

GUIDE AGENTS

JIRA



1 Création de la demande

2 Gestion de la demande

3 Utilisation avancée



1.

**CRÉATION
DE LA
DEMANDE**

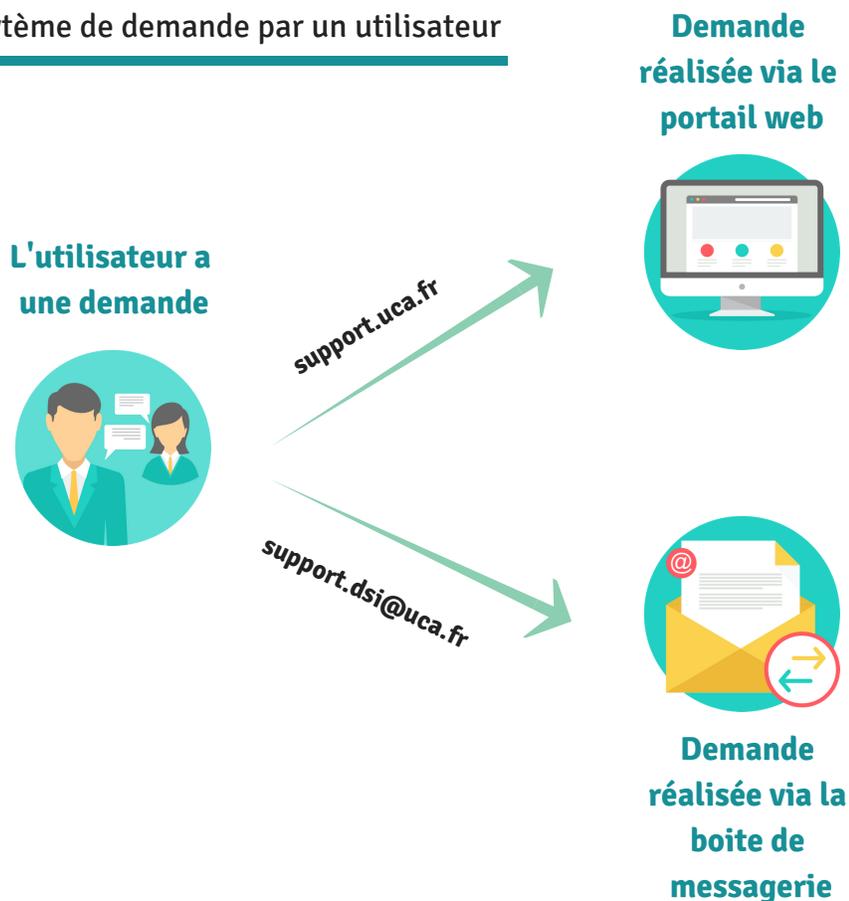
1. Création de la demande

Comprendre le système de demande

Comment un utilisateur fait une demande

Les utilisateurs peuvent faire des demandes de deux façons différentes. Soit en visitant le portail client sur support.uca.fr et en remplissant le formulaire de demande DOSI soit tout simplement en envoyant un mail à l'adresse support.dsi@uca.fr.

Schéma du système de demande par un utilisateur



Que ce soit d'une façon ou d'une autre la demande est transférée dans votre outil JIRA pour que vous puissiez la traiter de la même façon. Toutefois afin de recueillir un maximum d'information il est préférable de conseiller aux utilisateurs de faire leur demande via le portail support.dsi.uca.fr

1. Création de la demande

Comprendre le système de demande

Le portail support.uca.fr



Le portail support.uca.fr permet aux usagers de l'UCA de faire une demande n'importe quand. Il a été créé afin de faciliter l'accès au support par l'utilisateur. En effet, le portail permet de masquer les outils qui gèrent les différentes demandes.

Ils ont accès à la base de connaissances (tutoriels sur les différents outils numériques de l'UCA) et à un formulaire de demande. Une fois rempli ce formulaire est transmis aux agents sous la forme d'un ticket disponible sur jira.dsi.uca.fr.



Faites une demande à la DIL

Rechercher dans la base de connaissances

Faites une demande à la DOSI



Faire une demande à la Direction de l'Immobilier et la Logistique



Rechercher dans la base de connaissance



Faire une demande à la Direction Opérationnelle des Systèmes d'Information

SE CONNECTER AU PORTAIL

1. Création de la demande

Comprendre le système de demande

Le portail support.uca.fr



Faire une demande à la DOSI

A screenshot of a web form titled "Faire une demande de service". The form is enclosed in a light gray border with a close button (X) in the top right corner. It contains several input fields: a "Résumé" text box, a "Catégorie (Facultatif)" section with two dropdown menus both set to "Aucun", a "Site (Facultatif)" section with two dropdown menus both set to "Aucun" and a note "Choisissez le site concerné par votre demande", a "Descriptif" text area, and a "Pièce jointe (Facultatif)" section with a dashed border, a file upload icon, and the text "Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou" followed by a blue "Parcourir" link. At the bottom right, there are two buttons: "Créer" (blue) and "Annuler" (gray).

Vue du formulaire par l'utilisateur

Le formulaire est le même pour tout le monde et invite l'utilisateur à renseigner plusieurs champs. Certains sont obligatoires (Résumé et Descriptif) pour faciliter l'aiguillage et la résolution de la demande.

1. Création de la demande

Comprendre le système de demande

La demande par mail



Faire une demande par mail à la DOSI

L'adresse du support à communiquer aux utilisateurs est **support.dsi@uca.fr**. Toutefois des redirections vers le support JIRA ont été réalisées.

