

# Tableau de bord

1 / Ajout de l'implication « Tickets gérés, invités ou libres »

Affiche la liste des tickets :

- gérés par le gestionnaire
- pour lesquels le gestionnaire est invité (qu'il soit gestionnaire ou non du service)
- libres des catégories dont le gestionnaire est membre

TABLEAU DE BORD Mode Gestionnaire 

Etat :  Service :  Implication :  Gestionnaire :  Tickets par page :

2 / Modification des critères de filtres par défaut pour un nouvel utilisateur :

Etat : Ouvert

Service : Tous

Implication : Tickets gérés, invités ou libres

3 / Ajout du filtre gestionnaire dans le tableau de bord

3/ L'implication « Tickets personnels » est affichée par défaut dans l'interface utilisateur à chaque nouvelle session

4/ Ajout du filtre « Catégorie » dans l'interface utilisateur

# Menu

AMU | HELPDESK

James BOND ENT

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

A PROPOS DE

JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES

UTILITAIRES

ADMINISTRATION

SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES

STATISTIQUES

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur

N° de ticket Accès direct

Etat : Ouverts Service : Tous Implication : Tickets personnels Tickets par page : 80

Tickets [ 1 - 8 ] parmi 8

MODIFIER LES COLONNES

	Numéro	Modification	Service	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire
	229446	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229445	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229444	11/01/19	DRH	AUTRE	b	Libre	James BOND	
	229443	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229442	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229441	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229440	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229450	28/01/19	DOSI-campusAIX	Sites Allsh - Fenouillères - Cube - Pasteur	test b007	Libre	James BOND	

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur

N° de ticket

Accès direct

Etat :  Service :  Implication :  Tickets par page :

Tickets [ 1 - 8 ] parmi 8

MODIFIER LES COLONNES

	Numéro	Modification	Service	Catégorie	Sujet	Etat	Propriétaire	Gestionnaire
	229446	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229445	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229444	11/01/19	DRH	AUTRE	b	Libre	James BOND	
	229443	11/01/19	DRH	AUTRE	b007	Libre	James BOND	
	229442	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229441	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229440	11/01/19	DRH	AUTRE	ticket b007	Libre	James BOND	
	229450	28/01/19	DOSI-campusAIX	Sites Allsh - Fenouillères - Cube - Pasteur	test b007	Libre	James BOND	

# Ticket

1/ Retour à l'envoyeur :

mise en place de la possibilité de retourner le ticket à la personne qui vient de nous le transmettre via un nouveau bouton.



Catégorie : **DOSI niveau 2 - Listes**      ACTIONS ▾      Service de création : **DOSI-Pharo**

Propriétaire : **BOETSCH Christiane (roccabianca)**

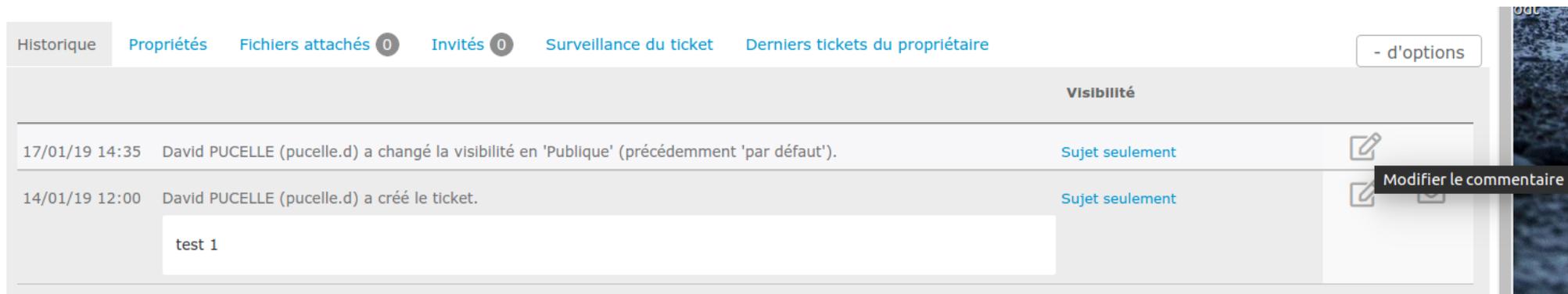
Déplacer

Retour à l'envoyeur

2/ Modification des commentaires d'un ticket (activable via le fichier conf.properties) :

L'utilisateur lambda va pouvoir modifier son commentaire s'il correspond à la dernière action du ticket.

