

## **Mode D'emploi : Outil de suivi de dossiers atelier**



# **SOMMAIRE :**

## **1 Installation :**

- 1.1 : Installation de l'interface utilisateur (p.3)
- 1.2 : Installation de la Base De Données (p.5)
- 1.3 : Installation de l'API (p.7)

## **2 Connexion :**

- 2.1 : Connexion (p.9)
- 2.2 : Changer d'utilisateur (p.9)

## **3 Prise en charge :**

- 3.1 : Remplissage Formulaire (p.10)
- 3.2 : Assignation Dossier (p.12)

## **4 Éléments Généraux :**

- 4.1 : Espace Dossier (p.13)
- 4.2 : Suivi Dossier (p.14)
- 4.3 : Historique Utilisateur (p.16)
- 4.4 : Boutons Contextuels (p.16)
- 4.5 : Envois par protocole FTP (p.17)

## **5 Espace Commande :**

- 5.1 : Création Commande (p.19)
- 5.2 : Gestion Commande (p.19)

## **6 Paramètres :**

- 6.1 : Création Utilisateur (p.20)
- 6.2 : Gestion Utilisateur (p.21)
- 6.3 : Changement mot de passe (p.23)
- 6.4 : Purge Dossiers (p.24)
- 6.5 : Logs (p.25)

## **7 Mise A Jour :**

- 7.1 : Procédure de MAJ (p.26)
- 7.2 : Désinstallation (p.26)

## **8 Autre :**

- 8.1 : Notifications (p.26)
- 8.2 : Mains Courante (p.27)
- 8.3 : Droits d'accès (p.27)

# 1) Installation :

## 1.1 : Installation de l'interface utilisateur :

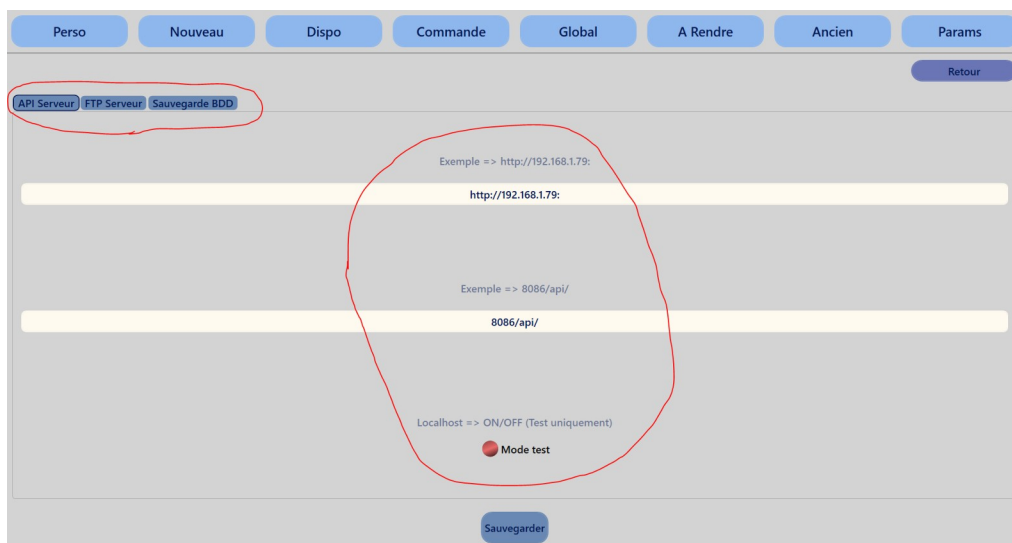
Une fois l'installateur lancé, suivre les étapes jusqu'à la clôture de l'installation.

Après l'installation, lancer le programme.

Il se peut que les paramètres par défaut ne correspondent pas à vos besoins. Dans ce cas, cliquer sur le bouton ci-dessous.



Une fois cela fait, il suffit de vérifier que les informations sont correctes et que la nomenclature est respectée.



### **Définition des paramètres :**

#### **« API Serveur »**

**Ligne 1** => C'est la première partie de l'URL sur laquelle est installé l'API. L'information se construit comme suit : «http://» + l'IP du serveur sur lequel elle est installé + « : ».

**Ligne 2** => Celui-ci définit le port qu'utilise l'API pour communiquer avec l'extérieur. L'information se construit comme suit : numéro du port utilisé par l'API + « /api/ ».

**Ligne 3** => Bouton du mode test : doit rester décoché si vous n'êtes pas le développeur ou sur l'environnement de test.

#### **« FTP Serveur »**

**Ligne 1** => C'est le nom du NAS utilisé pour le stockage des informations via le protocole FTP.

**Ligne 2** => Celui-ci définit le port qu'utilise le NAS pour le protocole FTP.

**Ligne 3** => Chemin d'accès dossier vers l'endroit où les informations doivent être envoyées.

#### **« Sauvegarde BDD »**

**Ligne 1** => Chemin d'accès dossier vers l'endroit où les informations doivent être envoyées.

## **1.2 : Installation de la Base De Données :**

Étape 1 : Suivre l'installation de SQL SERVER & MYSQL SERVER jusqu'à son terme.

Guide d'installation + liens de téléchargement Windows :

<https://learn.microsoft.com/fr-fr/sql/database-engine/install-windows/install-sql-server?view=sql-server-ver16>

Guide tierce d'installation SQL SERVEUR (plus clair) :

<https://www.visual-expert.com/FR/visual-expert-documentation/install-and-configure-visual-expert/sql-server-2019-installation-guide.html>

Pendant l'installation, MYSQL SERVER & MYSQL Command Line doivent avoir été installés.

Guide d'utilisation MYSQL Command Line :

### **ASTUCES D'INSTALLATION :**

1) Une fois dans le guide d'installation & d'utilisation de MYSQL Command Line, deux chapitre en particulier vont vous intéresser :

- « How to install MySQL Command Line Client »
- « How to use MySQL Command Line Client »

2) Quand vous êtes dans le chapitre « How to install MySQL Command Line Client », allez dans le dernier paragraphe du chapitre pour cliquer sur le lien « MySQL Download page ». Une fois cela fait, il vous faudra télécharger et installer MySQL Community Server 8.0.32. Si vous avez suivi correctement les tutos d'installation précédente, vous aurez déjà toutes les infos demandez lors de l'installation.

3) Lors de l'installation de MySQL, bien choisir l'installation de SQL SERVER & Workbench.

Étape 2 : Remplir la base de données :

Dans un premier temps, il vous faut obtenir de bon schéma de données.

Le schéma de base de la base de données (premier déploiement) :

«\\RGDEPANNAGE\dossier partage techs\\Suivi de dossier Fil Rouge\\Installation»

OU

La dernière sauvegarde de la base de données :

«\\RGDEPANNAGE\dossier partage techs\\Fil Rouge Sauvegarde BDD»

Une fois le bon schéma trouvé, faites une copie sur le bureau ou un endroit équivalent avant d'ouvrir la copie avant un éditeur de texte.

<https://blog.devart.com/mysql-command-line-client.html>

Une fois cela fait, il faudra effectuer une très légère modification du fichier.

