Gestion des incidents avec Redmine

Contenu

1 Redmine qu'est-ce que c'est ? 1
2 Connexion Redmine 1
2.1 Accès à la Plateforme Redmine 1
2.2 Accès au projet Libres Savoirs 2
3 Gestion des incidents 2
3.1 Création d'un ticket d'incident sur Redmine 2
3.2 Visualiser son Ticket dans Redmine 4
3.3 Evolution du traitement du ticket 4
3.4 Modification d'un ticket 5
4 Annexe 7
4.1 Type de suivi sur Redmine 7
4.2 Les Statuts de Redmine 7
4.3 Priorisé son ticket 7
4.4 Les principaux interlocuteurs assignés 7
4.5 Les principales catégories 7

1 Redmine qu'est-ce que c'est ?

Redmine est une plateforme de traitement d'incidents. Dans sa configuration pour les Libres savoirs, elle permet de gérer les incidents rencontrés dans l'utilisation des plateformes Libres Savoirs, LMS et EOS.

Adresse d'accès directe à Redmine : https://libres-savoirs.syfadis.com

2 Connexion Redmine

2.1 Accès à la Plateforme Redmine

Cliquer sur le lien de la plateforme Redmine: https://libres-savoirs.syfadis.com

Saisir vos identifiant et mot de passe

Se connecter

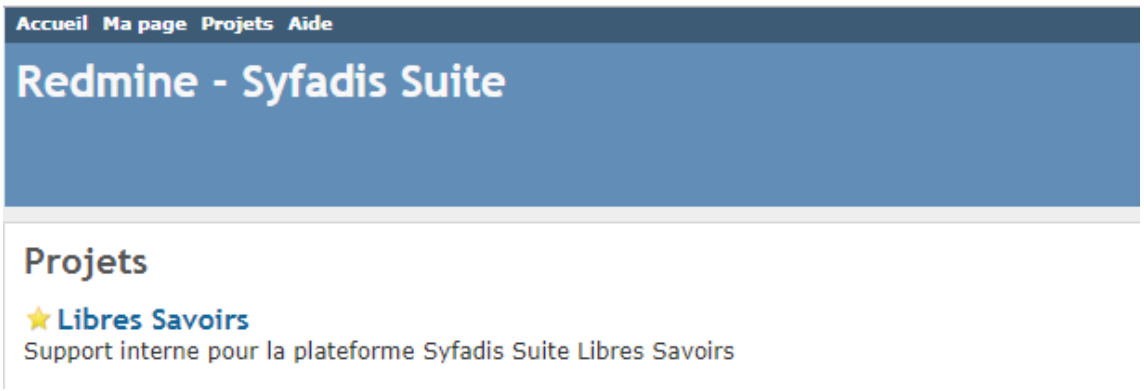
NOTE

Si vous ne pouvez pas vous connecter ou pour toutes demandes de modifications de votre compte Redmine, vous pouvez écrire à l'adresse de l'équipe d'animation, par contre les incidents doivent être signalés sur Redmine et nul par ailleurs.

