

JCMSystèmes

Manuel d'utilisation

Fait par :
Cynthia Beauchemin - BEAC20589003
Jeremy van Doorn - VANJ05058903
Matthew Leon Grinshpun - GRIM14098407

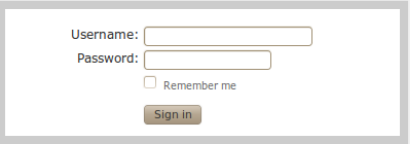
17 décembre 2010

1 Manuel pour les usagers

JCMSystème est un site de soutien technique. Vous pouvez y déposer toutes sortes de requêtes techniques et nos techniciens se feront un plaisir de vous répondre.

1.1 Authentification

Pour avoir accès au site, vous devez posséder un compte. Un fois cela fait, vous pourrez vous connecter sur le site en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



The image shows a login form with the following elements:

- A label "Username:" followed by a text input field.
- A label "Password:" followed by a text input field.
- A checkbox labeled "Remember me".
- A "Sign in" button.

Page d'authentification

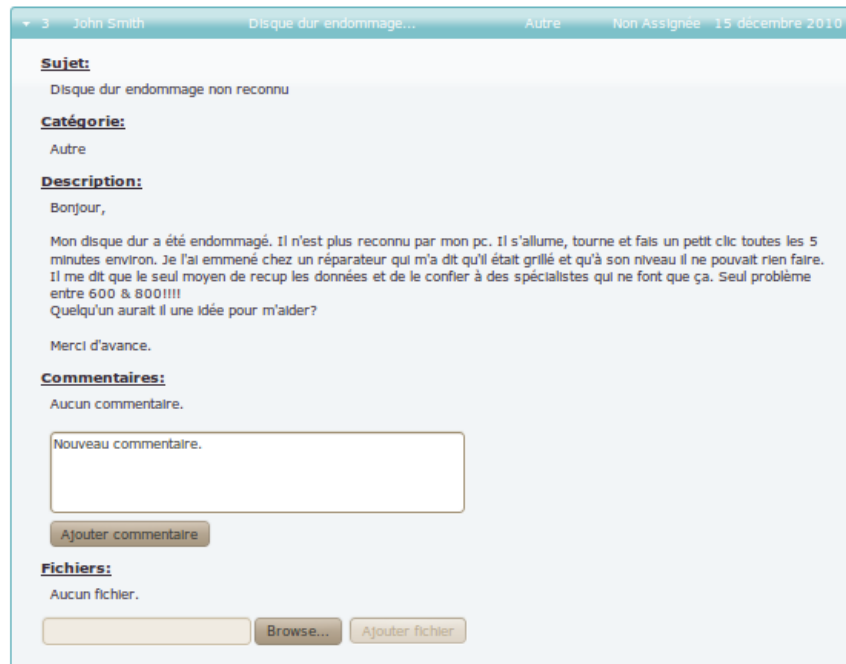
1.2 Visualiser vos requêtes

Une fois authentifié, vous pouvez voir toutes vos requêtes avec toutes leur informations ainsi que leur état de traitement.



Page d'affichage des requêtes

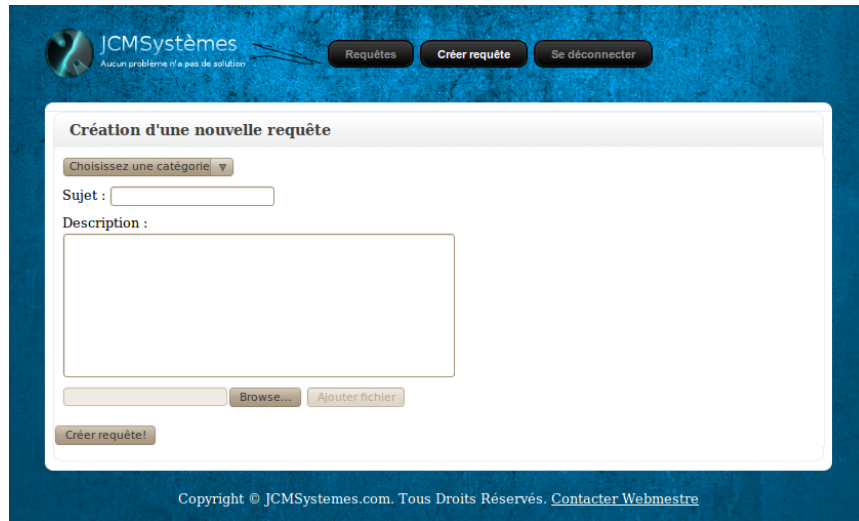
Pour visualiser votre requête en détail, il suffit de cliquer sur la requête à visualiser.



Affichage détaillé d'une requête

1.3 Créer une nouvelle requête

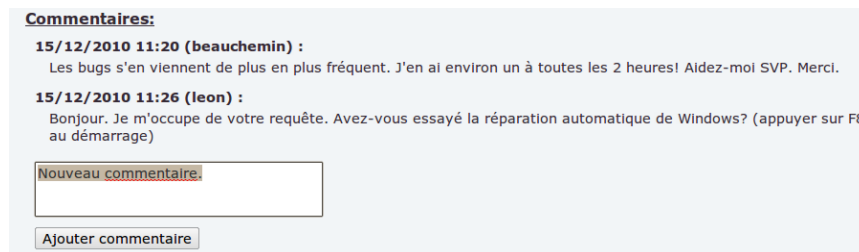
Pour créer une nouvelle requête, il suffit de cliquer sur le bouton à cet effet au haut de la page. Vous devrez alors remplir tous les champs obligatoires (catégorie, sujet et description) afin de soumettre votre requête. Vous pouvez aussi optionnellement joindre des fichiers à votre requête. Une fois soumise, cette requête s'affichera dans votre page de requêtes.

