



ESUP-Helpdesk

Quoi de neuf ?

Historique Helpdesk

Projet démarré vers 2003 par Pascal Aubry, développement plus ou moins arrêté vers 2011

Participation au [Groupe de travail ESUP Helpdesk-ng](#) en 2015

[Sondage auprès des établissements](#). Pour résumer 52 réponses pour 30 établissements.

- Migration vers un autre outil : non à 44 %, et 33 % sans avis..
- Satisfaction gestionnaires / utilisateurs 50 %
- Une version NG souhaitée à 80 %

Vers un Helpdesk NG?

Migrer ? Vers quoi ?

Les produits qui font de l'assistance sont souvent orientés informatique du côté matériel(GLPI) ou développement (Redmine..)

Il faudrait développer autour (cahier des charges helpdesk-ng)..

Il va nous manquer pas mal de choses (visibilités par exemple)

Le vrai problème, c'est que tant que ça marche, on n'y touche pas..

- Quid de la reprise des données ?
- Changement pour les utilisateurs et gestionnaires ?

Et puis est ce une priorité de nos DSI ? Il y a encore tellement à faire..

Choix AMU

Changer cet outil utilisé par beaucoup de services nous est apparu bien délicat. On a décidé (sans décider vraiment) de le garder

- + Il très bien intégré au SI de nos établissements
- + Il ne sert pas qu'aux problèmes informatiques..
- + Très riche fonctionnellement
- + On en a la culture
- Il est technologiquement un peu vieux. Difficile d'y mettre de l'Ajax
- Interface complexe à repenser
- Contraintes du framework JSF ancien

Existant AMU

Sur le Helpdesk depuis 2005

Deux instances du Helpdesk, dont une spécialisée pour SIFAC (Gestion financière)

- 150 000 tickets
- 118 000 tickets archivés (on a arrêté l'archivage)

SIFAC :

- 280 000 tickets avec 2 à 3 pièces jointes par ticket

Comment on met les mains dans le cambouis..

Et un jour.. le Helpdesk

On change notre filer NFS Linux pour une baie DELL FS8600

- Aie ! Pas plus d'un million de fichiers à plat dans un répertoire, et on touche la limite
- Beaucoup de pièces attachées dans les tickets du Helpdesk SIFAC

Il faut trouver une solution en urgence. Cette possibilité avait été enlevée mais heureusement pas complètement.

- David, tu peux remettre en place la suppression des tickets ?

Comment mettre les mains dans le cambouis..

C'est ainsi que sans y prendre garde on prend en main le projet

On a donc corrigé plein de petits bugs (le code est bien écrit, merci Pascal ;-)) mais sans trop changer l'interface.

Puis le directeur du pôle web a voulu basculer son assistance sur le Helpdesk.

Il aime les belles choses, donc refonte de l'interface :

- Reprise en main des JSP
- Quelques mois de travail pour un beau changement
- Un grand merci à Stéphane Ritsch

Comment mettre les mains dans le cambouis..

Nous sommes restés sur du JSF1.2 et avec ses contraintes MVC

Changement trop lourd sinon

En conséquence, certains problèmes restent et on a tout essayé..

- Ouverture de deux tickets en même temps :
 - Le dernier l'emporte
- Pas de sauvegarde automatique du commentaire en cours

Rappel de l'ancienne IHM

Ancienne IHM Tableau de bord

[Accueil](#)
[FAQ](#)
[Tableau de bord](#)
[Recherche](#)
[Signets/Historique](#)
[Préférences](#)

[Journal](#)
[Réponses enregistrées](#)
[Utilitaires](#)
[Administration](#)
[Services](#)
[Visibil](#)

Tableau de bord (interface gestionnaire) 👤/👤

Etat :
Service :
Implication :
Gestionnaire :