À :

support.jira@uca.fr

supportcrri@clermont-universite.fr

support.crri@clermont-universite.fr

supportreseau@clermont-universite.fr

support.dsi@uca.fr

support.dsi@udamail.fr

support.dsi@univ-bpclermont.fr

support.edt@uca.fr

support.prox-bu.dsi@uca.fr

support.prox-deg.dsi@uca.fr

support.prox-espe.dsi@uca.fr

support.prox-iut-allier.dsi@uca.fr

support.prox-iut-clermont.dsi@uca.fr

support.prox-polytech.dsi@uca.fr

support.prox-sante.dsi@uca.fr

support.prox-scentr.dsi@uca.fr

support.prox-sci.dsi@uca.fr

supportdsi@uca.fr

assistance.informatique.polytech@univ-bpclermont.fr

Liste des adresses mails existantes redirigées vers le support JIRA

Une redirection est opérée sur l'ensemble des adresses mails du support pré-existantes pour éviter une perte des demandes au niveau des utilisateurs.

2.

**GESTION
DE LA
DEMANDE**

2. Gestion de la demande

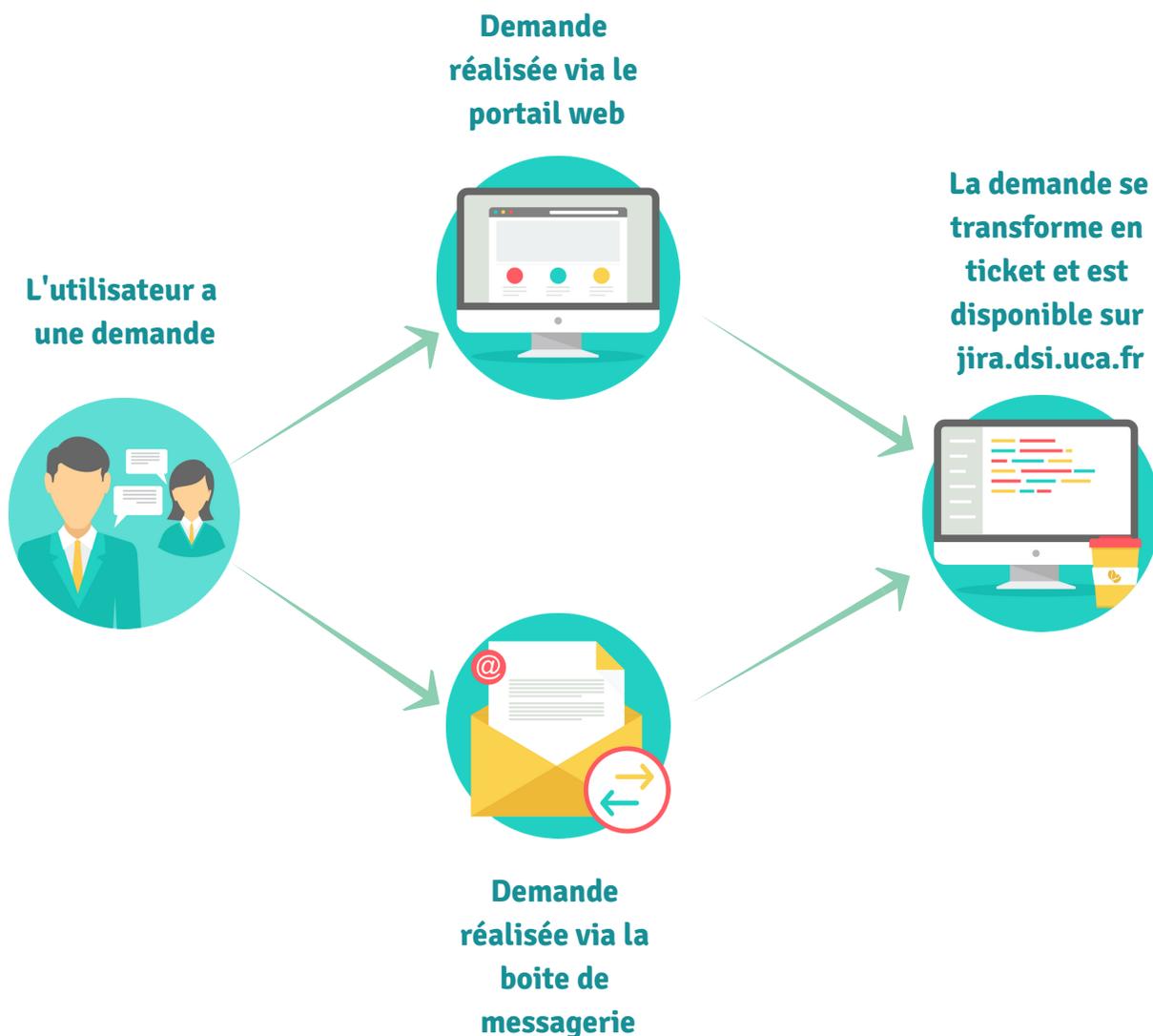
Le lien utilisateurs/agents

Réception de la demande

Le lien entre l'utilisateur et l'agent commence dès lors que la demande est faite par le formulaire ou par mail. Ainsi les demandes des utilisateurs deviennent des tickets que vous pouvez voir dans votre interface agent sur jira.dsi.uca.fr.

