| | |
|---|---|
| Retour au Dossier Organisationnel | |
| **Sujets connexes** | Cartographie fonctionnelle de LoGeAs<br>Proc#145 : Procédure de Gestion des Versions<br>[OBSOLÈTE] Procédure de versionning des codes sources (ancienne Procédure #30)<br>[OBSOLÈTE] Procédures de gestion du dépôt GitLab<br>[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<br>5 mars 2015 - Nicolas Marchand - Création du document<br>27 novembre 2015 - Nicolas Marchand - Evolution vocabulaire, non-gestion du temps dans projeQtOr<br>27 novembre 2015 - Valentin Barrere - Correction orthographique<br>02 aout 2017 - Nicolas Marchand - Portage sur DoKuWiKi & Evolutions ajout “A tester” |
| **Suivi des approbations** | ce fait sur la plateforme de cartographie fonctionnelle |
| **Objet** | L'objet de ce document est d'indiquer la procédure à suivre lors de la vie d'un ticket |
| **Destinataires** | **- Validation des modifications :** Gérant<br>**- Approbation du document** : Equipe dev & Equipe Ass |

## Qualification des tickets

### Types de tickets

| Type | Quand l'utiliser ? | Info clé à fournir | Priorité | Traitement | En savoir plus |
|---|---|---|---|---|---|
| **Bug** | Le logiciel produit un résultat incorrect ou inattendu | Étapes de repro + résultat observé vs attendu | Bloquant → Majeur → Mineur | Investigation immédiate si bloquant | types_tickets_bug.pdf<br>types_tickets_bug.odt |
| **Évolution** | La fonctionnalité demandée n'existe pas encore | Besoin métier + cas d'usage + critères d'acceptation | Selon impact métier et charge estimée | Planification sprint / roadmap | |
| **Amélioration** | La fonction existe mais pourrait être mieux conçue | Usage concerné + problème concret + gain estimé | Faible à moyenne selon contexte | Backlog, trié par valeur | |

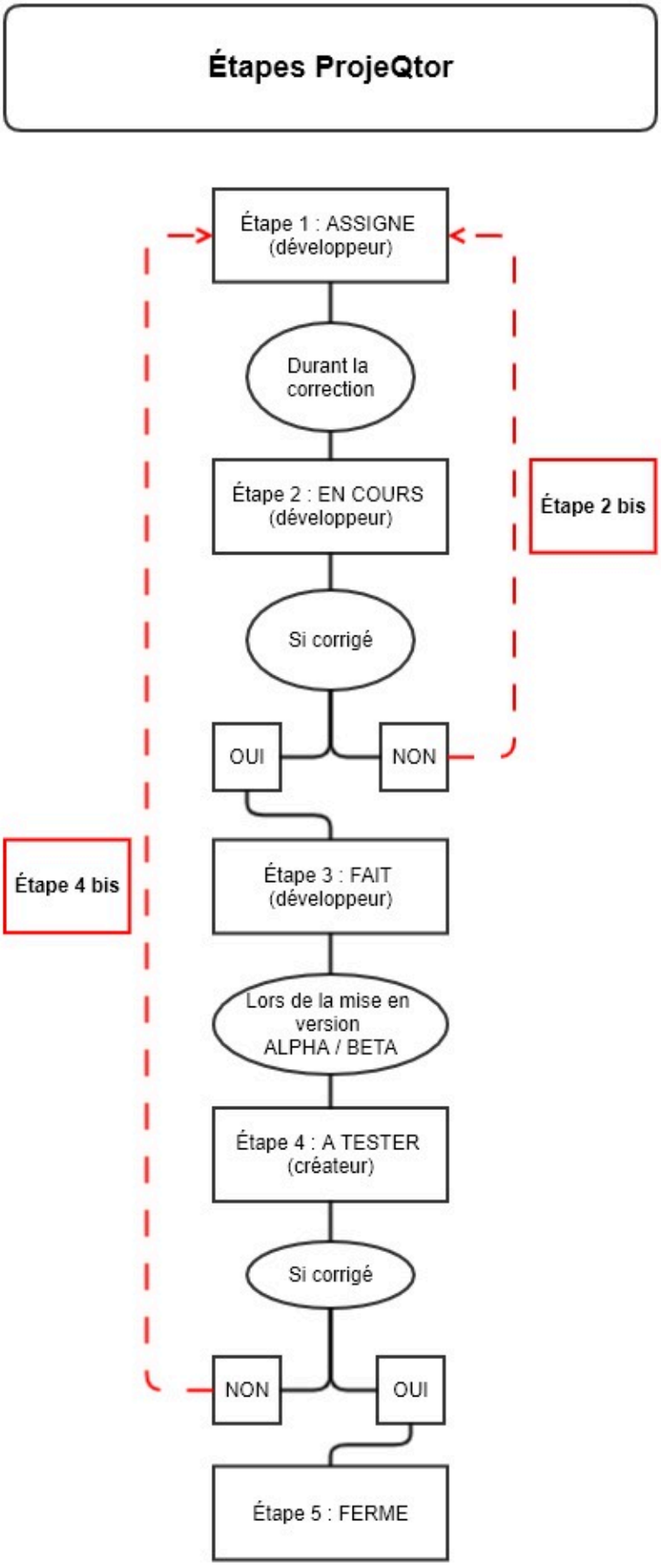
| Type | Quand l'utiliser ? | Info clé à fournir | Priorité | Traitement | En savoir plus |
|---|---|---|---|---|---|
| **Question / Assistance** | L'utilisateur cherche à comprendre comment faire | Ce qu'il essaie de faire + ce qu'il a tenté | Non applicable | Réponse assistance, pas devs | |

**Arbre de décision**

1. Le logiciel produit un résultat **incorrect ou inattendu** ? → **Bug**
2. La fonctionnalité demandée **n'existe pas encore** dans le logiciel ? → **Évolution**
3. La fonctionnalité **existe mais est difficile** à utiliser ou trop lente ? → **Amélioration**
4. L'utilisateur **cherche à comprendre** comment utiliser le logiciel ? → **Question / Assistance**

### Les éléments nécessaires

# 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<br>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=1780411517**

Last update: **2026/06/02 16:45**