



akuiteo
BUSINESS SOFTWARE

Guide d'utilisation
DEMANDES SIMPLIFIÉES
Version 4.3

Numéro de révision : 1

Date de publication : décembre 2019

Auteur : Équipe documentation

Copyright © 2006-2019 Akuiteo S.A.S. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, serait illicite et constituerait une contrefaçon. La loi n'autorise que les copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à l'utilisation collective, d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.

L'appellation et les logos Akuiteo sont des marques déposées de la société Akuiteo S.A.S. Toute utilisation de ces marques sans autorisation de la société Akuiteo S.A.S. est interdite.

Visitez : <http://www.akuiteo.com> et <http://www.akuiteo.com/blog/>

Table des Matières

1	Préface	6
1.1	Révisions	6
1.2	Support	6
2	Présentation des demandes simplifiées	7
2.1	Prérequis	7
2.2	Droits d'accès	7
3	Gérer les demandes	9
3.1	Créer une demande	9
3.1.1	À partir de zéro	9
3.1.2	À partir d'un modèle	10
3.1.3	En dupliquant une demande existante	11
3.2	Description de l'écran d'une demande	11
3.2.1	Onglet Demande	11
3.2.2	Onglet Interventions	16
3.2.3	Onglet Sprints liés	16
3.2.4	Onglet Messages	16
3.3	Modifier une demande	16
3.3.1	Modifier le contexte d'une demande	17
3.3.2	Modifier les statuts de la demande	17
3.4	Gérer les sprints liés à la demande	19
3.4.1	Associer un sprint à une demande	19
3.4.2	Modifier un sprint lié	20
3.4.3	Supprimer un sprint lié	20
3.5	Suspendre une demande	20
3.6	Clôturer une demande	21
3.7	Annuler une demande	22
4	Rechercher des demandes	23
4.1	Description de l'écran de recherche	23
4.2	Faire une recherche multi-sociétés	24
4.3	Modifier en lot des demandes	25
4.4	Associer en lot des demandes à un sprint	25
5	Intervenir sur une demande	27
5.1	Paramétrages	27
5.1.1	Types d'intervention	27
5.1.2	Groupe de travail	27
5.2	Créer une intervention	28
5.3	Description de la section Intervention	28
5.4	Saisir des temps depuis une intervention	30

5.4.1 Saisie de temps directe	31
5.4.2 Saisie de temps détaillée	31
5.5 Terminer une intervention	32
5.6 Supprimer une intervention	33
6 Gérer les modèles	34
6.1 Créer un modèle	34
6.2 Modifier un modèle	35
6.3 Supprimer un modèle	35
7 Gérer les regroupements de modèles	37
7.1 Créer un regroupement	37
7.2 Partager un regroupement	38
7.3 Modifier un regroupement	39
7.4 Sélectionner / Désélectionner un regroupement	39
7.5 Archiver un regroupement	39
7.6 Supprimer un regroupement	40
8 Gérer les sprints	41
8.1 Paramétrer un sprint	41
8.1.1 Stades d'une demande au sein d'un sprint	41
8.1.2 Modèles de sprint	42
8.2 Rechercher des sprints	43
8.3 Créer un sprint	43
8.3.1 À partir d'un sprint vide	43
8.3.2 En dupliquant un sprint existant	44
8.4 Gérer les demandes liées au sprint	45
8.4.1 Associer une demande à un sprint	45
8.4.2 Associer des demandes en lot à un sprint	46
8.4.3 Modifier une demande liée	46
8.4.4 Supprimer une demande liée	46
8.5 Lancer un sprint	46
8.6 Terminer un sprint	47
8.7 Supprimer un sprint	47

Liste des tableaux

Tableau 1 : DMFs pour les demandes simplifiées	7
Tableau 2 : Créer une demande	9
Tableau 3 : Section Contexte d'une demande	13
Tableau 4 : Section Détails d'une demande	13
Tableau 5 : Configuration de l'affichage des données personnalisées dans une demande	15
Tableau 6 : Modification des statuts d'une demande	17
Tableau 7 : Associer un sprint à une demande	19
Tableau 8 : Suspension d'une demande	21
Tableau 9 : Description des critères de recherche de demandes	23
Tableau 10 : Associer un sprint à plusieurs demandes	26
Tableau 11 : Section Intervention d'une demande	29
Tableau 12 : Créer un modèle	35
Tableau 13 : Champs pour la création d'un regroupement	37
Tableau 14 : Créer un stade de sprint	41
Tableau 15 : Créer un modèle de sprint	42
Tableau 16 : Créer un sprint	44
Tableau 17 : Associer une demande à un sprint	45

1 Préface

Important

Si vous souhaitez utiliser les demandes simplifiées alors que vous utilisez déjà les demandes classiques du module Support, rapprochez-vous de votre chef de projet Akuiteo pour la mise en place au sein de votre entreprise.