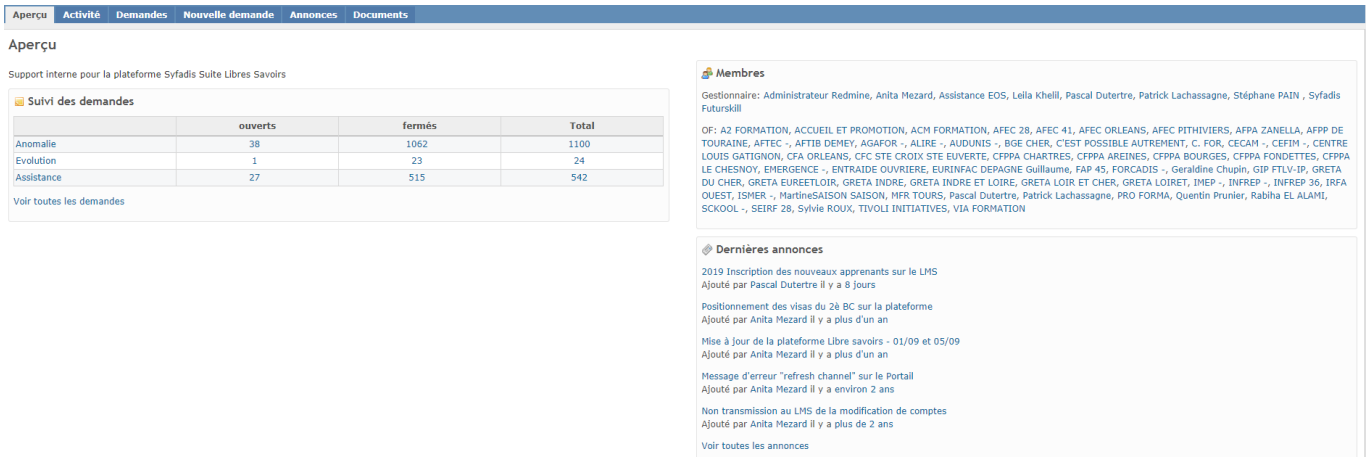
2.2 Accès au projet Libres Savoirs

La plateforme Redmine permet de gérer les incidents de plusieurs projets. Nous sommes sur le projet des Libres Savoirs et il faut l'indiquer sur la plateforme.

Cliquer en haut sur le menu **Projet** et cliquer sur le projet des Libres savoirs affiché.



Vous arrivez sur la page d'Aperçu de l'espace du projet des Libres Savoirs.



Sur cette page d'aperçu vous retrouvez le tableau de bord des demandes en cours sur Redmine, la liste des Membres de cet espace ainsi qu'une zone d'annonces qui est utilisée par les administrateurs pour donner une information à l'ensemble des utilisateurs.

3 Gestion des incidents

La gestion des tickets est importante, si vous souhaitez que les incidents signalés soient traités efficacement, il faut respecter quelques règles. Pour la gestion des incidents, vous avez deux démarches disponibles :

- Soit c'est un nouvel incident et je crée une nouvelle demande.
- Soit c'est la mise à jour d'un incident alors je modifie le ticket pour continuer le fil de la discussion.

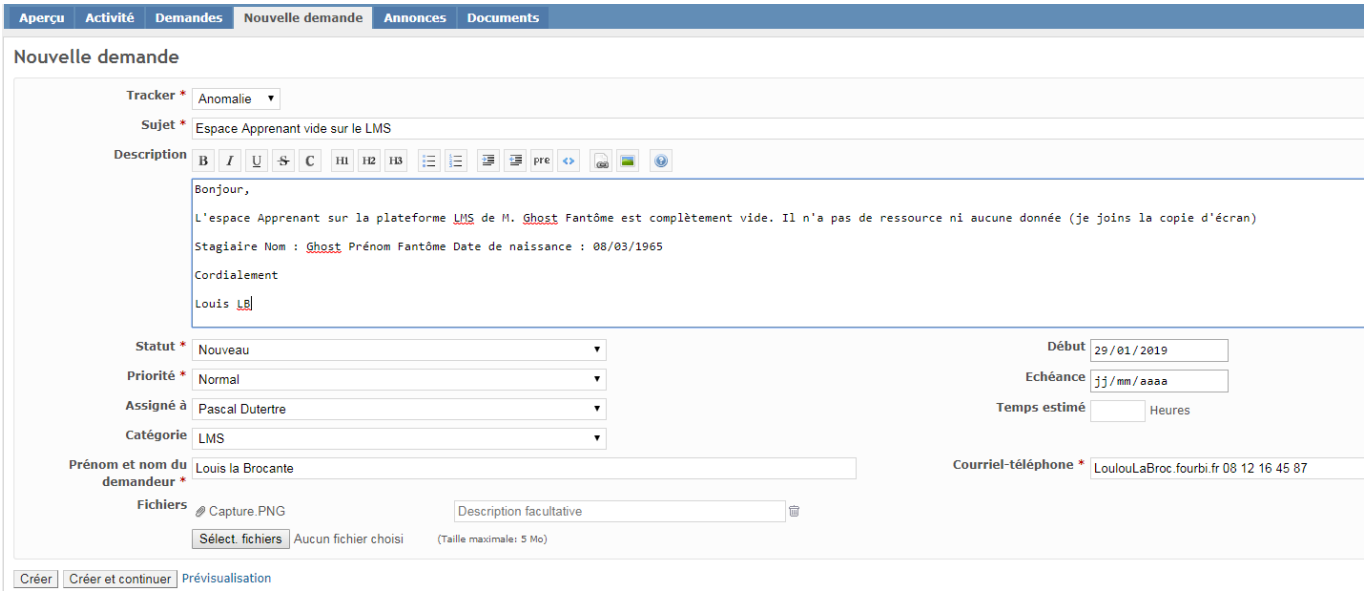
3.1 Création d'un ticket d'incident sur Redmine