The screenshot shows the 'Création d'une nouvelle requête' (Create a new request) form on the JCMSystèmes website. The form is set against a dark blue background. At the top, there's a logo for JCMSystèmes with the tagline 'Aucun problème n'a pas de solution'. To the right of the logo are three buttons: 'Requêtes', 'Créer requête', and 'Se déconnecter'. The form itself is a white box with a title bar. Inside, there's a dropdown menu labeled 'Choisissez une catégorie', a text input field for 'Sujet', and a larger text area for 'Description'. Below the description field are two buttons: 'Browse...' and 'Ajouter fichier'. At the bottom of the form is a 'Créer requête!' button. At the very bottom of the page, there's a copyright notice: 'Copyright © JCMSystèmes.com. Tous Droits Réservés. Contacter Webmestre'.

Page de création d'une nouvelle requête

1.4 Ajouter des commentaires

Il est possible d'ajouter des commentaires à toutes requêtes dont vous êtes l'émetteur. Le technicien s'occupant de votre requête pourra vous répondre. Pour ajouter un commentaire à une requête, il faut sélectionner cette requête et se rendre dans la partie "Commentaire" prévue à cet effet.

The screenshot shows the 'Commentaires' (Comments) section. It has a title 'Commentaires:' in bold. Below it, there are two comments. The first is dated '15/12/2010 11:20' by user 'beauchemin' and says 'Les bugs s'en viennent de plus en plus fréquent. J'en ai environ un à toutes les 2 heures! Aidez-moi SVP. Merci.' The second is dated '15/12/2010 11:26' by user 'leon' and says 'Bonjour. Je m'occupe de votre requête. Avez-vous essayé la réparation automatique de Windows? (appuyer sur F8 au démarrage)'. Below the comments is a text input field labeled 'Nouveau commentaire:' and a button labeled 'Ajouter commentaire'.

Ajout de commentaires.

1.5 Ajouter des fichiers

Vous pouvez ajouter des fichiers à votre requête si nécessaire. Il suffit de sélectionner cette requête et vous rendre dans la partie “Fichiers” d’où vous pourrez y inclure des fichiers.



2 Manuel pour les techniciens

Toutes les informations dans la section pour les usagers s’appliquent aussi pour les techniciens. Voici les fonctionnalités supplémentaires.

2.1 Requêtes non-assignées

Dans la page “Requête”, vous pouvez choisir d’afficher vos requêtes (celle que vous avez émises), vos requêtes assignées (celle dont vous vous occupez) ou les requêtes non-assignées (celle dont aucun technicien ne s’occupe encore). Il suffit de choisir ce que vous voulez afficher dans le bloc de sélection situé en haut à droite dans le bloc affichant les requêtes.



Affichage des requêtes non-assignées

Vous pouvez visualiser la requête en détail en cliquant dessus. Pour vous assigner cette requête, il suffit de cliquer sur le bouton prévu à cet effet lorsque la requête est affichée en détail.

3
John Smith
Disque dur endommagé...
Autre
Non Assignée
15 décembre 2010

M'assigner cette requête

Sujet:
Disque dur endommagé non reconnu

Catégorie:
Autre
Logiciel

Description:
Bonjour,

Mon disque dur a été endommagé. Il n'est plus reconnu par mon pc. Il s'allume, tourne et fais un petit clic toutes les 5 minutes environ. Je l'ai emmené chez un réparateur qui m'a dit qu'il était grillé et qu'à son niveau il ne pouvait rien faire. Il me dit que le seul moyen de recup les données et de le confier à des spécialistes qui ne font que ça. Seul problème entre 600 & 800!!!!
Quelqu'un aurait il une idée pour m'aider?

Merci d'avance.

Commentaires:
Aucun commentaire.

Fichiers:
Aucun fichier.

Requête non-assignées en vue détaillée

2.2 Requetes assignees

Vous pouvez visualiser vos requêtes assignées comme mentionné pour visualisé les requêtes non-assignées. Lorsqu'une requête vous est assignée, vous pouvez ajouter des commentaire à la requête comme décrit dans la section du manuel pour Usager. Vous aurez aussi désormais les options de finaliser la requête ou de l'abandonner.

2
Jeremy Van Doorn
Ordi «gèle» quand je...
Logiciel
Assignée
15 décembre 2010

Finaliser requête Abandonner requête

Sujet:
Ordi «gèle» quand je lance Avira AntiVir

Finaliser ou Abandonner une requête

2.3 Modifier la catégorie d'une requête

Il vous est possible de changer la catégorie d'une requête si vous considérez qu'une autre catégorie la décrit mieux.

Catégorie:
Général
Logiciel

Changer la catégorie

2.4 Requête fermée

Une fois une requête fermée (finalisée ou abandonnée), il devient impossible d’y ajouter des fichiers et des commentaires ou de changer la catégorie. Une requête fermée ne peut plus subir de modifications.

2.5 Rapports

Si vous êtes un technicien, vous pouvez générer un rapport détaillé des statistiques. Vous pouvez le visualiser en cliquant sur le bouton “Rapport” au haut de la page. Vous y verrez les statistiques globales et les statistiques détaillées par techniciens.

Rapport détaillé	
<u>Rapport Général :</u>	
Non assignées	: 12
En traitement	: 32
Complétées	: 104
Abandonnées	: 11
<u>Rapport détaillé par technicien :</u>	
Leon Grynszpan (leon)	
<u>Statut des requêtes</u>	
En traitement	: 5
Complétées	: 16
Abandonnées	: 1
<u>Requêtes traitées par catégorie</u>	
Logiciel	: 4
Système	: 4
Général	: 4
Autre	: 4

Rapports (exemple)