

TA-CLB-WS.DescriptionDonnées

EN COURS DE REDACTION

[Contexte] [OTRS] [Mantis] [Correspondance Mantis / OTRS] [Correspondance JIRA / OTRS]

Contexte

L'objectif de cette page est de centraliser les données spécifiques aux outils de gestion de tickets. Les données communes à l'ensemble des systèmes doivent être centralisées dans le référentiel de données.

OTRS

Il s'agit ici de décrire les champs (avec les valeurs possibles) disponibles dans l'outil OTRS, susceptibles d'être échangés avec le système de gestion des demandes (Mantis/Jira).

Nom	Description	Format	Valeurs possibles	Commentaires
File	Une file correspond à un groupe de personnes qui travaille sur le même domaine d'activités. Il s'agit de l'équipe de résolution du ticket (vue organisationnelle).	Texte	DSI DSI::Assistance DSI::Assistance::Escalade externe DSI::Assistance::Escalade externe::Office+ DSI::Assistance::Escalade externe::eNova DSI::Assistance::Hotline DSI::Assistance::MANTIS DSI::Assistance::SAU DSI::Decisionnel (Prochain nom DSI::Plat Données) DSI::Etude DSI::Exploitation-production DSI::Exploitation-production::BDD & UNIX DSI::Exploitation-production::BDD & UNIX::BDD DSI::Exploitation-production::BDD & UNIX::UNIX DSI::Exploitation-production::Escalade externe DSI::Exploitation-production::Exploitation AS400 DSI::Exploitation-production::Exploitation AS400::Exploitation Industrielle DSI::Exploitation-production::Reseaux - securite DSI::Exploitation-production::Windows DSI::SDM	Liste des files limitée à la DSI OPT. Chacune d'elles est associée à un groupe de sécurité Active Directory. Cf. pièce jointe DSI-OTRS-FilesServices_17-06-2016.xlsx En rouge : les files qui échangeront des données avec JIRA à valider

Service	<p>Le service permet de définir les SLA. Un service doit préciser soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> l'application, le domaine d'activités. <p>Tout dépend de la règle de SLA appliquée.</p>	Texte	<p>DSI, Applications SI, SI Agence, 1000.nc, AEL.opt.nc, Logiciel, EyeBeam, OLETI, Administration, Affectation, Affranchissements, Clients connus, DAB, Droits de douane, ESO/JGLQ, Erreurs de caisse, Factures OPT, Factures Tiers, Gestion, Mandats, Mouvements EXT, Mouvements INT, Moyen de paiement, Poste figé, Problème d'identification, Services Bancaires, Vente d'article, Sibilo, Tracabilité des sacsches, SI Comptabilité, Budget et Régie de recette (ADI), Budget prévisionnel (OFA), Etafi, Oracle Applications, Oracle discoverer, Portail stock, RECO, SI Finance, BO Mandats, CCP.nc, CFN - Dossiers numérisés, CFN, DAB, Gerico, IFS, Lettre type, Logiciel, Evolan, Ligis, OnDemand, Traplus, SI Postal, BPWEB, Boutique.opt.nc, CPO, CPP, Colitax, Dossier de société, IPS Web, IPS Webtracker, IPS, Logiciel, Philatelie, MAF, Mars, Ordre de réexpédition, Philatélie, Procuration, QCS mail, RIDET intranet, Recommandé, Tournées de distribution, SI RH, Absence, Carrière, EAE, Formation, Mon Portail RH, Paie, SI Télécom, BSCS, EventLink, InstantLink, Internet Mobile, Logiciel, Paynet, Sygal, Mobitag.nc, Médiation, Provisionning client, Réquisition, SI Fixe, SI tranverse, BUS Applicatif, DocuWare, Docubase, Décisionnel, SID BP Web, SID Colitax, SID Finance, Mécanique, Pneumatiques, Remorquage, Révision, SID IPS, SID OLETI, SID Telecom, Climatisation, Déshumidificateur, Extracteur air, Film solaire, Stores, Toile tendue, Logiciel, Adobe Creative Suite, etc...</p>	<p>Liste des services limitée à la DSI OPT. Le service est présenté sous forme d'arborescence. C'est la dernière valeur qui est affichée.</p> <p>Cf. pièce jointe DSI-OTRS-FilesServices_17-06-2016.xlsx</p>
Type	Le type permet de préciser le type de la demande	Texte	<p>01-Incident</p> <p>02-Demande d'information</p> <p>03-Demande de service</p> <p>04-Problème</p> <p>05-Demande d'évolution</p> <p>06-Demande de correction</p> <p>07-Incident Majeur</p>	<p><i>Arbitrage demandé : Garder la différence entre Demande d'évolution et demande de correction? o ui</i></p> <p><i>Pour Julien, cela n'a pas de sens pour la HL, un ticket est soit un incident soit une demande d'évolution si le corps du ticket le mentionne.</i></p>
Impact		Texte	<p>1 basse</p> <p>2 moyenne</p> <p>3 haute</p>	<p>Indicateur propre à OTRS, ne sera pas échangé, seule la priorité transite</p> <p>à valider</p>
Criticité		Texte	<p>1 basse</p> <p>2 moyenne</p> <p>3 haute</p>	<p>Indicateur propre à OTRS, ne sera pas échangé, seule la priorité transite</p> <p>à valider</p>
Priorité		Texte	<p>1 basse</p> <p>2 moyenne</p> <p>3 haute</p>	<p>La priorité est calculée par rapport à la combinaison Impact/Criticité. Par contre, il est tout à fait possible de venir modifier la priorité manuellement.</p>
État	L'état permet de préciser l'avancement de la demande	Texte	<p>nouveau</p> <p>ouvert</p> <p>Attente du rappel</p> <p>En attente d'un client</p> <p>En attente d'un Tiers</p> <p>En attente de clôture automatique</p> <p>Clôturé</p> <p>Clôturé (sans solution)</p> <p>Fusionné</p>	

