



# **Incidents et Assistance FranceConnect**

---

---

Yannis Alouache

## Présentation de JIRA

JIRA est un outil de suivi des problèmes développé par la société australienne Atlassian.

Il est utilisé par les équipes de développement logiciel pour suivre les tâches, les problèmes et les bogues, et collaborer sur les projets. JIRA offre une plate-forme pour la gestion des projets et des tâches. Il permet également aux utilisateurs de créer des tickets pour signaler des problèmes, des bogues et des demandes de fonctionnalités



## La Procédure utilisé

### Création d'un projet dans JIRA :

J'ai tout d'abord créé un projet dans JIRA pour la gestion des demandes de FranceConnect.

Projects / FranceConnect Website / Project settings

#### Details

Name\*

FranceConnect Website

Key\*

FW ⓘ

URL

Project type


Service Management

 ⓘ

Project category

None ⓘ

Avatar\*

 select image

Description

Style ▾ B I U A ▾ A ▾ 🔗 ☰ ☷ @ ▾ + ▾ ⌵

Le projet Jira pour le site France Connect

Project lead\*

Massinissa

Default Assignee

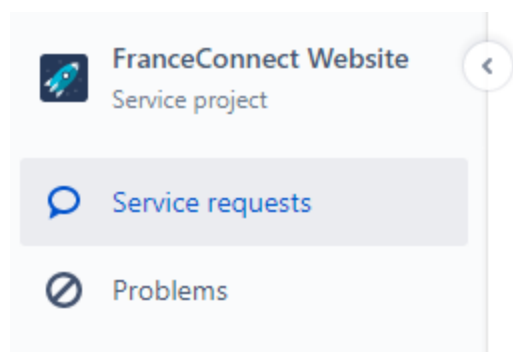
Unassigned ▾ ⓘ

Save details

Cancel

## Procédure de gestion des demandes

Nous avons le choix entre 2 type de demandes différent : Demandes Service et Problèmes



Service pour les demande de base et Problems pour les problèmes

Exemple de création d'une demande :

A screenshot of the 'Create issue' form. The form is titled 'Create issue' and has a close button. It contains several fields: 'Project' (set to 'FranceConnect Website (FW)'), 'Issue type' (set to '[System] Service request'), 'Request type' (set to 'Emailed request'), 'Subject' (with the placeholder text 'Mettre en avant le numéro de téléphone'), and 'Body' (with the placeholder text 'Mon message...'). There are also checkboxes for 'Use request type fields' and 'Create another issue'. The form is styled with a clean, modern design and includes a 'Cancel' button and a 'Create' button at the bottom right.

La demande se retrouve ensuite dans la section des demandes ouvertes.  
Elle a le tag "Waiting for support" ce qui signifie qu'elle est en attente de réponse

Projects / FranceConnect Website / Service requests

### Open service requests

<input type="checkbox"/>	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status
<input type="checkbox"/>	FW-12	Mettre en avant le numéro de téléphone	Massinissa	 Yannis Alouache	WAITING FOR SUPPORT ▾

Une fois que j'ai vu la demande et que je souhaite m'occuper de celle-ci je lui applique le tag "In progress"


Projects / FranceConnect Website / Service requests



### Open service requests


<input type="checkbox"/>	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status
<input type="checkbox"/>	FW-12	Mettre en avant le numéro de téléphone	Massinissa	 Yannis Alou...	IN PROGRESS ▾



Une fois que j'ai réglé le problème, je l'indique à mon maître de stage en appliquant le tag "Resolved" à l'issue en indiquant également un compte rendu d'intervention.

### Resolve this issue

 Request resolved

Resolution  
Done  

Linked Issues  
blocks 









Issue  
 

Begin typing to search for issues to link. If you leave it blank, no link will be made.

Comment

**Respond to customer** Internal comment

Your comment will be visible to customers. Embed attachments to make them visible to customers.

Style  B I U A       

J'ai augmenté la taille du bouton et le contraste

[preview](#) · [syntax help](#)

[Resolve this issue](#) [Cancel](#)



En cliquant sur une demande résolu nous avons plus d'informations

[← Back](#) ■ FW-8

## Mettre en place un formulaire de contact

[Link issue](#) [▼](#) [...](#)



Massinissa raised this request via Jira

[Hide details](#)

[View request in portal](#)

### Description

Il faudrait que tu mette en place un formulaire de contact avec les champs suivant :

- Nom
- Prenom
- Email
- Message

Similar requests

[...](#) [▼](#)

### Activity

Show: [All](#) [Comments](#) [History](#) [Work log](#) [Approvals](#)

Newest first [↓](#)



[Add internal note](#) / [Reply to customer](#)



Pro tip: press **M** to comment



Yannis Alouache 1 hour ago

Le formulaire est en ligne sur le site, je l'ai relié à ton adresse mail pro

Edit · Delete ·



Les demande resolu sont ensuite trouvable dans l'onglet "Done Requests"

Projects / FranceConnect Website / Service requests

### Done Request

<input type="checkbox"/>	T	Key	Summary	Reporter	Assignee	Status
<input type="checkbox"/>		FW-8	Mettre en place un formulaire de contact	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED 
<input type="checkbox"/>		FW-7	Mettre en avant le numéro de téléphone	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED
<input type="checkbox"/>		FW-6	Ajouter une image dans la section "qui somme nous ?"	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED
<input type="checkbox"/>		FW-5	Ajouter un plan google map de l'entreprise	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED
<input type="checkbox"/>		FW-4	Ajouter le logo de l'entreprise en haut à gauche du site	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED
<input type="checkbox"/>		FW-3	Changer le texte de la 2ème section	Massinissa	 Yannis Alouache	RESOLVED