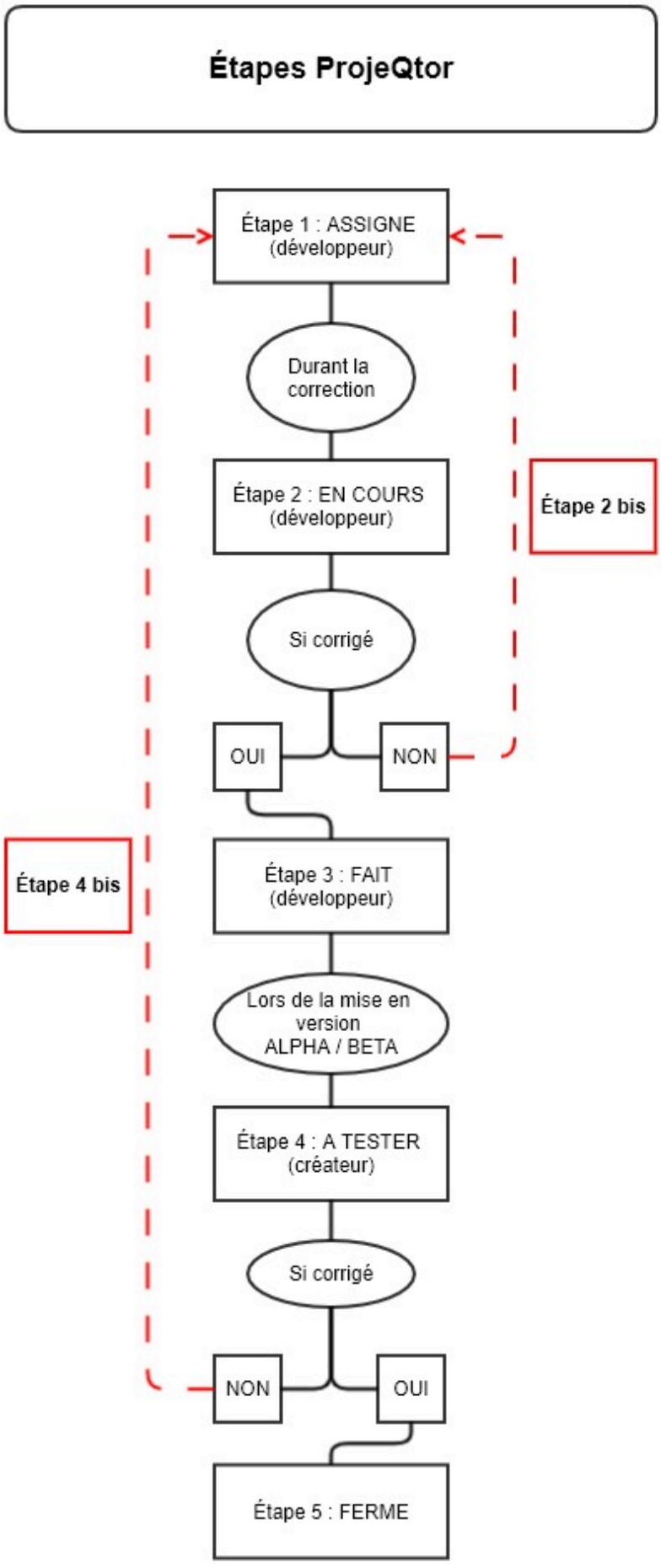
Retour au Dossier Organisationnel	
Sujets connexes	Cartographie fonctionnelle de LoGeAs Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions [OBSOLÈTE] Procédure de versionning des codes sources (ancienne Procédure #30) [OBSOLÈTE] Procédures de gestion du dépôt GitLab [OBSOLÈTE] Procédure de Dépôt des Codes Sources (ancienne Procédure #09)

