statut avec une liste déroulante. N'oubliez pas de cliquer sur le bouton "Sauvegarder" en bas de la page.

K < Liste Ticket - La fenê

Ticket

Traitement du ticket 3

Statistiques

Validations

Éléments

Coûts

Tâches de projet

Problèmes

Date d'ouverture 09-05-2017 19:25

Par testinfo

Date de résolution 24-05-2017 14:07

Type Demande

Statut Résolu

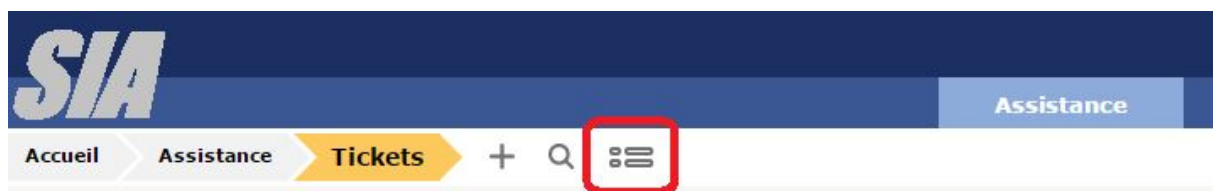
Tickets récurrents

Cette fonctionnalité est accessible depuis le menu **Assistance > Tickets récurrents**.
Un ticket récurrent comprend un gabarit, qui va être utilisé comme modèle pour les tickets,

Créer un gabarit



Accédez à la liste des tickets : **Assistance > Tickets**.



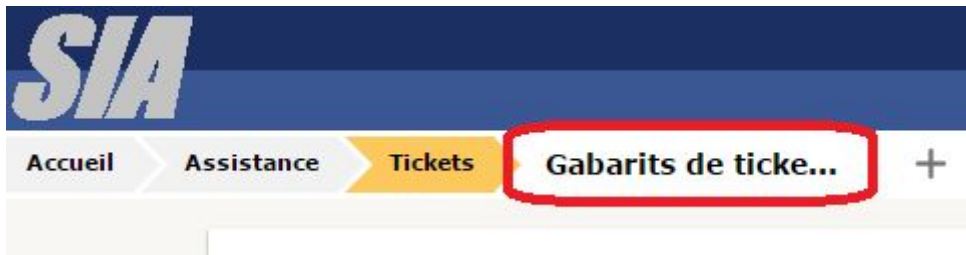
Cliquez sur le bouton pour accéder aux gabarits.



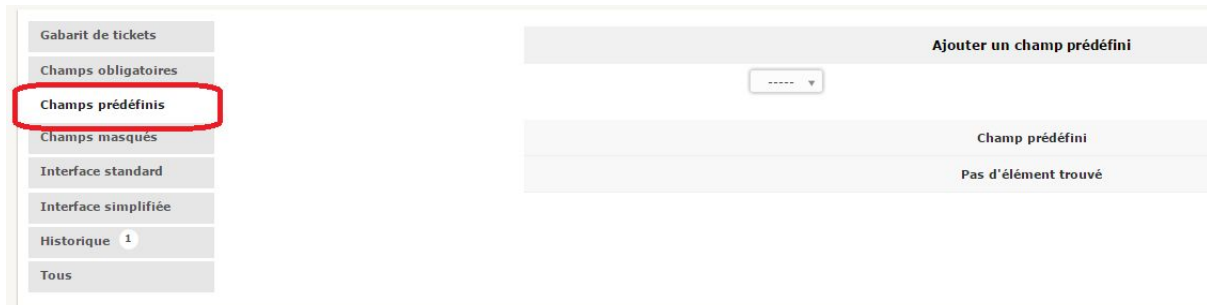
Cliquez sur le +.

Nouvel élément - Gabarit de tickets		Entité racine	Sous-entités
Nom	<input type="text"/>	Commentaires	<input type="text"/>
<input type="button" value="Ajouter"/>			

Entrez un nom et une description du gabarit puis cliquez sur **Ajouter**, vous pouvez en ajouter plusieurs à la suite, la page reste la même quand vous cliquez sur Ajouter.