Cliquer sur la commande **Nouvelle demande** située dans la barre bleue des menus

Remplir les informations nécessaires à la bonne compréhension de votre problème

Attribuer votre ticket à l'interlocuteur compétent (vous retrouvez en annexe les différents interlocuteurs), en cas de doute assigner le ticket aux membres de l'équipe d'animation des Libres Savoirs Anita Mézard ou Pascal Dutertre, ils feront le nécessaire pour attribuer ou résoudre votre ticket.

Attribuer un ordre de priorité, une catégorie et un nom Prénom pour que l'assistance connaisse le demandeur.



NOTE

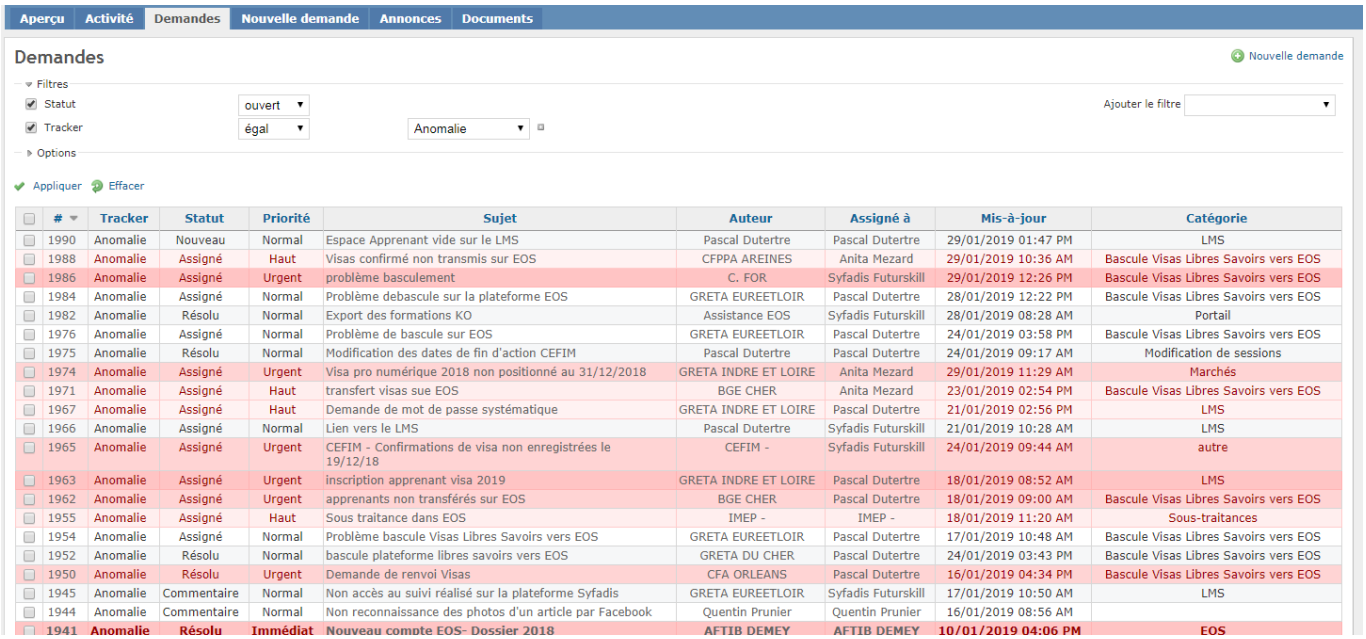
Il est possible d'ajouter des fichiers à votre ticket. Vous retrouvez en bas de la page le bouton « Sélectionner un fichier »

Une fois votre ticket rédigé, cliquez sur le bouton **Créer**.

Vous avez un résumé de votre ticket, il est maintenant créé. Ce ticket porte un N° qui est attribué automatiquement au ticket nouvellement créé.

