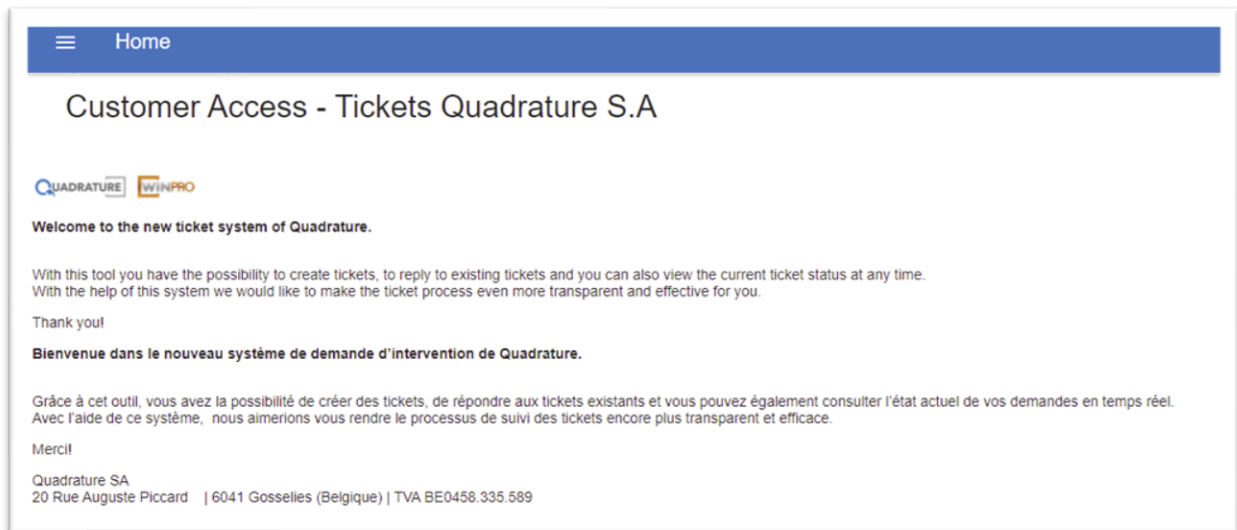


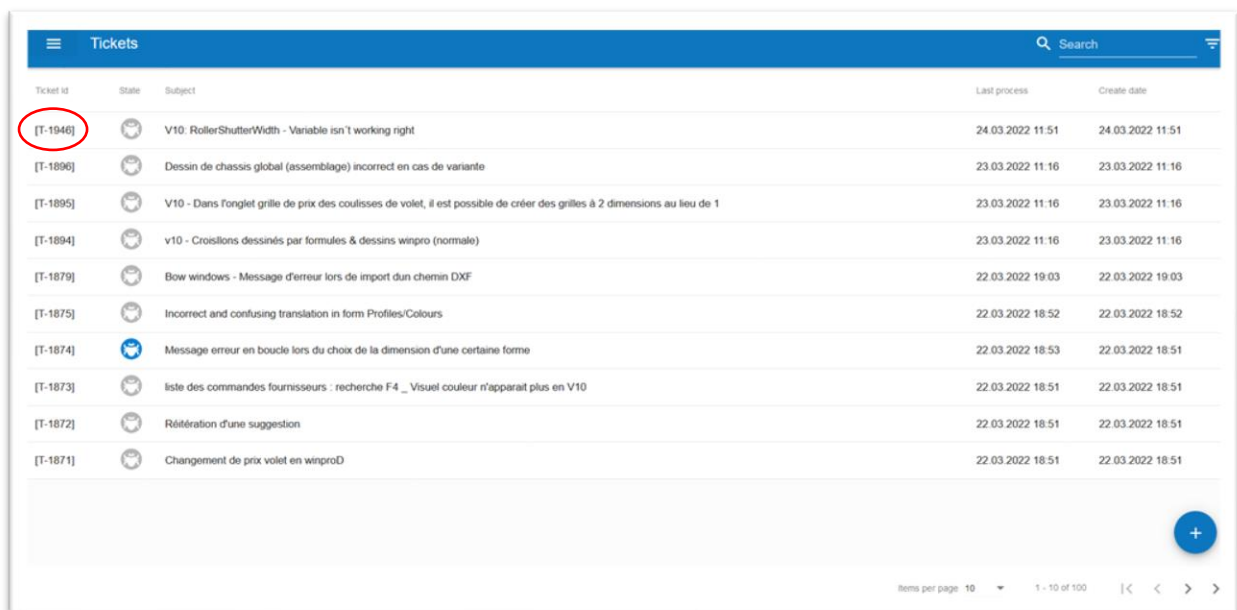
Manuel utilisation :

1. L'écran d'accueil



L'écran d'accueil vous invite dans la nouvelle interface et vous permet de consulter des informations pratiques sur l'utilisation de la plateforme.