Nous allons utiliser la commande « CTRL + H » afin de faire trois remplacements de caractère globaux :

- Remplacer tout « \" » par « " »
- Remplacer tout « \' » par « \_ »
- Remplacer tout « \\ » par « \ »

Une fois cela fait, sauvegardez et lancez MySQL Command Line Client.

Une fois le mot de passe tapé, rentrez les commande suivantes :

- « use ***NomDeLaBaseDeDonnées*** ; » (si la base n'a pas encore été créée, se référer au guide plus haut)
- « source ***CheminVersLeSchéma*** ; » (le chemin ressemblera à ça ***/User/Desktop/Dump.sql***)

Une fois cela fait et si aucune erreur n'a eu lieu, vous êtes arrivé au bout de l'installation.

## 1.3 : Installation de l'API :

Vous trouverez l'installateur à l'emplacement «\\**RGDEPANNAGE**\dossier partage techs\Logiciels **RG Depannage**\Suivi de dossier **Fil Rouge**\Release\Application Programming Interface\SetupTest.msi».

Une fois l'installateur lancé, suivre les étapes jusqu'à la clôture de l'installation.

Après l'installation, lancer le programme.

Quand le programme se lance, une suite d'informations va s'afficher comme suit.

Si ce n'est pas déjà fait, pensez à installer ASP .NET Core 6.0.15 & .NET Desktop Runtime 6.0.15 via les deux liens suivants :

- <https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/thank-you/runtime-aspnetcore-6.0.15-windows-x64-installer?cid=getdotnetcore>

- <https://dotnet.microsoft.com/en-us/download/dotnet/thank-you/runtime-desktop-6.0.15-windows-x64-installer>

**ATTENTION :** Il se peut que la fenêtre se referme aussitôt le programme ayant été lancé. Si c'est le cas, passez au paragraphe suivant.

```
Démarrage du serveur.
Lancement de la récupération du fichier de configuration.
Executing finally block.
En absence d'un fichier de configuration existant, un fichier par défaut a été créé.
Pour retrouver ce fichier, suivre le chemin C:\ProgramData\RG File Rouge_SetupCache.json
Réussite de la récupération.
Lancement du serveur sur : http://192.168.1.79:8086/
Mise en place des liens (API <=> BDD).
Lancement de la récupération du fichier de configuration.
Réussite de la récupération.
Lien vers la table "RedWire" créé.
Lien vers la table "DocumentList" créé.
Lien vers la table "Evenement" créé.
Lien vers la table "User" créé.
Lien vers la table "UserHistoryList" créé.
Lien vers la table "CommandList" créé.
Lien vers la table "Log" créé.
Lien vers la table "Version" créé.
Lien vers la table "MissingCall" créé.
Lien vers la table "DocumentFTP" créé.
Lien vers la table "DbSave" créé.
Lien vers la table EBP "SaleDocument" créé.
Lien vers la table EBP "SaleDocumentLine" créé.
Réussite de la mise en place globale.
```

Comme vous pouvez le voir, dans le cas d'un premier démarrage, un fichier avec des paramètres par défaut est généré. Ce fichier est généralement situé à la racine du cache de l'ordinateur (**ProgramData**) et nommé « RG File Rouge\_loginCache ».

Ce fichier se présente comme ceci.

```
{
  "HTTP_URL": "http://192.168.1.79:",
  "HTTP_PORT": "8086",
  "IP_EBP": "192.168.1.195",
  "USER_NAME": "sa",
  "PASSWORD": "",
  "BDD_NAME": "D053_0895452f-b7c1-4c00-a316-c6a6d0ea4bf4"
}
```

Si les informations rentrées ne correspondent pas à votre configuration, rentrer les bonnes informations en respectant bien la nomenclature et sauvegarder.

### Définition des paramètres :

« **HTTP\_URL** » => C'est la première partie de l'URL sur laquelle émettra l'API. L'information se construit comme suit : «http://» + l'IP du serveur sur lequel elle est installé + « : ».

« **HTTP\_PORT** » => Celui-ci définit le port qu'utilisera l'API pour communiquer avec l'extérieur. **Attention : si l'installation est faite sur un Windows Serveur, veuillez vous assurer que l'utilisation du port choisi est bien libre d'utilisation, que son utilisation est autorisée par le pare-feu et que le logiciel est aussi autorisé par ce dernier.**

« **USER\_NAME\_LOCAL** » => Nom de l'accès utilisateur MySQL.

« **PASSWORD\_LOCAL** » => Mot de passe de l'accès utilisateur MySQL.

« **BDD\_NAME\_LOCAL** » => Nom de la base de données utilisée par MySQL.

« **IP\_EBP** » => C'est tout simplement l'IP de l'ordinateur sur lequel la base de données de votre logiciel de facturation EBP est installée.

« **USER\_NAME** » => Nom de l'accès utilisateur EBP.

« **PASSWORD** » => Mot de passe de l'accès utilisateur EBP.

« **BDD\_NAME** » => Nom de la base de données utilisée par EBP.

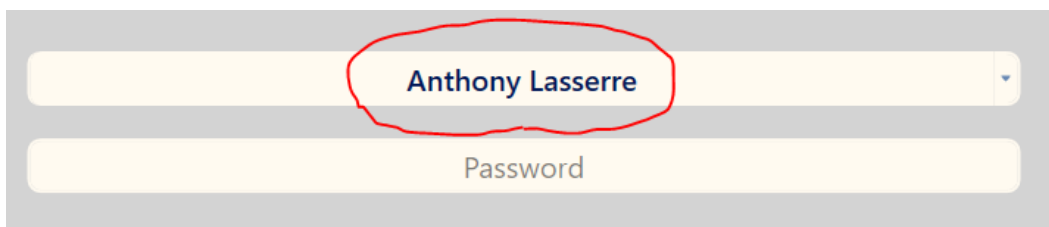
**ATTENTION :** Assurez-vous bien que les accès entré & sorti du Windows Serveur sont bien ouverts pour la config indiquée au logiciel (sous peine que ce dernier se sente bien seul).



## 2) Connexion :

### 2.1 : Connexion :

Une fois le logiciel lancé, pour se connecter, utilisez le menu déroulant pour sélectionner votre nom et tapez votre mot de passe (si il y en a un).



The image shows a login form with two input fields. The first field is a dropdown menu with the name 'Anthony Lasserre' selected and highlighted by a red circle. The second field is a text input labeled 'Password'.

Une fois cela fait, cliquez sur le bouton « Connexion ».

Si votre nom ne s'affiche pas dans le menu déroulant, demandez à un administrateur de créer ou d'activer votre compte.

### 2.2 : Changer d'utilisateur :

Si vous n'êtes pas connecté avec le bon utilisateur, aller dans le menu principal, et cliquer sur le bouton « Déconnexion ».



### 3) Prise en charge :

#### 3.1 : Remplissage Formulaire :

Dans le menu principal, cliquez sur « Nouveau Dossier ».



Une fois arrivé dedans, vous vous retrouvez devant une grande page avec 3 onglets.

