Guide d’utilisation de l’application de recherche iTop

L’application est composée de 4 sous-applications :

* **Menu** : qui sert de page d’accueil et permet de choisir une des sous-application
* **Recherche client**: pour rechercher un client ou un CI
* **Recherche collaborateur**: pour rechercher un collaborateur Hardis
* **CDS**: qui affiche les clients en fonction de leur CDS

**Recherche client**

Cette sous-application permet de récupérer des informations sur un client en faisant une recherche avec soit son ou soit avec un nom de CI.

Les informations sont réparties sur 5 onglets différents.

**BD/VM** : affiche pour le client recherché les BD (bases de données) en indiquant pour chacune l’utilisation (modifiable en cliquant sur le crayon), le nom du CI (sous forme de lien qui renvoie vers la page iTop du CI) et le système. Affiche également les VM (machines virtuelles) en indiquant l’utilisation (modifiable en cliquant sur le crayon), le nom du CI (sous forme de lien qui renvoie vers la page iTop du CI), l’adresse IP, la famille du système d’opération, la version du système d’exploitation et l’URL de connexion (sous forme de lien qui renvoie vers la version WEB de la VM).

**Contacts Hardis** : affiche les collaborateurs Hardis qui s’occupent du client et donne leurs nom (lien vers la page iTop du collaborateur), leur fonction, leur adresse mail et leur numéro de téléphone.

**Contact client** : affiche les contacts du client en donnant leur nom (lien qui renvoie vers la page iTop du contact), le site, leur adresse mail, leur numéro de téléphone et téléphone portable.

**Backlog** : dans une première partie, on trouve un récapitulatif des tickets ouverts du client en fonction du service auquel il est associé. Affiche ensuite les tickets à traiter et les tickets en attente. Pour chaque ticket est indiqué le type du ticket, la priorité, le type, la référence iTop (lien qui renvoie vers la page iTop du ticket), le titre (lien qui renvoie vers la page iTop du ticket), la date de création, le service auquel il est attribué, l’agent qui s’en charge, et le dernier commentaire du ticket.

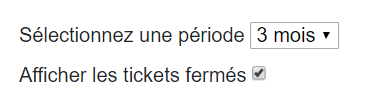
Priorité des tickets :

Demande de priorité P3 et de type requête

Incident de priorité P2 et de type incident

Problème de priorité P1 et de type incident

Ensuite, on retrouve l’affichage des tickets fermés. Il est possible de modifier la période pour laquelle sont affichés les tickets fermés jusqu’à 3 mois en arrière et modifier également la visibilité de l’affichage.



Ensuite sont affichés les tickets de priorité P1 et les SLA sur la période.

**Document de connexion**: récupère le document de connexion iTop du client.

**Recherche collaborateur**

Recherche collaborateur permet de rechercher un collaborateur et de récupérer des informations sur celui-ci. On y trouve son nom, prénom, adresse mail, numéro de téléphone, le site sur lequel il se trouve et da fonction. Le reste de l’information est répartie sur 3 onglets.

**Clients du collaborateur**: on y trouve ses clients sous forme de lien qui renvoie vers la page iTop du client.

**Cis des clients** : affiche les BD et VM des clients du collaborateur.

**Backlog** : affiche les tickets traités par le collaborateur.

**CDS**

Dans cette dernière sous-application, on retrouve tous les clients classés par leur CDS (centre de service). Il est possible d’exporter l’ensemble des CDS et de leurs clients ou uniquement pour un CDS choisi. Une recherche permet de trouver le CDS pour un client donné.