3.2 Visualiser son Ticket dans Redmine

Les tickets sont visibles dans la liste des tickets en cours de traitement. Cliquer sur le menu **Demandes** pour visualiser votre ticket.



#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Auteur	Assigné à	Mis-à-jour	Catégorie
1990	Anomalie	Nouveau	Normal	Espace Apprenant vide sur le LMS	Pascal Dutertre	Pascal Dutertre	29/01/2019 01:47 PM	LMS
1988	Anomalie	Assigné	Haut	Visas confirmé non transmis sur EOS	CFPPA AREINES	Anita Mezard	29/01/2019 10:36 AM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1986	Anomalie	Assigné	Urgent	problème basculement	C. FOR	Syfadis Futurskill	29/01/2019 12:26 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1984	Anomalie	Assigné	Normal	Problème debascule sur la plateforme EOS	GRETA EUREETLOIR	Pascal Dutertre	28/01/2019 12:22 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1982	Anomalie	Résolu	Normal	Export des formations KO	Assistance EOS	Syfadis Futurskill	28/01/2019 08:28 AM	Portail
1976	Anomalie	Assigné	Normal	Problème de bascule sur EOS	GRETA EUREETLOIR	Pascal Dutertre	24/01/2019 03:58 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1975	Anomalie	Résolu	Normal	Modification des dates de fin d'action CEFIM	Pascal Dutertre	Pascal Dutertre	24/01/2019 09:17 AM	Modification de sessions
1974	Anomalie	Assigné	Urgent	Visa pro numérique 2018 non positionné au 31/12/2018	GRETA INDRE ET LOIRE	Anita Mezard	29/01/2019 11:29 AM	Marchés
1971	Anomalie	Assigné	Haut	transfert visas sue EOS	BGE CHER	Anita Mezard	23/01/2019 02:54 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1967	Anomalie	Assigné	Haut	Demande de mot de passe systématique	GRETA INDRE ET LOIRE	Pascal Dutertre	21/01/2019 02:56 PM	LMS
1966	Anomalie	Assigné	Normal	Lien vers le LMS	Pascal Dutertre	Syfadis Futurskill	21/01/2019 10:28 AM	LMS
1965	Anomalie	Assigné	Urgent	CEFIM - Confirmations de visa non enregistrées le 19/12/18	CEFIM -	Syfadis Futurskill	24/01/2019 09:44 AM	autre
1963	Anomalie	Assigné	Urgent	inscription apprenant visa 2019	GRETA INDRE ET LOIRE	Pascal Dutertre	18/01/2019 08:52 AM	LMS
1962	Anomalie	Assigné	Urgent	apprenants non transférés sur EOS	BGE CHER	Pascal Dutertre	18/01/2019 09:00 AM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1955	Anomalie	Assigné	Haut	Sous traitance dans EOS	IMEP -	IMEP -	18/01/2019 11:20 AM	Sous-traitances
1954	Anomalie	Assigné	Normal	Problème bascule Visas Libres Savoirs vers EOS	GRETA EUREETLOIR	Pascal Dutertre	17/01/2019 10:48 AM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1952	Anomalie	Résolu	Normal	bascule plateforme libres savoirs vers EOS	GRETA DU CHER	Pascal Dutertre	24/01/2019 03:43 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1950	Anomalie	Résolu	Urgent	Demande de renvoi Visas	CFA ORLEANS	Pascal Dutertre	16/01/2019 04:34 PM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS
1945	Anomalie	Commentaire	Normal	Non accès au suivi réalisé sur la plateforme Syfadis	GRETA EUREETLOIR	Syfadis Futurskill	17/01/2019 10:50 AM	LMS
1944	Anomalie	Commentaire	Normal	Non reconnaissance des photos d'un article par Facebook	Quentin Prunier	Quentin Prunier	16/01/2019 08:56 AM	
1941	Anomalie	Résolu	Immédiat	Nouveau compte EOS- Dossier 2018	AFTIB DEMEY	AFTIB DEMEY	10/01/2019 04:06 PM	EOS

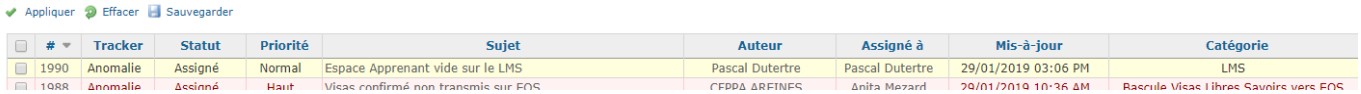
Les tickets en attente de traitement ont le statut *Nouveau*, dès que le ticket est en traitement, il devient *Assigné*. Vous retrouverez en annexe les différents états d'un ticket Redmine.

