

Table des matières

1 - Contexte	1
2- Environnement technologique	1
3 – Liste des tickets à traiter	1
5- Traitement des tickets.....	2
5-1 Processus de traitement des tickets.....	2
5-2 Ticket en lien avec la gestion des motifs d’absence	3
5-3 Ticket en lien avec l’écran de saisie des mouvements du personnel	4
6- Compétences.....	6

1- Contexte

Dans le cadre de mon apprentissage chez Revel Services, j’ai pris en charge, avec l’assistance de mon maître de stage (M. Ahmed Rahmani), la gestion des incidents et des évolutions d’une application de gestion des temps.

Une partie des tickets présents dans OTRS (application de gestion de tickets) m’a été affectée.

J’ai sélectionné quelques tickets afin de détailler les actions effectuées

2- Environnement technologique

Système d'exploitation : Linux Red Hat ES 7
Machine virtuelle java JDK 1.8
SGBD : Oracle 12 Standard Edition 2
Filezilla (Transfert de fichier FTP)
Application Pléiades
OTRS gestion des tickets

3 – Liste des tickets à traiter

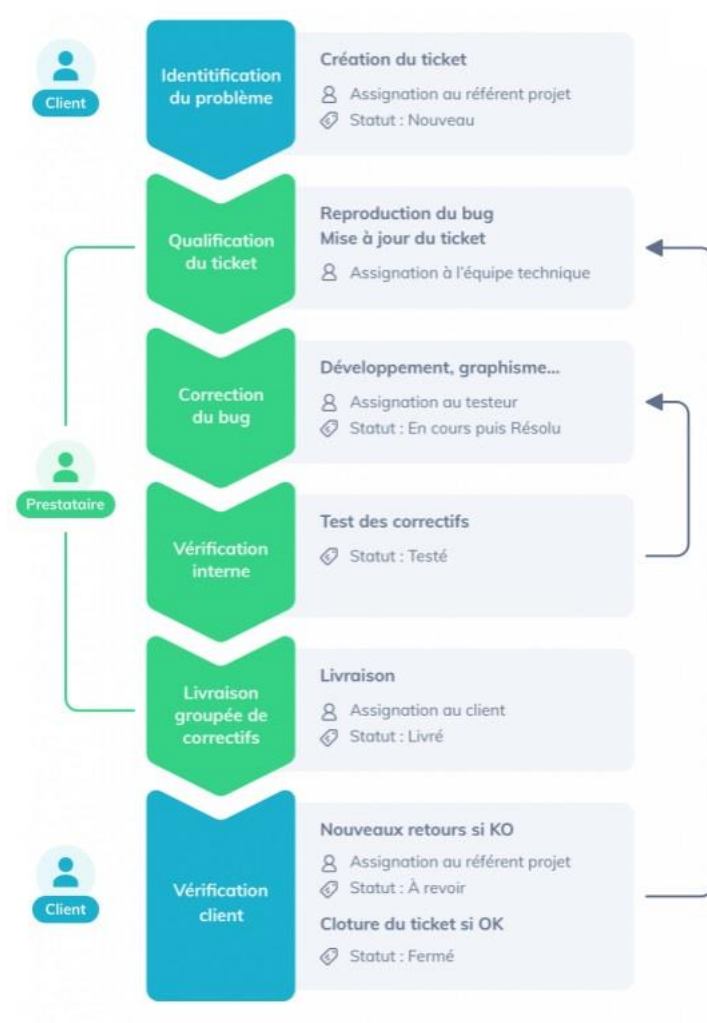
Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

Voici la liste des tickets que j'ai traité en lien avec la gestion des motifs d'absences

Numéro de ticket	Demande
T#2021081768000076	PLANNING COLLABORATEUR SIEGE / AJOUT ABSENCE ECOLE
T#2021121568000092	MOBILITE / AFFICHAGE LISTE MAGASINS FERMES

5- Traitement des tickets

5-1 Processus de traitement des tickets



Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

5-2 Ticket en lien avec la gestion des motifs d'absence

Principe de fonctionnement :

Les motifs d'absences disponibles dans l'application pléiades sont pilotés par 2 tables et une règle de gestion (programme en langage propriétaire)

Les tables sont les suivantes :

- MOT_PROC: comporte la description des différents processus.
- MOT_ACTION: comporte la description des différents actions. Chaque action est liée à un processus.