1.1 RÉVISIONS

Révision 1

Publiée en décembre 2019

- Réorganisation de l'écran d'une demande simplifiée (voir [Gérer les demandes \(p. 9\)](#)).

1.2 SUPPORT

Akuiteo S.A.S. attache une grande importance à votre satisfaction.

Pour nous faire part de vos retours ou contacter le support, visitez la page : clients.akuiteo.fr

2 Présentation des demandes simplifiées

Le module Support d'Akuiteo permet de traiter les demandes formulées en externe par les clients et en interne par les collaborateurs. Ce module offre des fonctionnalités spécifiques pour organiser le traitement de ces demandes par les différentes équipes de collaborateurs d'une entreprise. Le module des demandes simplifiées facilite le traitement de ces demandes grâce à une interface simple qui contient seulement les champs et les fonctionnalités essentielles.

Le cycle de vie d'une demande commence par sa création, en externe ou en interne. La création d'interventions permet ensuite d'engager une procédure de résolution. Cette résolution est effective au moment de la clôture de la demande.

Les demandes peuvent également être créées à partir de modèles pour gagner du temps sur la saisie de demandes similaires. Les modèles créés par un utilisateur peuvent être partagés à d'autres utilisateurs grâce aux regroupements de modèles.

Les demandes peuvent être regroupées dans des sprints pour organiser le travail, en fonction des collaborateurs disponibles et de la complexité des tâches à accomplir.

Le module des demandes simplifiées permet de gérer le multi-sociétés, dans le cas où les collaborateurs d'une entreprise qui comprend plusieurs sociétés sont amenés à travailler sur les demandes de plusieurs sociétés.

2.1 PRÉREQUIS

Pour afficher et utiliser les fonctionnalités des demandes simplifiées dans le module Support :

- Le pilote applicatif **DEMANDE_SIMPLIFIEE** doit être activé.
- La règle de gestion **GM_FM_CR_AUTO** doit être désactivée, comme pour les demandes classiques.

Pour créer une demande simplifiée, le client concerné par la demande doit obligatoirement avoir un contrat correctement configuré, avec des prestations, des produits, etc.

2.2 DROITS D'ACCÈS

Les DMFs suivants sont requis pour utiliser certaines fonctionnalités des demandes simplifiées dans le module Support :

DMF 1426*	Accéder aux demandes simplifiées
DMF 1427*	Accéder aux sprints
DMF 140196	Paramétrer les Modèles de sprint (p. 42)
DMF 140197	Paramétrer les Stades d'une demande au sein d'un sprint (p. 41)

Tableau 1 : DMFs pour les demandes simplifiées

DMF 142601	Créer une demande (p. 9)
DMF 142602	Modifier une demande (p. 16)
DMF 142603	Rechercher des demandes (p. 23)
DMF 142604	Supprimer une demande simplifiée
DMF 142610	Gérer les modèles (p. 34)
DMF 142611	Partager un regroupement (p. 38) avec d'autres utilisateurs
DMF 142612	Éditer/Imprimer une demande simplifiée
DMF 142613	Modifier le contexte d'une demande (p. 17)
DMF 142614	Saisir des temps depuis une intervention (p. 30) dont l'utilisateur connecté n'est pas l'intervenant
DMF 142615	Modifier en lot des demandes (p. 25)
DMF 142616	Modifier une demande simplifiée clôturée (voir Modifier les statuts de la demande (p. 17))
DMF 142617	Supprimer une demande résolue
DMF 142618	Modifier l'indicateur de régression d'une demande simplifiée
DMF 142619	Suspendre une demande (p. 20)
DMF 142620	Suspendre une demande simplifiée après clôture
DMF 142621	Annuler une demande (p. 22)
DMF 142622	Faire une recherche multi-sociétés (p. 24)
DMF 142623	Modifier les statuts de la demande (p. 17)
DMF 142624	Décompter des chèques/points (voir Terminer une intervention (p. 32))
DMF 142701	Créer un sprint (p. 43)
DMF 142702	Modifier un sprint
DMF 142703	Supprimer un sprint (p. 47)
DMF 142704	Rechercher des sprints (p. 43)
DMF 142705	Lancer un sprint (p. 46) et Terminer un sprint (p. 47)
DMF 142706	Modifier un sprint lancé
DMF 142707	Annuler le lancement d'un sprint
DMF 142708	Réactiver un sprint terminé
DMF 142709	Modifier les demandes liées à un sprint lancé

Tableau 1 : DMFs pour les demandes simplifiées

3 Gérer les demandes

Une demande est une pièce de gestion qui permet de soumettre une demande d'assistance, d'évolution ou encore de correction de bugs. Cette demande peut provenir directement d'un client ou être créée en interne.

