

B1.2 - Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Sommaire

1. Gestion de tickets d'incident avec GLPI	1
2. Maintenance d'une application Power Apps	2

1. Gestion de tickets d'incident avec GLPI

Sous-compétence concernée :

- collecter, suivre et orienter des demandes

Documents produits et fournis en annexe :

- guide *Utilisation basique de GLPI.pdf*

En première et en deuxième années, des travaux pratiques nous ont permis de nous familiariser avec le système de gestion de tickets de GLPI, tout en sachant que les notions ne sont que survolées. Seule une utilisation en contexte professionnel peut permettre de réellement apprécier les possibilités et les contraintes de l'outil. Néanmoins, j'ai pu me familiariser avec certaines fonctions de l'outil.

Il est par exemple possible de faire en sorte que les utilisateurs puissent préciser le matériel concerné par un incident, ce qui permet au support technique de gagner du temps et de traiter la demande plus efficacement.

The screenshot shows the GLPI interface for creating a new incident ticket. The page title is "Description de la demande ou de l'incident" and the breadcrumb is "(Entité racine > Bâtiment 1 > Etage 0)".

Fields and their values:

- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Urgence: Moyenne
- Éléments associés: Mes éléments ----- [Ajouter]
- Lieu: -----
- Observateurs: -----
- Titre: [Empty text box]
- Description*: [Empty text area]

A dropdown menu is open for "Mes éléments", showing "Éléments appartenant à mes groupes" with three items:

- Ordinateur - 001-01 - CZC7350ZF7
- Ordinateur - 002-01 - CZC7350ZD1
- Ordinateur - 003-01 - CZC7350ZF8

At the bottom, there is a rich text editor toolbar with options for Bold (B), Italic (I), Text color (A), Background color (A), Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Table, Link, Image, and Source/Code.

On peut également, avec un compte disposant de privilèges élevés, créer des gabarits de solution, que les techniciens support pourront ensuite utiliser pour répondre plus rapidement à certaines demandes récurrentes. La figure 1 ci-dessous montre ainsi l'utilisation du gabarit nommé « Panne matériel », créé auparavant par l'administrateur. En choisissant ce gabarit, le modèle de réponse est automatiquement collé dans la description.

En tant que compte *tech*, lorsqu'on clique sur un ticket il est possible d'y apporter une solution, en entrant une réponse. On peut d'ailleurs utiliser des gabarits de solution, des modèles qui permettent de gagner du temps au moment de commenter un ticket. Ces gabarits ne peuvent pas être définis par le compte *tech*, mais par un compte administrateur. Après définition d'un gabarit, le compte *tech* peut l'utiliser dans ses solutions.



2. Maintenance d'une application Power Apps

Sous-compétence concernée :

- traiter des demandes concernant les applications

Documents produits et fournis en annexe :

- compte-rendu sur l'application Power Apps « Achats »

De septembre 2022 à août 2023, j'effectue ma deuxième année de BTS en alternance au Technicentre Industriel SNCF de Rennes, qui dépend de la division Direction industrielle de SNCF Voyageurs. Ce technicentre est spécialisé dans la maintenance des systèmes de freinage du matériel roulant (TER, trains Corail, TGV, mais aussi tramways et métros). Intégrée au pôle Amélioration Continue et Numérique de l'établissement, je suis chargée de maintenir et développer des solutions logicielles destinées aux agents du technicentre.

Depuis septembre, j'ai développé puis assuré la maintenance corrective et évolutive de l'application « Achats ». L'équipe de développement étant jeune, et pas encore très mature en matière d'organisation, les demandes, bugs et idées d'évolution sont stockées sans distinction dans Microsoft Planner.

ACN - Développements TI Rennes Amélioration continue/Numérique(Grp. O365) GrpO365 Grille Tableau Graphiques Planning ... MJ TS +3 Membres Fill

Aucun compartiment

+ Ajouter une tâche

- Création d'un outil de recherche d'agent/utilisateur O365
- Ajouter une page "information" contact en cas d'urgence
- Exportation pdf via template => Fabien LLabel
- Optimiser les performances des application
- Tester le connecteur Excel online

Achat - AD

+ Ajouter une tâche

- ACHAT - AD
 - Modifier
 - 3
- Filtrer sur plusieurs statut en même temps
- Ajouter un indicateur (check ou croix) quand le champs est rempli
- En tant que demandeur, je souhaiterais copier une demande d'achat
- Réception : pouvoir mettre à jour le statut "réception partielle/totale" d'une DA après coup
- Documentation charte graphique

