

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

CARGO SARL

BoilerBox : Suivi des problèmes techniques.

présentation

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.

Rédigé par :

JD

Validé par :

Indice de révision :

1.1

Date de révision :

10/04/2017

Page :

1/13

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

1. Table des matières

1.	Table des matières	2
2.	Préambule.....	3
3.	Fonctionnement d'un problème technique	4
a.	Résumé de la vie d'un problème.	4
b.	Paramètres d'un problème.	5
4.	Connexion au site http://www.boiler-box.fr	6
a.	Méthode d'accès.....	6
b.	Accès à l'outil de suivi des problèmes.	8
5.	L'outil de suivi des problèmes.	9
a.	Page d'accueil	9
b.	Affiner les recherches	10
c.	Affichage d'une fiche problème.	12

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u> JD	<u>Validé par :</u> 	<u>Indice de révision :</u> 1.1	<u>Date de révision :</u> 10/04/2017	<u>Page :</u> 2/13
---	-------------------------------	-----------------------------	--	---	---------------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

2. Préambule

Un outil de suivi des problèmes techniques rencontrés sur les modules de location a été mis en place sur le site boiler-box.fr.

Chaque problème technique remonté par les techniciens ou les monteurs est traité par le parc (ABA) avant une nouvelle location, ou par le chargé d'affaire si le problème concerne une location en cours.

Lors du constat d'un problème technique, un mail descriptif est envoyé au chef de parc (ABA) qui remplit l'outil de suivi et définit l'intervenant en charge de la résolution du problème.

Lors de la création ou la modification d'une fiche problème sur l'outil de suivi, un mail est envoyé à l'intervenant en charge de la résolution du problème.

Une fois le problème technique résolu, l'intervenant envoie un mail au chef de parc (ABA) qui indique alors l'état résolu du problème sur l'outil de suivi.

Lors de la connexion sur le site <http://www.boiler-box.fr>, l'utilisateur peut visualiser la liste des problèmes qui lui sont affectés.

Ce présent document présente l'outil de suivi des problèmes techniques.

Chaque chapitre est divisé en deux sous-parties : La partie L'essentiel qui présente un condensé de la partie Présentation.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u> JD	<u>Validé par :</u> 	<u>Indice de révision :</u> 1.1	<u>Date de révision :</u> 10/04/2017	<u>Page :</u> 3/13
---	-------------------------------	-----------------------------	--	---	---------------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

3. Fonctionnement d'un problème technique

a. Résumé de la vie d'un problème.

Découverte

Problème technique découvert par un technicien ou un monteur.

Signalement du problème par mail au chef du parc (ABA).

Prise en charge

Création d'une fiche problème par le chef du parc + Passage de la fiche à l'état Ouvert.

Affectation d'un intervenant pour effectuer la résolution du problème.

Correction

Correction du problème par l'intervenant + Passage de la fiche problème à l'état Corrigé.

Validation par le chef du parc de la correction apportée + Passage de la fiche problème à l'état Clos.

Fin

Fin du problème technique.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u> JD	<u>Validé par :</u> 	<u>Indice de révision :</u> 1.1	<u>Date de révision :</u> 10/04/2017	<u>Page :</u> 4/13
---	-------------------------------	-----------------------------	--	---	---------------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

b. Paramètres d'un problème.

Module

Il peut impacter **plusieurs modules** lorsque qu'un même équipement est en défaut sur ces modules.

Equipement

Il ne peut impacter qu'un seul équipement.

Intervenant

Il ne peut être affecté qu'à **un seul intervenant** ou, à défaut d'intervenant disponible, à un groupe générique dans l'attente de la disponibilité d'un intervenant.

Contrainte

Il peut être défini **bloquant**.

- Un problème bloquant est un problème qui empêche l'exploitation de l'équipement impacté et qui doit être résolu avant la (re)mise en production de l'équipement.

Etat

Il peut se trouver dans différents états :

- **Ouvert:** Le problème est alors affecté à un intervenant ou à un groupe générique dans l'attente d'affectation à un intervenant.
- **Corrigé:** Le problème est considéré comme corrigé par l'intervenant.
- **Clos:** La correction du problème est validée par le gestionnaire de parc. Le problème est alors considéré comme terminé et n'apparaît plus par défaut dans les listings des problèmes.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u> JD	<u>Validé par :</u> 	<u>Indice de révision :</u> 1.1	<u>Date de révision :</u> 10/04/2017	<u>Page :</u> 5/13
---	-------------------------------	-----------------------------	--	---	---------------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

4. Connexion au site <http://www.boiler-box.fr>

a. Méthode d'accès.

