

GoPro Animation Filière SI (AFSI)

GoPro est un outil de ticketing utilisé par de nombreux projets au sein de RTE. L'Animation Filière SI utilise cet outil comme point d'entrée. En effet, les ARSI et leurs appuis adressent directement leurs demandes à l'Animation Filière SI via un GoPro dédié. L'utilisation de GoPro permet une meilleure transparence de l'information, une optimisation de la traçabilité et favorise donc la capitalisation de connaissances.

1) Accès au GoPro AFSI

Afin d'accéder au GoPro Animation Filière SI, il est nécessaire de passer en 1^{er} lieu par une demande d'habilitation COSMOS via l'article : [BUR – Habilitation GoPro](#).

Pour accéder précisément au GoPro de l'AFSI il vous suffit de préciser « **Animation Filière SI** » dans la case « **Projet** » de la demande :

*Module
☒ Jira et Confluence

*Type d'habilitation
☒ Création
☐ Suppression

*Il s'agit d'une demande de création d'habilitation pour :
☒ Accéder à un projet Jira/Confluence existant déjà dans GOPRO
☐ Demander à l'équipe MCO GOPRO la création d'un nouveau projet Jira/Confluence

*Nom du projet

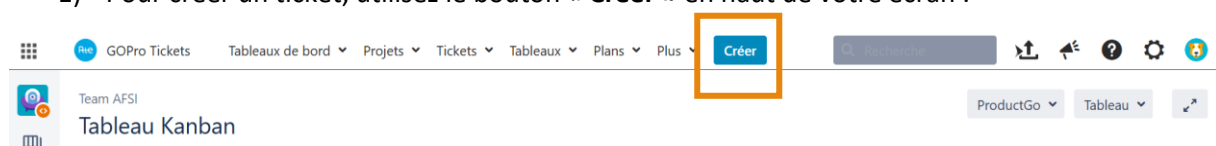
Si vous avez d'ores et déjà une habilitation GoPro et que vous souhaitez ajouter l'accès au GoPro AFSI, dans ce cas vous pouvez passer directement via la BAL de l'équipe : RTE-DSIT-ANIMATION-FILIERE-SI.

Enfin, lorsqu'un utilisateur quitte votre équipe n'oubliez pas d'utiliser de nouveau l'article [BUR – Habilitation GoPro](#) pour demander cette fois-ci une suppression de l'habilitation. En effet, au-delà des enjeux de sécurité, RTE dispose d'un nombre limité de licence GoPro et il est donc nécessaire de vigiler ce point.

Pour accéder au GoPro de l'Animation Filière SI cliquez [ici](#), la connexion s'effectuera via votre **NNI**.

1) Création d'un ticket

1) Pour créer un ticket, utilisez le bouton « **Créer** » en haut de votre écran :



2) La fenêtre ci-dessous s'ouvre (utilisez la molette sur la droite pour faire défiler les champs) :

Créer un ticket

⚙️ Configurer les champs

Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires

Projet*

Animation Filière SI (AFSI)

Type de ticket*

Demande de travaux

?

Résumé*

Nature AFSI

Aucune

☐ Créer un autre ticket

Créer
Annuler

3) Complétez la fenêtre avec les indications suivantes :

- Projet/Project** : veillez à ce que le projet mentionné soit bien celui de l'Animation Filière SI (AFSI). En effet, les membres de POLARIS ont également accès (en général) au GoPro Offre de Service (ODS) qui est davantage orienté vers les projets et les aspects techniques. En cas d'erreur dans la création n'hésitez pas à nous contacter directement via la BAL RTE-DSIT-ANIMATION-FILIERE-SI ;
- Type de ticket/Issue type** : aucune action attendue de votre part, laissez la mention « **Demande de travaux** » ;
- Résumé/Summary** : il s'agit du titre que vous allez donner à votre ticket. Nous vous conseillons d'être concis et explicite afin de pouvoir vous repérer facilement ;
- Nature AFSI** : il s'agit du genre de ticket (sollicitation, réclamation, demande). Vous pouvez laisser « **Aucune** », une requalification est systématiquement effectuée par l'AFSI ;
- Descriptif/Description** : c'est ici que vous devez exposer votre problème. Si vous le souhaitez vous pouvez également ajouter des pièces jointes ce qui est un véritable avantage dans les cas complexes ;
- Priorité/Priority** : aucune action attendue ;
- Etiquette/Labels** : aucune action attendue ;
- Pièce jointe/Attachment** : vous pouvez également ajouter vos pièces jointes ici ;
- Responsable/Assignee** : aucune action attendue de votre part. Vous retrouverez plus tard ici le nom du membre de l'AFSI en charge de votre demande ;
- Rapporteur/Reporter** lorsque vous être le créateur du ticket vous apparaissez ici par défaut. Il s'agit de la personne qui suit la demande. Vous pouvez modifier l'utilisateur mentionné si vous le souhaitez.