Vous avez accès à l'ensemble des demandes (tickets) du projet DOSI "Support Informatique UCA"

Schéma de prise en charge de la demande



Nous allons maintenant nous intéresser à l'interface en mode "agent". C'est-à-dire l'interface à laquelle vous allez vous connecter pour traiter une demande.

2. Gestion de la demande

Interface agent

Réception de la demande



Lorsque l'utilisateur fait une demande elle se transforme en ticket qui est directement affecté à un groupe. Cette affectation sera liée au choix fait par l'utilisateur lors de la saisie du formulaire.

Votre interface "agent" est un environnement plus complexe dont il faut saisir les différentes subtilités. Nous allons commencer par analyser votre page d'accueil. Elle se compose d'un tableau de bord qui récapitule l'ensemble des demandes sur lesquelles vous avez un rôle à jouer.

Vue de votre tableau de bord

Mon tableau de bord personnalisé (tuto)

Résultats du filtre : Mes tickets affectés				
T	Clé	Résumé	Equipe responsable ↑	Créateur
🟢	TEST-126	test crea img firefox	hd-cvc-campus	Serge COLIN
🟢	DILOLD-3	Demande de travaux informatiques 3	hd-dsi-aiguilleur	support uca
🟢	DILOLD-8	Pb de messagerie avec iPhone	hd-dsi-aiguilleur	support uca
🟢	DIL-12	Pb de messagerie avec iPhone	hd-dsi-aiguilleur	Laurent LEMOINE
🟢	DSI-274	Problème de connexion WIFI (test)	hd-dsi-aiguilleur	David BIASSIRA
1-5 sur 7				

Résultats du filtre : Mes tickets libres (mes groupes)				
T	Clé	Résumé	Equipe responsable ↑	Créateur
🟢	TEST-125	test crea img	hd-cvc-campus	Serge COLIN
🟢	TEST-124	test création propre ?	hd-cvc-campus	Serge COLIN
🟢	TEST-128	tojtgit	hd-cvc-campus	Serge COLIN
🟢	TEST-129	defefefe	hd-cvc-campus	Serge COLIN
🟢	TEST-130	toto	hd-cvc-campus	Serge COLIN
1-5 sur 22				

"Mes tickets libres" est la liste des tickets qui sont affectés à votre ou vos groupe(s) et qui ne sont pas encore affectés à un membre du groupe.

"Mes tickets affectés" est la liste des tickets qui vous sont directement affectés.

2. Gestion de la demande

Interface agent

Traitement d'un ticket



Vous pouvez traiter votre ticket de différentes manières. Les fonctionnalités ne manquent pas. Nous allons tenter de toutes les évoquer de manière succincte.

Vue générale d'un ticket sur l'interface agent

The screenshot displays a ticket management interface for a ticket titled "Boîte mail saturée" (DSI-1510). The interface is divided into three main sections:

- Section 1 (Orange border):** The main content area containing the ticket description. The description starts with "Bonjour," and mentions "Marie Charpin (marie.charpin@uca.fr) MCU au LMGE, a re... quant que sa boîte mail approchait de la saturation. Elle avait planifié le nettoyage de sa boîte dans les... son emploi du temps d'enseignement. Mais ce matin, elle n'y a plus accès. Pouvez-vous faire en sorte qu'elle retrouve son accès afin qu... nettoyage nécessaire ? Cordialement, [Signature]".
- Section 2 (Green border):** The right-hand sidebar containing metadata and actions. It includes a "Personnes" section with "Responsable:" (Me l'affecter), "Demandeur:", "Equipe responsable: hd-dsi-admin...", "Participants à la requête:", "Organisations:", "Gérer les observateurs:". Below this is a "Requête de service d'assis..." section with "Type de requête: Faire...", "État du client: En cours", and "Canal: Courrier électronique". At the bottom, there is a "Dates" section with "Création: Hier 09:36" and "Mise à jour: Hier 11:27".
- Section 3 (Red border):** A horizontal bar at the top of the ticket content area containing action buttons: "Modifier", "Commentaire", "Attribuer", "Suite", "Mettre en pause", "Résoudre", "Mettre en attente", and "Gérer".

Afin de bien comprendre l'écran de gestion d'un ticket, nous allons diviser l'écran en 3 parties.

- 1 • La première partie sera "le contenu du ticket"
- 2 • La deuxième partie sera "les informations essentielles du ticket"
- 3 • La troisième partie sera "le traitement du ticket"

2. Gestion de la demande

Interface agent

Traitement d'un ticket

1

La première partie "le contenu du ticket" se compose en différentes sections. Tout d'abord la section "Informations" recense les informations liées au ticket (type de demande, état (workflow) etc) en haut de l'écran. Ensuite la section "Description" ajoute le contenu le champ description du formulaire ou le contenu du mail en intégralité. Les trois autres sections contiennent le "contenu enrichi" : les pièces-jointes liées au ticket, les articles associés de la base de connaissance (la base de connaissance n'étant pas encore opérationnelle ce champ sera dans un premier temps inexploitable) et l'activité du ticket qui récapitule les modifications apportés (commentaires etc).

Vue "Contenu du ticket"

Informations

Type: Demande de service Etat: **OUVERT** (cher le flux de travaux)

Priorité: Low Medium High Résolution:

Etikettes:

Catégorie: {vide}

Description

Bonjour,

à votre disposition pour échanger

Les étikettes sont automatiquement générées à la création du ticket (groupes, type du demandeur etc) en fonction des informations disponibles

Le cycle de vie d'un ticket dépend de l'action que réalise l'agent sur le ticket

2. Gestion de la demande

Interface agent

Traitement d'un ticket

1

Les tickets sont liés à un cycle de vie. Voyons plus précisément comment il fonctionne.