Pour information, un exemple de données offert en standard dans le WS OTRS avec la signification respective :

```
$VAR1 = { 'Article' => { 'ArticleType' => 'note-internal',
'ArticleTypeID' => 9, 'Body' => 't', 'Charset' => 'utf8', 'ContentType'
=> 'text/plain; charset=utf8', 'From' => '"Aurélien CLEMENT"
<Aurelien.CLEMENT@intranet.opt>', 'MimeType' => 'text/plain',
'SenderType' => 'agent', 'SenderTypeID' => 1, 'Subject' => 'Pending!' },
'Attachment' => [ { 'Content' =>
'PCFET0NUWVBFIGH0bWw+PGh0bWw+PGhlYWQ+PGl1dGEgaHR0cC1lcXVpdj0iQ29udGVudC1
UeXB1
IiBjb250ZW50PSJ0ZXh0L2h0bWw7IGNoYXJzZXQ9dXRmLTgiLz48L2hlYWQ+PGJvZHKgc3R5
bGU9
ImZvbnQtZmFtaWx5OkdlbmV2YSxIZWx2ZXRpY2EsQXJpYWwsc2FucylzZXJpZjsgZm9udC1z
aXpl OiAxMnB4OyI+dDwvYm9keT48L2h0bWw+ ', 'ContentType' => 'text/html;
charset="utf8"', 'Filename' => 'file-2' } ], 'CustomerUser' =>
'aclement', 'DynamicField' => [ { 'Name' => 'ITSMCriticality', 'Value'
=> '2 normal' } ], 'Ticket' => { 'CustomerUser' => 'aclement', 'Lock' =>
'lock', 'LockID' => 2, 'Owner' => 'aclement', 'OwnerID' => 9, 'Priority'
=> '3 high', 'PriorityID' => 5, 'Queue' => 'DSI::Assistance::Escalade
externe::eNova', 'QueueID' => 118, 'Responsible' => 'root@localhost',
'ResponsibleID' => 1, 'Service' => 'DSI::Applications SI::SI
Agence::OLETI::Gestion', 'ServiceID' => 116, 'State' => 'open',
'StateID' => 4, 'Title' => 'test gw WS 3', 'Type' => '01-Incident',
'TypeID' => 3 }, 'TicketID' => 31371, 'TicketNumber' =>
'2016102032000032' };
```

Description des propriétés transmises par le WS :