Toutes les informations nécessaires sont présentes pour comprendre le contexte de la demande et travailler jusqu'à sa résolution. L'écran d'une demande possède une interface simplifiée : les sections et les champs affichés sont restreints pour avoir le nécessaire et faciliter la lecture et la résolution d'une demande.

3.1 CRÉER UNE DEMANDE

Une demande peut être créée :

- À partir de zéro (p. 9) ;
- À partir d'un modèle (p. 10), pour reprendre automatiquement tous les champs renseignés dans le modèle et modifier uniquement les champs nécessaires ;
- En dupliquant une demande existante (p. 11).

Un utilisateur peut créer une demande seulement pour la société dans laquelle il est connecté.

3.1.1 À partir de zéro

1 Dans le menu supérieur, cliquez sur **Support > Nouvelle demande simplifiée**.

↳ L'écran **Nouvelle demande** s'ouvre.

2 Dans l'écran **Nouvelle demande**, renseignez les champs suivants :


Champ	Description
Client	Sélectionnez l'élément souhaité depuis la liste d'aide.
Site	Les écrans de sélection s'enchaînent automatiquement pour remplir les champs Client , Site , Demandeur externe , Contrat , Prestation et Produit : <ul style="list-style-type: none">• Si le client a seulement un site associé, le site est renseigné automatiquement et la liste d'aide des contacts associés s'ouvre automatiquement, et ainsi de suite.• Si le client possède plusieurs sites, la liste d'aide de ces sites s'ouvre automatiquement, et ainsi de suite.
Demandeur externe	
Contrat	
Prestation	
Produit	
Gravité	Si le contrat ou la prestation ont un mémo alerte renseigné, l'icône  est affichée à la droite du champ. Cliquez sur l'icône pour ouvrir le détail de l'alerte. Sélectionnez la gravité de la demande depuis la liste d'aide. La gravité est une notion déterminée par le client, qui permet de hiérarchiser l'importance d'une demande. Les différents niveaux de gravité sont paramétrables. Une valeur par défaut peut être paramétrée pour chaque prestation.

Tableau 2 : Créer une demande

Champ	Description
Groupe	Sélectionnez le groupe associé à la demande depuis la liste d'aide. Les membres du groupe sélectionné sont responsables de la demande créée. Les différents groupes et membres sont paramétrables. Une valeur par défaut peut être paramétrée pour chaque prestation.
Reçue le	Renseignez la date et l'heure de réception de la demande. Par défaut, ce champ est renseigné avec la date et l'heure d'ouverture de l'écran de création de la demande.
Je veux suivre la demande	Cochez cette case pour renseigner automatiquement le champ Suivi par de la demande avec l'utilisateur connecté qui crée la demande.
Révision à corriger = Dernière révision du produit	Cochez cette case pour renseigner automatiquement le champ A corriger de la demande avec la dernière révision liée à la version du produit. <div> <p>Exemple</p> <p>Version du produit : 2.0.1</p> <p>Dernière révision : 2.0.15</p> </div>

Tableau 2 : Créer une demande

3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ L'écran **Demande simplifiée** de la nouvelle demande s'ouvre. Cet écran est en modification et certains champs doivent obligatoirement être remplis pour pouvoir enregistrer la nouvelle demande et terminer le processus de création.

4 Renseignez un **Titre** et une **Description**, et sélectionnez la **Nature** de la demande depuis la liste d'aide. La nature d'une demande peut être liée à la prestation sélectionnée et c'est une notion côté client qui permet de catégoriser la demande. Les différentes natures sont paramétrables.

5 Enregistrez la nouvelle demande.

↳ La demande est créée. Un numéro lui est attribué automatiquement et la demande peut être retrouvée depuis la recherche.

3.1.2 À partir d'un modèle

1 Dans le menu supérieur, cliquez sur **Support > Nouvelle demande à partir d'un modèle**.

↳ L'écran **Nouvelle demande** s'ouvre.

2 Dans la section **Regroupements**, vérifiez les regroupements cochés ou non. Si le modèle recherché appartient à un regroupement qui n'est pas coché, il ne sera pas affiché dans la section **Saisies rapides**.