The image shows a form titled 'Prise en Charge' with three tabs: 'Prise en Charge' (circled in red), 'Client', and 'Matériel'. The form has a 'Retour' button in the top right. Below the tabs, there are two input fields: 'N° Prise en Charge EBP \*' and 'N° Facture/Devis initial EBP'. Between these fields is an 'Import Infos' button. At the bottom, there is a 'Validation' button and a red note: '(\*) Champ à remplir Obligatoirement'.

### Onglet « Prise en charge » :

- Une fois votre prise en charge faite sur EBP, indiquez le numéro EBP de la prise en charge et cliquez sur « Import Infos ». Si il n'y a pas d'erreur dans le numéro EBP indiqué, un message « Informations importées » s'affiche.

- Si une prise en charge a été réglée, indiquez le numéro EBP de celle-ci dans le champ « N° Facture EBP ».

The screenshot shows the 'Prise en Charge' tab selected. At the top right is a 'Retour' button. Below the tab name are three sub-tabs: 'Prise en Charge', 'Client', and 'Matériel'. The main area displays client information in two columns. The left column includes a person icon with 'DM MENUISERIE', a phone icon with '06.07.62.43.15', and an email icon. The right column includes a location pin icon with 'Zone des bozées rue de berlin', a building icon with 'LAVAL', a location pin with '53000', a flag icon with 'MAYENNE', and a globe icon with 'FR'. At the bottom left, a red note says '(\*) Champ à remplir Obligatoirement'. At the bottom center is a 'Validation' button.

### Onglet « Client » :

- Ici s'affiche les informations client importées depuis EBP. Vérifiez que les informations sont correct. Si ce n'est pas le cas, tapez le bon numéro de prise en charge et cliquez sur « Import Infos ».

The screenshot shows the 'Client' tab selected. At the top right is a 'Retour' button. Below the tab name are three sub-tabs: 'Prise en Charge', 'Client', and 'Matériel'. The main area contains several input fields and radio button groups. The first three are dropdown menus labeled 'Type du support \*', 'Modèle de l'appareil \*', and 'Type de dossier \*'. Below these are three groups of radio buttons: 'Accessoires' with options 'Sacoche', 'Chargeur', 'Souris', 'Batterie', and 'Autre'; 'Garantie' with the option 'Sous Garanti'; and 'Problème Constaté' with the option 'Problème reproduit et/ou constaté'. At the bottom is a text input field labeled 'Etat du matériel \*'. A red note at the bottom left says '(\*) Champ à remplir Obligatoirement'. At the bottom center is a 'Validation' button.

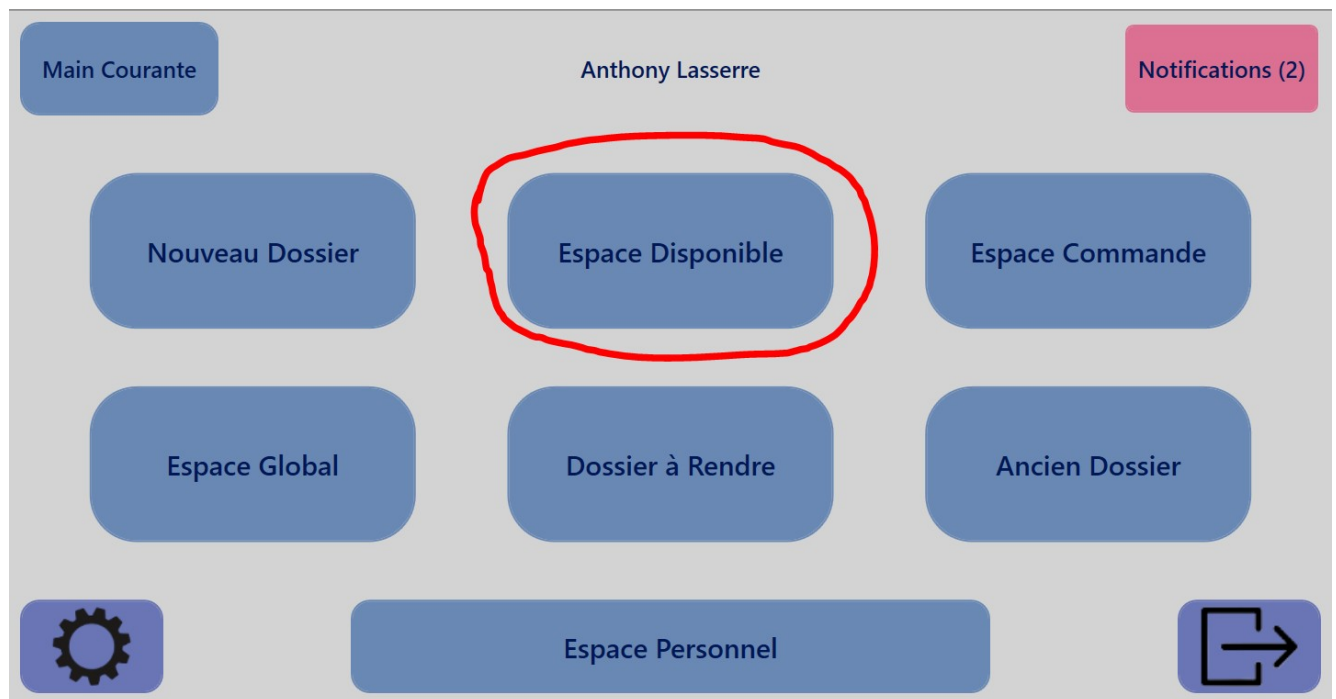
### Onglet « Matériel » :

- Type de support : Quel est le matériel pris en charge ?
- Type de dossier : Comment doit être géré le dossier ?
- Modèle de l'appareil : Numéro de série ou information similaire ?
- Accessoires : Quels sont les autres éléments laissés par le client ? *(Si l'élément n'est pas cité, cochez « Autre » et indiquez s'en le nom dans le champ de texte vide)*
- Garantie : Le matériel client est-il sous garantie ?
- Problème Constaté : Avez-vous constaté le problème expliqué par le client pendant la prise en charge ?
- État du matériel : Le matériel est-il en parfait état ou est-il fracturé/abîmé à un endroit précis ?

Une fois tout cela terminé, cliquez sur « Validation ». Si tout a été fait correctement, vous êtes de retour au menu principal.

## 3.2 : Assignment Dossier :

Dans le menu principal, allez dans « Espace Disponible ».