Tickets [1 - 80] parmi 118 Pages : 1 2 → →

Modification ▼▲	Service ▼▲	Catégorie ▼▲	Sujet ▼▲	Etat ▼▲
★ 03/05/19	DOSI niveau 2	sesame	modification du nuémro de téléphone impossible	Libre
★ 03/05/19	DOSI niveau 2	ENT	url projets	Libre
★ 02/05/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: fdsp-scol-fc envoyée à j-p.agres...	Libre
★ 29/04/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: amse-evenements envoyée à alain...	Libre
★ 29/04/19	DOSI niveau 2	Comptes LDAP	adresse mail et nom associé	Libre
★ 24/04/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: sccds-contact@univ-amu.fr envoyé...	Libre
★ 23/04/19	DOSI niveau 2	AMUbox	3 questions sur des documents partagés	En cours
★ 15/04/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: pharmacie-international@univ-amu...	Libre
★ 15/04/19	DOSI niveau 2	ENT	mail assignation auto	En cours
★ 08/04/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: crfcb.sygefor@univ-amu.fr envoyé...	Libre
★ 04/04/19	DOSI niveau 2	Listes	liste validée: pharmacie-master-prnt@univ-amu.fr	Incomplet
★ 02/04/19	DOSI niveau 2	Autres	Creation vue MSSQL pour appli CRM-eudonet	En cours
★ 29/03/19	DOSI-CampusTimone	Assistance	Modification nom de listes de diffusion	En cours
★ 29/03/19	DOSI niveau 2	ENT	Pb de visualisation des notes dans l'ENT avant ...	En cours
★ 28/03/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: icr-nontit envoyée à didier.gigm...	Libre
★ 27/03/19	DOSI niveau 2	Ametice	Demande de suppression de mon adresse mail étud...	En cours
★ 26/03/19	DOSI niveau 2	ENT	Envoie d'un ticket par Email	Libre
★ 25/03/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: ism-tit-biatss envoyée à Etienne...	Libre
★ 22/03/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: c2vn-GQSST@univ-amu.fr envoyée à...	Libre
★ 21/03/19	DOSI niveau 2	AMUbox	Problèmes de synchro	En cours
★ 20/03/19	DOSI niveau 2	Listes	Problème liste de diffusion	En cours
★ 15/03/19	DOSI niveau 2	Listes	demande liste: neuroschool-phd-program-comite@u...	Libre

Ancienne IHM vue d'un ticket

Accueil
FAQ
Tableau de bord
Recherche
Signets/Historique
Préférences
A Propos de
Déconnexion

Journal
Réponses enregistrées
Utilitaires
Administration
Services
Visibilité des services
Statistiques

Ticket n°248754 : test ESUP Changer le sujet Imprimer Retour

← Accès direct : Ajouter un ticket

Ajouter commentaire Demander info. Clore Refuser Différer

Catégorie : DOSI niveau 2 - Comptes LDAP

Propriétaire : David PUCELLE (pucelle.d)

Gestionnaire : Dominique LALOT (lalot)

Libérer

Assigner

Statut : En cours

Propriétés

Fichiers attachés (0)

Invités (0)

Surveillance du ticket (2)

Ajouter un signet

Historique

16/09/19 15:35 : Dominique LALOT (lalot) a ajouté un commentaire.

Hello Dav

16/09/19 15:35 : Dominique LALOT (lalot) a pris le ticket en charge (précédemment libre).

16/09/19 15:34 : David PUCELLE (pucelle.d) a créé le ticket.

bonjour ESUP

16/09/19 15:35 - Dominique LALOT (lalot)
Mémoire : 4103Mo libre sur 4849Mo total, 4849Mo max
Favori(s) : direct CAS

:sup-helpdesk v4.2.0 - Copyright 2004-2011 ESUP-Portail consortium

Aix-Marseille
université
Initiative d'excellence

David PUCELLE – Dominique LALOT

11/49

ESUP
portail

Aperçu de la nouvelle IHM

Page d'accueil

AMU | HELPDESK

David PUCELLE ENT

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

A PROPOS DE

JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES

UTILITAIRES

ADMINISTRATION

SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES

STATISTIQUES

Formuler une demande d'aide personnalisée

Réponses aux questions fréquemment posées.

Aller sur mon tableau de bord.

Rechercher une solution parmi les demandes déjà traitées.

Aix-Marseille université

Aix-Marseille Université - DOSI

Tableau de bord utilisateur

AMU | HELPDESK

 James BOND ENT

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur

 [Accès direct](#)

Etat :
Service :
Implication :
Tickets par page :

Tickets [1 - 8] parmi 8 [MODIFIER LES COLONNES](#)

	Numéro	Modification	Service 12	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	

ACCUEIL
QUESTIONNES FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD
RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE
PRÉFÉRENCES

A PROPOS DE
JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES
UTILITAIRES

ADMINISTRATION
SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES
STATISTIQUES