3 Dans la section **Saisies rapides**, cliquez sur le modèle souhaité pour créer la demande.

↳ La fenêtre **Nouvelle demande** s'ouvre.

- 4** Dans la fenêtre **Nouvelle demande**, renseignez le titre et la description de la nouvelle demande. Si le modèle contient une description, celle-ci est pré-remplie automatiquement pour la nouvelle demande.
- D'autres champs peuvent être affichés en plus du titre et de la description si des champs obligatoires pour la création d'une demande n'ont pas été remplis dans le modèle.
- 5** Pour valider la création d'une demande à partir d'un modèle, deux options sont disponibles :
- Cliquez sur **Créer**.
↳ La demande est créée et un numéro lui a été attribué automatiquement. Une fenêtre pop-up affiche le numéro de la demande et elle peut être retrouvée depuis la recherche. Les valeurs renseignées dans le modèle sont réutilisées pour la nouvelle demande, qui est ainsi directement exploitable.
 - Cliquez sur **Créer et compléter**.
↳ La demande est créée, un numéro lui a été attribué et l'écran de la nouvelle demande s'ouvre automatiquement en modification. Les valeurs renseignées dans le modèle sont réutilisées pour la nouvelle demande, qui est ainsi directement exploitable.

3.1.3 En dupliquant une demande existante

Une nouvelle demande peut être créée rapidement en dupliquant une demande existante.

Pour dupliquer une demande, cliquez sur  dans la barre d'action de la demande. Les informations de la demande d'origine sont reprises automatiquement, à l'exception des interventions et des données personnalisées.

3.2 DESCRIPTION DE L'ÉCRAN D'UNE DEMANDE

L'écran d'une demande contient quatre onglets en standard :

1. L'[Onglet Demande \(p. 11\)](#) qui affiche toutes les informations relatives à la demande et à ses interventions.
2. L'[Onglet Interventions \(p. 16\)](#) qui affiche une liste détaillée de toutes les interventions associées à la demande.
3. L'[Onglet Messages \(p. 16\)](#) qui affiche une interface de messagerie pour communiquer avec le client au sujet de la demande.
4. L'[Onglet Sprints liés \(p. 16\)](#) qui permet de gérer les sprints liés à la demande.

3.2.1 Onglet Demande

Le **Titre** et le numéro de la demande sont visibles en haut de l'écran, dans la colonne de gauche.

Le statut et l'état de la demande sont visibles en haut de l'écran, dans la colonne de droite. Ces deux valeurs permettent d'indiquer le cycle de vie de la demande au client car elles sont visibles depuis le Portail Client.

Les compteurs de GTI et de GTR sont également affichés en haut à droite de l'écran, le cas échéant. Ces compteurs sont masqués lorsqu'ils ne sont plus actifs.

Le statut d'une demande indique à quel stade de résolution se trouve la demande. Le statut peut passer par plusieurs états qui peuvent être plus détaillés. Les actions disponibles pour la demande peuvent dépendre du statut de la demande, par exemple une demande ne peut être clôturée que si son statut est résolu.

Les différents statuts et états peuvent être mis à jour automatiquement lors d'un changement d'intervention (grâce au paramétrage du type d'intervention), mais il est également possible de [Modifier les statuts de la demande](#) (p. 17) manuellement.


Section Description


La section **Description** affiche la description de la demande, renseignée au moment de la création. Cette section apporte des explications et du contexte sur le sujet de la demande.


Cliquez sur  pour afficher le détail de la description dans une nouvelle fenêtre.

Section Documents liés

La section **Documents liés** regroupe les documents liés à la demande, par exemple une capture d'écran ou un fichier de log. Il existe deux types de documents : les documents externes qui sont liés à la demande et visibles par le client et les documents internes qui sont masqués sur le Portail Client et ne sont exploitables qu'en interne.

Pour lier un document externe, faites un glisser-déposer du document vers l'écran de la demande. Vous pouvez également cliquer sur  pour ouvrir l'explorateur de fichiers et sélectionner le document souhaité.

Pour lier un document interne, cliquez sur  pour ouvrir l'explorateur de fichiers et sélectionnez le document souhaité. Les documents internes sont identifiables facilement :

- Depuis la section **Documents liés** de l'onglet principal, les documents internes possèdent l'icône .
- Depuis l'onglet **Documents liés**, les documents internes possèdent l'indicateur **INTERNE** dans le champ **Classé dans**.

