



Guide utilisateur

Outil de Gestion des Tickets

Date de dernière mise à jour : 23 / 01 / 2020

Version du document : 3.1

Auteur : Serge RICARD

L'autre regard
sur la **data**



Seenovate
11 rue Dulong
75017 Paris

[Connexion à l'outil](mailto:support@seenovate.com)
support@seenovate.com

SOMMAIRE

I. ACCEDER A L'OUTIL	3
A. PREMIERE CONNEXION	3
B. MODIFICATION DU MOT DE PASSE	4
II. UTILISER L'OUTIL	4
A. MON AFFICHAGE	4
B. AFFICHER LES TICKETS	5
C. CREER UN TICKET	6
D. MODIFICATION D'UN TICKET	8
E. VISUALISATION HISTORIQUE	9
F. ETAT D'AVANCEMENT DU TICKET	9
III. CONTACT SUPPORT	10

I. ACCEDER A L'OUTIL

A. PREMIERE CONNEXION

Pour accéder à l'outil de gestion des tickets, vous devez avoir été préalablement inscrit dans l'outil de gestion des tickets, Mantis, par Seenovate.

Cette inscription se traduit par la réception dans votre boîte mail d'un message provenant de « support@seenovate.com » ayant pour objet « Site de support maintenance ».

Ce message contient votre identifiant, votre mot de passe ainsi qu'un lien permettant d'accéder à la fenêtre de connexion.

Accès externe : <http://www.br3consultants.fr/extranet-2/integration-mantis/>

(La migration de l'extranet vers le site internet seenovate est en cours)

En cliquant sur le lien précédent, votre navigateur internet ouvre un onglet 'Mantis Seenovate' sur lequel vous pouvez saisir vos identifiants de connexion.



www.seenovate.com

➔ Utilisateur

Ouvrir la session

B. MODIFICATION DU MOT DE PASSE

Pour modifier votre mot de passe, vous cliquez sur la petite icône en haut à droite du bandeau noir et sélectionnez « Mon compte ».



Pour modifier le mot de passe, vous devez :

- Saisir l'ancien mot de passe
- Saisir le nouveau mot de passe deux fois (2x)
- Cliquer sur le bouton « Mettre à jour l'utilisateur »

A screenshot of the 'Modifier un compte' (Edit account) form in the SeeNovate application. The form is displayed in a light blue header with the title 'Modifier un compte'. Below the header, there are several input fields for account information: 'Nom d'utilisateur' (seenovate), 'Mot de passe actuel' (masked with green dots), 'Nouveau mot de passe' (masked with green dots), 'Confirmez le mot de passe' (masked with green dots), 'Courriel' (support@seenovate.com), 'Nom réel' (Seenovate), 'Droits d'accès' (rapporteur), and 'Niveau d'accès du projet' (rapporteur). At the bottom of the form, there is a button labeled 'Mettre à jour l'utilisateur', which is highlighted with a red rectangular box.

II. UTILISER L'OUTIL

A. MON AFFICHAGE

Cet affichage présente les tickets d'incident de manière synthétique par état d'avancement.



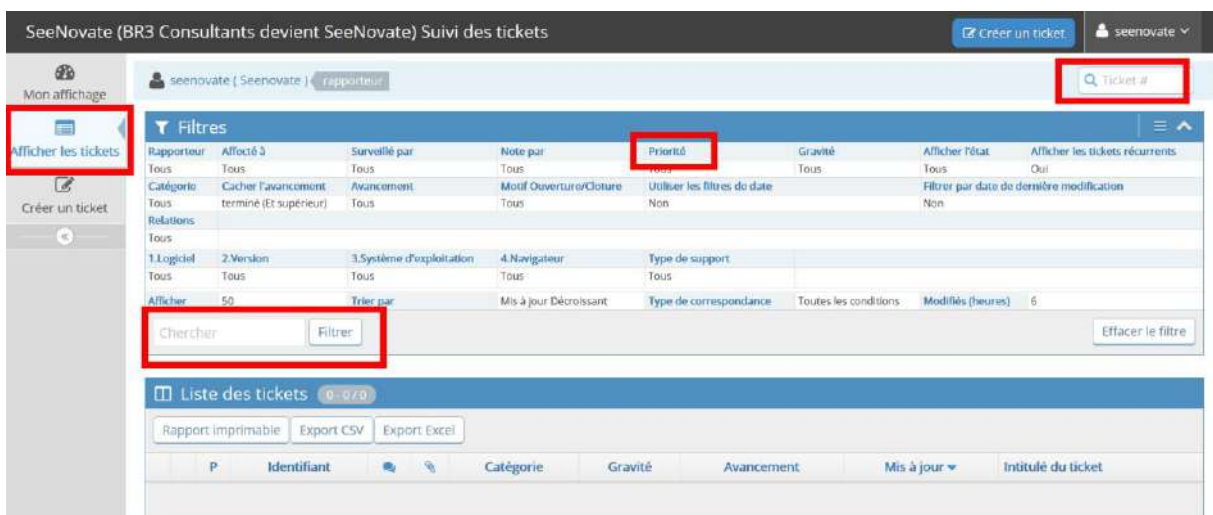
1. Vous pouvez ouvrir ou fermer chaque rubrique d'état par la petite flèche à droite du bandeau bleu.
2. Vous pouvez ouvrir un ticket en cliquant sur le numéro du ticket.