L'essentiel

- Se connecter sur le site [http: www.boiler-box.fr](http://www.boiler-box.fr).
- Entrer les paramètres d'authentification.

Présentation

L'accès à l'outil de gestion des problèmes techniques s'effectue depuis la page web <http://www.boiler-box.fr/>

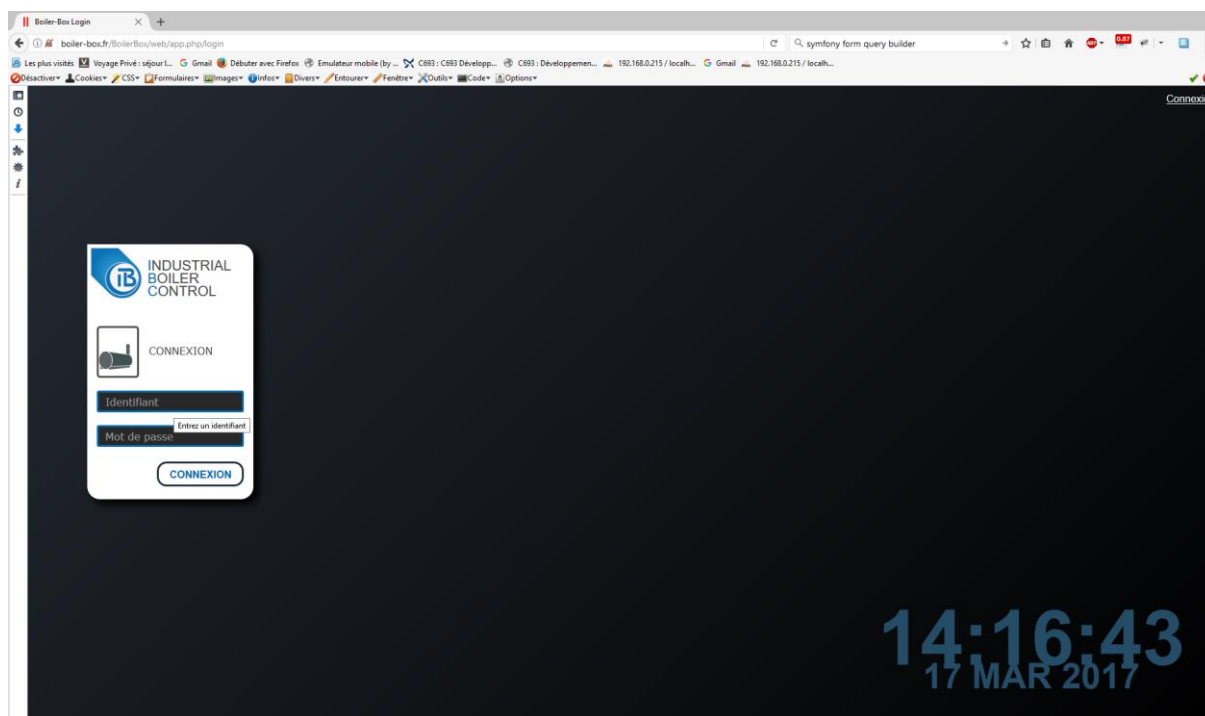


Figure 1 - Page de connexion

L'interface du site étant nominative, il est nécessaire de s'authentifier à l'aide du login et du mot de passe qui ont été envoyés.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	Rédigé par : JD	Validé par :	Indice de révision : 1.1	Date de révision : 10/04/2017	Page : 6/13
---	------------------------	--------------	---------------------------------	--------------------------------------	--------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

Figure 1.1 - Formulaire de connexion.

En cas d'oubli du mot de passe, celui-ci peut être réinitialisé en envoyant une demande à l'administrateur ou à défaut, à l'adresse suivante : Assistance_IBC@lci-group.fr.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u>	<u>Validé par :</u>	<u>Indice de révision :</u>	<u>Date de révision :</u>	<u>Page :</u>
	JD		1.1	10/04/2017	7/13

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

b. Accès à l'outil de suivi des problèmes.

L'essentiel

- Visualisation du nombre de fiches affectées.
- Accès à l'outil de visualisation des problèmes techniques.

Présentation

Une fois authentifié, la page d'accueil du site est affichée.