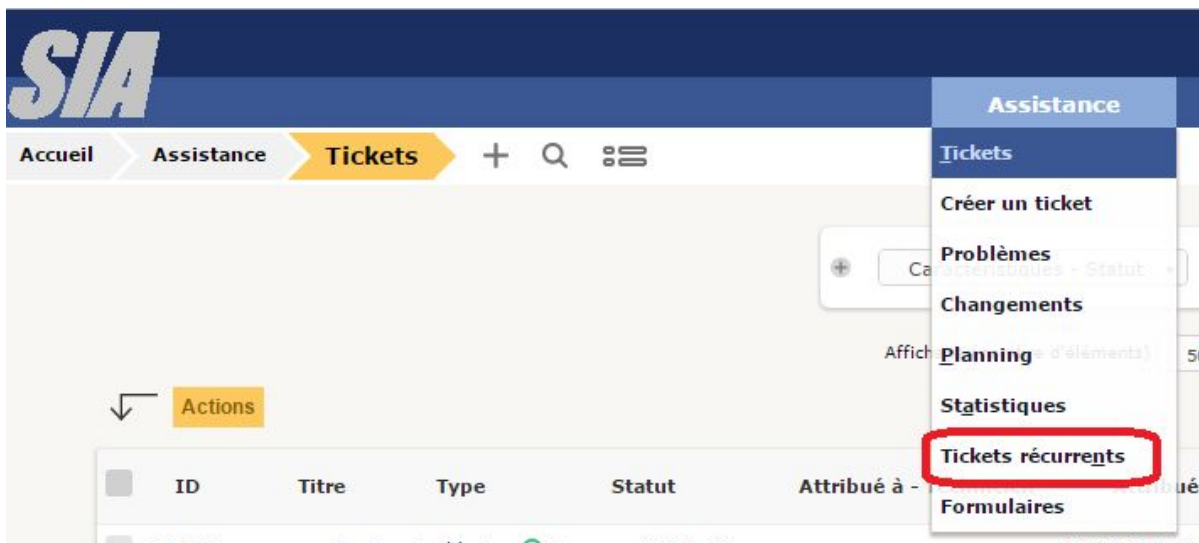
Retournez à la liste des gabarits et cliquez sur le gabarit que vous voulez configurer, celui que vous venez de créer.



Dans l'onglet **Champs prédéfinis** vous pouvez configurer toutes les informations du ticket comme le titre, la description, le lieu, la priorité, la catégorie, le groupe de techniciens, etc.

Créer un ticket récurrent à partir d'un gabarit

Une fois le gabarit défini, il faut configurer le ticket récurrent.



Pour cela ouvrez le menu **Assistance > Ticket récurrents**.



Cliquez sur le +.

Entrez ensuite les

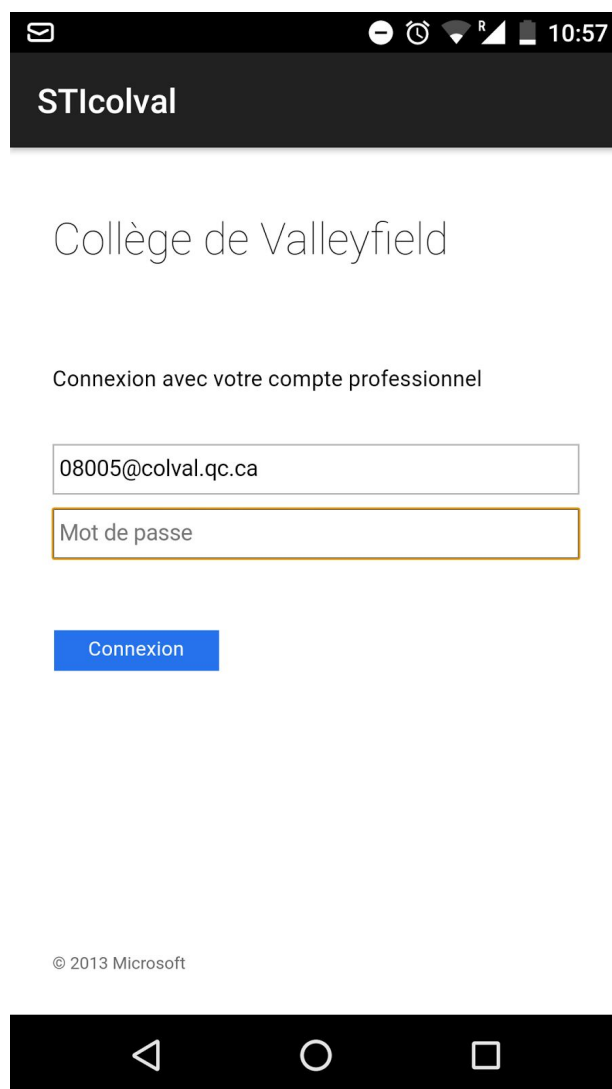
Nouvel élément - Tickets récurrents		Entité racine	Sous-entités
Nom	<input type="text"/>		Non <input type="button" value="v"/> ⓘ
Actif	Non <input type="button" value="v"/>		
Gabarit de tickets	----- <input type="button" value="v"/> ⓘ +		
Date de début	-- <input type="button" value="v"/> ⓘ	Commentaires	<div></div>
Date de fin	-- <input type="button" value="v"/> ⓘ		
Périodicité	1 heure <input type="button" value="v"/>		
Création anticipée	----- <input type="button" value="v"/>		
Calendrier	----- <input type="button" value="v"/> ⓘ		
<input type="button" value="Ajouter"/>			