Tableau de bord menu replié

A noter: on peut replier le menu latéral

AMU | HELPDESK

James BOND
ENT

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur

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	

Création de tickets: choix du service

The screenshot shows the AMU Helpdesk interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: ACCUEIL, QUESTIONS FRÉQUENTES, TABLEAU DE BORD, RECHERCHE, SIGNETS/HISTORIQUE, PRÉFÉRENCES, AIDE (highlighted with a blue arrow), JOURNAL, RÉPONSES ENREGISTRÉES, UTILITAIRES, ADMINISTRATION, SERVICES, VISIBILITÉ DES SERVICES, and STATISTIQUES. The main content area is titled 'FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Sélectionner une catégorie (étape 1/2)'. Below the title is a search filter: 'Filtrer la liste des catégories :' followed by an empty input box and an 'APPLIQUER' button. A list of categories follows, each with a dropdown arrow on the right: Télé-demandes, AMU Voyages Pro, Audiovisuel, CIPE, DAJI, DDD, DDPI - SI Patrimonial, DEPIL, DEPIL - ADE, DEVE-Assistance, DOSI, DOSI - Remplacement MFP, and DOSI niveau 2 (highlighted in blue with an upward arrow). Below this list is a section for '> Pôle administration' which includes '- Pôle administration' and '- Questions pôles/campus vers la direction pour décisions rapides'.

Détail des tickets

AMU | HELPDESK
PUCELLE David ENT

- ACCUEIL
- QUESTIONS FRÉQUENTES
- TABLEAU DE BORD
- RECHERCHE
- SIGNETS/HISTORIQUE
- PRÉFÉRENCES
- AIDE
- JOURNAL
- RÉPONSES ENREGISTRÉES
- UTILITAIRES
- ADMINISTRATION
- SERVICES
- VISIBILITÉ DES SERVICES
- STATISTIQUES

TICKET n°251378 ACTIONS Retour

test avec user b007

Statut : En cours ACTIONS

Catégorie : Inscription étudiante par internet - ENT ACTIONS

Propriétaire : BOND James (b007) ACTIONS

Gestionnaire : PUCELLE David (pucelle.d) ACTIONS

Historique Propriétés Fichiers attachés 0 Invités 2 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire + d'options

		Visibilité
23/05/19 15:57	BOND James (b007) a ajouté PUCELLE David (pucelle.d) à la liste des invités.	Gestionnaires, propriétaire et invités
23/05/19 10:25	PUCELLE David (pucelle.d) a ajouté ATLAN Julie (Jatlan) à la liste des invités.	Gestionnaires, propriétaire et invités
23/05/19 10:24	PUCELLE David (pucelle.d) a pris le ticket en charge (précédemment libre).	Gestionnaires, propriétaire et invités
23/05/19 10:24	BOND James (b007) a créé le ticket.	Gestionnaires, propriétaire et invités

test david

Aix-Marseille Université - DOSI

Lien : [direct CAS](#)

Détail des tickets: les actions

TICKET n°251378 ACTIONS ▾

test avec user

Statut : E

Catégorie : I
E

Propriétaire : B

- Changer le sujet
- Ajouter commentaire
- Demander info.
- Clore
- Refuser
- Différer
- Imprimer
- Ajouter un signet

Catégorie : **Inscription étudiante par internet - ENT** ACTIONS ▾

Déplacer

Propriétaire : **BOND James (b007)** ACTIONS ▾

Gestionnaire : **PUCELLE David (pucelle.d)**

- Afficher Informations
- Changer

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

Historique Propriétés Fichiers attachés 0 Invité du

- Afficher Informations
- Libérer
- Assigner

N°	LIBELLE
----	---------

Liste des services

AMU | HELPDESK
PUCELLE David ENT

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

AIDE

JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES

UTILITAIRES

ADMINISTRATION

SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES

STATISTIQUES

SERVICES

Services [1-50] parmi 98 Filtrer la liste des services : APPLIQUER 50 par intitulé court Ré-ordonner