Une fois cela fait vous arrivez dans un espace dossier. Pour plus de détails sur le sujet, **c.f. 3.1 :Espace Dossier.**

Une fois que vous avez double-cliqué sur le dossier en question, vous arrivez dans le suivi dossier. Pour plus de détails sur le sujet, **c.f. 3.2 :Suivi Dossier.**

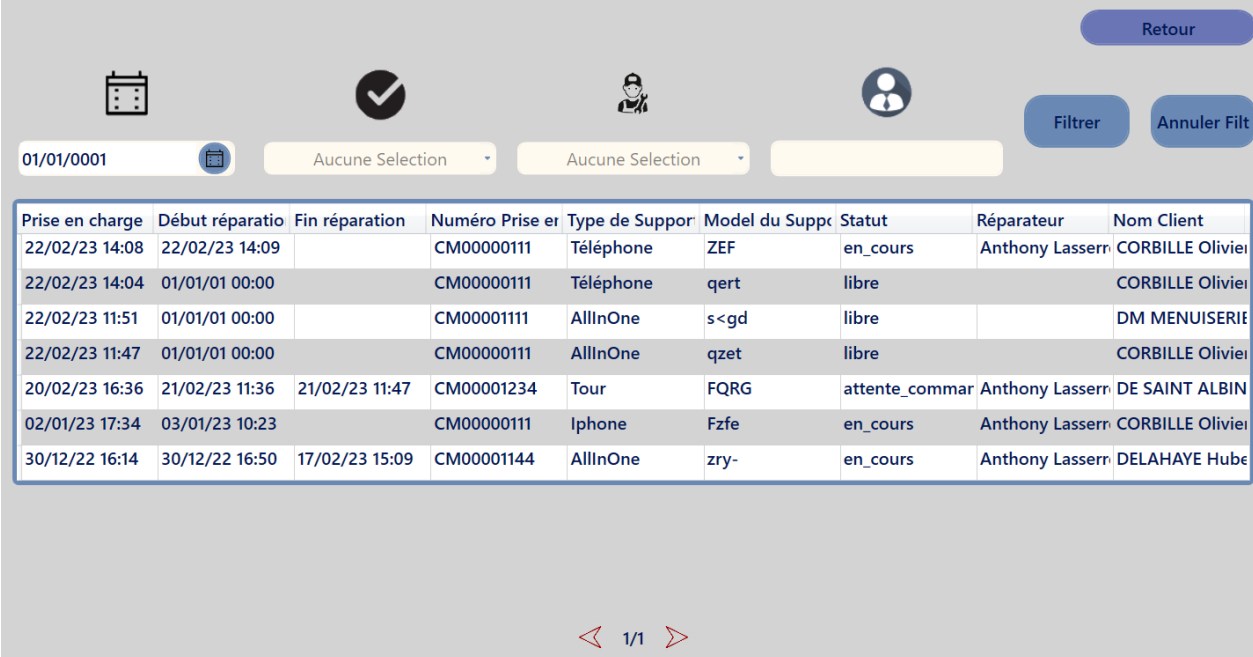
Une fois arrivé dedans, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur « Prise en charge », valider et le dossier vous est officiellement assigné.

## 4) Éléments Généraux :

### 4.1 : Espace Dossier :

L'espace dossier sont l'endroit que vous utiliserez le plus dans l'application.

Ils se présentent ainsi :



The screenshot shows the 'Espace Dossier' interface. At the top, there are four icons: a calendar, a checkmark, a person with a wrench, and a person icon. Below these are four input fields: a date field with '01/01/0001', two dropdown menus with 'Aucune Selection', and a text field. To the right are buttons for 'Retour', 'Filtrer', and 'Annuler Filt'. Below the input fields is a table with 9 columns: 'Prise en charge', 'Début réparatio', 'Fin réparation', 'Numéro Prise en', 'Type de Suppor', 'Model du Suppr', 'Statut', 'Réparateur', and 'Nom Client'. The table contains 8 rows of data. At the bottom, there are navigation arrows and the text '1/1'.

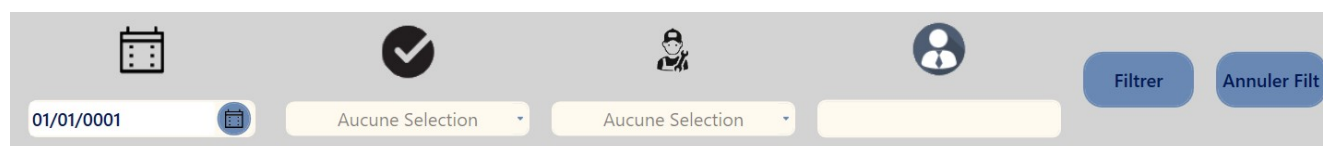
Prise en charge	Début réparatio	Fin réparation	Numéro Prise en	Type de Suppor	Model du Suppr	Statut	Réparateur	Nom Client
22/02/23 14:08	22/02/23 14:09		CM00000111	Téléphone	ZEF	en_cours	Anthony Lasserr	CORBILLE Olivier
22/02/23 14:04	01/01/01 00:00		CM00000111	Téléphone	qert	libre		CORBILLE Olivier
22/02/23 11:51	01/01/01 00:00		CM00000111	AllInOne	s<gd	libre		DM MENUISERIE
22/02/23 11:47	01/01/01 00:00		CM00000111	AllInOne	qzet	libre		CORBILLE Olivier
20/02/23 16:36	21/02/23 11:36	21/02/23 11:47	CM00001234	Tour	FQRG	attente_commar	Anthony Lasserr	DE SAINT ALBIN
02/01/23 17:34	03/01/23 10:23		CM00000111	Iphone	Fzfe	en_cours	Anthony Lasserr	CORBILLE Olivier
30/12/22 16:14	30/12/22 16:50	17/02/23 15:09	CM00001144	AllInOne	zry-	en_cours	Anthony Lasserr	DELAHAYE Hube

Procédons point par point.



Ceci est ce qui permet de naviguer parmi tous les dossier répertoriés.

Le programme n'affichant pas plus de 10 dossiers par page, cet élément permet de se déplacer de page en page.



C'est le système de filtre. Attention : en fonction de l'espace dossier dans lequel vous vous trouvez, le filtre est différents avec plus ou moins d'option.

Le principe reste le même pour tous : Vous rentrez les informations dans le filtre, puis cliquez sur le bouton « Filtrer ». Si vous souhaitez à nouveau tout afficher, cliquez sur « Annuler Filtre ».

Prise en charge	Début réparation	Fin réparation	Numéro Prise en charge	Type de Support	Model du Support	Statut	Réparateur	Nom Client
22/02/23 14:08	22/02/23 14:09		CM00000111	Téléphone	ZEF	en_cours	Anthony Lasserre	CORBILLE Olivier
22/02/23 14:04	01/01/01 00:00		CM00000111	Téléphone	qert	libre		CORBILLE Olivier
22/02/23 11:51	01/01/01 00:00		CM00000111	AllInOne	s<gd	libre		DM MENUISERIE
22/02/23 11:47	01/01/01 00:00		CM00000111	AllInOne	qzet	libre		CORBILLE Olivier
20/02/23 16:36	21/02/23 11:36	21/02/23 11:47	CM00001234	Tour	FQRG	attente_commar	Anthony Lasserre	DE SAINT ALBIN
02/01/23 17:34	03/01/23 10:23		CM00000111	Iphone	Fzfe	en_cours	Anthony Lasserre	CORBILLE Olivier
30/12/22 16:14	30/12/22 16:50	17/02/23 15:09	CM00001144	AllInOne	zry-	en_cours	Anthony Lasserre	DELAHAYE Hubert

Enfin, la partie la plus importante, les dossiers affichés. De même que pour le filtre, les colonnes affichées diffèrent en fonction de l'espace dossier dans lequel vous vous trouvez. Vous pouvez double-cliquer sur n'importe quelle ligne pour aller dans le suivi dossier.