OUVERT

EN COURS

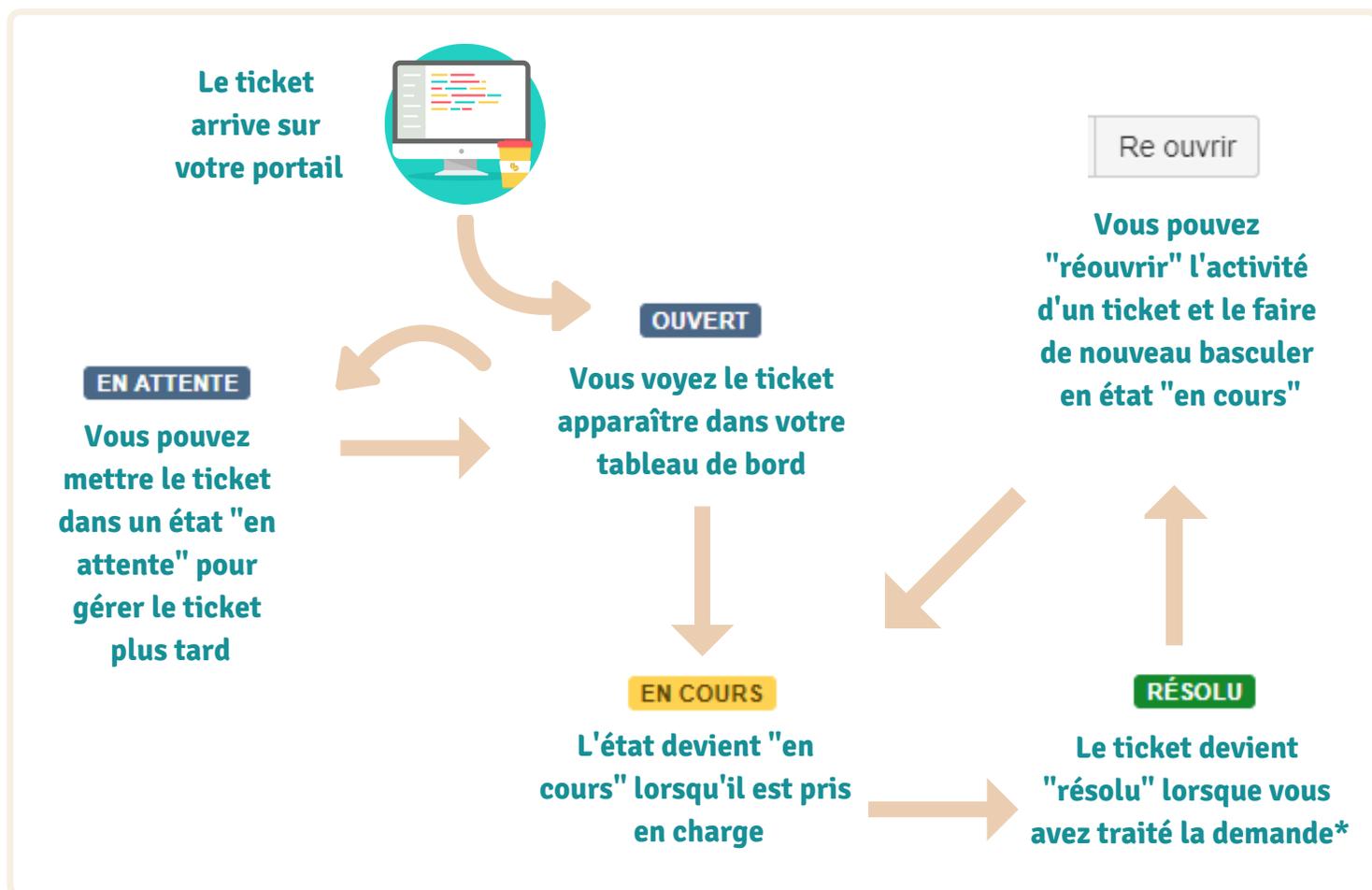
EN ATTENTE

RÉSOLU

Les 4 types d'états présents sur un ticket

Chaque état s'active lorsque vous faites une action sur le ticket

Vue "Cycle de vie d'un ticket"



*L'état "résolu" est un état transitoire d'une durée de 7 jours. A la fin de cette période il bascule dans un état "fermé". Le ticket est toujours disponible dans l'outil mais il est archivé.

2. Gestion de la demande

Interface agent

Traitement d'un ticket

2

La deuxième partie "les informations essentielles du ticket" se compose en différentes sections. Dont deux importantes. Tout d'abord la section "Personnes" qui vous permet de visualiser l'ensemble des personnes ou groupes liés au ticket. Ensuite la section "Requête de service d'assistance" vous informe de la provenance de la demande (portail, mail, formulaire etc).

Vue "Les informations essentielles du ticket"

Personnes

Responsable: [Me l'affecter](#)

Demandeur:

Equipe responsable: hd-dsi-admin-messagerie

Participants à la requête: Aucun

Organisations: Aucun

Gérer les observateurs: [1 Commencer l'observation de cette demande](#)

Requête de service d'assistance

Type de requête: Faire une demande de service

État du client: Résolu

Canal: Courrier électronique

[Afficher les requêtes client](#)

Dates

Création: 02/oct./18 09:36

Mise à jour: Il y a 5 jours

Résolue: Il y a 5 jours

> **Liens recommandés apparentés**

Le champ "Responsable" est le champ le plus important du ticket. En effet, tous les tickets doivent être affectés à un responsable qui se charge de sa résolution.