NOTE

Tous les tickets sont accessibles et peuvent être consultés. Tous les organismes partagent le même espace. Par convention on consulte ses propres tickets, mais si un problème similaire au notre est en cours de traitement il est possible de voir la réponse apportée sur un autre ticket.

3.3 Evolution du traitement du ticket

La première étape d'évolution de votre ticket est l'assignation. Dans cette assignation, votre interlocuteur peut apporter une réponse et vous sollicitez ou simplement attribuer le ticket à l'interlocuteur approprié.

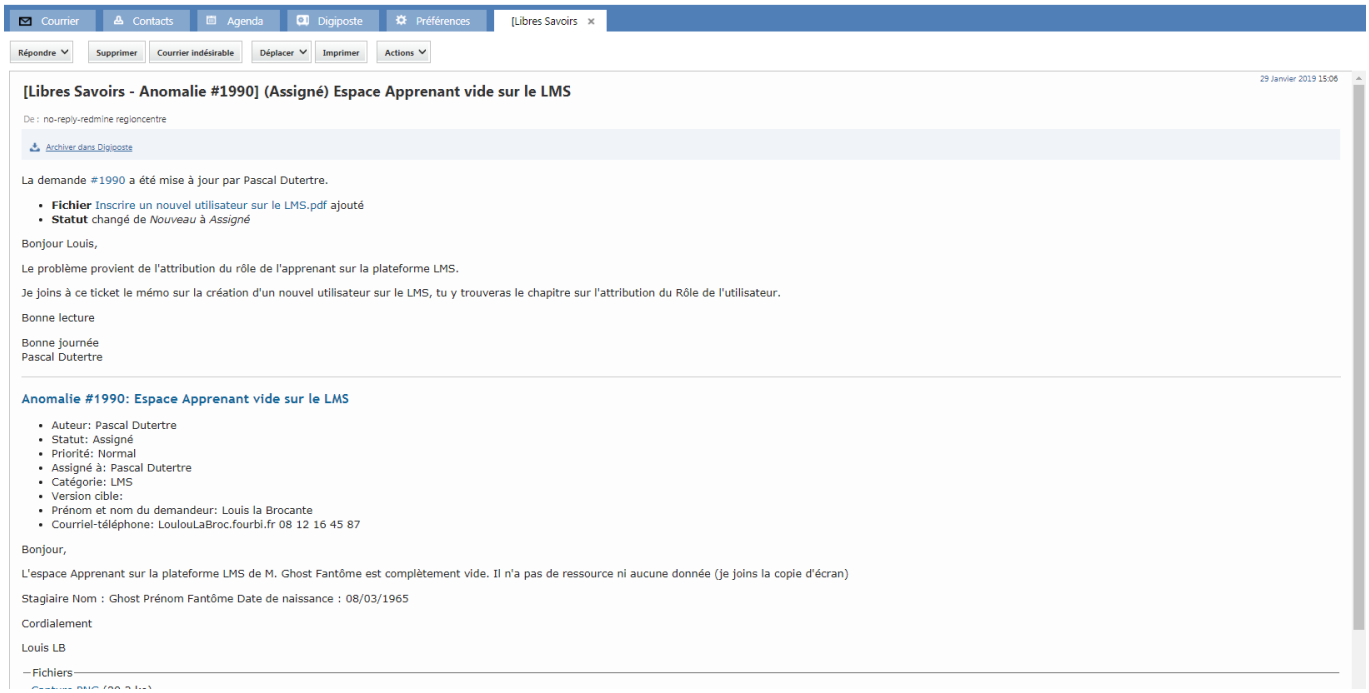


#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Auteur	Assigné à	Mis-à-jour	Catégorie
1990	Anomalie	Assigné	Normal	Espace Apprenant vide sur le LMS	Pascal Dutertre	Pascal Dutertre	29/01/2019 03:06 PM	LMS
1988	Anomalie	Assigné	Haut	Visas confirmé non transmis sur EOS	CFPPA AREINES	Anita Mezard	29/01/2019 10:36 AM	Bascule Visas Libres Savoirs vers EOS

NOTE

Toute modification apportée sur un ticket fera l'objet d'un e-mail attribué au gestionnaire du compte Redmine. Pour rappel, il n'y a qu'un seul compte par OF.