## 4.2: Suivi Dossier :

Le suivi dossier est la partie la plus importante du programme.

Ils se présentent ainsi :

Historique Utilisateur

Date de prise en charge : 24/11/2021 14:33:33  
Numéro de Prise en charge : CM00000111  
Nom du client : CORBILLE Olivier  
Téléphone :  
Portable : 06.15.30.76.79  
Mail :  
Adresse : 20 rue de la chintrière  
BONCHAMP LES LAVAL - 53960 - MAYENNE

Retour

Entrer

Date	Description
22-02-2023	Pas de devis post diag créé
22-02-2023	Dossier pris en charge par Anthony Lasserre
22-02-2023	Dossier créé par : Anthony Lasserre
22-02-2023	Model de l'appareil : ZEF
22-02-2023	Type de dossier : diag
22-02-2023	ATTENTION : Problème non reproduit avec le client lors de la prise en charge

Problème Matériel / Question Client

Transfert Tech

Assignment Admin

Ajout Document FTP

Commande Pièce

Fin

Non réparable

Ajout Document EBP

Appel à fournisseur

Une fois encore, procédons point par point.

Date de prise en charge : 24/11/2021 14:33:33  
Numéro de Prise en charge : CM00000111  
Nom du client : CORBILLE Olivier  
Téléphone :  
Portable : 06.15.30.76.79  
Mail :  
Adresse : 20 rue de la chintrière  
BONCHAMP LES LAVAL - 53960 - MAYENNE

Pour commencer, en haut à gauche, nous avons les informations concernant le client et le numéro de prise en charge du suivi.

### Historique Utilisateur

Juste au dessus, nous avons l'accès à l'historique utilisateur du projet. Pour plus d'explication, **c.f. 3.3 : Historique Utilisateur.**

Date	Description
22-02-2023	Pas de devis post diag créé
22-02-2023	Dossier pris en charge par Anthony Lasserre
22-02-2023	Dossier créé par : Anthony Lasserre
22-02-2023	Model de l'appareil : ZEF
22-02-2023	Type de dossier : diag
22-02-2023	ATTENTION : Problème non reproduit avec le client lors de la prise en charge

Au centre, nous avons un champ de texte et un tableau.

Le tableau sert à afficher tout ce qui s'est passé durant le suivi.

Chaque action du technicien y est détaillé.

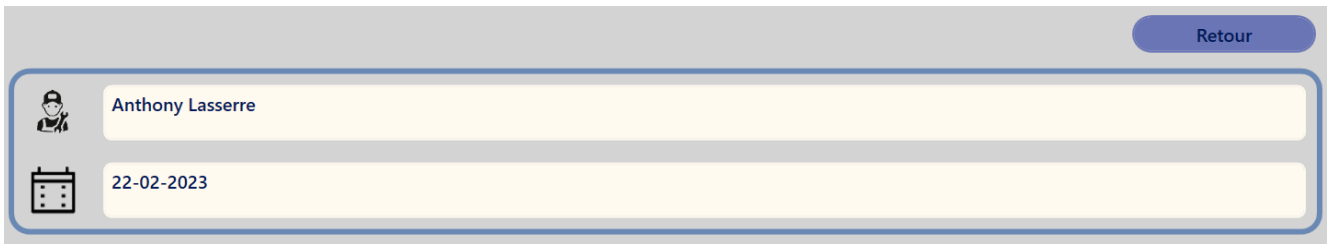
Le champ de texte, quant à lui, sert à taper librement du texte dans le suivi de dossier quand une information utile n'est pas directement générée.



Enfin, en bas, nous avons les boutons fonction. Chaque bouton représente une action contextuelle liée à l'avancée du technicien dans le traitement du dossier.

Pour avoir le détail de chaque bouton, **c.f. 3.4 : Boutons Contextuels.**

## **4.3: Historique Utilisateur :**



L'historique utilisateur est le résumé des techniciens étant passés sur le suivi de dossier ainsi que la date à laquelle ils ont pris en charge le dossier.

## **4.4: Boutons Contextuels :**

Ici est listé les différents boutons contextuels et leur utilité :

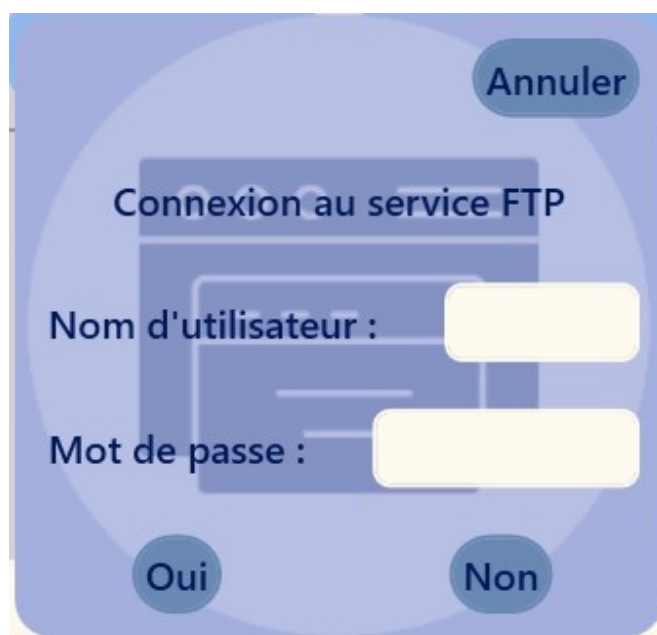
- Prise en charge : Le dossier est libre. Je le prend à ma charge.
- Devis Post Diagnostique : J'indique le numéro EBP du devis si il y a, sinon j'ignore l'étape.
- Réponse Client Devis : Le client accepte le devis ou pas.
- Transfert Tech : Je transfère le dossier à un autre technicien.
- Prise en Charge (Transfert) : Je prend en charge le dossier transféré.
- Appel à fournisseur : Je contact un fournisseur et attend sa réponse pour disponibilité pièce.
- Problème Matériel / Question Client : Le client doit être contacté. On attend la réponse du client.
- Réponse Client : Quelle a été la réponse du client.
- Commande Pièce : J'indique le nom de la pièce, son prix de vente et l'URL pour la commander.
- Ajout Document : Indiquer un devis, une commande ou une facture a rattacher au dossier.
- Documents EBP : Voir la liste et le détail des différents documents EBP liés au dossier.
- Documents FTP : Voir la liste et le détail des différents documents FTP liés au dossier.
- Assignment Admin : Assigner le dossier à un technicien.
- Fin : Le dossier est réparé et la facture prête ou inutile.
- Appel Client : Je préviens le client.
- Rendu Client : Paiement du Client et rendu du matériel ou envoi en destruction.
- Non réparable : Le dossier n'est pas réparable et j'indique pourquoi.



