



# GESTION DES DEMANDES PAR ORDINATEUR

Lo Cicero Catherine Service Informatique  
Novembre 2004



# Plan de la présentation

**L'installation**

- ▶ Le serveur, le client

L'utilisation

- ▶ Manuel utilisateur, manuel administrateur

Le circuit de la demande

- ▶ Les étapes de l'intervention

Conclusion

- ▶ Les avantages, les améliorations, les problématiques, les apports de la nouvelle version

# L'installation de Gédéon

- ▶ Sur le serveur
  - ▶ Suivre la documentation d'installation
- ▶ Sur le poste client
  - ▶ N'importe quel navigateur

# La connexion utilisateur

<https://194.57.125.9>

## Demandes au service informatique

Entrez votre login et votre mot de passe mail

Utilisateur

Mot de passe

Valider

En attente : 0

En attente urgentes: 0

En attente concernant un seul utilisateur: 0

À effectuer à moyen ou long terme: 0

Effectuees depuis le 31/08/2004: 0

# Simplicité de l'utilisation

Login **locicero**  
(utilisateur)

## Enregistrer une demande

[Enregistrer une demande](#) [Vos demandes](#) [Rechercher](#) [Doc](#) [Déconnexion](#)

en attente: 2

Sujet de la demande

Description de la demande

Priorité de la demande (à titre indicatif) Justification (si priorité urgente) [aide](#)

Confidentialité [aide](#)

Publique  Privée

# Enregistrement d'une demande

Login locicero  
(utilisateur)

## Enregistrer une demande

[Enregistrer une demande](#) [Vos demandes](#) [Rechercher](#) [Doc](#) [Déconnexion](#)

en attente: 2

Sujet de la demande

Description de la demande

Priorité de la demande (à titre indicatif) Justification (si priorité urgente) [aide](#)

Confidentialité [aide](#)

Publique Privée

A la validation, un n° de demande est attribué

# La connexion service informatique

<https://194.57.125.9/service>

## Demandes au service informatique

Entrez votre login et votre mot de passe mail

Utilisateur

Mot de passe

Valider

En attente : 0

En attente urgentes: 0

En attente concernant un seul utilisateur: 0

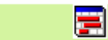
À effectuer à moyen ou long terme: 0

Effectuées depuis le 31/08/2004: 0

# L'administrateur

Login  
katy.locicero  
(admin)

## Autres catégories de demandes

[Tableau de bord](#)[Nouvelles demandes](#)[Autres demandes](#)[Rechercher](#)[Déconnexion](#)[Doc](#)[Enregistrer une demande](#)[Gestion des comptes du service informatique](#)[Statistiques](#)

### Demandes attribuées a

### Demandes par ordre de priorité



# L'administrateur : le tableau de bord

Login  
katy.locicero  
(admin)

## Tableau de bord

[Tableau de bord](#)
[Nouvelles demandes](#)
[Autres demandes](#)
[Rechercher](#)
[Déconnexion](#)
[Doc](#)
[Enregistrer une demande](#)

Gestion des comptes du service informatique Statistiques

**En cours: 1**

| Id Demande | Attribuée a   | Etat     | Sujet demande                                    | A.R | Priorité | Prio. demandeur | Durée estimée | Login demandeur |        |
|------------|---------------|----------|--|-----|----------|-----------------|---------------|-----------------|--------|
| 10         | katy.locicero | EN_COURS | <a href="#">Xlab - pb integration de Facture</a> | f   | 7        | Normal          | 30mn          | thierry.bontems | 2004-0 |

**En attente: 1**

| Id Demande | Attribuée a   | Etat       | Sujet demande        | A.R | Priorité | Prio. demandeur | Durée estimée | Login demandeur    | Date             | Demiere |
|------------|---------------|------------|----------------------|-----|----------|-----------------|---------------|--------------------|------------------|---------|
| 16         | katy.locicero | EN_ATTENTE | <a href="#">TEST</a> | t   | 7        | Faible          | 30mn          | dominique.mirasolo | 2004-11-25 08:22 | 2004-11 |

**Nouvelles: 0**

Vue synthétique du travail de la personne connectée

# L'administrateur

Login  
katy.locicero  
(admin)