La boîte à gauche de la fenêtre présente une liste de sites accessibles à distance. **La documentation sur cet outil est disponible sous le nom 'Procédure d'exploitation de BoilerBox' (Code Procédure BoilerBox)**

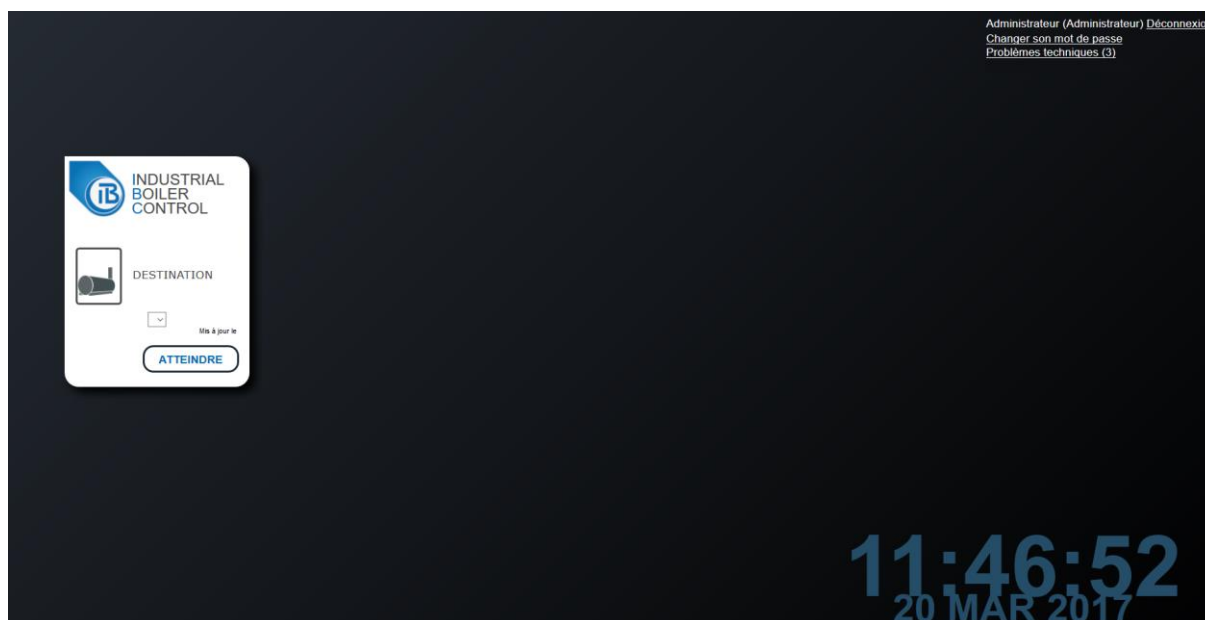


Figure 2 – Page d'accueil boiler-box.fr

L'encart en haut à droite permet de se déconnecter, de changer son mot de passe personnel (**Il est fortement recommandé de changer son mot de passe au moins lors de la première connexion sur le site.**) et d'accéder à l'outil de suivi des problèmes techniques.

Un rapide coup d'œil sur le chiffre à côté du lien vous indique le nombre de problèmes qui vous sont affectés.

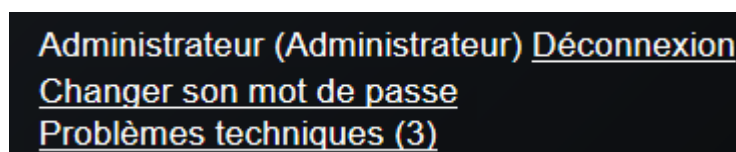


Figure 2.1 – Lien vers l'outil de suivi des problèmes techniques.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	Rédigé par : JD	Validé par :	Indice de révision : 1.1	Date de révision : 10/04/2017	Page : 8/13
---	------------------------	--------------	---------------------------------	--------------------------------------	--------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