Vous pouvez vous ajouter en tant que "Participant à la requête". Vous recevrez ainsi les mêmes notifications que l'utilisateur qui a fait la demande. Lorsque vous êtes en cc d'une demande envoyée par mail vous êtes directement ajouté comme "Participant"

En cliquant sur le bouton "Commencer l'observation de cette demande" je serai notifié en tant qu'agent des différents événements liés à ce ticket (commentaires internes etc) et je pourrai suivre sa résolution

2. Gestion de la demande

Interface agent

Traitement d'un ticket

3

Pour la dernière partie de l'écran "le traitement du ticket" nous allons évoquer l'ensemble des actions que vous pouvez réaliser sur un ticket. Pour cela nous allons nous attarder sur l'ensemble des boutons ci-dessous.

Vue "La gestion du ticket"

Vous pouvez commenter un ticket de deux façons : en commentaire interne (non visible par l'utilisateur) et en commentaire public

- Joindre des fichiers
- Observer cette demande
- Gérer les observateurs
- Créer une demande liée
- Déplacer
- Lien
- Cloner
- Étiquettes
- Envoyer cette fiche pa...
- Supprimer

En cliquant sur le bouton "Suite" vous avez accès à plusieurs fonctionnalités concernant le ticket

En cliquant sur le bouton "Prendre en charge" vous vous attribuez le ticket et vous activez l'état **EN COURS** Vous devenez responsable du ticket

DSI-1510
Boîte mail saturée

Modifier | Commentaire | Attribuer | Suite ▾ | Mettre en pause | Prendre en charge

Le bouton "modifier" vous permet de modifier la demande initiale. Vous avez ainsi accès à l'intégralité des champs de la demande de l'utilisateur.

On peut attribuer une demande à un agent de cette manière et activer l'état **EN COURS**