Gestion des tickets

Informations qualité

Suivi des modifications majeures	juin 2026 - Nicolas Marchand - Refonte complète 5 mars 2015 - Nicolas Marchand - Création du document 27 novembre 2015 - Nicolas Marchand - Evolution vocabulaire, non-gestion du temps dans projeQtOr 27 novembre 2015 - Valentin Barrere - Correction orthographique 02 aout 2017 - Nicolas Marchand - Portage sur DoKuWiKi & Evolutions ajout “A tester”
Suivi des approbations	Ce document correspond à la fusion des éléments ProjeQtor suivants : * Document #04 - Procédure de prise en charge d'un ticket - ProjeQtOr (PROC-NFlog-3) * Document #02 - Procédure de suivi de bug/évolution : lien entre OTRS et ProjecQtOr (PROC-NFlog-1) L'approbation du document est fait dans le document projector #50 Utilisation ProjeQtOr pour le suivi des bugs et demande utilisateur (-PROC-NFlog-36)
Objet	L'objet de ce document est d'indiquer la procédure à suivre lors de la prise en charge d'un ticket ProjeQtOr.
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document** : Equipe dev & Equipe Ass

Etapes de traitement


Étapes ProjeQtor
Étape 1 : ASSIGNE (développeur)
Durant la correction
Étape 2 : EN COURS (développeur)
Étape 2 bis
Si corrigé
OUI
NON
Étape 4 bis
Étape 3 : FAIT (développeur)
Lors de la mise en version ALPHA / BETA
Étape 4 : A TESTER (créateur)
Si corrigé
NON
OUI
Étape 5 : FERME

	Responsable	**Type de ticket**	**Urgence**
Niveau 1 (plus urgent)	Nicolas	Problème sur base Client	Bloquant
Niveau 2	Nicolas	Problème sur base Client	Urgent
Niveau 3	Nicolas	Problème sur base Client	Non Urgent
Niveau 4	Nicolas	Dysfonctionnement	Bloquant
Niveau 5	Nicolas	Dysfonctionnement	Urgent
Niveau 6	Nicolas	Dysfonctionnement	Non Urgent

Etape 1 : Référencement d'une demande

Procédure vis-à-vis du client

La première action à faire vis-à-vis du client est d'identifier sur quelle version du logiciel il travaille. S'il n 'est pas sur la dernière version disponible, il lui est demandé de bien vouloir le mettre à jour, puis de vérifier si le problème persiste.

AUCUNE assistance sur les fonctionnalités n'est faite sur les versions antérieures du logiciel à partir du moment où une mise à jour est publiée. Seules l'assistance à l'évolution de la version et/ou l'aide à la correction conséquente à un problème dû à une version antérieure seront prises en compte.

Chaque cas sera étudié et une réponse sera émise au client dans tous les cas. Celle-ci sera obligatoirement tracée au travers de la procédure d'assistance

Cas où une correction est nécessaire

Si lors d'une demande d'assistance, d'une formation ou de test, un problème nécessitant une action sur le code ou les fichiers annexes est repéré, la procédure est la suivante :

Cas 1 : Problème impliquant uniquement une correction du code

1. Lancer une session Projeqtor
    - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
    - Dans “Travail\Bugs”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
        - **Projet = Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
        - **Type de ticket = “Anomalie / Bug issue - origine client” ou “Anomalie / Bug issue - origine autre”**
        - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
        - **Responsable = vide**
    - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante, on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS

- Envoyer une réponse à l'utilisateur
- Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR –BUGS#XX” et le texte de votre choix

Cas 2 : Problème impliquant uniquement une décision du groupe de travail EPUdF-Logeas

1. Lancer une session Projeqtor
   - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [certif:procedure:develop:gestionversion|PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
   - Dans “Journaux des revues\Questions”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
     - **Projet = Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
     - **Type de ticket = “Assistance - demande d'explication EPUdF” ou “Assistance - demande de correction EPUdF“**
     - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
     - **Responsable = “Jean-Marc DEGON & Michel HAFFNER”**
   - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS
   - Envoyer une réponse à l'utilisateur
   - Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR – TICKET #XX” et le texte de votre choix (obligatoire, mais sans intérêt ..)