Le gestionnaire du service va pouvoir modifier l'ensemble des commentaires de tous les tickets de son service



Historique   Propriétés   Fichiers attachés 0   Invités 0   Surveillance du ticket   Derniers tickets du propriétaire   - d'options

		Visibilité	
17/01/19 14:35	David PUCELLE (pucelle.d) a changé la visibilité en 'Publique' (précédemment 'par défaut').	Sujet seulement	
14/01/19 12:00	David PUCELLE (pucelle.d) a créé le ticket.	Sujet seulement	<b>Modifier le commentaire</b>

test 1

### 3/ Mise en place de la suppression possible des pièces jointes d'un ticket pour les gestionnaires du service et propriétaire du ticket

Historique Propriétés Fichiers attachés 1 Invités 0 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

Nom	Date	Taille	Déposé par	Visibilité	
<a href="#">Docs.zip</a>	17/01/19 15:03	50069	David PUCELLE (pucelle.d)	Gestionnaires, propriétaire et invités	SUPPRIMER

Joindre un fichier

Choisir un fichier Aucun fichier choisi TRANSFERER

### 4/ Ajout d'un onglet listant les derniers tickets du propriétaire

Historique Propriétés Fichiers attachés 0 Invités 0 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire

N°	LIBELLE	SERVICE	GESTIONNAIRE
138339	test correctif	DOSI niveau 2	David PUCELLE (pucelle.d)
215982	test	DOSI niveau 2	Dominique LALOT (lalot)
220502	Accès site Pharo DOSI	DEPIL Campus Pharo	MAZOCKY Philippe (mazocky.p)
225577	Video via Skype RDSH	DOSI niveau 2	Regis KHAMCHANH (rkhamcha)
226455	test	DOSI niveau 2	
227417	Suivi test nouvelle plateforme Helpdesk uportal4	DOSI niveau 2	David PUCELLE (pucelle.d)
227882	ST CHARLES : Suivi test nouvelle plateforme Helpdesk uportal4	DOSI niveau 2	David PUCELLE (pucelle.d)
227883	ETOILE : Suivi test nouvelle plateforme Helpdesk uportal4	DOSI niveau 2	David PUCELLE (pucelle.d)
227885	LUMINY : Suivi test nouvelle plateforme Helpdesk uportal4	DOSI niveau 2	David PUCELLE (pucelle.d)
227964	test coller word	DOSI niveau 2	

5/ Le propriétaire du ticket va pouvoir changer le libellé de ses tickets

TICKET n°229447 ACTIONS ▾

pucelle.d

Statut : L

- Changer le sujet
- Ajouter commentaire
- Annuler
- Clore

6/ Message d'alerte lorsque le ticket ajouté est publique + affichage de l'info visibilité

**Attention : Le ticket est maintenant visible pour tous les utilisateurs de l'application**

TICKET n°229447 ACTIONS ▾ [Tableau de bord](#)