Vous activez l'état **EN ATTENTE**

2. Gestion de la demande

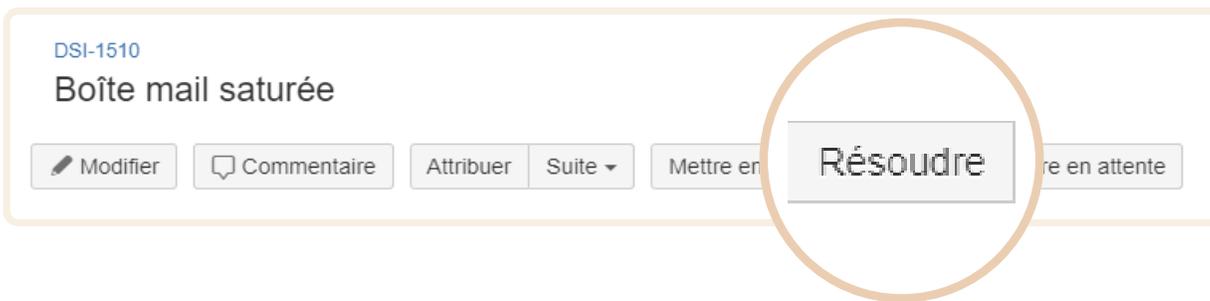
Interface agent

Résolution d'un ticket

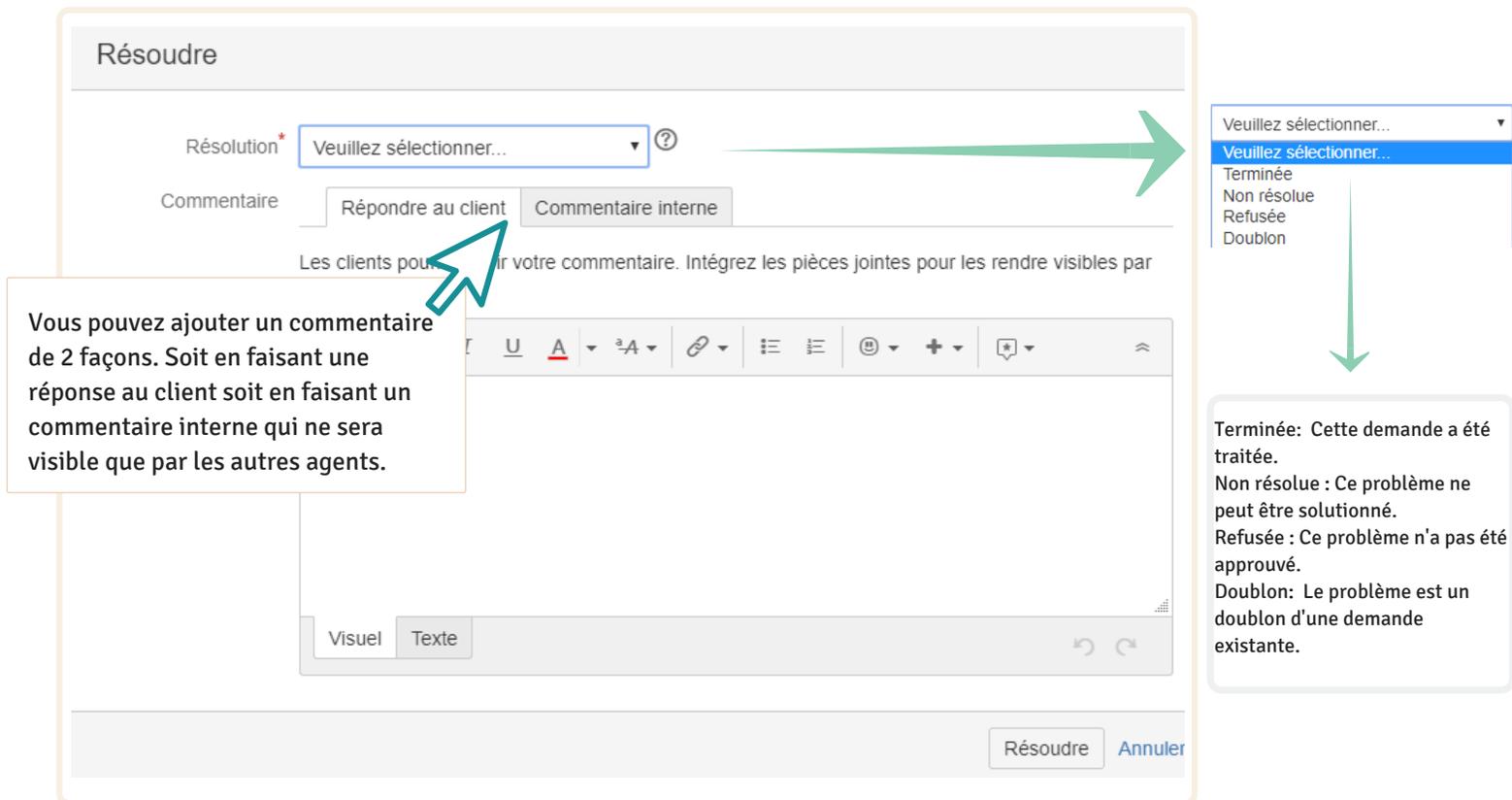
3

Maintenant concentrons-nous sur un exemple concret. Vous venez de prendre en charge ce ticket. Vous allez vous apercevoir que le menu "gestion du ticket" change quelque peu. En effet, vous voyez apparaître un nouveau bouton "Résoudre"

Vue "Résoudre un ticket"



Vous traitez la demande et vous cliquez sur résoudre.



The 'Résoudre' form is shown with a dropdown menu for 'Résolution' open, displaying options: 'Veillez sélectionner...', 'Terminée', 'Non résolue', 'Refusée', and 'Doublon'. A green arrow points from the dropdown to the 'Résoudre' button. A mouse cursor points to the 'Répondre au client' button. A text box explains that there are two ways to add a comment: as a response to the client or as an internal comment. Another text box explains the meaning of the resolution options: 'Terminée' (treated), 'Non résolue' (cannot be solved), 'Refusée' (not approved), and 'Doublon' (duplicate).

Vous pouvez ajouter un commentaire de 2 façons. Soit en faisant une réponse au client soit en faisant un commentaire interne qui ne sera visible que par les autres agents.

Terminée: Cette demande a été traitée.
Non résolue : Ce problème ne peut être solutionné.
Refusée : Ce problème n'a pas été approuvé.
Doublon: Le problème est un doublon d'une demande existante.

Il ne vous reste plus qu'à sélectionner un type de résolution, commenter votre résolution et appuyer sur résoudre. L'utilisateur sera notifié de la résolution de sa demande.

3.

UTILISATION AVANCÉE

3. Utilisation avancée

La navigation

Les différents Menus

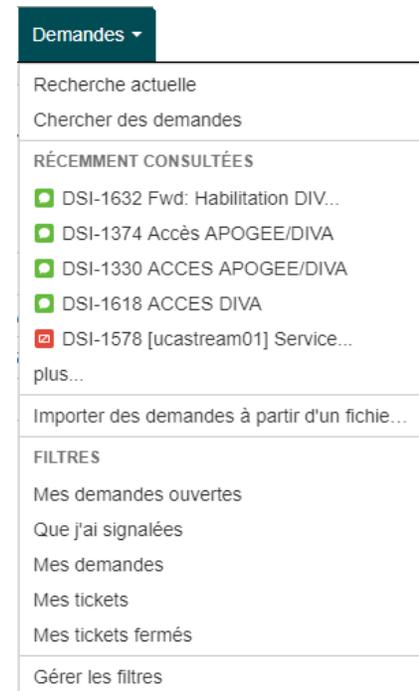
Pour aller plus loin de votre navigation un menu est disponible dans votre header. Il se compose de différentes rubriques.



Lien vers votre ou vos tableaux de bord de demande.

Accès direct à un moteur de recherche des demandes liées au projet DOSI et à vos filtres

Vous donne accès à l'ensemble des projets auxquels vous avez accès. Le projet DOSI se nomme par exemple "Support Informatique UCA". Sur le long terme d'autres directions pourront également créer leur propre projet pour gérer leur système d'assistance.



La rubrique qui nous intéresse le plus en tant qu'agent est "Projets > Support Informatique UCA". Sur la page suivante nous allons décortiquer cette page et vous montrer comment la personnaliser.

3. Utilisation avancée

Personnaliser son environnement

Tableaux de bord

Votre tableau de bord doit devenir votre meilleur allié dans le processus de gestion des tickets. En effet, il vous permet d'accéder rapidement à l'ensemble de vos demandes et d'avoir une vue globale des tickets à gérer. De plus, vous pouvez le personnaliser en fonction de vos besoins à l'aide des indications ci-dessous.

Mon tableau de bord personnalisé (tuto)

Ajouter un gadget Modifier la disposition ...