- Appel Client : Je préviens le client.
- Rendu Client : Rendu du matériel.
- Réouverture Dossier : Le dossier est de retour et il faut reprendre la réparation.

## **4.5 : Envois par protocole FTP :**

Certaines fonctionnalités du logiciel demanderont un accès FTP pour fonctionner. Dans ce cas de figure, cet écran s'affichera.



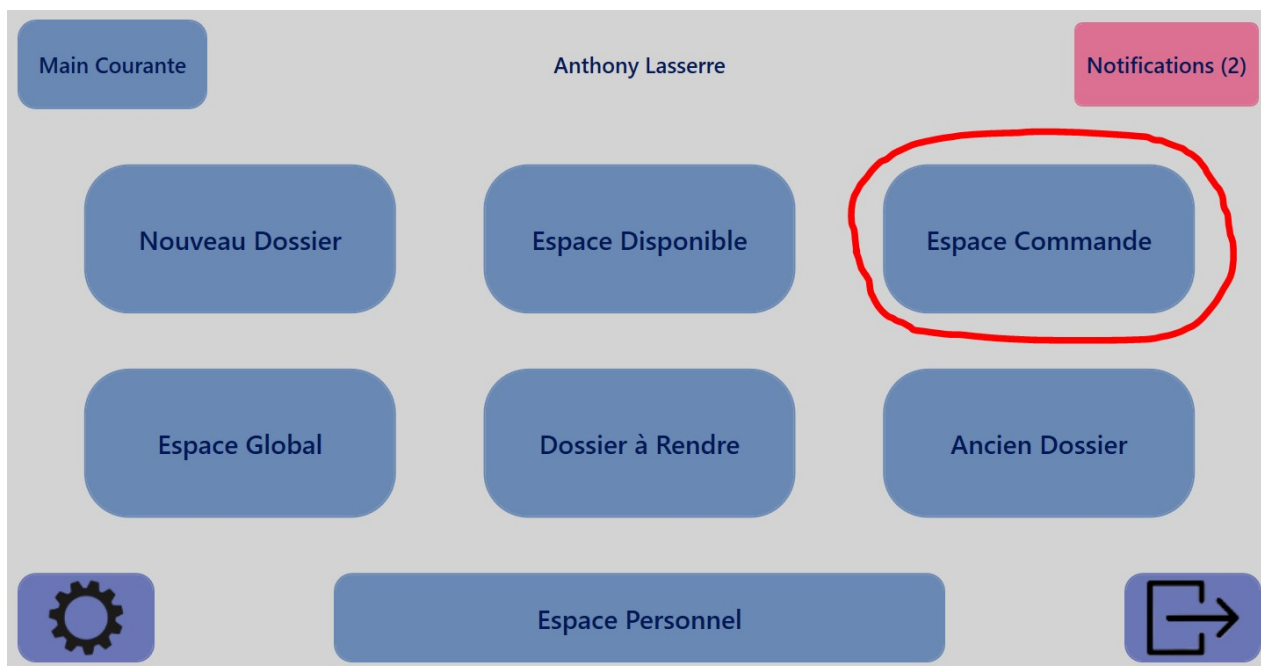
Dans le cadre de son utilisation, l'entreprise doit vous avoir fourni un nom d'utilisateur et un mot de passe pour les protocoles FTP. Dans le cas contraire, il faudra les demander à votre supérieur.

## **5) Espace Commande :**

### **5.1 : Création Commande :**

Dans le suivi de dossier, une fois le bouton contextuel « Commande Pièce » utilisé, vous avez créé une commande à faire via un nom et une URL.

Allez dans l'espace commande.



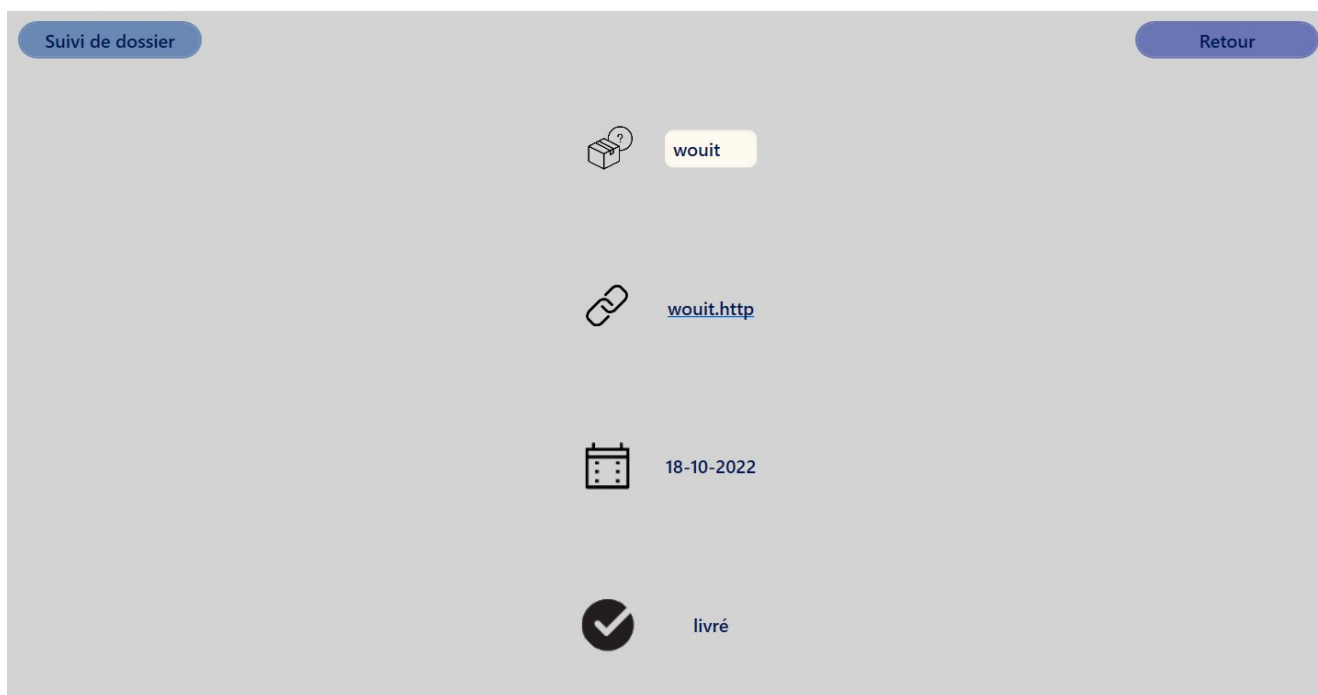
Cliquez sur votre commande. (Vous remarquerez que la commande est en statut « commande\_en\_attente » et n'a pas de date de livraison prévue).