Cas 3 : Demande d'évolution du logiciel

1. Lancer une session Projeqtor
   - Sélectionner le Projet et la sous-version correspondant à la prochaine version [PROC-Nflog-5 : gestion des versions]
   - Dans “Travail\Evolutions”, créer un nouveau Ticket et le remplir comme indiqué plus loin en tenant compte des spécificités listées ci-dessous :
     - **Projet = Prochaine sous-version** (par défaut si le projet est sélectionné)
     - **Type de ticket = “Assistance - demande d'évolution ''**
     - **Référence externe = Numéro de ticket OTRS s'il existe.** Exemple :*Ticket#2015022310000059*
     - **Responsable = vide**
   - NB : Dans le cas où la demande est un doublon par rapport à une demande existante, on se contentera de compléter le ticket existant en ajoutant la référence à la demande du client.
2. Revenir sur le ticket OTRS
   - Envoyer une réponse à l'utilisateur
   - Faire une note en indiquant en titre “PROJEQTOR – TICKET #XX” et le texte de votre choix

Information générique sur la saisie d'un ticket

Description	Projet	Selon le cas
Description	Type de ticket	Selon le cas
Description	Nom	**Donner un titre compréhensible**

Description	Référence externe	Selon le cas
Description	Urgence	Non utilisé
Description	Date de création	Automatique
Description	Émetteur	Automatique, nom de l'utilisateur connecté NB : Chaque utilisateur doit avoir une session distincte
Description	Demandeur	Non utilisé
Description	Origine	Non utilisé
Description	Ticket en doublon	Utilisation postérieure
Description	Contexte	A remplir si connu
Description	Produit	Indiquez le produit
Description	Version d'origine	Indiquer la version du produit où a été constaté le problème, si connue
Description	Description	Indiquer le détail du problème
Traitement	Activité de planning	Ne pas utiliser
Traitement	Etat	Mettre “Assigné”
Traitement	Responsable	Assigner le ticket à la personne qui doit s'en occuper, ce qui envoie un mail à la personne
Traitement	Criticité	Selon le cas
Traitement	Priorité	Selon le cas
Traitement	Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Traitement	Travail estimé, restant	Non utilisé
Traitement	Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Traitement	Version cible	Non utilisé
Avancement		Sans objet
Élément prédécesseur / Successeur		Généralement Sans Objet
Élément liés		Ne pas utiliser
Fichiers attachés		Ajouter les documents, bases ... qui permettent de mettre en lumière le problème et de tester la solution
Notes		Permet d'ajouter des éléments textuels

Etape 2 : Prise en charge par le dev d'une demande

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant
2. Le basculer en “En cours”
3. Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Etape 2bis : Prise en charge par le dev d'une demande (Echec)

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant : **“Travail\Bugs“**
    - Compléter le ticket dans la partie “**Traitement**”:
        - Initialiser le **Traitement\Responsable** s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	**Mettre “Assigné”**
Responsable	**Changer le responsable pour l'assigner à quelqu'un d'autre**
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé
Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	vide

- Enregistrer
- Lier les documents, si il y a lieu (base de test, copie ...)
- Mettre une note si il y a lieu

Etape 3 : Prise en charge par le dev d'une demande (Succès)

Au niveau développement :

1. Effectuer la correction, la tester
2. Publier le code sur SVN, en indiquant dans le commentaire le tag du ticket (id=#20)

Au niveau ProjeQtOr

Lancer une session Projeqtor

1. Sélectionner le ticket correspondant : **“Travail\Bug“**
    - Compléter le ticket dans la partie “**Traitement**”:
        - Initialiser le Traitement\Responsable s'il ne l'est pas

Activité de planning	Initialisé à la création du ticket
Etat	**Mettre “FAIT”**
Responsable	**ne pas changer**
Criticité	Non utilisé
Priorité	Non utilisé
Échéance initiale,; actuelle	Non utilisé
Travail estimé, restant	Non utilisé

Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Version cible	Non utilisé
Résultat	vide

- Enregistrer
- Lier les documents, si il y a lieu (base de test, copie ...)
- Mettre une note si il y a lieu

Etape 4 : Mise en place d'une version de test (alpha ou beta)

1. Lancer une session Projeqtor
2. Dans les tickets sur le projet concerné, cliquer sur le bouton à droite “Mise à jour multiple”
3. Sélectionner le(s) ticket(s)/activité(s) correspondant à un état “FAIT”
4. Initialiser le Traitement\Responsable au créateur du ticket
5. Les basculer en “A TESTER”

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:develop:gestionprojeqtor&rev=1780408654

Last update: **2026/06/02 15:57**