T	Clé	Résumé	Equipe responsable ↑	Créateur
<input type="checkbox"/>	TEST-124	test création propre ?	hd-cvc-campus	Serge COLIN
<input type="checkbox"/>	DILOLD-3	Demande de travaux informatiques 3	hd-dsi-aiguilleur	support uca
<input type="checkbox"/>	DILOLD-8	Pb de messagerie avec iPhone	hd-dsi-aiguilleur	support uca
<input type="checkbox"/>	DIL-12	Pb de messagerie avec iPhone	hd-dsi-aiguilleur	Laurent LEMOINE
<input type="checkbox"/>	DSI-274	Problème de connexion WIFI (test)	hd-dsi-aiguilleur	David BIASSIRA

1-5 sur 8

T	Clé	Résumé	Equipe responsable ↑	Créateur
<input type="checkbox"/>	TEST-125	test crea img	hd-cvc-campus	Serge COLIN
<input type="checkbox"/>	TEST-129	defefefe	hd-cvc-campus	Serge COLIN
<input type="checkbox"/>	TEST-128	tojgit	hd-cvc-campus	Serge COLIN
<input type="checkbox"/>	TEST-130	toto	hd-cvc-campus	Serge COLIN
<input type="checkbox"/>	DIL-18	Ajout d'une prise réseaux	hd-dsi-aiguilleur	Adrien CANAUD

1-5 sur 21

Résultats du filtre : Participant ou observateur mais pas responsable
Aucune demande correspondante.

Résultats du filtre : Mes tickets en pause
Aucune demande correspondante.

Vous avez accès à un catalogue de "gadget" pour personnaliser votre tableau de bord et l'enrichir en fonction de vos besoins

Demandes en cours
Par Atlasian - Local
Ajouter un gadget

Demandes surveillées
Par Atlasian - Local
Ajouter un gadget

Durée de résolution
Par Atlasian - Local
Ajouter un gadget

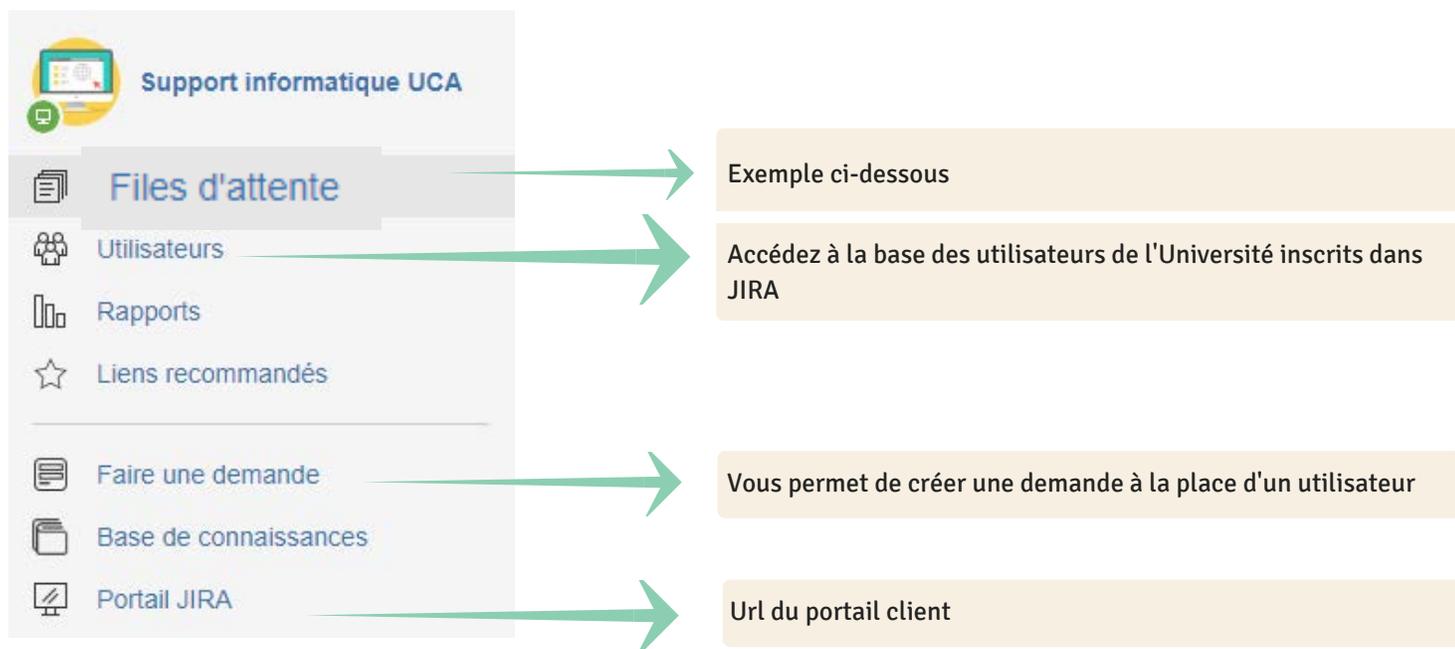
Vous pouvez partager votre tableau de bord avec d'autres agents, changer l'affichage de votre tableau de bord, modifier son contenu etc

3. Utilisation avancée

Personnaliser son environnement

Les files d'attentes

Au delà de votre tableau de bord vous pouvez visualiser l'ensemble des tickets avec un système de file d'attente en cliquant sur la rubrique projet dans votre menu header (située en haut à gauche de votre écran). Vous avez également accès à d'autres écrans via votre menu de gauche.