Label	Label long	Statut	↑	↓	↕	↕
Télé-demandes	Télé-demandes: Saisine officielle par voie électronique	Activé			↕	↕
ADAP	ADAP: Agenda d'accessibilité programmée - DEPIL, DDPI, DHSE	Activé	↕	↕	↕	↕
AMU Voyages Pro	DCP: AMU Voyages Pro - Déplacements professionnels	Activé	↕	↕	↕	↕
Accès Campus Timone	Demandes d'accès d'un véhicule au Campus Timone	Non activé	↕	↕	↕	↕
Agence comptable	Agence comptable	Activé	↕	↕	↕	↕
Audiovisuel	DOSI: Prêt de matériel et Assistance Audiovisuelle	Activé	↕	↕	↕	↕
CIPE	CIPE: Usages numériques	Activé	↕	↕	↕	↕
CIPE - ETU	DEVE-CIPE: Usages numériques et CIPE pour les étudiants	Activé	↕	↕	↕	↕
DAC	DAC: Audit, contrôle interne, FIDES	Activé	↕	↕	↕	↕
DAJI	DAJI: Direction des affaires juridiques et institutionnelles	Activé	↕	↕	↕	↕
DDD	DDD: Demandes Développement Durable - collectes des déchets, transports et idées	Activé	↕	↕	↕	↕
DDPI - SI Patrimonial	DDPI: Système d'Informations Patrimoniales	Activé	↕	↕	↕	↕
DEPIL	DEPIL: Direction d'Exploitation du Patrimoine Immobilier et de la Logistique	Activé	↕	↕	↕	↕
DEPIL - ADE	DEPIL: Assistance technique utilisation ADE	Activé	↕	↕	↕	↕

Détail d'un service

AMU | HELPDESK

- ACCUEIL
- QUESTIONS FRÉQUENTES
- TABLEAU DE BORD
- RECHERCHE
- SIGNETS/HISTORIQUE
- PRÉFÉRENCES
- AIDE <
- JOURNAL
- RÉPONSES ENREGISTRÉES
- UTILITAIRES
- ADMINISTRATION
- SERVICES**
- VISIBILITÉ DES SERVICES
- STATISTIQUES

SERVICE DOSI NIVEAU 2

[Gestionnaires](#) [Propriétés](#) [Invités permanents](#) [Catégories](#) [FAQs](#) [Redirections](#)

- Administration
- Applications de gestion
- Développement
- Environnement numérique
 - Réseau
- Pôle Ressources systèmes
- Équipe Système
- Services mutualisés
- Projets transverses
 - RSSI
 - Web
 - Poubelle

[Voir / Modifier les catégories](#)

Pour supprimer ce service, vous devez d'abord supprimer ses catégories, ses FAQs et les redirections vers ce service.

Aix-Marseille Université - DOSI

Les nouvelles fonctionnalités

Tableau de bord : Gestionnaire

+ Ajout de l'implication « Tickets gérés, invité ou libres », affiche les tickets :

- gérés par le gestionnaire
- pour lesquels le gestionnaire est invité (quelle que soit le service)
- libres des catégories dont le gestionnaire est membre

Le gestionnaire a ainsi une vue globale sur ce qui le concerne quelque soit le service ou l'invitation

+ Ajout du filtre gestionnaire (vue sur ce que traite un autre gestionnaire)

TABLEAU DE BORD Mode Gestionnaire

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

Tableau de bord : Utilisateur

+ Ajout du filtre sur les catégories

Affichage par défaut de l'implication « Tickets personnels » au lieu de tous les tickets à chaque nouvelle session.
Est ce intéressant de voir les demandes des autres?

TABLEAU DE BORD Mode Utilisateur 



Etat :	Service :	Implication :	Tickets par page :
Ouverts ▼	DOSI ▼	DOSI Campus Aix ▼	Tous les tickets ▼
			40 ▼

Création de tickets: filtrer sur les catégories

Mise en place de filtres sur les catégories

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

Filtrer la liste des catégories : [APPLIQUER](#) [Rétablir la liste](#)

- DOSI** 
 - > Campus Timone - Assistance informatique
 - > Services pour l'administration et la pédagogie
 - Demandes relatives aux applications développées par la **DOSI** Campus Timone
- DOSI** niveau 2 
 - > Pôle applications de gestion
 - > Cellule scolarité (Apogée, ROF)
 - **DOSI**-Appli-Apogee
 - **DOSI**-Appli-ROF

Détail du ticket: retour à l'envoyeur (patate chaude)

Très demandé, le retour à l'envoyeur !

Permet de retourner un ticket dans le service, la catégorie de départ et de le réaffecter au gestionnaire initial









Statut :	Libre	ACTIONS ▾	
Catégorie :	DOSI niveau 2 - Listes	ACTIONS ▾	Service de création : DOSI-campusAIX
Propriétaire :	David PUCELLE (pucelle.d)	Déplacer Retour à l'envoyeur	
Gestionnaire :	aucun	ACTIONS ▾	

Détail du ticket: Correction des commentaires

Modification des commentaires d'un ticket (orthographe) NB : le mail est déjà parti avant..