5. L'outil de suivi des problèmes.

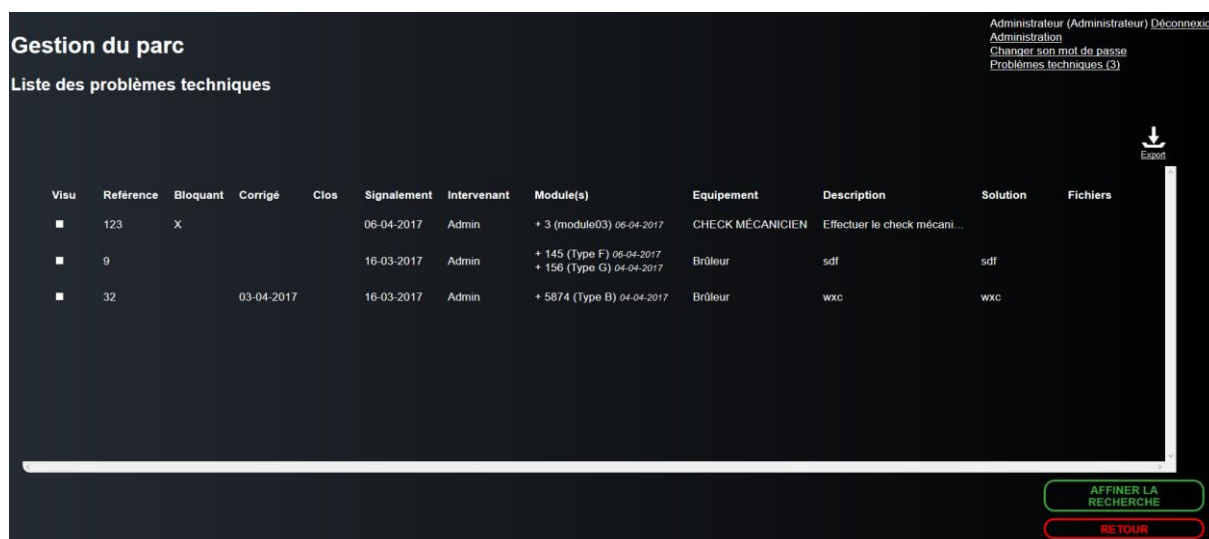
a. Page d'accueil

L'essentiel

- Visualisation des problèmes techniques enregistrés affectés.
- Possibilité de trier les éléments affichés.
- Possibilité d'accéder à la fiche d'un problème de la liste.
- Possibilité d'exporter la liste affichée dans un fichier csv (exploitable par Excel).
- Possibilité de modifier la liste des problèmes affichés en définissant les critères de recherche.

Présentation

La page d'accueil présente les problèmes techniques qui vous sont affectés.



Visu	Référence	Bloquant	Corrigé	Cles	Signalement	Intervenant	Module(s)	Equipement	Description	Solution	Fichiers
■	123	X			06-04-2017	Admin	+ 3 (module03) 06-04-2017	CHECK MÉCANICIEN	Effectuer le check mécani...		
■	9				16-03-2017	Admin	+ 145 (Type F) 06-04-2017 + 156 (Type G) 04-04-2017	Brûleur	sdf	sdf	
■	32		03-04-2017		16-03-2017	Admin	+ 5874 (Type B) 04-04-2017	Brûleur	wxc	wxc	

Figure 3 – Liste des problèmes techniques affectés à l'utilisateur courant.

Depuis cette page il est possible de :

- Trier les éléments en cliquant sur le titre de la colonne sur laquelle le tri doit se faire.
- Afficher la fiche d'un problème en cliquant dans la case de la colonne 'Visu'.
- Modifier la liste des problèmes affichés en cliquant sur le bouton 'AFFINER LA RECHERCHE'.
- Exporter la liste dans un fichier csv (exploitable sous Excel)

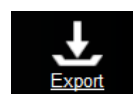


Figure 3.1 – Export de la liste des fiches problème

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	Rédigé par : JD	Validé par :	Indice de révision : 1.1	Date de révision : 10/04/2017	Page : 9/13
---	--------------------	--------------	-----------------------------	----------------------------------	----------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

b. Affiner les recherches

L'essentiel

- Sélection des critères de recherches.

Présentation

Les recherches peuvent être affinées en fonction de certains critères:

Recherche

Référence

Problèmes corrigés ☐

Problèmes non corrigés ☐

Problèmes clos ☐

Problèmes non clos ☐

Problèmes bloquants ☐

Problèmes non bloquants ☐

Modules présents ☐

Modules non présents ☐

Dates de signalement
(dd-mm-yyyy)

Date de début

Date de fin

☐ Intervenant

☐ Module

☐ Type d'équipement

Figure 4 - Critères de recherche.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	Rédigé par : JD	Validé par :	Indice de révision : 1.1	Date de révision : 10/04/2017	Page : 10/13
---	--------------------	--------------	-----------------------------	----------------------------------	-----------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

Le tableau ci-dessous présente les différents critères du formulaire.