4) Appuyez sur « **Créer** » en bas de la fenêtre pour valider la création de votre demande.

2) Suivre un ticket

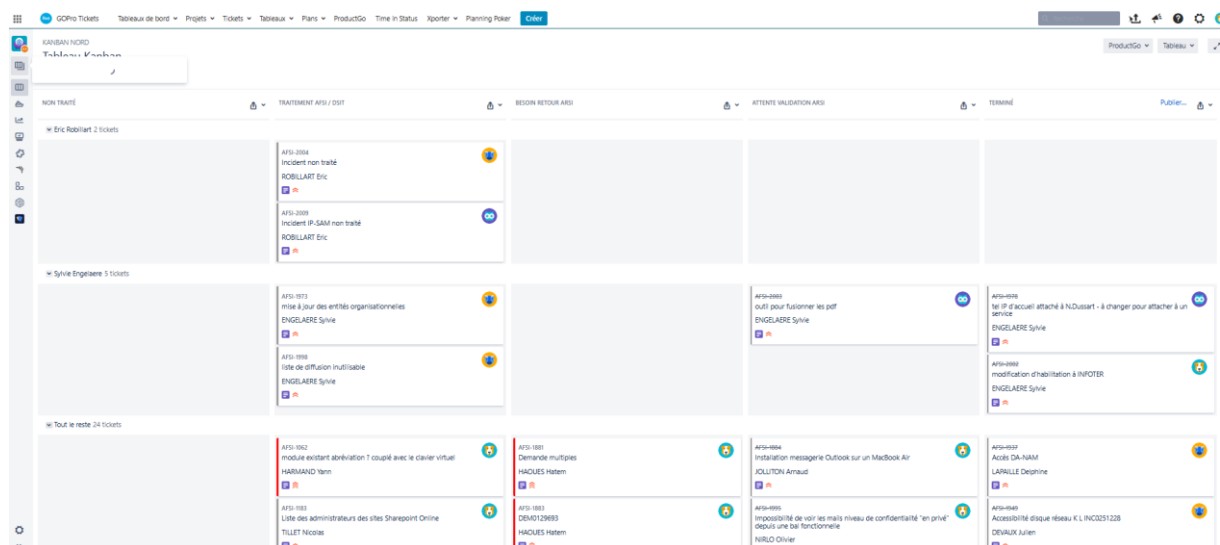
2.A) Les kanbans régionaux

Chaque région dispose d'un tableau Kanban pour suivre ses tickets. L'ensemble des tableaux régionaux sont organisés de la même manière :

- En colonne se trouve **les différents statuts de traitement** du ticket :
 - Non traité** : le ticket est à ce statut lorsqu'il n'a pas encore été pris en charge par l'équipe AFSI. Sauf cas exceptionnel, l'AFSI accuse réception d'un ticket dans les 2h00 qui suivent sa création ;
 - Traitement AFSI/DSIT** : le ticket a bien été pris en charge, l'AFSI est soit en cours d'investigation, soit en attente d'un retour de l'expert DSIT sur le sujet ;
 - Besoin retour ARSI** : l'AFSI a investigué le sujet mais nécessite des informations complémentaires avant de pouvoir vous apporter une réponse ;
 - Attente validation ARSI** : l'AFSI vous a apporté une solution et attend votre validation. Si la solution ne convient pas alors le ticket revient au statut « Traitement AFSI/DSIT » ;
 - Terminé** : vous avez validé la solution apportée, le ticket est donc clôturé. Le ticket reste visible dans cette catégorie environ une dizaine de jours après sa clôture.
- En ligne se trouve **les différents intervenants de votre région**. Ces intervenants ne sont pas affectés automatiquement à votre Kanban, c'est l'AFSI qui réalise manuellement les paramétrages. Ainsi en cas d'anomalie n'hésitez pas à nous contacter via la BAL.