pucelle.d

Statut : **Libre** ACTIONS ▾

---

Catégorie : **DRH - AUTRE** ACTIONS ▾

---

Propriétaire : **David PUCELLE (pucelle.d)** ACTIONS ▾

---

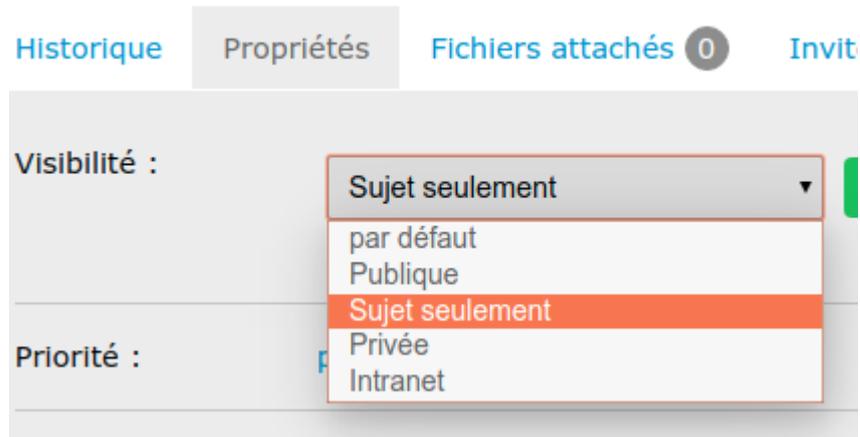
Gestionnaire : **aucun** ACTIONS ▾

---

Visibilité : **Publique**

---

7/ Ajout d'une visibilité 'Intranet' pour le ticket : visible uniquement pour les user connectés via CAS



Historique Propriétés Fichiers attachés 0 Invit

Visibilité :

- Sujet seulement
- par défaut
- Publique
- Sujet seulement
- Privée
- Intranet

Priorité :

8/ Modification de la visibilité des commentaires : Ajout de « gestionnaires et invités ».



Enregistrer le commentaire

Propriétés du commentaire Historique du ticket

Visibilité :

- Gestionnaires, propriétaire et invités
- Gestionnaires, propriétaire et invités
- Gestionnaires et invités
- Gestionnaires et propriétaire
- Gestionnaires

s de l'enregist

9/ Ajout liste des catégories parentes dans les propriétés d'un ticket au survol de la souris

TICKET n°229448 ACTIONS 

test.d

---

Statut : **Libre**

---

Catégorie : **DRH - AUTRE**

**-> A03 -> Pôle gestion**

10/ Ajout liste des membres de la catégorie choisie au survol de la souris lors du déplacement d'un ticket vers une nouvelle catégorie

## DÉPLACER LE TICKET N° 229448

Catégorie de destination :

DOSI-campusAIX - Compte etudiant 

Si vous le souhaitez, vous pouvez sélectionner les raisons pour lesquelles

**B** *I*    

- ALIAGA Julien
- CLIPET Jean marie
- AGIUS Romain
- ANDINE Stephane
- ORMIERES Davy
- GARNAUD Gerard

11/ Ajout d'un filtre de recherche sur la liste des catégories lors du déplacement d'un ticket

## DÉPLACER LE TICKET N° 229448

Filtrer la liste des catégories :

APPLIQUER

Catégorie cible **Déplacements récents**

DOSI - Assistance informatique



DOSI - Remplacement MFP



12/ Un contrôle de validité des emails saisis sera fait lors d'une invitation à un ticket

**david.pucelle@univ-amu.fr.@titi nest pas une adresse mail correctement formatée.**

## INVITER DES UTILISATEURS POUR LE TICKET N° 229447

Rechercher une personne

Saisir des identifiants ou des emails

Inviter un groupe de gest

Rechercher

Annuler

14/ Ajout d'un champ recherche sur l'arborescence des catégories sur la création des tickets

## FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)

Filtrer la liste des catégories :

APPLIQUER

Saisine officielle par voie électronique (Décret n° 2015-1404 du 5/11/2015)



Prêt de matériel et Assistance Audiovisuelle



Usages numériques et CIPE (AMeTICE et autres outils)



15/ Lors de la clôture des tickets : on redirige vers le tableau de bord

16/ La création d'un ticket avec message vide sera refusée

17/ Lors du déplacement d'un ticket : L'option « Devenir utilisateur invité pour le ticket » est cochée par défaut

18/ Lors de l'ajout d'une personne sur un ticket, la recherche LDAP se base uniquement sur les personnes en cours de validité

19/ Les invitations par mail se transforment en LDAP si le pattern du mail est connu (pattern définit dans config.properties)

20/ Le temps passé sera initialisé à 1 minute à la clôture du ticket

# Service

1/ Ajout de la visibilité inter service :

paramètre qui permet de lier plusieurs services entre eux et qui permet la consultation de tickets inter service pour les gestionnaires

---

Visibilité inter service :

---

Service anonyme :

---

2/ Ajout service anonyme :

Les tickets qui passeront par un service « anonyme » se retrouveront anonymisés quelque soit leur cycle de vie par la suite.