Section Compte-rendu

La section **Compte-rendu** permet de décrire la réponse apportée pour la demande et de donner les informations de résolution destinées au demandeur :

- Le **Compte-rendu Externe** est saisissable librement et est visible par le client depuis le Portail Client.
- Les **Infos internes d'interventions** sont utilisées en interne pour ajouter des informations qui ne sont pas visibles par le client. Cet onglet rassemble toutes les informations renseignées dans le champ **Info interne** de chaque intervention.

Cliquez sur  pour afficher le détail du compte-rendu dans une nouvelle fenêtre.

En modification, cliquez sur  pour intégrer des textes en table.

Section Contexte

La section **Contexte** regroupe les informations de contexte de la demande. Cliquez sur le nom d'un champ pour ouvrir la fiche de la pièce concernée.


Champ	Description
Client	Le client associé à la demande.
Contrat / Prest.	Le contrat client et la prestation associés à la demande. Si le contrat ou la prestation ont un mémo alerte renseigné, l'icône  est affichée à la droite du champ. Cliquez sur l'icône pour ouvrir le détail de l'alerte.
Produit / Site	Le produit et le site concernés par la demande.
Utilisateur	L'utilisateur associé à la demande. L'adresse mail et les coordonnées téléphoniques de l'utilisateur sélectionné sont affichés.
Demandeur	Le contact demandeur associé à la demande. L'adresse mail et les coordonnées téléphoniques de l'utilisateur sélectionné sont affichés.

Tableau 3 : Section **Contexte** d'une demande

Section Détails

La section **Détails** affiche toutes les informations détaillées de la demande qui ont été renseignées au moment de la création.

Champ	Description
Nature / Gravité	La nature est liée à la prestation sélectionnée. C'est une notion côté client qui permet de catégoriser la demande. Les différentes natures sont paramétrables. Une valeur par défaut peut être paramétrée pour chaque prestation. La gravité est une notion côté client qui permet de hiérarchiser l'importance d'une demande. Les différents niveaux de gravité sont paramétrables. Une valeur par défaut peut être paramétrée pour chaque prestation.
Diffusable	Si la case est cochée, la demande est visible côté client depuis le Portail Client. Si la case n'est pas cochée, la demande est masquée sur le Portail Client.
Suivi par	La personne en charge du suivi de la demande. En modification, cliquez sur l'option Me l'affecter à la droite du champ pour vous affecter la demande : le nom de l'utilisateur connecté (vous) est renseigné automatiquement. Cette option n'est pas disponible lorsque l'utilisateur connecté est celui affecté à la demande. La liste des collaborateurs disponibles depuis la liste d'aide contient : <ul style="list-style-type: none"> • les collaborateurs de la société de rattachement de la demande ; • les collaborateurs responsables multi-sociétés. Pour qu'une personne soit un collaborateur responsable multi-sociétés, l'option Responsable multi-sociétés doit être cochée dans son profil. Ainsi, l'utilisateur peut être associé à des demandes, quelle que soit la société de rattachement.

Tableau 4 : Section **Détails** d'une demande

Champ	Description
	<p>Note</p> <p>Un collaborateur qui possède seulement l'option Responsable multi-sociétés ne peut pas consulter l'ensemble des demandes des différentes sociétés, mais seulement être affecté par d'autres sur des demandes de différentes sociétés.</p>
Priorité / Criticité	<p>La priorité permet de hiérarchiser les demandes par ordre de priorité, c'est-à-dire d'indiquer si la demande doit être traitée immédiatement ou non. Cette notion est attribuée en interne et n'est pas visible par le client. Les différents niveaux de priorité sont paramétrables.</p> <p>La criticité permet d'indiquer une deuxième caractéristique d'importance en fonction des besoins métiers du client. Cette notion est attribuée en interne et n'est pas visible par le client. Les différents niveaux de criticité sont paramétrables.</p>
A corriger	Le numéro de révision du produit où le problème décrit dans la demande a été constaté ou pour lequel une demande d'évolution est formulée.
Révision corrective	Le numéro de révision du produit qui contient la correction ou les évolutions.
Prévue le	La date de fin prévisionnelle de la demande.
Régression	<p>Si la case Régression est cochée, le problème décrit dans la demande est considéré comme une régression.</p> <p>Ce champ est visible uniquement si l'option Extranet : activer suivi régression est cochée pour la prestation associée à la demande.</p> <p>La régression peut être de trois types :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demandée lorsque le client coche l'indicateur de régression en créant la demande depuis le Portail Client ; • Validée si la régression est constatée par l'équipe support ; • Refusée si la régression n'est pas constatée par l'équipe support.