FILES D'ATTENTE

☰ Tickets entrants	7
☰ Mes tickets ouverts	1
☰ DSI-aiguilleurs	0
☰ Tickets ouverts	235

Tickets entrants

Clé	Résumé
DSI-1628	Fwd: [aposites] Erreur de transmission des données vers l'ABES (b
DSI-1627	Fwd: réseau vidéoprotection
DSI-1624	modification programmation organe de verrouillage
DSI-1623	Création VLAN + changement switch SSU / Dolet
DSI-1619	Fwd: Déclosure remboursement IAs 21604748 Mathilde CAYRE
DSI-1603	[réseau] Autorisation sortie CAES / CNRS 193.49.117.213
DSI-1568	Rationalisation accès CRATERE

Accédez rapidement à l'ensemble de vos tickets en fonction de vos files d'attente. Par exemple, vous pouvez accéder à l'ensemble des "Tickets entrants".

Vos files d'attente sont prédéfinies

3. Utilisation avancée

Personnaliser son environnement

Demandes

Depuis votre menu disponible dans le header en cliquant sur "Demandes" vous avez accès à l'ensemble des filtres vous permettant de réaliser une recherche dans JIRA. Recherchez avec des filtres prédéfinies ou optez pour la création de vos propres filtres.

FILTRES <<

Nouveau filtre

Trouvez les filtres

Mes demandes ouver...

Que j'ai signalées

Toutes les demandes

Demandes ouvertes

Demandes terminées

Récemment consultées

Récemment créées

Résolues récemment

Mises à jour récemment

FILTRES PRÉFÉRÉS

Demandes en attente

Mes demandes ouvertes Enregistrer sous

Projet: Tous Type: Tous Etat: Tous Utilisateur actuel Contient du texte Suite **Avancé**

Résolution: Non résolue ✕

Organiser par Mise à jour ↓

- TEST-124
test création propre ?
- DSI-274
Problème de connexion WiFi (test)
- DILOLD-3
Demande de travaux informatiques 3
- DSIOLD-5
Emploi du temps ne fonctionne pas
- DIL-6
Demande de travaux informatiques 3
- DIL-12
Pb de messagerie avec iPhone

En cliquant sur "Avancé" vous passez en mode "recherche avancée" et vous pouvez utiliser du JQL pour façonner vos propres filtres

Vous avez accès à de nombreux filtres prédéfinies vous permettant de filtrer vos résultats de recherche mais vous pouvez également en créer

Les résultats de vos recherches apparaissent dans cette colonne. Ils sont triés par défaut.

Vous pouvez créer de nouveau filtre en indiquant sur les champs ci-dessus vos préférences. Une fois les changements effectués vous pourrez sauvegarder votre filtre et le partager avec d'autres personnes.

3. Utilisation avancée

Faire une demande

Comment faire une demande à la place d'un utilisateur ?

De temps en temps certains utilisateurs dans l'impasse vous demande de créer un ticket pour les aider. Pour cela, vous avez 2 solutions avec JIRA. Premièrement, vous pouvez passer par le formulaire classique sur support.dsi.uca.fr et changer le nom du "Demandeur"

Faire une demande de service

Créer cette requête au nom de

- David BIASSIRA
- serge colin
- Alt Serge Colin colserge@gmail.com
- Coline SERGERE Coline.SERGERE@etu.uca.fr
- Serge COLIN Serge.COLIN@uca.fr**
- serge.colin@clermont-universite.fr
serge.colin@clermont-universite.fr
- serge.colin@u-clermont1.fr
serge.colin@u-clermont1.fr
- serge.colin@udamail.fr serge.colin@udamail.fr

Aucun

Choisissez le site concerné par votre demande

Descriptif

Pièce jointe (Facultatif)

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran, ou

Parcourir

Créer Annuler

3. Utilisation avancée

Faire une demande

Comment faire une demande à la place d'un utilisateur ?

Ou créer une demande depuis votre interface JIRA sur jira.dsi.uca.fr en cliquant sur le bouton **Créer** dans la barre de navigation située en haut de votre écran

Créer

The screenshot shows the 'Créer une demande' form in JIRA. The navigation bar at the top includes a menu icon, the UCA logo, and links for 'Support UCA', 'Tableaux de bord', 'Projets', 'Demandes', 'Emails', and a 'Créer' button. The form itself has the following fields:

- Projet***: Support informatique UCA (...)
- Type de demande***: Demande de service
- Résumé***: (empty text box)
- Equipe responsable**: (empty text box with a user icon)
- Responsable**: Automatique (with a 'Me l'affecter' link below)
- Demandeur***: David BIASSIRA (with a tooltip: 'Commencer à taper pour obtenir une liste de correspondances possibles.'
- Catégorie**: Aucune
- Descriptif**: Rich text editor with 'Visuel' and 'Texte' tabs.
- Pièce jointe**: Glissez-déposez des fichiers pour les joindre, ou [parcourir](#).

Annotations:

- A green arrow points from the 'Equipe responsable' field to a text box: 'L'avantage est que l'on peut nommer directement l'équipe responsable en charge de la demande'.
- A blue arrow points from the 'Demandeur*' field to a text box: 'Je peux changer le nom du demandeur en cliquant sur ce bouton'.

At the bottom of the form, there is a checkbox 'Créer une autre demande', a 'Créer' button, and an 'Annuler' link.

VOUS RENCONTREZ DES DIFFICULTÉS ?

N'hésitez pas à nous contacter !

Soit par mail :

retours.jira@uca.fr

Soit sur rocket.dsi.uca.fr :

via le canal #support_questions-reponses