En résumé, dans la table MOT_PROC on définit le code de l'absence qui est mis à disposition pour un écran spécifié et dans la table MOT_ACTION on définit les actions qui seront mis à disposition (saisie, suppression, validation)

	T#2021081768000076 – PLANNING COLLABORATEUR SIEGE / AJOUT ABSENCE ECOLE
Demande	Pouvez-vous ajouter la possibilité de saisir de l'absence école à partir du planning mensuel du collaborateur siège, en journée ou demi-journée, s'il vous plaît ?
Traitement	<p>Pour répondre à cette demande, j'ai mis à jour les tables MOT_PROC et MOT ACTION en utilisant la messagerie protocolée (trame de communication propre à l'application)</p> <p>Voici les données mises à jour :</p> <pre> 2090 MOT_PROC ECOLE-MOT50-1 002 MOT50 * * * ECOLE 1 REF 01 180 12 03 2090 MOT_PROC_LIB ECOLE-MOT50-1 fr-FR Absence Ecole 2090 MOT_ACTION ECOLE-MOT50-1-SaisieCol1 ECOLE-MOT50-1 SaisieColl * COLSIE * ECOLE M- 02 M+12 0 0 0 0 0 </pre>
	<p>Explication :</p> <p>Un enregistrement a été créé dans la table MOT_PROC afin de mettre à disposition le motif ECOLE dans l'écran MOT50</p> <p>Un enregistrement dans la table MOT_ACTION permet d'indiquer l'action qui sera effectué dans l'écran et pour quel profil cette action sera accessible, en l'occurrence COLSIE (Collaborateur siège)</p>
	Résultat :

Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

0004396 ANGELIQUE - Sélectionner un salarié puis choisir un motif

Saisie des absences Gestion des absences

Congés Rtt Rcr Rco

Sélectionner un salarié puis choisir un motif

Congés	08,00 Jours (+ en cours : 17,50 Jours)	Absence Ecole	
RTT CAF	00,00 Jours	Rtt	-00,10 Jours
Repos Compensateur Remplacement	0:00 Heures	Repos Compensateur Obligatoire	0:00 Heures
Repos Compensateur HN Arnell en jours	0:00 Heures	Repos Compensateur HN Arnell en heures	0:00 Heures
Journée Solidarité		Journée Solidarité (saisie en heures)	

Les saisies sont effectuées sous la responsabilité du collaborateur et ne le dispense pas d'obtenir l'autorisation de son manager notamment pour les saisies sans validation informatique (Télétravail, déplacement, ect ...)

5-3 Ticket en lien avec l'écran de saisie des mouvements du personnel

T#2021121568000092 – MOBILITE / AFFICHAGE LISTE MAGASINS FERMES	
<p>Demande</p> <p>Afin d'éviter la saisie de mobilités vers des établissements fermés, nous aimerions ne plus afficher les magasins fermés dans la liste des établissements disponibles du menu mobilité (Temps et activités > Gestion > Saisie mouvement personnel), et ce pour tous les rôles (Admin RH MAG, ARH MAG région, RM, RR)</p> <p>Les établissements ne devront plus être visibles dans cette liste à J+30 de la date de fermeture renseignée en GA (Données collectives > Structure juridique > Etablissement > Date de fermeture).</p> <p>Exemple en préprod :</p> <p>CA517 CA_HYERES fermé le 13/06/2020</p> <p>Cet établissement ne devra pas être visible dans la liste déroulante ci-dessous :</p>	
<p>Traitement</p>	<p>Pour répondre à cette demande, il a fallu ajouter une date de situation en haut de l'écran et ensuite filtré les établissements actifs à cette date</p>

Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

Explication :

Pour ajouter cette date, il faut agir au niveau de l'URL de l'écran en ajoutant le paramètre suivant :
PER= J (voir copie d'écran ci-dessous)

Ensuite, j'ai modifié le programme qui pilote cet écran pour exploiter cette date.

