

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
Animation Filière SI

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) Crédit 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*	<input type="text"/>	
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 êtes le créateur du ticket vous apparaîtrez 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

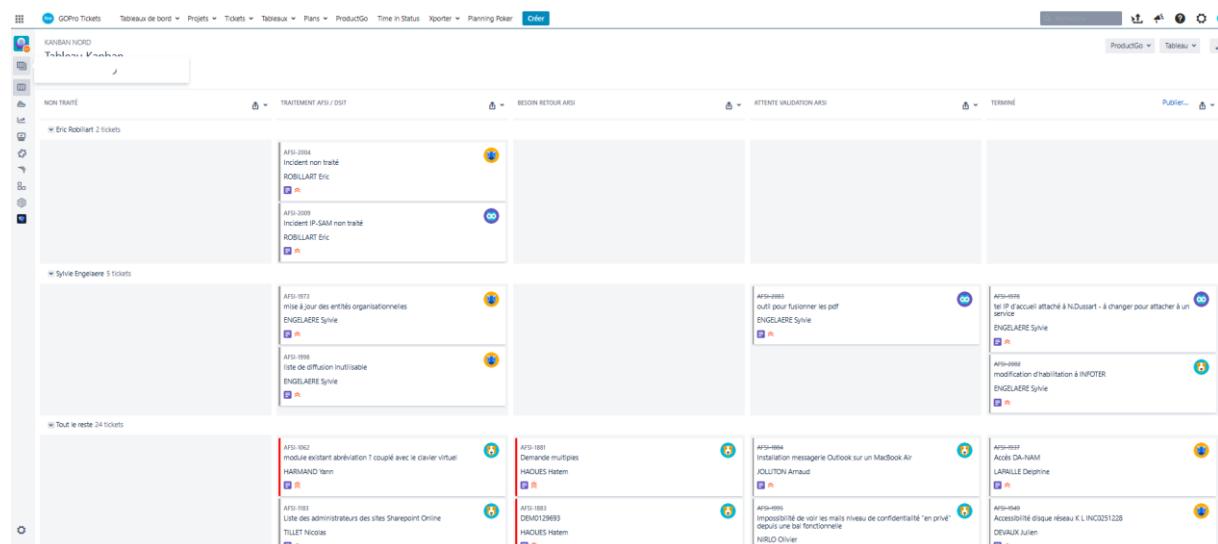
2.A) Les kanbans régionaux

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 :



The screenshot shows a Kanban board titled "KANBAN NORD" with the subtitle "Tableau Kanban". The board has four main columns: "NON TRAITÉ", "TRAITEMENT AFSI / DSIT", "BESOIN RETOUR ARSI", and "ATTENTE VALIDATION ARSI". Below these, there is a column for "TERMINÉ". On the far right, there are "Publier..." and "Tableau..." buttons. The "NON TRAITÉ" column contains two items, both assigned to "Eric Robillart". The "TRAITEMENT AFSI / DSIT" column contains three items, all assigned to "Sylvie Englaire". The "BESOIN RETOUR ARSI" and "ATTENTE VALIDATION ARSI" columns are currently empty. The "TERMINÉ" column is also empty. At the bottom left, it says "Tout le reste 24 tickets". The "Autre" section below the board lists several more tickets, mostly from the "TRAITEMENT AFSI / DSIT" category, such as "mise à jour des entités organisationnelles", "liste de diffusion inutilisable", and "modification d'habilitation à INPOTER".

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 :

The screenshot shows a Kanban board with several columns: NON TRAITÉ, TRAITEMENT AFSI / DUT, ATTENTE VALIDATION AFSI, TERMINÉ, and PUBLIER... The right side of the screen displays a detailed view of a ticket titled "Animation Filière Si / AFSI-2003". The ticket details include: "outil pour fusionner les pdf", "ENGELAERE Sylvie", and a file attachment icon. Below the ticket details, there is a "Commentaires" section with several comments from users like SAID Naval and Bonjour Sylvie. At the bottom of the comment section is a "Ajouter un commentaire..." input field.

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

This screenshot is identical to the previous one, showing the same Kanban board and ticket detail view. However, the ticket detail view on the right is now displayed in full screen mode, occupying more of the right side of the screen. The "Commentaires" section and the "Ajouter un commentaire..." input field are clearly visible.

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

The screenshot shows a ticket detail page with various sections:

- Informations:** Type: Demande de travaux; Priorité: Mineure; Étiquettes: Aucune; Nature AFSI: Sollicitation.
- Description:** bonjour,
les assistantes (dont Audrey CABY - DI lille) ont un souci pour fusionner les pdf
pdf creator fonctionnait bien pour fusionner les pdf dans l'ordre ... mais il n'est plus installé
unitypdf fusionne dans le désordre
- Personnes:** Responsable: SAID Nawal (Externe)
- Dates:** Crédation: 02/05/2025 20:33; Mise à jour: 07/05/2025 14:52

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 :

The comments section displays the following entries:

- MARTIN Alexandre-1 (Externe) added a comment - 26/11/2024 11:18

Bonjour Olivier,
Nous avons bien reçu ta sollicitation. Je reviens vers toi dans les meilleurs délais.
Cordialement,
Alexandre
- MARTIN Alexandre-1 (Externe) added a comment - 26/11/2024 17:11

Re-bonjour.
Nous avons bien pris le point, je vais en discuter avec Sandrine.
Mais à première vue, il ne me semble pas vraiment possible de faire un flash ciblé car il nous est très compliqué d'identifier les responsables de prestataires.
Je me renseigne sur ce qu'on peut te proposer pour traiter ce sujet au mieux.
Cordialement,
Alexandre
- MARBOEUF Louis (Externe) added a comment - 28/02/2025 17:11

Bonjour Olivier,
Je me suis renseigné auprès de Sandrine BALAWI concernant ta sollicitation visant à sensibiliser les responsables d'externes.
Des démarches sont en cours du côté de SILLAGE pour mettre en place des mesures au niveau de la DSIT.
De nive... un mail automatique a été envoyé au renseigneur lorsqu'il a atteint la date de fin de contrat annoncée, renseignant deux options : demander la non-renouvellement ou arrêter à la date.

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) :

The activity section displays the following items:

- Activity
- All Comments Work Log History Activity Time In Status Git Roll Up Git Commits Estimate (async mode)
- Oldest first ↑

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 :