- La personne qui a fait le dernier commentaire peut le modifier
- Les gestionnaires qui ont les droits de modification sur les propriétés du service peuvent modifier sans contraintes

Historique Propriétés Fichiers attachés 0 Invités 2 Surveillance du ticket Derniers tickets du propriétaire - d'options

		Visibilité
23/05/19 15:57	BOND James (b007) a ajouté PUCELLE David (pucelle.d) à la liste des Invités.	Gestionnaires, propriétaire et invités  
23/05/19 10:25	PUCELLE David (pucelle.d) a ajouté ATLAN Julie (jatlan) à la liste des invités.	Gestionnaires, propriétaire et invités   Modifier le commentaire
23/05/19 10:24	PUCELLE David (pucelle.d) a pris le ticket en charge (précédemment libre).	Gestionnaires, propriétaire et invités  
23/05/19 10:24	BOND James (b007) a créé le ticket.	Gestionnaires, propriétaire et invités  

test david

Détail du ticket: historique du propriétaire

Historique du propriétaire

[Historique](#) [Propriétés](#) [Fichiers attachés](#) 0 [Invités](#) 2 [Surveillance du ticket](#) [Derniers tickets du propriétaire](#)

N°	LIBELLE	SERVICE	GESTIONNAIRE
240168	test	DOSI-CampusEtoile	
242869	test	DOSI niveau 2	
251378	test avec user b007	Inscription étudiante par internet	PUCELLE David (pucelle.d)
251875	TEST	Inscription étudiante par internet	
256458	Mot de passe de James Bond non conforme	DOSI-campusAIX	

Détail du ticket: suppression des PJs

Suppression possible des pièces jointes.

- "Je vous joins un virus probable"
- Données trop confidentielles

[Historique](#) [Propriétés](#) [Fichiers attachés 1](#) [Invités 0](#) [Surveillance du ticket](#) [Derniers tickets du propriétaire](#)

Nom	Date	Taille	Déposé par	Visibilité	
20190622_105957.jpg	12/08/19 16:06	2302330	David PUCELLE (pucelle.d)	Gestionnaires, propriétaire et invités	SUPPRIMER

Joindre un fichier

Aucun fichier choisi

Visibilité du fichier :

Ne pas envoyer de notification après le transfert du fichier

Pièces jointes

Problème du nombre de fichiers à plat dans un répertoire. On a décidé ceci:

Lors de l'ajout d'une pièce jointe, on regarde le service de création du ticket

- On crée ou pas un répertoire avec l'ID du service de création
- On met la pièce dans ce répertoire

Lors du téléchargement, on regarde

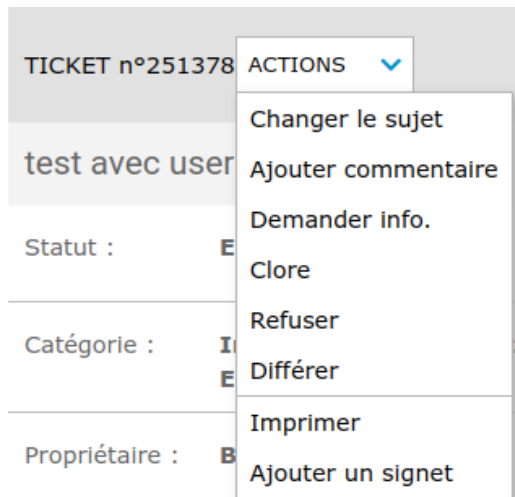
- Le dossier du service de création
- Si pas trouvé: à la racine

On améliore ainsi la disposition des pièces et on soulage les filers.

Nous n'avons pas développé de batch pour bouger les pièces jointes existantes.

Détail du ticket: le sujet

Changement du sujet par le propriétaire



The screenshot shows a ticket detail interface. At the top, it displays 'TICKET n°251378' and an 'ACTIONS' dropdown menu. The dropdown menu is open, showing several options: 'Changer le sujet', 'Ajouter commentaire', 'Demander info.', 'Clôre', 'Refuser', 'Différer', 'Imprimer', and 'Ajouter un signet'. Below the dropdown, the ticket details are visible: 'test avec user', 'Statut : E', 'Catégorie : I', and 'Propriétaire : B'.

Détail du ticket: visibilité du ticket

Ajout de la visibilité **INTRANET** (utilisateurs CASifiés) au ticket.

- La « publique » est trop ouverte (comptes créés avec adresse mail en dehors du SI).
- NB: On se demande si ça a encore un sens : un ticket public..