B. AFFICHER LES TICKETS

Par défaut, vous visualisez tous les tickets d'incidents déclarés. Vous disposez de plusieurs fonctions de recherche :

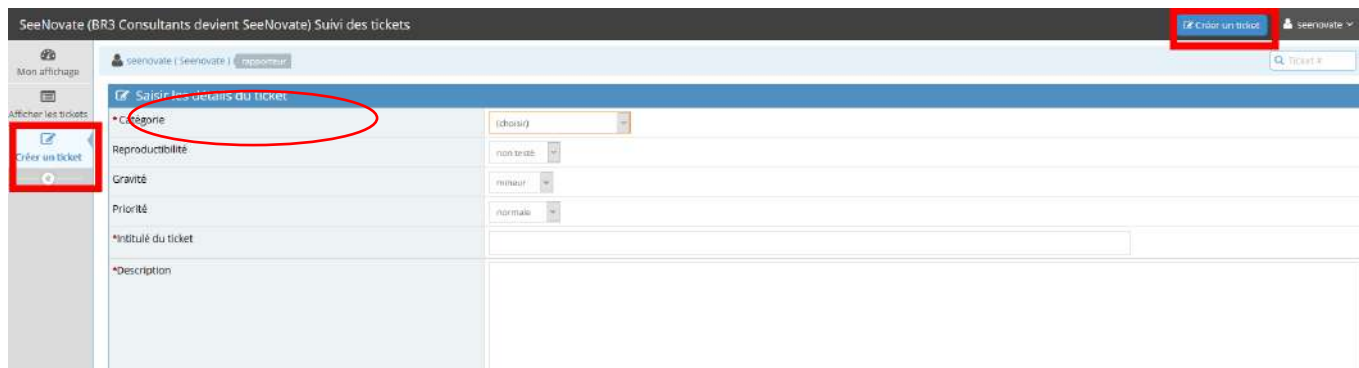
1. Vous pouvez saisir un mot clé dans le champ « Chercher ».
2. Vous pouvez saisir le numéro de ticket dans la case « Ticket# ».
3. Vous pouvez utiliser tout ou partie des filtres pour restreindre votre liste de tickets en cliquant sur chacun des filtres (libellé en bleu) à votre disposition.

Attention : Les filtres sont sauvegardés d'une session à une autre. Vous devez les effacer si vous n'en avez plus besoin.



C. CREER UN TICKET

Cliquez sur le bouton « Créer un ticket » situé sur le bandeau à gauche de l'écran puis remplir le formulaire.



Les informations précédées d'une étoile rouge sont indispensables pour créer un ticket.

Certaines informations nécessitent une saisie rigoureuse de votre part dans la saisie pour un traitement optimisé du ticket.