Entrez ensuite les informations du ticket, le nom permet de le retrouver dans la liste des tickets récurrents, pour modifier la configuration. Il est possible de désactiver le ticket récurrent grâce au paramètre actif. Le gabarit sert de modèle de ticket. Un calendrier peut également être associé permettant la limitation des jours ouvrés pour lesquels les tickets sont créés. Si la création automatique avait programmé une création de ticket un week-end par exemple celle-ci sera reportée au lundi.

Remarque : Les tickets ne seront créés que si le témoin Actif est à Oui et pendant la période définie entre la date de début et la date de fin. Ces 2 dates sont optionnelles.

Application mobile

Connexion



The screenshot shows a mobile application interface for 'STIcolval'. At the top, there is a status bar with icons for mail, a minus sign, a clock, Wi-Fi, cellular signal, and battery, along with the time '10:57'. Below the status bar is a dark header with the text 'STIcolval'. The main content area is white and contains the text 'Collège de Valleyfield'. Below this, it says 'Connexion avec votre compte professionnel'. There are two input fields: the first contains the email '08005@colval.qc.ca' and the second is labeled 'Mot de passe'. A blue button labeled 'Connexion' is positioned below the password field. At the bottom of the screen, there is a black navigation bar with three white icons: a back arrow, a circle, and a square. A small copyright notice '© 2013 Microsoft' is visible above the navigation bar.

Pour se connecter à l'application , il suffit d'entrer votre identifiant du collège (souvent un nombre à 5 chiffres) puis saisir le mots de passe correspondant (2) et enfin de cliquer sur le bouton "Se connecter" .

Il est ensuite possible de se déconnecter en utilisant le menu "Options"

Interface

Navigation par onglets



- (1) : Les tickets que j'ai ouvert moi-même
- (2) : Les tickets qui me sont attribué
- (3) : Les tickets attribué à un de mes groupes
- (4) : Les tickets que j'observe

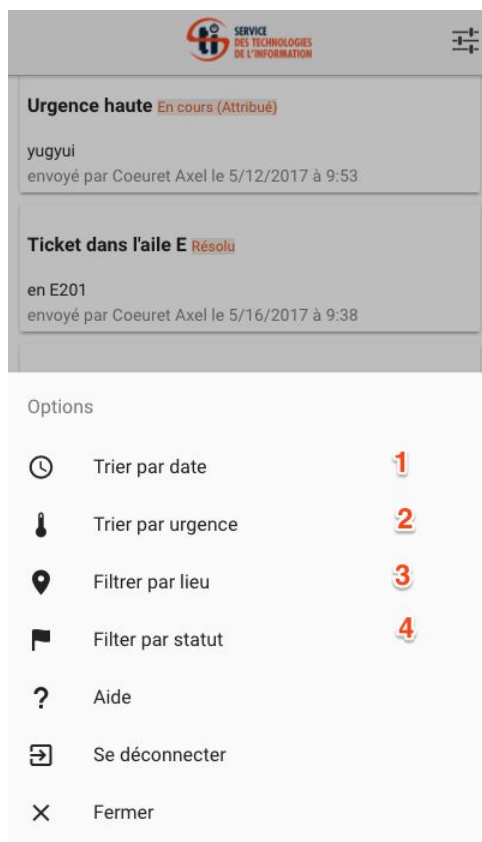
Barre de Navigation



Menu option (1) : Dans ce menu on trouve les tris , les filtres ainsi qu'une option pour se déconnecter.