Tableau 4 : Section **Détails** d'une demande

Section Données personnalisées

La section **Données personnalisées** est seulement visible si des données personnalisées sont associées aux demandes et interventions.

Les données personnalisées sont des critères paramétrés par les utilisateurs d'Akuiteo afin de répondre à leurs besoins métiers. Il est possible de créer autant de données personnalisées que nécessaire pour la gestion des demandes. Ces données sont accessibles depuis des onglets spécifiques dans l'écran d'une demande, mais il est possible d'en afficher certaines directement dans l'onglet principal de la demande.

La configuration des données personnalisées à afficher se fait dans les préférences utilisateurs.

Pour y accéder, ouvrez le menu **Edition > Préférences**, puis allez dans **Générales > Support > Demandes et interventions**. Les champs suivants permettent de configurer l'affichage des données personnalisées :

Champ	Description
Nombre de colonnes de données personnalisées	Le nombre renseigné permet d'afficher les données personnalisées en une seule ou plusieurs colonnes. Pour n'afficher aucune donnée, renseignez 0.
Nombre de données personnalisées	Le nombre renseigné détermine le nombre de données personnalisées affichées. Renseignez 0 pour afficher toutes les données personnalisées sans avoir besoin de renseigner un nombre précis (en prenant en compte l'espace limité disponible pour l'affichage de ces données).
Indice de la première donnée personnalisée	Le nombre renseigné indique le numéro d'ordre de la première donnée personnalisée affichée. Les données personnalisées suivantes sont affichées selon leur numéro d'ordre, qui est défini dans le paramétrage de ces données. <div> <p>Exemple</p> <p>L'indice renseigné est 1 et le Nombre de données personnalisées indiqué est 4. Les données personnalisées affichées sur l'écran d'une demande seront les données dont le numéro d'ordre est 1, puis 2, 3 et 4.</p> </div>

Tableau 5 : Configuration de l'affichage des données personnalisées dans une demande

Section Intervention

La section **Intervention** affiche toutes les informations de la dernière intervention créée. Ces informations ont été renseignées au moment de la création ou au cours de l'intervention.

Référence

Pour plus d'informations sur la gestion des interventions, voir [Intervenir sur une demande \(p. 27\)](#).

Informations en bas d'écran


Pour alléger l'écran d'une demande, certaines informations sont affichées plus discrètement tout en bas de l'écran. Ces informations donnent plus de contexte sur la demande mais ne sont pas nécessaires au quotidien pour sa gestion et sa résolution.

Les valeurs affichées en **bleu** sont cliquables et permettent d'ouvrir la fiche associée au champ, par exemple l'historique de la demande ou la fiche affaire.

Les informations suivantes sont modifiables :

- Le Domaine / Module / Fonction du champ **Classée sous** ;
- Les références client du champ **références 1/2** ;
- L'affectation pour les champs **Affaire, Lot, Sous-lot** et **Tâche**.

Pour modifier ces champs :

- 1 Modifiez la demande.
- 2 Cliquez sur  pour modifier les champs associés.

3 Dans la fenêtre de modification, renseignez les nouvelles valeurs puis cliquez sur **Valider**.

↳ Les champs sont mis à jour dans la demande.

3.2.2 Onglet Interventions

L'onglet **Interventions** affiche la liste détaillée de toutes les interventions créées pour la demande. Cet onglet permet d'avoir une vue d'ensemble des interventions, sans avoir à naviguer entre chaque intervention.

Les interventions ne sont pas gérées depuis cet onglet, mais depuis la section **Intervention** de l'onglet principal. Double-cliquez sur une intervention dans la liste depuis l'onglet **Interventions** pour l'ouvrir directement dans l'onglet principal.

3.2.3 Onglet Sprints liés

L'onglet **Sprints liés** permet d'associer des sprints à la demande et de les gérer. Le tableau affiche la liste des sprints déjà liés à la demande.

Références

Pour plus d'informations sur la gestion des sprints liés depuis une demande, voir [Gérer les sprints liés à la demande \(p. 19\)](#).

Pour plus d'informations sur la gestion des sprints, voir [Gérer les sprints \(p. 41\)](#).

3.2.4 Onglet Messages

L'onglet **Messages** contient une interface de messagerie intégrée à la demande.

Ces messages permettent une communication rapide et simplifiée avec le client, afin de limiter les échanges au périmètre de la demande. Si le client souhaite discuter d'une autre demande, il doit le faire à partir de cette autre demande pour éviter toute confusion.