Notamment

- **Catégorie :**
 1. Correction : le ticket concerne une demande de correction d'un incident
 2. Evolution : le ticket concerne une demande d'évolution pour améliorer le fonctionnement de l'application.
 3. Question : le ticket concerne une question qui ne concerne ni une correction, ni une évolution à prévoir
- **Le niveau de gravité :**
 1. Mineur : l'incident n'a pas d'impact sur votre prise de décision
 2. Majeur : l'incident impacte partiellement l'utilisation de la solution SAP BI mais le client a mis en place une solution de contournement acceptable
 3. Bloquant : l'incident impacte la prise de décision et peut engendrer des coûts financiers.
- **Le niveau de priorité :**

1. Basse : l'incident dégrade une fonctionnalité mais n'empêche pas son usage
2. Normale : l'incident dégrade complètement une fonctionnalité mais n'a pas d'impact sur la prise de décision.
3. Elevée : l'incident nécessite une intervention rapide, des contournements existent et semblent suffisants pour ne pas bloquer la solution.
4. Immédiate ou Très élevée : l'incident nécessite une intervention immédiate, la situation étant critique

Il existe une dépendance entre niveau de gravité et niveau de priorité :

NIVEAU DE PRIORITE NIVEAU DE GRAVITE	BASSE	NORMALE	ELEVEE	TRES ELEVEE
MINEUR	X	X		
MAJEUR		X	X	
BLOQUANT				X

Les valeurs saisies pourront être requalifiées, par le client ou avec son accord, durant le process de résolution du ticket.

Vous pouvez aussi déposer des fichiers (image, pdf, bureautique) permettant de mieux décrire le sujet du ticket. La taille des pièces jointes est limitée à 32 Mo.

The screenshot shows a form with the following elements:

- Fields for: 1. Logiciel, 2. Version, 3. Système d'exploitation, 4. Navigateur.
- A file upload section with a cloud icon and the text: "Déposer les fichiers ici pour les téléverser (ou cliquer)".
- A checkbox labeled "Cocher pour saisir d'autres tickets".
- A button labeled "Soumettre le ticket" which is highlighted with a red rectangular box.
- A small red asterisk and the word "obligatoire" are visible in the bottom right corner of the form area.

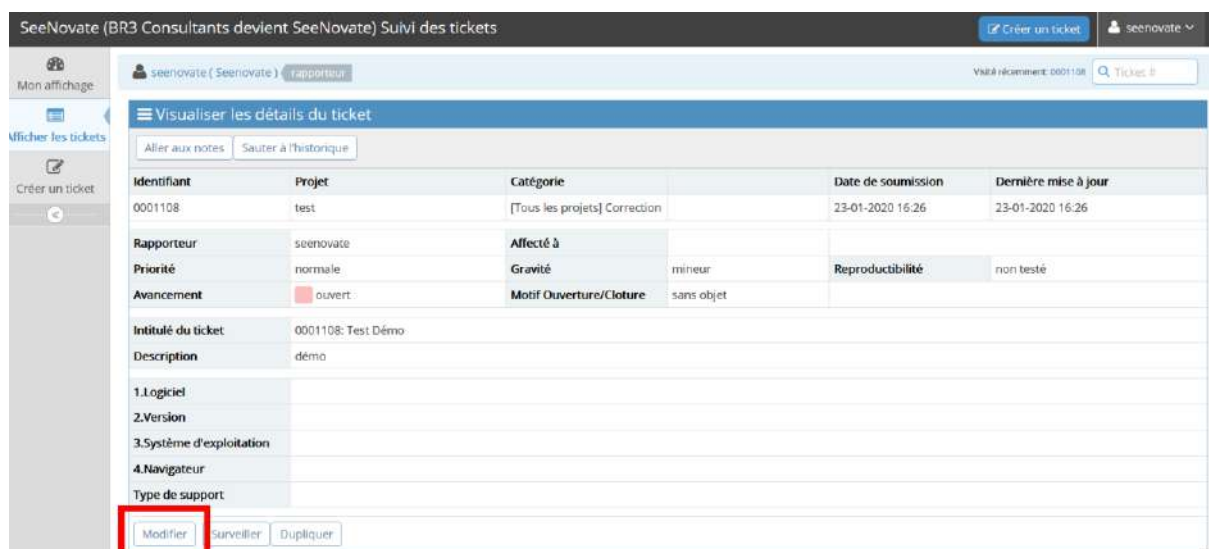
Pensez à cliquer sur le bouton « Soumettre le ticket » en bas à gauche de l'écran pour finaliser votre saisie.

D. MODIFICATION D'UN TICKET

À tout moment, vous pouvez modifier votre ticket.