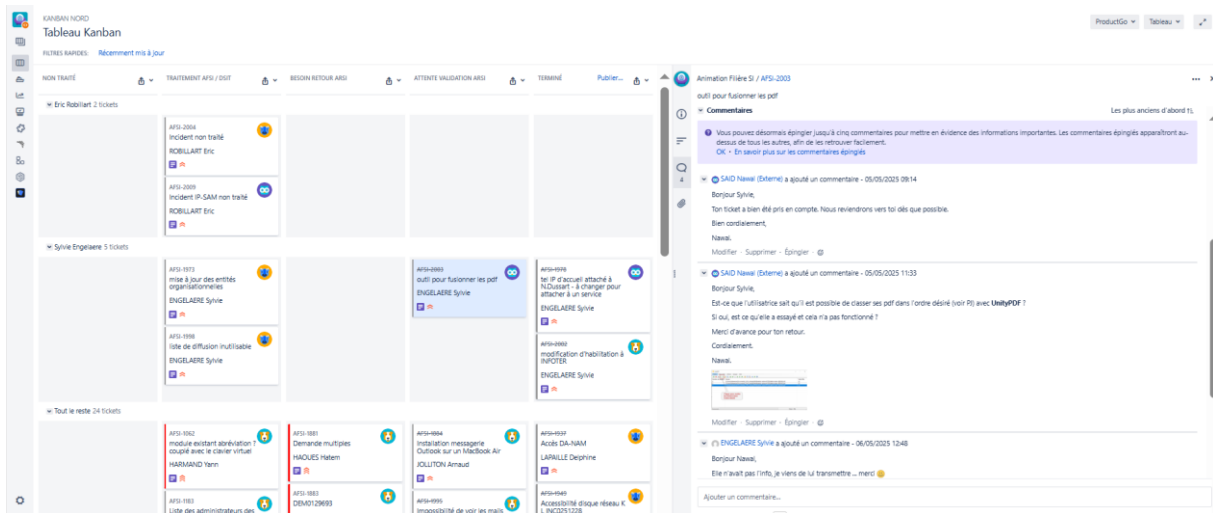
En dessous des tickets de votre région vous trouvez une catégorie « **Autre** » où vous pouvez voir l'ensemble des tickets GoPro en cours à l'AFSI.

Ci-dessous un exemple de Kanban :

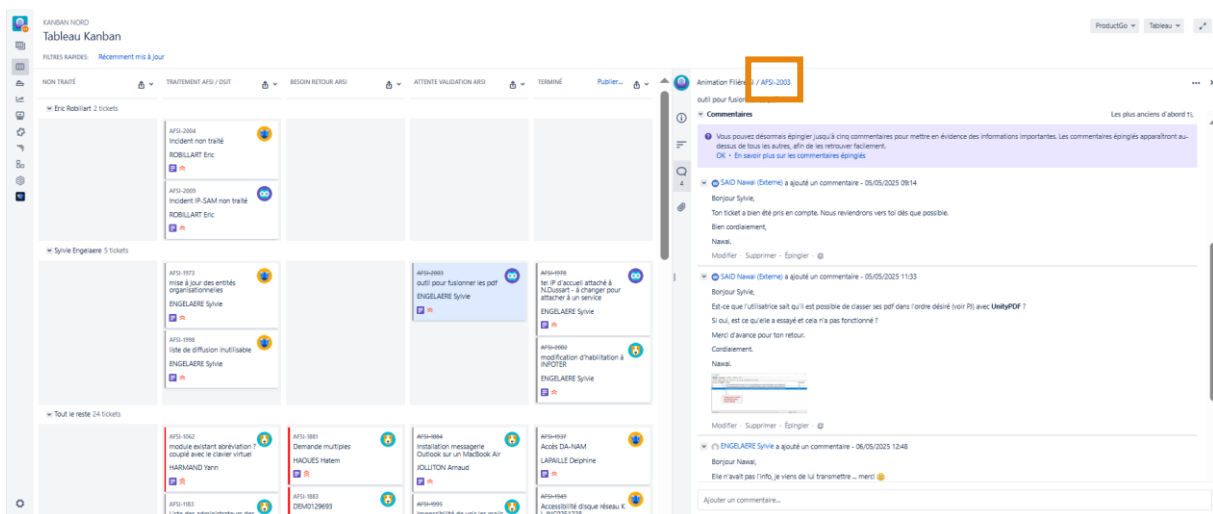


2.B) Suivre votre ticket

Pour suivre votre ticket rendez-vous dans votre Kanban régional et cliquez sur le ticket que vous souhaitez consulter. Dans un premier temps votre ticket s'ouvrira probablement sur un demi-écran :



Pour l'afficher en plein écran il vous suffit de cliquer sur le numéro du ticket présent ici :



Maintenant que vous êtes sur votre ticket vous retrouvez l'ensemble des informations que vous aviez renseignées lors de la création ainsi que le nom du référent AFSI pour votre ticket sur la partie droite :

Fiches ARSI

Pour accéder aux commentaires de votre ticket descendez sur la partie basse de votre écran. Assurez-vous de bien être dans la partie « **Comments** » ou « **Commentaires** » et accéder à l'ensemble des commentaires associés au ticket :

Par défaut les commentaires sont affichés du plus ancien au plus récent. Si vous souhaitez modifier cet ordre il vous suffit de cliquer sur le bouton ci-dessous (« les plus anciens d'abord » sur la version française) :

3) Effectuer des recherches dans GoPro

Fiches ARSI

Une fois qu'un ticket est clôturé, il reste encore visible dans les Kanbans une dizaine de jours dans l'onglet « **Terminé** ». Passé ce délai le ticket n'est plus visible dans le Kanban mais reste stocké dans l'outil GoPro.

Pour retrouver un ancien ticket il suffit de se rendre dans la barre de recherche en haut de l'écran du Kanban et de taper soit la référence du ticket soit des mots clés présents dans l'intitulé du ticket :