The screenshot shows the 'Propriétés' tab of a ticket. The 'Visibilité' field is set to 'par défaut' and is open, showing a dropdown menu with options: 'par défaut', 'Publique', 'Sujet seulement', 'Privée', and 'Intranet'. There are 'Modifier' and 'Annuler' buttons next to the dropdown. Other fields include 'Priorité', 'Machine' (147.94.156.69), 'Temps passé' (non spécifié), 'Origine' (interface web), and 'Création' (23/05/19 10:24).

Historique	Propriétés	Fichiers attachés 0	Invités 2	Surveillance du ticket
Visibilité :	par défaut	Modifier	Annuler	
Priorité :	par défaut Publique Sujet seulement Privée Intranet			
Machine :	147.94.156.69			
Temps passé :	non spécifié			
Origine :	interface web			
Création :	23/05/19 10:24			
Dernière action :	23/05/19 15:57			

Détail du ticket: visibilité des commentaires

Visibilité des commentaires et des pièces jointes :

- Ajout de la visibilité Gestionnaires et invités (On veut discuter technique sans le propriétaire)
- Ajout de la visibilité Publique si le ticket est public
- Suppression de la visibilité « Sujet seulement » (pas de sens sur un commentaire)


The screenshot shows the 'Historique' (History) tab of a ticket. The navigation bar includes 'Propriétés', 'Fichiers attachés 1', 'Invités 0', 'Surveillance du ticket', and 'Derniers tickets du propriétaire'. A '+ d'options' button is visible in the top right. The main content area is titled 'Visibilité' and displays a list of actions:

- 12/08/19 16:11 David PUCELLE (pucelle.d) a changé la visibilité en 'Publique' (précédemment 'par défaut').
- 12/08/19 16:06 David PUCELLE (pucelle.d) a ajouté le fichier 20190622_105957.jpg.
- 25/07/19 13:27 David PUCELLE (pucelle.d) a créé le ticket.


A dropdown menu is open next to the first action, showing the following options: 'Publique' (selected), 'Publique', 'Gestionnaires, propriétaire et invités', 'Gestionnaires et invités', 'Gestionnaires et propriétaire', and 'Gestionnaires'. Below the history, a text input field contains the word 'test'.


Détail du ticket


Affichage des catégories parentes au survol de la souris


TICKET n°248761 ACTIONS  [Retour](#)

visi intranet du service (default)

Statut : **Libre** ACTIONS 

Catégorie : **DOSI niveau 2 - Comptes LDAP** ACTIONS 
-> Environnement numérique

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

Gestionnaire : **aucun** ACTIONS 

Historique [Propriétés](#) [Fichiers attachés](#) **1** [Invités](#) **0** [Surveillance du ticket](#) [Derniers tickets du propriétaire](#)

Détail du ticket: déplacement

Déplacement d'un ticket. On peut voir qui gère une catégorie donnée

DÉPLACER LE TICKET N° 248768

Catégorie de destination :

DOSI niveau 2 - ENT

Modifier la catégorie

Si vous le souhaitez,

TRUCY Gregory
LALOT Dominique
FERNANDEZ BLANCO Peggy
David PUCELLE

ons pour lesque

B

I

4

U



Détail du ticket: invitation par email

Contrôle de validité des emails

Conversion en uid CAS si email trouvé dans le LDAP (reconnue via un pattern dans la conf)
Évite bien des difficultés..

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

Le Ckeditor

- Mise à jour du plugin
- Simplification de l'interface
- Travail sur les copier/coller de word pour virer les CSS monstrueuses, cause de problèmes avec les interfaces ou la taille du ticket.








FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Création du ticket (étape 2/2)

Catégorie sélectionnée :

DOSI niveau 2 - Poubelle

Sujet :

Veuillez indiquer tous les renseignements nécessaires à la résolution de votre problème.

B *I* A U       

Service: gestionnaires

On a simplifié l'interface de gestion des gestionnaires. Juste 3 colonnes et un tri par nom

AMU | HELPDESK
LALOT Dominique
ENT

Les privilèges de LALOT Dominique (lalot) pour le service 'Services techniques' ont été mis à jour.

SERVICE **SERVICES TECHNIQUES**

[Gestionnaires](#)
[Propriétés](#)
[Invités permanents](#)
[Catégories](#)
[FAQs](#)
[Redirections](#)

	GEST DE GEST	GEST DE SRV	GEST DE CATE	
JAGER Eren (ejager)	✓	✓	✓	
LALOT Dominique (lalot)			✓	
MILHAUD Gerard (milhaud)	✓	✓	✓	

[Ajouter un gestionnaire](#)

Service: visibilité nouvelles

Propriété visibilité inter service :
Permet d'avoir accès en lecture sur les tickets d'un autre service sans être gestionnaire

Visibilité inter service :

DOSI

Propriété service anonyme :
Le propriétaire du ticket ne voit pas les noms des gestionnaires. Les gestionnaires voient comme d'habitude.