## Nouvelles demandes

 Tableau de bord
  Nouvelles demandes
 Autres demandes
  Rechercher
  Déconnexion
  Doc
  Enregistrer une demande
 

nouvelles: 3


| Modif<br>Priorité | Modif Durée<br>Estimée | Modif Attribué a | Id<br>Demande | Attribuée<br>a | Etat  | Sujet demande  | A.R. | Priorité |
|-------------------|------------------------|------------------|---------------|----------------|-------|--|------|----------|
| 7 ▼               | 30 mn ▼                | NA ▼             | 14            | NA             | NOUV. | <a href="#">Intégration facture impossible</a>                   | f    | 7        |
| 7 ▼               | 30 mn ▼                | NA ▼             | 15            | NA             | NOUV. | <a href="#">portable de la FP (test pour réunion du 26 nov.)</a> | f    | 7        |
| 7 ▼               | 30 mn ▼                | NA ▼             | 17            | NA             | NOUV. | <a href="#">installation gedeon</a>                              | f    | 7        |

Valider

# L'administrateur : la recherche

Login  
katy.locicero  
(admin)

## Recherche avancée dans la base de connaissances

[Tableau de bord](#) [Nouvelles demandes](#) [Autres demandes](#) [Rechercher](#) [Déconnexion](#) [Doc](#) [Enregistrer une demande](#) 

Vous pouvez choisir ci-dessous **un critère** associé au mot à chercher dans les **sujets** ou les **descriptions** des demandes

**Demandeur**

**Attribué à**

**Sujet**

**Description**

**Respecter la casse**  Non  Oui

**Chercher dans les tâches ayant pour état :**   
Nouvelle  
En attente

# L'administrateur :

Login  
katy.locicero  
(admin)

## Liste des membres du service informatique

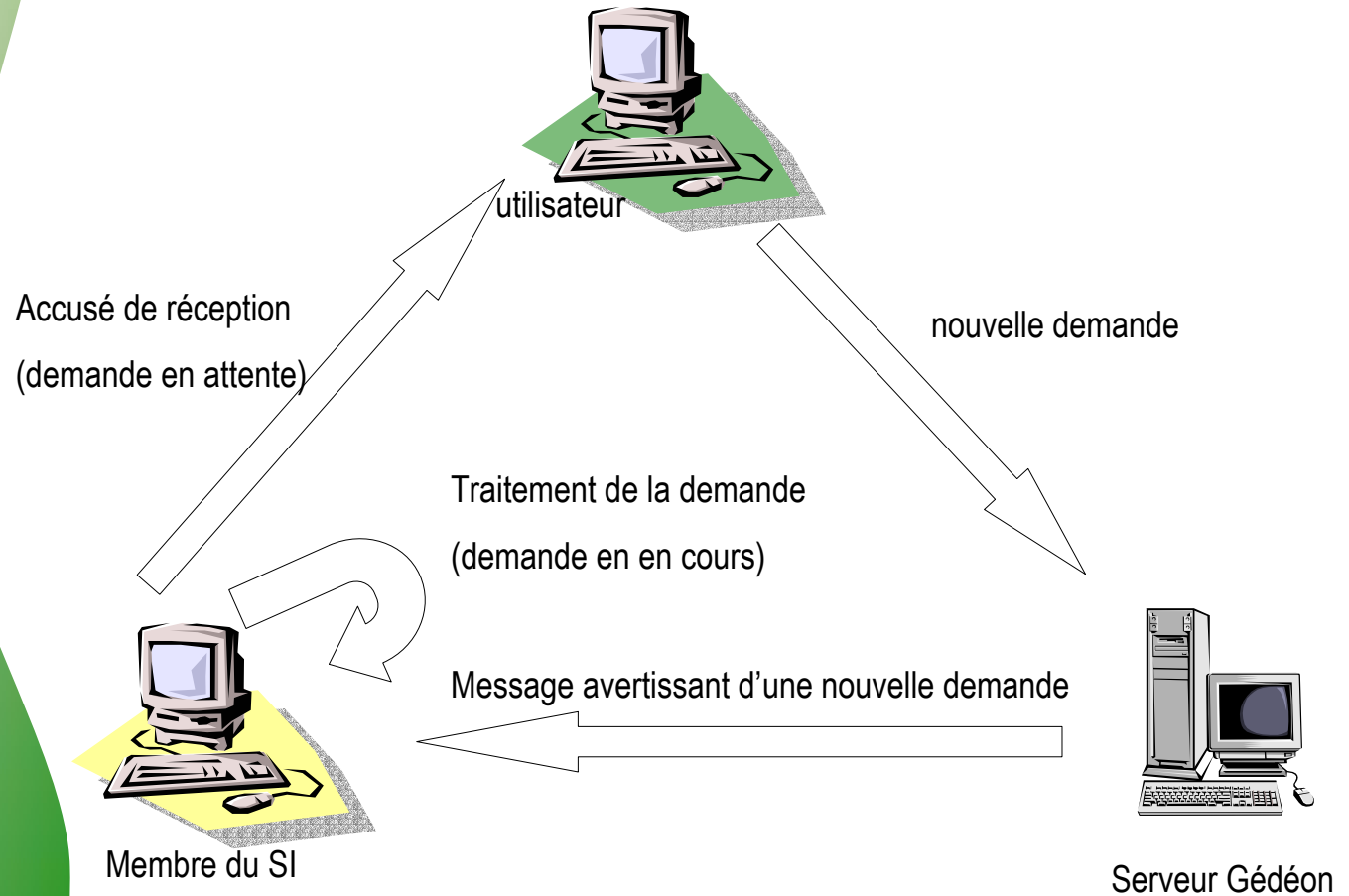
 Tableau de bord  Nouvelles demandes  Autres demandes  Rechercher  Déconnexion  Doc  Enregistrer une demande 