Nom de la commande	Date de délai dépassé	Status de la commande
SRGEAQRG		commande_en_attente
Cerveau pour antho	23-05-2022	livré
commande test N°69	29-05-2022	livré
Carte Mère X99	30-05-2022	livré
Stylo	15-06-2022	livré
wouit	18-10-2022	livré
TEST	19-10-2022	livré
TEST 2	19-10-2022	livré
test	25-10-2022	livré
testtest	25-10-2022	livré

Vous arrivez donc ici :

## **5.2 : Gestion Commande :**

Actions faisables dans le suivi de commande :



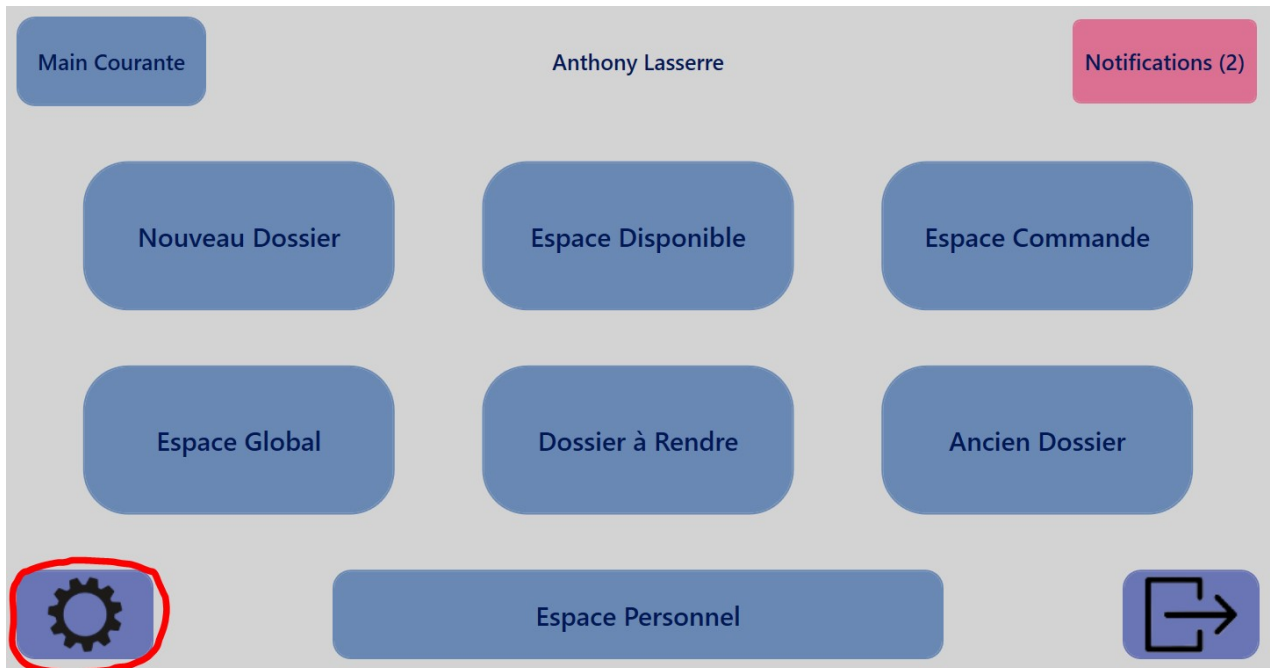
- Suivi de dossier : vous amène au suivi de dossier auquel la commande est liée.
- Commander : Indiquez une date prévisionnelle de livraison une fois la commande lancée.
- Commande Arrivée : Clôture le suivi.
- Mise à jour date de délai dépassé : Indiquez une nouvelle date de délai dépassé.
- Annulation commande : Met fin au suivi de commande.

Toutes ces actions entraîneront une ligne dans le suivi de dossier afin que le technicien puisse se tenir au courant indépendamment de l'avancement de la livraison.

## 6) Paramètres :

### 6.1 : Création Utilisateur :

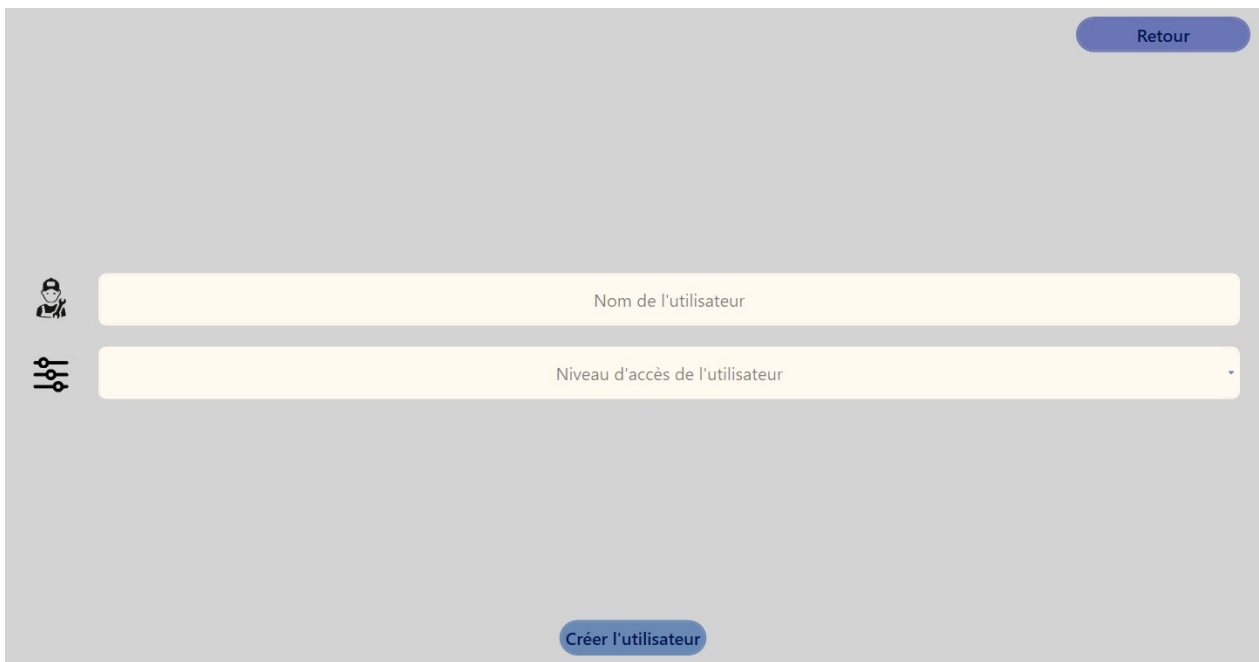
Rendez-vous dans les paramètres.



Puis dans Création Utilisateur.



Vous arrivez ici.



Retour

Nom de l'utilisateur

Niveau d'accès de l'utilisateur

Créer l'utilisateur

Rentrez un nom d'utilisateur, puis sélectionnez un niveau d'accès.

**ATTENTION** : Si le niveau d'accès Administrateur est choisi, un mot de passe temporaire sera à créer.

## **6.2: Gestion Utilisateur :**

Dans le menu paramètres, allez dans Gestion Utilisateur.






Vous arrivez ici.