Il est possible de combiner plusieurs contraintes tant que les critères n'entre pas en conflit les uns les autres. (Ex: Un problème de référence I 32 déclaré sur le module I ne sera pas affiché si les critères de recherche sont : référence I 32 et module 2)

Champ	Action
Référence	Affichage des problèmes de la fiche référencée.
Problèmes corrigés	Affichage des problèmes corrigés.
Problèmes non corrigés	Affichage des problèmes non corrigés.
Problèmes clos	Affichage des problèmes clos.
Problèmes non clos	Affichage des problèmes non clos.
Problèmes bloquants	Affichage des problèmes bloquant.
Problèmes non bloquants	Affichage des problèmes non bloquant.
Modules présents.	Affichage des problèmes sur les modules présents dans le parc technique.
Modules non présents.	Affichage des problèmes sur les modules absents du parc technique (= modules sur site).
Date de début.	Affichage de tous les problèmes déclarés après la date indiquée.
Date de fin.	Affichage de tous les problèmes déclarés avant la date indiquée.
Dates de début et de fin	Affichage de tous les problèmes déclarés entre la date de début et la date de fin.
Intervenant	Affichage des problèmes affectés à l'intervenant désigné.
Module	Affichage des problèmes du module désigné.
Type d'équipement	Affichage des problèmes de l'équipement désigné.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u> JD	<u>Validé par :</u> 	<u>Indice de révision :</u> 1.1	<u>Date de révision :</u> 10/04/2017	<u>Page :</u> 11/13
---	-------------------------------	-----------------------------	--	---	----------------------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

c. Affichage d'une fiche problème.

L'essentiel

- Présentation de la fiche du problème technique.
- Possibilité de fermer le ticket, s'il vous est affecté, en le passant à l'état : Corrigé.
- Possibilité d'imprimer la page depuis le menu [imprimer] du navigateur.

Présentation

Cette page présente la fiche du problème technique.

- Lorsque le problème est considéré **bloquant**, l'information apparait clairement en rouge.
- Lorsque le problème est considéré comme **clos**, l'information apparait clairement en vert.

Depuis cette page, l'intervenant peut fermer un ticket qui lui est affecté en cliquant sur la case corrigé et en remplissant les champs date de résolution et solution apportée.

Problème technique

Problème 123 signalé le 06/04/2017 et affecté à Admin (Administrateur)
Problème bloquant !

Module(s) impacté(s)
3 (module03)

Equipement concerné
CHECK MÉCANICIEN

Description
Effectuer le check mécanicien

Vérifier les problèmes déclarés sur le module 3 (module03)

Solution
Solution envisagée

Problème corrigé ☐

ENREGISTRER

Problème technique

Problème 32 signalé le 16/03/2017 et affecté à Admin (Administrateur)
Corrigé le 03/04/2017

Module(s) impacté(s)
5874 (Type B)

Equipement concerné
Brûleur

Description
test

Solution
Solution envisagée

Problème corrigé ☒

Date de résolution (dd-mm-yyyy)

Solution retenue
Solution retenue (= la solution envisagée par défaut)

ENREGISTRER

Figure 5 - Fiches de problèmes techniques.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	Rédigé par : JD	Validé par :	Indice de révision : 1.1	Date de révision : 10/04/2017	Page : 12/13
---	--------------------	--------------	-----------------------------	----------------------------------	-----------------

CARGO SARL	CODE PROCEDURE : Suivi P.Tech
PROCEDURE INTERNE	BoilerBox - Suivi des Problèmes Techniques

Il est possible d'obtenir une impression de la fiche depuis le menu du navigateur : Fichier - Impression.

Le 10/04/2017

Problème technique

Problème 32 signalé le 16/03/2017 et affecté à Admin (Administrateur)
Corrigé le 03/04/2017

Module(s) impacté(s)
5874 (Type B)

Équipement concerné
Brûleur

Description
test

Solution
test

Problème corrigé ☒

Date de résolution (dd-mm-yyyy)




Figure 5.1 – Format d'impression d'une fiche de problème technique.

Ce document est la propriété du groupe CARGO SARL. Il ne peut être utilisé ou reproduit, même partiellement, sans l'accord écrit de CARGO SARL.	<u>Rédigé par :</u>	<u>Validé par :</u>	<u>Indice de révision :</u>	<u>Date de révision :</u>	<u>Page :</u>
	JD		1.1	10/04/2017	13/13