La liste des membres du service informatique est la suivante :

| Prénom Nom                      | Changer le mot de passe | Supprimer         |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------|
| <a href="#">david gras</a>      | <a href="#">X</a>       | <a href="#">X</a> |
| <a href="#">katy locicero</a>   | <a href="#">X</a>       | <a href="#">X</a> |
| <a href="#">lucie rongeat</a>   | <a href="#">X</a>       | <a href="#">X</a> |
| <a href="#">marie david</a>     | <a href="#">X</a>       | <a href="#">X</a> |
| <a href="#">thierry bontems</a> | <a href="#">X</a>       | <a href="#">X</a> |

[Ajouter un membre du service informatique](#)

# Le circuit de la demande



# Les états des demandes

- ▶ Nouvelle demande
- ▶ Demande en attente (non affectées)
- ▶ Demande en cours
- ▶ Demande terminée
- ▶ Demande annulée

# Les avantages

- ▶ Utilisation simple
  - ▶ Pas de logiciel à installer sur le poste client
  - ▶ Connexion via un interface web
  - ▶ Équivalent d'un envoi de mail
  - ▶ Utilisation intuitive
- ▶ Base de connaissances
  - ▶ Suivi de l'intervention par l'utilisateur
  - ▶ Historisation des interventions
- ▶ Mesures et analyses des interventions

# Les améliorations à prévoir

- ▶ Ajout d'une pièce jointe
- ▶ Accessibilité des utilisateurs extérieurs
- ▶ Ajout d'une rubrique technique dans la réponse finale (dissocier la réponse à l'utilisateur de la réponse technique)



# Les problématiques

- ▶ Coté utilisateur
  - ▶ Changement des mentalités
  - ▶ Difficulté à perdre le reflex "téléphone"
  - ▶ Obligation de formuler la demande
  - ▶ Difficulté à définir la priorité
  
- ▶ Coté service informatique
  - ▶ Contrainte d'envoyer l'accusé de réception
  - ▶ Difficulté sur l'estimation du temps d'intervention

# Les apports de la nouvelle version

- ▶ Un interface unique pour l'administrateur et le client
- ▶ Deux méthodes pour déposer une demande
  - ▶ Via l'interface
  - ▶ Via l'envoi d'un mail à une boîte dédiée à GEDEON
- ▶ Classement des demandes par catégories ou critère (service, type d'intervention...)
- ▶ Gestion de l'inventaire des machines et des logiciels

# Les apports de la nouvelle version

Login **admin**  
(admin)

## Divers

[Tableau de bord](#) [Nouvelles demandes](#) [Divers](#) [Journal](#) [Rechercher](#) [Déconnexion](#) [Inventaire](#) [Enregistrer une demande](#) [Doc](#) [Agenda partagé](#)

[Insérer utilisateurs](#) [Récupérer demandes par courriers](#) [Gestion comptes du service](#) [Gestion des catégories de demandes](#) [Statistiques](#)

**Demandes attribuées a**

**Demandes par ordre de priorité**