Extrait du mail reçu suite à l’assignation du ticket



NOTE

Bien sûr toute réponse envoyée en retour de ce mail ne fera pas l’objet de traitement, il n’y a pas de boîte de réception de la messagerie no-reply….

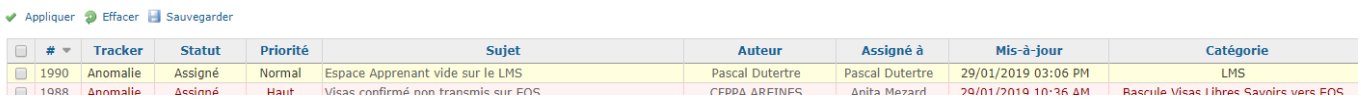
3.4 Modification d’un ticket

Lors du traitement de l’incident les différents interlocuteurs vous solliciteront pour obtenir un complément d’information ou alors vous demanderont si le problème est résolu.

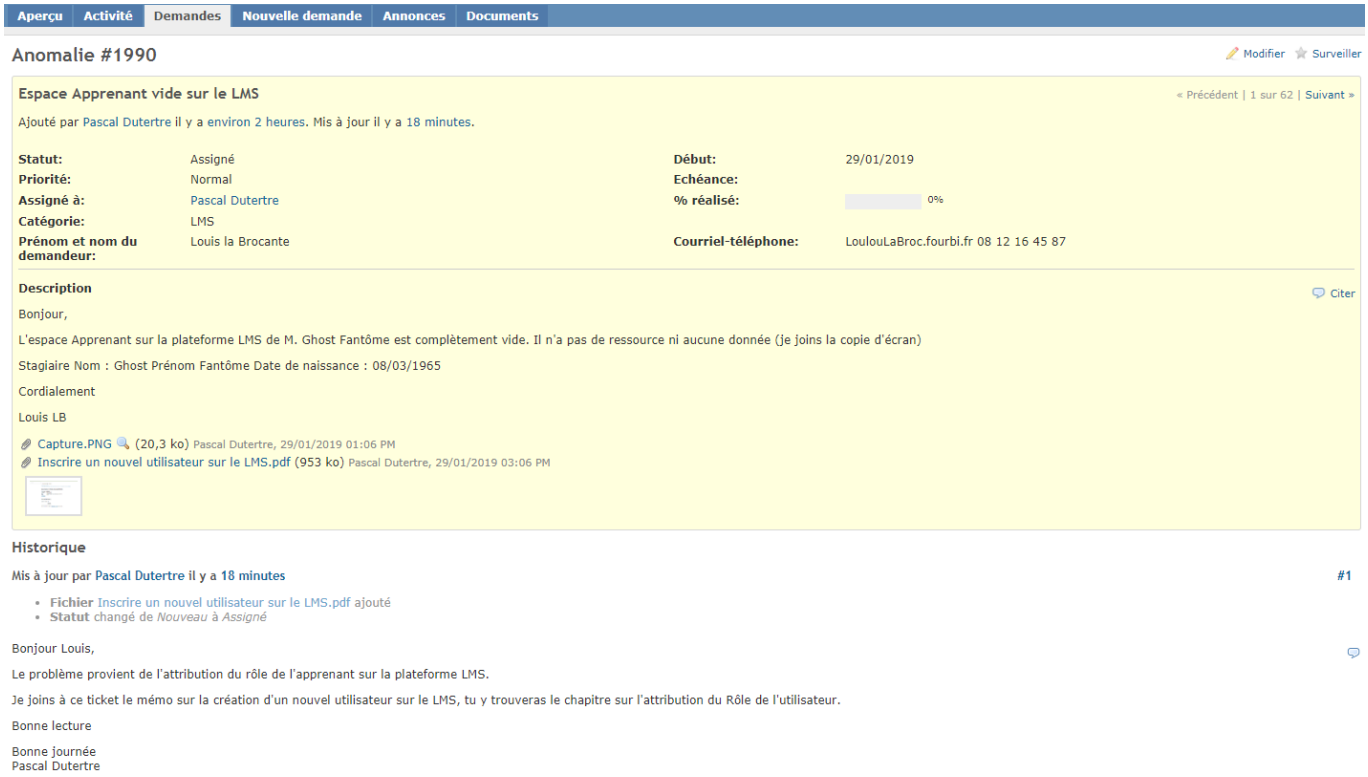
Comme vu ici dans le ticket présenté, votre interlocuteur vous apporte une réponse et si après traitement la solution est bonne, il faut lui faire un retour ou si le problème persiste demander un complément d’informations. Ici, dans tous les cas il faut donner une réponse au traitement de votre demande.