Dans cet onglet, le client peut également visualiser le contenu renseigné dans le champ **Info client** des interventions diffusables.

3.3 MODIFIER UNE DEMANDE

Lorsqu'une demande est en modification, certains champs sont modifiables directement depuis l'écran de la demande comme à l'habitude. Cependant, la modification d'une demande présente les particularités suivantes :


- Les champs **Client**, **Contrat / Prest.** et **Produit / Site** ne sont pas modifiables depuis l'écran d'une demande, mais depuis une fonction dans le menu **Edition**. Pour en savoir plus, voir [Modifier le contexte d'une demande \(p. 17\)](#).
- Le statut et l'état ne sont pas modifiables depuis l'écran d'une demande, mais depuis une fonction dans le menu **Edition** ou la barre d'action. Pour en savoir plus, voir [Modifier les statuts de la demande \(p. 17\)](#).

Un utilisateur peut uniquement modifier une demande si elle appartient à la société dans laquelle il est connecté.

3.3.1 Modifier le contexte d'une demande

Le contexte d'une demande rassemble les champs suivants : **Client, Site, Demandeur externe, Contrat, Prestation, Produit, Gravité** et **Nature**.

La modification du contexte d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande en consultation seulement.

- 1 Cliquez sur  dans la barre d'action ou ouvrez le menu **Edition** > **Modifier le contexte**.
- 2 Modifiez les champs souhaités dans la fenêtre de modification.
- 3 Cliquez sur **Valider** pour mettre à jour le contexte.


3.3.2 Modifier les statuts de la demande

Au cours du cycle de vie d'une demande, son statut et son état sont mis à jour pour refléter l'avancement de la demande au client et en interne.

L'état d'une demande est présent à titre indicatif et permet de préciser l'avancement d'une demande. Le statut d'une demande, quant à lui, peut être associé à des règles de gestion spécifiques. Les types d'intervention sont paramétrables pour permettre de passer automatiquement d'un statut ou d'un état à un autre.

Si besoin, il est également possible de modifier manuellement le statut et l'état de la demande. Par exemple, la modification des statuts de la demande permet de changer l'état associé au statut d'une demande sans avoir à modifier le type d'une intervention de la demande.

La modification des statuts d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande en consultation seulement.

- 1 Cliquez sur  dans la barre d'action ou ouvrez le menu **Edition** > **Modifier les statuts de la demande**.
- 2 Modifiez les champs souhaités dans la fenêtre de modification.
- 3 Cliquez sur **Valider** pour mettre à jour les statuts.

Note

En fonction du statut et de l'état en cours de la demande, les champs ne seront pas renseignés de la même manière dans la fenêtre de modification et certains ne seront pas disponibles.

Champ	Description
Intervention	Affiche la date et l'heure de création de la demande. Ce champ correspond à l'intervention contractuelle et permet d'arrêter le décompte de la GTI (garantie temps d'intervention) pour la prise en compte d'une demande.

Tableau 6 : Modification des statuts d'une demande

Champ	Description
	Ce champ peut seulement être modifié lorsque le statut de la demande est "en cours".
Résolution	<p>Cochez la case pour passer la demande en statut "résolu". Le décompte de la GTR (garantie temps de résolution) de la demande s'arrête et la demande n'est pas visible dans le même onglet sur le Portail Client.</p> <p>Lorsque la case Résolution est cochée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date et l'heure actuelle sont renseignées par défaut, mais il est possible de renseigner une date antérieure ou future. • Le champ Nouveau statut est renseigné avec un statut de type "résolu". • Le champ Nouvel état est renseigné avec l'un des états associés au Nouveau statut. <p>Si la demande était déjà résolue, décochez la case pour annuler la résolution.</p> <p>Ce champ peut seulement être modifié lorsque le statut de la demande est "en cours" ou "résolu".</p>
Clôture externe	<p>Cochez la case pour passer la demande en statut "clôturé" (côté client).</p> <p>Lorsque la case Clôture externe est cochée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date et l'heure actuelle sont renseignées par défaut, mais il est possible de renseigner une date antérieure ou future. • Le champ Nouveau statut est renseigné avec un statut de type "clôturé" (côté client). • Le champ Nouvel état est renseigné avec l'un des états associés au Nouveau statut. <p>Si la demande était déjà clôturée en externe, décochez la case pour déclôturer la demande.</p> <p>Ce champ peut seulement être modifié lorsque le statut de la demande est "résolu" ou "clôturé" (côté client).</p> <div> <p>Note</p> <p>Lors d'une clôture externe, la demande est affichée en statut "clôturé" sur le Portail Client mais il est toujours possible d'ajouter des interventions dans la demande.</p> </div>
Clôture interne	<p>Cochez la case pour passer la demande en statut "clôturé" (en interne).</p> <p>Lorsque la case Clôture interne est cochée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date et l'heure actuelle sont renseignées par défaut, mais il est possible de renseigner une date antérieure ou future. • Le champ Nouveau statut est renseigné avec un statut de type "clôturé" (en interne). • Le champ Nouvel état est renseigné avec l'un des états associés au Nouveau statut. <p>Si la demande était déjà clôturée en interne, décochez la case pour passer la demande en statut "clôturé" (clôture externe côté client).</p> <p>Ce champ peut seulement être modifié lorsque le statut de la demande est "clôturé" (côté client ou en interne).</p>