Retour	
Nom de l'utilisateur	Niveau d'accès
Stagiaire	Intern
Spuer Admin	Intern
Anthony	User
Vincent	SuperUser
Théo	SuperUser
Anthony Lasserre	Admin
Jhonny Gruest	Admin
Guillaume Rousseau	Admin
Dieu	Admin

Vous pouvez sélectionner un utilisateur (vous ou un non-administrateur). Ici nous allons choisir le petit Théo.

Retour

 Vincent
  SuperUser
  True

Changer Nom Utilisateur
 Remise à zéro mot de passe
 Changement Niveau d'accès
 Désactivation Utilisateur

Actions possibles :

- Changer Nom Utilisateur : Indiquez un nouveau nom.
  - Remise à zéro mot de passe : Rend le mot de passe vide peu importe le mot de passe actuel.
  - Changement Niveau d'accès : Sélectionnez un nouveau niveau d'accès.
- ATTENTION** : Si le niveau d'accès est admin, le logiciel vous sort de l'édition une fois le changement effectué.
- Désactivation Utilisateur : Rend impossible la connexion avec le compte désactivé.
  - Réactivation Utilisateur : Rend l'utilisateur utilisable à nouveau.

## 6.3 : Changement de mot de passe :

Dans le menu paramètres, allez dans Changement mot de passe.



Vous arrivez ici.

A screenshot of a password change form. It features three horizontal yellow input fields stacked vertically. The first field is labeled 'Mot de passe actuel', the second 'Nouveau mot de passe', and the third 'Confirmation nouveau mot de passe'. To the left of each field is a small icon: a padlock for the current password, and a keyhole with four dots for the new password and its confirmation. At the bottom center, there is a blue button labeled 'Confirmer'. In the top right corner, there is a blue button labeled 'Retour'.

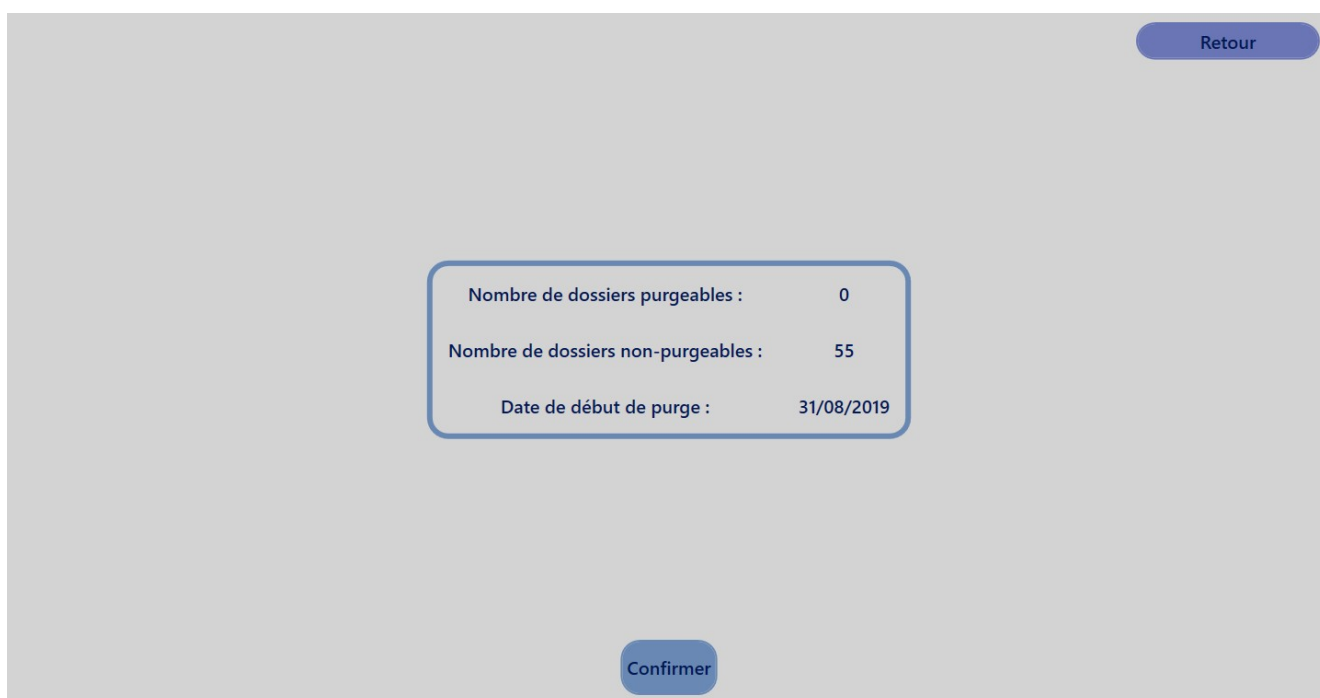
Il ne reste plus qu'à remplir correctement les champs et valider.

## 6.4 : Purge Dossiers :

Dans le menu paramètres, allez dans Purge Dossiers.



Vous arrivez ici.



Une fois dans le menu vous y voyez :

- Le nombre de dossiers supprimés en cas de purge.
- Le nombre de dossiers conservés.



- La date de référence pour la limite entre dossier conservé ou purgé. La date correspond à la clôture comptable, le 31/08 de chaque année.

## **6.5 : Logs :**

Dans le menu paramètres, allez dans Logs.



Il ne vous reste plus qu'à consulter les logs (c.f. **3.1 : Espace Dossier** pour les explications sur le filtre).

## **7) Mise À Jour :**

### **7.1 : Procédure de MAJ :**

Dans le NAS, suivez le chemin :

=> dossier partage techs

=> Outils Informatiques Made In RG Depannage

=> Suivi de dossier Fil Rouge

=> Release

=> UI

Lancez « setup.exe » et terminez la procédure (dire oui à tout, tel Vincent devant une poubelle rempli de matériel informatique).

### **7.2 : Désinstallation :**

Lancez le « setup.exe » ayant servi à l'installation/mise à jour et choisir désinstaller.

## **8) Autre :**

### **8.1 : Notifications :**

Si vous avez des dossiers ou autre demandant votre attention d'urgence, une fois dans le menu principale, un bouton « Notifications » clignotera en rouge en haut à gauche de votre écran.

Cliquez dessus et suivez les instructions avant qu'un administrateur vienne vous tirer les oreilles.

## **8.2 : Mains Courantes :**

Si vous avez un message à transmettre à un autre technicien non présent de votre part ou celle d'un client, vous pourrez créer un message qui sera indiqué au technicien à sa prochaine connexion.

## **8.3 : Droits d'accès :**

Ci-dessous le schéma des droits d'accès (Un mouchoir sera offert à chaque stagiaire lisant ce schéma).

Action	Stagiaire	Utilisateur	Super Utilisateur	Admin
Accès aux espaces globaux	✗	✓	✓	✓
Création Nouveau Dossier	✗	✓	✓	✓
Prise en Charge Dossier	✗	✓	✓	✓
Accès Espace Commande	✗	✗	✓	✓
Gestion Commandes	✗	✗	✓	✓
Accès Espace Paramètres	✗	✓	✓	✓
Changement mot de passe	✗	✓	✓	✓
Autres paramètres	✗	✗	✗	✓