L'anonymisation du ticket ne sera effective qu'au propriétaire du ticket, il n'y aura aucun changement pour les gestionnaires.

### 3/ Ajout des propriétés des managers dans le service (gestionnaire de catégories etc.)

SERVICE **DDD**

Gestionnaires Propriétés Invités permanents Catégories Liens vers les FAQs Redirections

	GEST DE GEST	GEST DE SRV	GEST DE CATE	
CALLEYA Veronique (calleya)			✓	
DONNEAUD Nelly (ndonneaud)			✓	
FAYE Brigitte (colombet)			✓	
MULLER Magali (muller.m)	✓	✓	✓	

[Ajouter un gestionnaire](#)

### 4/ Création d'un gestionnaire avec mail AMU : conversion avec son identifiant cas

Fonction optionnelle et configurable via le fichier config.properties :

`auth.tryConvertMailToCasUser=true`

`auth.mailToConvertPattern=@univ-amu.fr`

# Visibilité

## 1/ Implémentation de la visibilité par catégorie

```
</rule>  
<rule name="Visibilité catégorie BUREAU HCC/VACATAIRES">  
  <description>Visibilite du service DRH</description>  
  <condition>  
    <named-condition name="membreBureauVacataires"/>  
  </condition>  
  <actions>  
    <add-by-cate label="DRH" cateIds="1735"/>  
  </actions>  
</rule>  
</rules>
```

# Autres

1/ Pour les admins:

Modification des droits d'accès pour leur permettre l'accès à tout les tickets.

2/ Réactivation de la purge des tickets archivés selon un délais donné (mode batch)

3/ Création des sous répertoires pour stockage des fichiers (on utilise l'ID du service de création)

4/ Ajout du Web Service qui permet l'ajout d'un commentaire sur un ticket

5/ Invitation du gestionnaire au ticket lors d'un déplacement dans un autre service.

Fonctionnalité activée si `conf.inviteManagerMoveTicket=true` dans `config.properties`

6/ Clean automatique des métadatas Word lors d'un coller dans fckeditor

# Correctifs

1/ Non prise en compte de la visibilité du service pour un service in fine (suite à une redirection) et donc de ses catégories (lors de l'affichage de l'arborescence pour la création/déplacement d'un ticket)

2/ Tickets avec pièces jointes (uniquement en mode portlet):

L'ouverture du ticket à partir d'un mail ne fonctionnait pas lorsque le ticket comporte une pièce jointe

3/ Déplacement d'un ticket :

L'arborescence affichée pour le déplacement du ticket vers une autre catégories ne tient pas compte de l'indicateur 'Accepter de tickets' (propriété de la catégorie).

Il était donc possible de déplacer un ticket pour ce type de catégories

4/ Bug lorsque l'on cochait "Devenir utilisateur invité pour le ticket" lors qu'un déplacement de ticket :

Ne fonctionnait que pour les non managers du service

5/ Plantage de l'application lors de la suppression d'un gestionnaire dans un service

6/ Non prise en compte du statut Service « Activé » / « Non activé » pour un service in fine dans le cadre d'une redirection

7/ Message d'erreur : « action non prise en compte »

Affichage du message d'erreur avec perte des données saisies qui apparaît occasionnellement lors d'une action réalisée dans le ticket.

8/ Clôture d'un ticket impossible pour le propriétaire

9/ "Taux de disponibilité" non pris en compte (configuration des managers de service)

Lorsque le taux est = à 0 et dans le cas d'une assignation automatique dans une catégorie donnée, le gestionnaire recevra les mail mais ne sera pas gestionnaire des tickets (il doit être membre de la catégorie)

10/ Suppression de la visibilité « sujet seulement » dans la visibilité des commentaires

11/ La recherche était réalisée sur les métadonnées contenues dans l'historique du ticket

12/ L'ensemble des visibilités des commentaires est modifiable par le propriétaire du ticket : gros problème de protection des infos

12/ Onglet Surveillance du ticket : reprise du fonctionnement pour affichage des infos plus explicites  
+ activation des actions lorsque modification possible uniquement

13/ clean de coller word par défaut dans fckeditor

14/ Ajout du filtre « Catégorie » dans l'interface utilisateur