PSN - Affaires

+ Ajouter une tâche

- PSN - AFFAIRES
 - Modifier
 - 2
- BUG - rendre site/VO obligatoire
- Revoir le formulaire de la base clients
- Demandes d'évolution sur la partie facturation
 - Échéance
- Tester avec Chryste modification + création de client
 - 15/03
- Supprimer/modifier les sites/VO en double

MANUT

+ Ajouter une tâche

- MANUT2
 - Modifier
 - 3
- Gérer les poubelles non signalée
- Ajouter une priorité pour les poubelles noir S4 (ex : alerte)
- Ajouter la quantité de poubelle lors de l'ajout de la poubelle
- Récupérer le nombre et type de poubelles par secteur ainsi que l'ordre de passage
- Gérer 2 type de "passage" (Poubelles/Bennes)
- Gérer les poubelles par 3 statuts

Des commentaires permettent de préciser les demandes.

Développements numériques

ScreenListeDA : ajouter filtres présents dans le formulaire existant
Dernière modification le il y a quelques instants par vous

STALTER Claire (SNCF VOYAGEURS / TECHNICENTRE DE RENNES / UO PERFORMANCE)

Appli Achat

Compartiment	Progression	Priorité
En cours	En cours	Moyen
Date de début	Date d'échéance	Répéter
Pas de début	28/10/2022	Ne se répète pas

Notes Afficher sur la carte

Sur l'interface Consultation de demande existante, on a :

- menu déroulant Rechercher par demandeur
- menu déroulant Rechercher par secteur

Sur l'interface Achats existante, on a :

- champ de recherche sur ID
- champ de recherche sur Désignation
- menu déroulant Rechercher par équipe
- menu déroulant Rechercher par demandeur
- menu déroulant Rechercher par fournisseur
- menu déroulant pour filtrer par statut

Liste de contrôle

- Ajouter un élément

Tous les utilisateurs de l'application étant dans l'établissement, les demandes et bugs nous parviennent toujours par Teams ou oralement. Pour conserver une trace de la personne à l'origine de la demande, le développeur peut préciser son nom dans l'entrée du planner.

Parmi les demandes que j'ai eu à traiter pendant la durée de mon contrat, on peut citer :

- des corrections sur des envois de formulaire incomplets,
- des modifications en urgence pour contourner les problèmes liés aux limitations de délégation,
- des ajouts d'aides à la saisie pour vérifier le bon remplissage de formulaires,
- des ajouts de colonnes dans une liste SharePoint pour stocker de nouvelles données...

À titre d'exemple, les deux captures d'écran ci-dessous montrent le formulaire de saisie d'une demande d'achat, avant et après l'ajout d'icônes pour indiquer immédiatement à l'utilisateur les champs correctement et incorrectement remplis.

The screenshot shows the 'Nouvelle demande d'achat' form in a web application. The header includes the SNCF logo and 'TI RENNES - ACHATS AD'. The left sidebar has navigation icons for 'Accueil' and 'Liste des demandes'. The form is divided into two sections: 'Informations demandeur' and 'Informations produit'. In the 'Informations demandeur' section, the 'Agent demandeur' is set to 'STALTER Claire (SNCF VOYAGEURS / TECHNICENTRE DE RENN...', 'Demandeur' is 'Claire STALTER', and both '* Équipe' and '* Compte' are set to 'Chercher un élément'. In the 'Informations produit' section, '* Désignation' is empty, '* Type article' is 'Parcourir', 'Article SEF' is a toggle switch set to 'Non', and '* Quantité' is empty. The footer contains 'v0', 'Technicentre industriel de Rennes', and 'Pour une navigation optimisée, utilisez le navigateur Google Chrome'.

The screenshot shows the same 'Nouvelle demande d'achat' form after validation. The left sidebar now includes an additional icon 'Consulter les demandes'. The form fields are now populated and marked with validation icons: a green checkmark for '* Équipe' (value: 'AC et Num') and '* Type article' (value: 'Outillage'), and a red 'X' for '* Désignation' (empty), '* Compte' (value: 'Parcourir'), and '* Quantité' (empty). The 'Agent demandeur' field now includes a 'Plus' link. The footer remains the same as in the previous screenshot.