Accéder aux **Demandes** via le menu de Redmine

Cliquer sur le *Sujet* de votre ticket pour afficher la page de modification de l’incident. Pour notre cas « *Espace Apprenant vide sur le LMS* »



Nous retrouvons notre ticket et le fil de discussion du ticket



NOTE

Les pièces jointes se retrouvent en bas du premier message. Quelle que soit la longueur des échanges, ces pièces jointes seront accessibles ici.

Vous souhaitez maintenant informer votre interlocuteur que votre incident est résolu (ou au contraire que vous ne comprenez pas ses explications).

Cliquer sur le bouton **Modifier** (Modifier) situé en haut à droite du ticket.

Redmine ouvre une fenêtre de saisie dans laquelle vous allez continuer le fil de la discussion.

Saisir votre message.

Compléter ce message et valider la saisie en cliquant sur **Soumettre**.

Une fois votre ticket traité favorablement, son état passera par Résolu avant qu'il ne soit clos.

4 Annexe

4.1 Type de suivi sur Redmine

Redmine permet de déposer des tickets concernant des besoins spécifiques :

- **Anomalie** : L'action réalisée ne correspond pas aux attentes, La plateforme est en erreur. Une copie écran définissant les données en erreur est utile à sa résolution.
- **Evolution** : Je souhaite effectuer telle action, mais elle n'est pas proposée.
- **Assistance** : D'habitude tout fonctionne bien, mais les résultats attendus ne sont pas cohérents ; Je ne sais plus comment faire cette manipulation.
- **Commentaire** : J'informe la personne ou la questionne sur le ticket

4.2 Les Statuts de Redmine

Il est possible de suivre l'évolution d'une demande tracée par Redmine grâce aux « statuts » :

- **Nouveau :** C'est le statut lors de la création du ticket.
- **Assigné** : L'équipe a pris en compte la demande et est en train de la traiter.
- **Résolu** : L'équipe a considéré avoir résolu la demande
- **Cloturé** : Le ticket est fermé et n'est plus dans la liste des demandes

4.3 Priorisé son ticket

Les anomalies et demandes d'assistance sont traitées en priorité en fonction du caractère d'urgence indiqué ou à défaut par ordre chronologique :

- **Bas**
- **Normal**
- **Haut**
- **Urgent**
- **Immédiat**

Si tous les tickets sont priorisés à « immédiat » ou « urgent », le caractère d'urgence ne peut plus être identifié et les tickets sont pris en charge dans l'ordre chronologique d'ouverture.

4.4 Les principaux interlocuteurs assignés

Nom	Rôle	Plateforme
Syfadis Futurskill	Administrateur	Libres Savoirs
Syfadis Futurskill	Administrateur	LMS
Assistance EOS	Administrateur	EOS
Pascal/Anita	Animation	Libres Savoirs/ LMS/ EOS/ ☺
Leila Khelil	Supervision Région Marchés	Libres Savoirs/ LMS/ EOS/ ☺
Stéphane Pain	Supervision Région DSI	EOS
Patrick Lachassagne	Supervision Equipe d'animation	Libres Savoirs/ LMS/ EOS/ ☺

4.5 Les principales catégories

Elles sont en évolution permanente et dressent une liste non exhaustive des anomalies rencontrées