Service anonyme :

Catégorie: visibilité renforcée par filtre

Jusque là, la visibilité ne s'appliquait qu'au service.

On peut appliquer une visibilité différente sur une catégorie via les règles habituelles

- On utilise l'id de la catégorie.
- Le service doit avoir une visibilité plus large
- On est obligé de cocher une option dans les propriétés de la catégorie

Visibilité par catégorie :

Cachée à tous les utilisateurs :

- (cocher cette case pour cacher la catégorie à tous les utilisateurs sauf ceux définis dans la visibilité des services via une règle du type <add-by-cate label="DOSI niveau 2" cateIds="468"/>)*

```
<rule name="visibilite AMU Voyages Pro pour les gestionnaires">
  <description/>
  <condition>
    <named-condition name="AMU Voyages Pro gestionnaires"/>
  </condition>
  <actions>
    <add-by-cate label="AMU Voyages Pro" cateIds="1562,1564,1573,1575,1584,1699,1700"/>
  </actions>
</rule>
```


Catégorie: confidentielle

Demandé par la DRH : Les gestionnaires du service n'ont pas accès à la catégorie confidentielle s'ils ne sont pas gestionnaires de celle-ci.

- Propriété du service
- Et de la catégorie

Plus fort que la visibilité privée

Catégorie confidentielle : **Autoriser les catégories confidentielles :** (Configuration du service)

(Configuration des catégories)

Catégorie confidentielle

Seuls les membres de la catégorie et propriétaires pourront accéder aux tickets de la catégorie

FAQs

On pensait avoir touché à tout.. Et non, on avait oublié les FAQs...

Un ticket arrive concernant les FAQs, et on essaye de comprendre le fonctionnement

Pourquoi la FAQ d'un labo se retrouve-t-elle visible de manière globale et par tout le monde sous l'onglet FAQ ?

On va simplifier (2 semaines de dev):

- Une FAQ d'un service est vue lors de la création d'un ticket et respecte les règles de visibilité du service ou de la catégorie
- Une FAQ globale : seul l'administrateur peut y toucher

FAQs

Les FAQs sont bien rangées. Chacun chez soi

The screenshot displays the AMU Helpdesk interface. At the top, there is a blue header with the AMU logo and the text 'HELPDESK'. On the right side of the header, the user's name 'PUCELLE David' and a profile icon are visible, along with the text 'ENT'. Below the header, a navigation menu on the left lists various options: ACCUEIL, QUESTIONS FRÉQUENTES (highlighted), TABLEAU DE BORD, RECHERCHE, SIGNETS/HISTORIQUE, PRÉFÉRENCES, AIDE, JOURNAL, RÉPONSES ENREGISTRÉES, UTILITAIRES, ADMINISTRATION, SERVICES, VISIBILITÉ DES SERVICES, and STATISTIQUES. The main content area is titled 'FOIRE AUX QUESTIONS - MODE VISUALISATION' and is divided into two sections: 'FAQs générales' and 'FAQs des services'. The 'FAQs générales' section contains a tree view with the following items: 'ENT : Questions fréquentes', 'Où puis-je trouver de la documentation sur les services auxquels je peux accéder ?', and 'Quels sont les services numériques proposés par AMU ?'. The 'FAQs des services' section contains a list of service categories: 'AMU Voyages Pro', 'DEVE-Assistance', 'DOSI-CampusTimone', 'DOSI-MDP', 'ICR', 'Unité C2VN', and 'Web'.

FAQs

Les FAQs du service

AMU | HELPDESK PUCELLE David ENT

- ACCUEIL
- QUESTIONS FRÉQUENTES
- TABLEAU DE BORD
- RECHERCHE
- SIGNETS/HISTORIQUE
- PRÉFÉRENCES
- AIDE
- JOURNAL
- RÉPONSES ENREGISTRÉES
- UTILITAIRES
- ADMINISTRATION
- SERVICES**
- VISIBILITÉ DES SERVICES
- STATISTIQUES

SERVICE DOSI-CAMPUSTIMONE

[Gestionnaires](#) [Propriétés](#) [Invités permanents](#) [Catégories](#) [FAQs](#) [Redirections](#)

Comment faire pour acheter un logiciel ?
J'ai besoin d'un adresse email générique ou d'une liste de diffusion...