Propriété WS	Signification
Age	Durée du ticket
ArchiveFlag	Yes/No (ticket flagué ou non)
ChangeBy	Nombre de changement dans le ticket
Changed	Date de dernière modification
CreateBy	
CreateTimeUnix	Date d'écriture
Created	Date de création
CustomerID	E-mail du demandeur
CustomerUserID	Matricule du demandeur
EscalationResponseTime	SLA de première réponse
EscalationSolutionTime	Temps de réponse SLA
EscalationTime	Compteur temps SLA
EscalationUpdateTime	0
GroupID	
Lock	Ticket verrouillé ou non
LockID	Nombre de verrou
Owner	Matricule du propriétaire

OwnerID	ID du propriétaire
Priority	Priorité
PriorityID	ID de la priorité
Queue	Nom de le file
QueueID	ID de la file
RealTillTimeNotUsed	
Responsible	Responsable
ResponsibleID	ID du responsable
SLAID	ID du SLA
Service	Nom du service
ServiceID	ID du service
State	Statut
StateID	ID du statut
StateType	Type de statut
TicketID	ID du ticket
TicketNumber	N° du ticket
Title	Titre du ticket
Type	Type du ticket
TypeID	ID du type
UnlockTimeout	
UntilTime	

Où est la description de la demande (et non l'objet de la demande) dans cette description du WS ? De plus, ni l'impact, ni la criticité ne sont transmises...

[Haut](#)

Mantis

Il s'agit ici de décrire les champs (avec les valeurs possibles) disponibles dans l'outil Mantis, susceptibles d'être échangés avec le système de gestion de tickets OTRS.

Nom	Description	Format	Valeurs possibles	Commentaires
Type	Le type permet de préciser le type de la demande	Texte	Information Correction Evolution Habilitation	Le SID (P. Derex) a demandé à garder le type de demande "Habilitation"
Etat	L'état permet de préciser l'avancement de la demande	Texte	Ouvert Suspendu EnCours Traité Clôturé	

Activité	Le champ "Activité" permet de préciser ce qui a été fait pour une demande	Texte	Analyse Développement Habilitation Paramétrage Rectification Support	
Direction	La direction permet de préciser la direction opérationnelle qui a exprimé le besoin, transmis la demande	Texte	AC AGC CHM DCC DFI DG DGDNA DGDPE DGDPS DRH DRV DSB DSI DT SC SCA SCG SG SJ SLB SMEO SMO SMP SPVS	Lien avec l'organigramme de l'OPT disponible sous OPTic
En attente de	Ce champ permet de préciser l'état "Suspendu" de la demande.	Texte	En attente DSI En attente métier En attente Editeur En attente Partenaire	Tous les utilisateurs ne sont pas référencés dans Mantis, du coup, il est nécessaire de préciser pourquoi la demande est suspendue et d'indiquer l'équipe en charge de l'action suivante
Environnement	Ce champ permet de préciser l'environnement dont il est fait référence dans la demande	Texte	DEV FORM QUAL PREPROD PROD	
Nature de demande	Ce champ permet à l'équipe Oracle Application de suivre la TMA	Texte	Correction Petite évolution Evolution	Facturation différente en fonction de la nature de la demande

Priorité		Num	20 (basse) 30 (normale) 50 (urgente)	
Sévérité		Num	50 (mineur) 60 (majeur) 80 (bloquant)	
Reproductibilité		Num	10 (toujours) 30 (quelques fois) 50 (aléatoire) 70 (n'a pas essayé) 90 (impossible à reproduire) 100 (S/O)	
Afficher l'état		Num	10 : public 50 : privé	
Résolution		Num	10 : ouvert 20 : résolu 30 : réouvert 40 : impossible à reproduire 50 : impossible à corriger 60 : doublon 70 : pas un bogue 80 : suspendu 90 : ne sera pas résolu	
Projet	Les projets "Mantis" permettent de gérer la confidentialité	Texte	Bus Applicatif (id= 265) Dématérialisation (id= 322) Mantis (id= 302) MOPS (id= 254) OPTic (id= 318) SI Agences (id= 66) SI BANCAIRE (id= 82) SI Comptable et Logistique (id= 94) SI COURRIER (id= 70) SI RH (id= 92) SID (id= 105) SIG (id= 147) TELECOM (id= 168) BacklogOTRS (id= 334)	<p>Cf. ici ou pièce jointe OPT-MIN-BUG-Liste des projets actifs.xlsx . La liste des projets "chapeau" est décrite dans la colonne précédente "Valeurs possibles".</p> <p>Il sera donc nécessaire de faire le lien organisationnel entre les projets "mantis" et les files "OTRS" pour placer dans le bon projet mantis directement. Attention, le projet "BacklogOTRS" n'est à utiliser que si le projet "mantis" associé à la demande (file OTRS) n'est pas référencé.</p>

[Haut](#)

Correspondance Mantis / OTRS

Il s'agit ici de décrire la correspondance des champs entre Mantis et OTRS.