2. La liste des tickets














L'état et les derniers échanges sur chaque ticket sont consultables en deux clics. L'ensemble des tickets sont identifiés par la lettre « T » suivi d'un nombre unique pour chaque ticket. Exemple : [T-469]. Lorsque vous communiquez avec nos services sur un incident en particulier, il est important de préciser la référence dans l'objet de votre message. Ceci pour un suivi optimal.

3. La centralisation des échanges



En cliquant sur le ticket, vous aurez la possibilité de visualiser tous les échanges en rapport avec. Aussi bien les informations relatives au changement de statut, que les retours de nos techniciens ou encore vos remarques sur l'incident.

4. Les statuts de vos demandes

<u>Etiquette</u>	<u>Nom</u>	<u>Description</u>
	- New	- Nouveau ticket – En attente d'action
	- In progress	- Demande en traitement
	- Waiting for customer	- En attente d'informations complémentaires de la part du client
	- To investigate	- Incident en attente de traitement par le service Recherche et développement
	- Planned	- Incident planifié par le service Recherche et développement
	- In Progress (Dev)	- Incident en cours d'investigation au niveau du développement
	- In Progress (Tech)	- L'incident est en traitement au niveau technique
	- Packaging	- Les modifications relatives à l'incident sont intégrées dans le code source du logiciel. Les modifications seront disponibles si celles-ci passent la procédure de release.
	- Released	- La résolution de l'incident est disponible dans les dernières versions publiées
	- Reverted	- Une anomalie liée à la correction a été détecté. La correction est supprimée et ne sera plus disponible dans les prochaines versions publiées.
	- Successfully closed	- L'incident est clôturé

L'interface des tickets vous permettra dorénavant de suivre un ticket durant tout son cycle de vie. Les différents états vous permettront de voir où se trouve votre demande par rapport à Quadrature.

5. L'envoi d'une nouvelle demande technique

Pour toutes demandes techniques (Assistance au paramétrage, Aide/formation, remontée d'incident...), vous aurez le choix de soumettre vos demandes :

- Soit directement via l'interface et votre accès ProjectFacts,
- Soit en envoyant un email, à l'adresse support@winpro.be.

Si vous optez pour la seconde option, il est impératif que vos demandes soient soumises à l'adresse support et non pas à l'adresse personnelle des techniciens de Quadrature. Pour toutes demandes techniques reçues par les techniciens Winpro ou autres membres du personnel en direct, il vous sera demandé de soumettre votre demande une nouvelle fois à l'adresse adéquate, à savoir support@winpro.be

Dans l'interface des tickets, en cliquant sur le petit  , vous aurez la possibilité d'envoyer un ticket directement à partir de la plateforme. L'écran pour soumettre un ticket se présente comme suit :

Nouveau Ticket

Sujet *

Topic *

Software *

Version *

Version Number *

Message

Joindre des fichiers

Abandonner

Sauvegarder

La création d'un ticket est l'une des étapes les plus importantes du cycle de vie de l'incident. Dès lors, nous vous rappelons également que pour chaque demande technique relative à la remontée d'un incident, un rapport contenant les informations suivantes doit être fourni :

- Objet / titre de la demande
- Une description brève et claire des dysfonctionnements.
- Numéro de la version dans laquelle l'incident est détecté.
- Dernier numéro de version sur laquelle l'incident n'est pas identifié.
- Confirmez la présence de l'incident dans la dernière version publiée sur le FTP.
- Répétition : L'incident doit être reproductible par Quadrature afin de pouvoir mener à bien l'investigation.
- Pièces jointes : Toute information supplémentaire pour aider notre équipe à retrouver la demande, en particulier : logs, capture d'écran complète et propre en Français avec une bonne résolution, vidéo.
- Étapes de la reproduction : Une description étape par étape, et point par point expliquant à quelqu'un qui n'a jamais vu l'application de ses yeux, ce qu'il faut faire pour reproduire la demande. Les règles à suivre :
 - - Mettre chaque étape décrite sur une nouvelle ligne.
 - - Numérotez les étapes.
 - - Utilisez des phrases courtes et simples.
 - - Mettre les noms des champs et des boutons tels qu'ils apparaissent dans l'application.
- L'erreur la plus courante que commettent les testeurs lorsqu'ils décrivent les étapes du test est la négligence des détails. Il s'agit d'une supposition erronée selon laquelle vous savez ce que vous devez faire pour reproduire l'erreur. Le fait de fournir uniquement une capture d'écran dans les étapes de test ne permet pas à tout le monde de reproduire le scénario de l'incident.
- Licence en cours d'utilisation.
- Base de données de test ou tables particulières de la base de données reproduisant l'incident (base de données **technique + table settings**).
- Numéro de commande si nécessaire
- Le code du châssis pour la reproduction, si nécessaire.
- Le fichier machine généré, si nécessaire.

Pour un meilleur traitement de vos demandes, il est également recommandé de toujours tester la dernière version publiée sur nos serveurs dans la branche que vous utilisez en production (Ex : 10.5, 10.6,...) avant de soumettre un incident. Il est possible que si vous utilisez une ancienne version de notre logiciel, l'incident ait déjà été traité par nos services et qu'une résolution soit disponible dans une version plus récente