[Ajouter / Modifier les FAQs](#)

Pour supprimer ce service, vous devez d'abord supprimer ses catégories, ses FAQs et les redirections vers ce service.

FAQs

Vue sur les FAQs liées aux catégories

AMU | HELPDESK
PUCELLE David ENT

ACCUEIL

QUESTIONS FRÉQUENTES

TABLEAU DE BORD

RECHERCHE

SIGNETS/HISTORIQUE

PRÉFÉRENCES

AIDE

JOURNAL

RÉPONSES ENREGISTRÉES

UTILITAIRES

ADMINISTRATION

SERVICES

VISIBILITÉ DES SERVICES

STATISTIQUES

CATÉGORIES DU SERVICE DOSI-CAMPUSTIMONE

Liens vers les FAQs ▾
Changer de vue
Retour au service

- Propriétés
Ajout/suppression
Déplacement
Membres
Liens vers les FAQs
- Timone - DOSI Campus Timone *Faqs héritées du service* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- AMU et mots de passe - Comptes AMU et mots de passe **2 lien(s)** Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 1. Messagerie - Messagerie AMU **1 lien(s)** Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 2. ENT - Environnement Numérique de Travail **1 lien(s)** Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- ▶ ENT : Questions fréquentes
- 3. Carte à puce - Carte à puce *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 4. Wi-Fi - Réseau sans-fil (Wi-Fi) *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 5. Téléphonie - Téléphonie IP *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 6. Administration/Pédagogie - Services pour l'administration et la pédagogie *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 7. Etudiants - Services pour les étudiants *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs
- 8. Recherche - Services pour la recherche *Faqs héritées de la catégorie parente* Voir/Ajouter/Modifier les liens faqs

FAQs

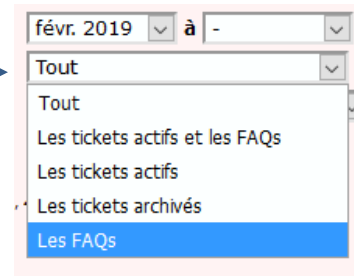
Visibilité améliorée
des FAQs lors de la
création du ticket

The screenshot displays the AMU Helpdesk interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: ACCUEIL, QUESTIONS FRÉQUENTES, TABLEAU DE BORD, RECHERCHE, SIGNETS/HISTORIQUE, PRÉFÉRENCES, AIDE, JOURNAL, RÉPONSES ENREGISTRÉES, UTILITAIRES, ADMINISTRATION, SERVICES, VISIBILITÉ DES SERVICES, and STATISTIQUES. The main content area is titled 'FORMULER UNE DEMANDE D'AIDE PERSONNALISÉE : Création du ticket (étape 2/2)'. It includes a 'Catégorie sélectionnée' dropdown menu set to 'DOSI - Environnement Numérique de Travail', a 'Sujet' text input field, and a rich text editor with a toolbar. Below the editor are two dropdown menus for 'Fichiers' and 'Propriétés avancées'. A 'Foire Aux Questions' section is visible, containing a link for 'ENT : Questions fréquentes'. At the bottom, there are two buttons: 'Créer le ticket' (green) and 'Annuler' (grey).

Recherche: last but not least

- Distinction sur l'état des tickets (ouverts ou clos). C'était archivés ou pas!
- Ne plus moissonner les méta data venant du LDAP
- Nécessite de un ant rebuild-index

Ancienne version →



RECHERCHE AVANCÉE

Tous les mots suivants :

Cette expression :

Un de ces mots :

Aucun de ces mots :

Gestionnaire :

Propriétaire :

Acteur :

Période :

mai 2019 à -

Rechercher

Dans :

Tout

Tout

Les tickets ouverts

Les tickets fermés

Les tickets archivés

Les FAQs

Conclusion

Conclusion

Nous avons eu une approche pragmatique, au jour le jour et en fonction des besoins des gestionnaires et de utilisateurs.

Au final, une application rénovée et corrigée de plein de petits bugs, et maintenue au fil de l'eau tout en continuant le quotidien..

Avec des retours très positifs de nos utilisateurs

https://github.com/EsupPortail/esup-helpdesk/tree/AMU_IHM

Remerciements

- ✓ Pascal Aubry et les contributeurs pour ces fondations solides
- ✓ Stéphane Ritsch de l'AMU pour l'IHM
- ✓ Nos collègues de Lorraine pour avoir osé et documenté la migration

Et bien entendu David ;-)