Champ Mantis	Liste	Champ OTRS	Liste	Commentaire
Projet	BacklogOTRS BacklogOTRS BacklogOTRS	File	DSI::Decisionnel (<u>Prochain nom</u> DSI::Plat Données) DSI::Etude DSI::SDM	1ère phase d'implémentation. Sera à revoir dans une phase suivante.
		Service		N'est pas transmis par OTRS ? en effet, c'est le champ sur lequel OTRS se base pour le calcul des SLA.
Type	Information Information Information Information Evolution Correction Information	Type	01-Incident 02-Demande d'information 03-Demande de service 04-Problème 05-Demande d'évolution 06-Demande de correction 07-Incident Majeur	
Sévérité ?	mineur majeur bloquant	Impact		Ne sera pas transmis par OTRS ?
Sévérité ?	mineur majeur bloquant	Criticité		Ne sera pas transmis par OTRS ?
Priorité	basse normale urgente	Priorité	1 basse 2 moyenne 3 haute	
Etat	Ouvert EnCours Suspendu Suspendu Suspendu Traité Clôturé Clôturé Clôturé	Etat	nouveau ouvert Attente du rappel En attente d'un client En attente d'un Tiers En attente de clôture automatique Clôturé Clôturé (sans solution) Fusionné	Dans Mantis, le nombre d'états est limité. <ul style="list-style-type: none"> 1 seul état Suspendu (pour signifier que le responsable est en attente de quelqu'un ou quelque chose - un autre champ permet de signifier le motif d'attente) - <i>il faut certainement mettre à jour l'autre champ automatiquement également.</i> 1 seul état Clôturé (un autre champ permet de signifier un motif de clôture)

[Haut](#)

Correspondance JIRA / OTRS

Il s'agit de décrire la correspondance des champs entre JIRA et OTRS, en ne se focalisant que sur les champs associés au flux de données entre les 2 applications.

Champ JIRA	Liste	Champ OTRS	Liste	Commentaire
Projet	BacklogOTRS	File	DSI::Decisionnel (<u>Prochain nom</u> DSI::Plat Données) DSI::Etude DSI::SDM	1ère phase d'implémentation. Sera à revoir dans une phase suivante.

		Service		N'est pas transmis par OTRS ? en effet, c'est le champ sur lequel OTRS se base pour le calcul des SLA.
Type	Information Information Information Information Evolution Correction Information	Type	01-Incident 02-Demande d'information 03-Demande de service 04-Problème 05-Demande d'évolution 06-Demande de correction 07-Incident Majeur	
Sévérité ?	mineur majeur bloquant	Impact		Ne sera pas transmis par OTRS ? <i>par contre, la sévérité doit être implémentée pour la TMA OA et son suivi de SLA</i>
Sévérité ?	mineur majeur bloquant	Criticité		Ne sera pas transmis par OTRS ? <i>par contre, la sévérité doit être implémentée pour la TMA OA et son suivi de SLA</i>
Priorité	basse moyenne haute	Priorité	1 basse 2 moyenne 3 haute	
Etat	Ouvert EnCours Suspendu Suspendu Suspendu Traité Clôturé Clôturé Clôturé	Etat	nouveau ouvert Attente du rappel En attente d'un client En attente d'un Tiers En attente de clôture automatique Clôturé Clôturé (sans solution) Fusionné	Dans JIRA, le nombre d'états est limité. <ul style="list-style-type: none"> • 1 seul état Suspendu (pour signifier que le responsable est en attente de quelqu'un ou quelque chose - un autre champ permet de signifier le motif d'attente) - <i>il faut certainement mettre à jour l'autre champ automatiquement également.</i> • 1 seul état Clôturé (un autre champ permet de signifier un motif de clôture)

[Haut](#)