Voici la modification effectuée :

```
G_TRA_IMP = "12090|0|XL_ETABT|"
Flag_Requete = TRANSPORT_REQUETE
TANT_QUE Flag_Requete != 0

G_TRA_IMP = "10350|100| select etabcode, etabnom, etabfin from ETABLISSEMENT where etabcode ='" << TRIM(ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,3)) << "' |"
TRANSPORT_REQUETE
# Modification MAI 20211229 ticket T#2021121568000092
SI (DateSelected <= ATOI(ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,5))) $$ (STRLEN(RTRIM(ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,5))) = 0)

G_PAR_REG(1) <<= "<option value=" << ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,3)
SI Xvalue = TRIM(ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,3))
G_PAR_REG(1) <<= " selected"
FINSI
G_PAR_REG(1) <<= ">" << ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,3) << " - " << TRIM(ANALYSE_REQUETE(G_TRA_EXP,4)) << "</option>"
BUFFERISE_GPARREG(1)
FINSI
G_TRA_IMP = "12090|1|"
Flag_Requete =TRANSPORT_REQUETE

FINTANT_QUE
```

J'ai ajouté un test qui permet de vérifier si la date de fermeture de l'établissement est inférieure à la date de situation. Si c'est le cas, l'établissement n'est pas ajouté dans la combobox

Résultat :

The screenshot shows a web application interface for personnel movement requests. The top navigation bar includes a search bar and a date selector set to '24/04/2023'. The main content area is titled 'Demande de mouvement du personnel' and contains several input fields: 'Date de début', 'Date fin', 'Motif', 'Code magasin de destination' (set to 'LH8934'), 'Heure de début', 'Heure de fin', 'Nom du salarié', and 'Code magasin affilié'. A 'Valider' button is present. Below the form, a section titled 'Mouvements entre le 01/04/2021 et le 31/10/2024' displays 'Pas de mouvements entre ces deux dates'. The bottom of the page shows the URL: 'smasirhapp1p.grp-beaumanoir.fr:8080/pta/accueil?command=recapEmployee&ID_PAGE=REC72&PER=J&SER=O&POP...&SSMENU=Saisie+Mouvement+person'.

Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

6- Compétences

B1.1	Gérer le patrimoine informatique
B1.1.2	Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
B1.1.4	Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique
B1.1.5	Gérer des sauvegardes
B1.2	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
B1.2.1	Collecter, suivre et orienter des demandes
B1.2.2	Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
B1.2.3	Traiter des demandes concernant les applications
B1.5	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
B1.5.1	Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service
B1.5.2	Déployer un service
B1.5.3	Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service
B2B.2	Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative
B2B.2.1	Recueillir, analyser et mettre à jour les informations sur une version d'une solution applicative
B2B.2.2	Évaluer la qualité d'une solution applicative
B2B.2.3	Analyser et corriger un dysfonctionnement
B2B.2.4	Mettre à jour des documentations technique et d'utilisation d'une solution applicative
B2B.2.5	Élaborer et réaliser les tests des éléments mis à jour
B2B.3	Gérer les données

Projet Gestion des incidents et des évolutions pour une application de gestion des temps.

B2B.3.1	Exploiter des données à l'aide d'un langage de requêtes
B2B.3.2	Développer des fonctionnalités applicatives au sein d'un système de gestion de base de données (relationnel ou non)