Tris et Filtres

Les options de tri et de filtre se situent dans le menu option en haut à gauche de la barre de navigation.



- (1) : Trier les tickets affichés par la date de création du plus récent (en haut) au plus ancien (en bas). C'est l'ordre d'affichage par défaut.
- (2) : Trier les tickets en fonction de la priorité indiquée par la personne qui a soumis le ticket. Ils sont ainsi triés du plus urgent au moins urgent.
- (3) : Filtrer les tickets en fonction du bâtiment dans lequel ils doivent être résolus.
- (4) : Filtrer les tickets en fonction de leur statut (Nouveau, En cours, En attente, ...). Les tickets clos ne peuvent être affichés uniquement dans le filtre "Clos".

Les tris et les filtres peuvent être combinés pour avoir une sélection précise.

Exemple : Il est possible de sélectionner les tickets dans l'aile A qui ont le statut "Nouveau" et de les ordonner par leur priorité.

Pour annuler un filtre instantanément, il suffit d'appuyer sur le bouton "Réinitialiser" en haut de la page ou de rafraîchir en tirant la page vers le bas.



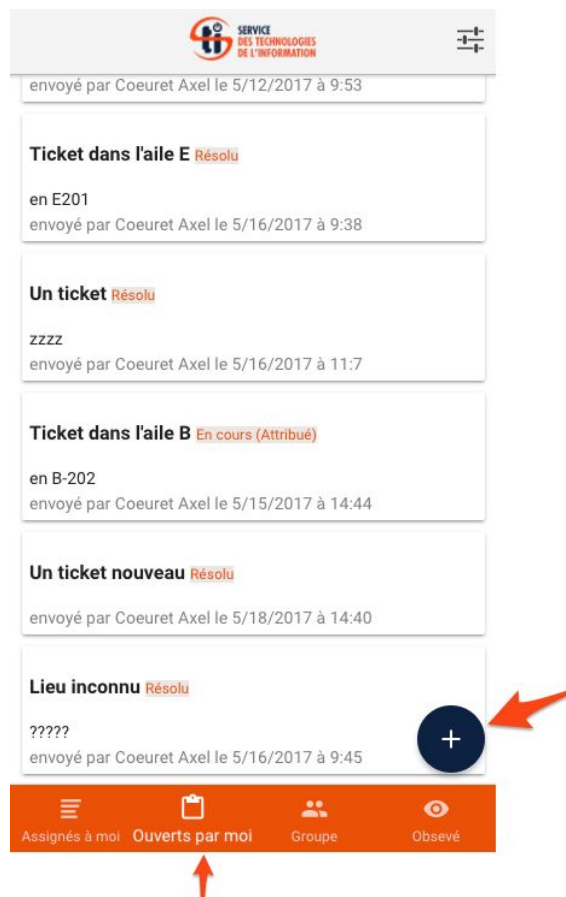
Rafraîchissement de la liste des tickets

Pour rafraîchir une liste de ticket il faut tirer la page vers le bas. Un symbole devrait alors devenir visible. Une fois le rafraîchissement terminer , le symbole disparaît et les tickets sont affichés. Si le rafraîchissement échoue , vérifiez votre connexion internet. Ce système est valable sur l'ensemble des 4 onglets de l'application.



Créer un ticket

Pour accéder au formulaire de création de ticket il faut se rendre dans l'onglet "Ouvert par moi" et appuyer sur le bouton plus.



Pour créer un ticket il faut remplir tous les champs affichés et soumettre le ticket via le bouton présent en bas de la page. La sélection du lieu se fait en 2 étapes. Il faut d'abord sélectionner le bâtiment pour ensuite avoir un choix parmi les salles de ce bâtiment. Si le ticket ne correspond pas à une salle, il est possible de ne sélectionner que le bâtiment.

Une fois le chargement terminé, une notification en bas de l'écran.

Le ticket a bien été envoyé