Pour cela, vous pouvez accéder à la liste de vos tickets via les rubriques « Mon affichage » ou « Afficher les tickets » puis cliquer sur le numéro du ticket pour en consulter le détail.

Une fois sur la fiche du ticket, vous pouvez cliquer sur le bouton « Modifier le ticket » pour ajouter ou corriger les informations nécessaires.



The screenshot shows the 'Visualiser les détails du ticket' page in the SeeNovate system. The ticket ID is 0001108, titled '0001108: Test Démo'. The 'Modifier' button at the bottom left is highlighted with a red box.

Identifiant	Projet	Catégorie	Date de soumission	Dernière mise à jour
0001108	test	[Tous les projets] Correction	23-01-2020 16:26	23-01-2020 16:26

Rapporteur	seenovate	Affecté à		
Priorité	normale	Gravité	mineur	Reproductibilité
Avancement	ouvert	Motif Ouverture/Cloture	sans objet	non testé

Intitulé du ticket: 0001108: Test Démo
Description: démo

1. Logiciel
2. Version
3. Système d'exploitation
4. Navigateur
Type de support

Modifier | Surveiller | Dupliquer

Vous pouvez également selon vos droits et l'état d'avancement du ticket :

Affecter à : [Moi] ▼ | Changer l'état en : terminé ▼ | Surveiller | Coller | Dupliquer | Rouvrir | Fermer | Déplacer | Supprimer le cas

Astuce : Démarrer la surveillance d'un ticket en cliquant sur le bouton « Surveiller » permet de recevoir un mail à chaque changement d'état de celui-ci.

Il est fortement recommandé d'ajouter des notes au fur à mesure qu'il y a de nouvelles informations concernant le ticket.

Par exemple, on peut recopier les mails échangés dans des notes, la compréhension de l'historique sera beaucoup plus facile.

Une demande évolue au travers des notes ajoutées par vous ou l'équipe technique.

E. VISUALISATION HISTORIQUE

Toute action sur le ticket est historisée dans un tableau récapitulatif intitulé « Historique du ticket » affiché en bas du ticket.

Historique du ticket			
Date modifiée	Nom d'utilisateur	Champ	Changer
15-05-2019 16:00	test	Nouveau ticket	
16-05-2019 16:00	test	Fichier ajouté: 2018.09.10 CONCLUSIONS N°3.pdf	

F. ETAT D'AVANCEMENT DU TICKET

ETAT DU TICKET	CLIENT	SEENOVATE	DESCRIPTION
OUVERT	X	X	Déclaration d'un ticket dans le logiciel Mantis. Déclaration d'un ticket dans le logiciel Mantis pour le compte d'un client, suite à un appel téléphonique ou envoi de mail.
AFFECTE		X	Le ticket Mantis est affecté à un ingénieur pour traitement.
EN COURS		X	Le ticket Mantis est en cours de traitement par l'ingénieur affecté, support 1er ou 2ème niveau, selon le niveau de complexité du ticket.
CONFIRME	X	X	L'incident est confirmé par le client suite à différentes opérations demandées par l'ingénieur affecté. L'incident a été reproduit par le support Seenovate.
EN ATTENTE DE REPONSE		X	La résolution du ticket est en attente de réponse de la part du client.
ESCALADE		X	L'incident ne peut être résolu par le support Seenovate et les conséquences sur l'activité du client sont telles que l'incident est escaladé vers SAP pour résolution via un correctif.
LIVRE		X	Une solution de résolution de contournement ou un correctif est livré au client. En attente de la confirmation de la résolution par le client.
TERMINEE	X	X	La solution de résolution de résolution est acceptée par le client qui clôture le ticket Mantis. Ou qui délègue via un message email la clôture de l'incident au support Seenovate.

III. CONTACT SUPPORT

Accès téléphonique : 04 72 07 47 00
9h00 – 18h00, du lundi au vendredi, hors jours fériés

Par mail :
support@seenvate.com

Accès à privilégier :
seenovate.com/extranet-client/



www.seenovate.com

PARIS
11 Rue Dulong
75017 Paris

LYON
8 Rue de la Bourse
69002 Lyon

MONTPELLIER
Immeuble MIBI 672
Rue du Mas de Verchant
34000 Montpellier

RENNES
BURO Club Rennes-Sud
Place du Granier BP 97143
35571 Chantepie Cedex