Tableau 6 : Modification des statuts d'une demande

Champ	Description
	<p>Note</p> <p>Lors d'une clôture interne, il n'y a plus d'action possible sur la demande.</p>
Nouveau statut	Affiche la liste des statuts disponibles en fonction du statut en cours de la demande, ou des valeurs renseignées dans les champs de la fenêtre.
Nouvel état	Affiche la liste des états associés au Nouveau statut .

Tableau 6 : Modification des statuts d'une demande

3.4 GÉRER LES SPRINTS LIÉS À LA DEMANDE

Il est possible d'associer des sprints depuis une demande. Lorsqu'une demande est liée à un sprint :

- l'avancement de la demande est géré dans le contexte du sprint grâce aux différents stades de sprint ;
- l'estimation de la demande est une valeur permettant d'évaluer l'effort à fournir dans le contexte du sprint.

Les sprints liés à une demande sont gérés dans l'onglet **Sprints liés** de la demande.

3.4.1 Associer un sprint à une demande

Important

Une demande ne peut pas être associée à un sprint terminé.

1 Dans l'onglet **Sprints liés**, cliquez sur  à droite de la section **Liens demande sprint**.

↳ La fenêtre **Associer un sprint** s'ouvre.

2 Dans la fenêtre **Associer un sprint**, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Sprint	Sélectionnez un sprint depuis la liste d'aide. Ce sprint sera associé à la demande.
Demande	Indique le code de la demande. Le sprint sera lié à cette demande.
Stade de la demande	<p>Sélectionnez le stade depuis la liste d'aide.</p> <p>Le stade de la demande indique l'avancement de la demande au sein du sprint. Cette valeur est indépendante du statut et de l'état d'une demande.</p>
Estimation de la demande	<p>Renseignez une valeur pour estimer la charge de la demande au sein du sprint. Cette charge est déterminée par l'utilisateur en fonction des besoins de son équipe : il peut s'agir d'une charge en jours, en heures, en niveau de difficulté, etc.</p> <p>La valeur renseignée est ajoutée à l'Estimation totale dans l'onglet principal du sprint.</p> <p>L'Estimation totale est renseignée automatiquement en additionnant toutes les estimations des</p>

Tableau 7 : Associer un sprint à une demande


Champ	Description
	demandes liées au sprint. Cette capacité est également affichée sous forme de pourcentage à la droite du champ : "X % de la Capacité max est utilisé".



Tableau 7 : Associer un sprint à une demande

3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ Le sprint sélectionné est lié à la demande. Les liens sont affichés dans le tableau de l'onglet **Sprints liés** de la demande, ainsi que dans l'onglet **Demandes liées** du sprint.

3.4.2 Modifier un sprint lié

Pour modifier un sprint lié à une demande : dans l'onglet **Sprints liés** de la demande, cliquez sur  dans la ligne du sprint souhaité.

Le stade de la demande au sein du sprint peut être modifié directement depuis le tableau dans l'onglet **Sprints liés**. Utilisez les flèches  et  pour faire évoluer le stade.

Note

Si l'**Estimation** de la charge de travail est modifiée, l'**Estimation totale** du sprint est recalculée.

3.4.3 Supprimer un sprint lié

Pour supprimer un sprint lié à une demande : dans l'onglet **Sprints liés** de la demande, cliquez sur  dans la ligne du sprint souhaité.

Note

Si la demande avait une **Estimation** de charge de travail pour le sprint supprimé, l'**Estimation totale** du sprint est recalculée.

3.5 SUSPENDRE UNE DEMANDE

Une demande peut être suspendue pour informer le client que la demande ne peut pas être traitée en l'état et qu'elle est mise en pause. Le décompte des temps de GTI et GTR de la demande est stoppé jusqu'à la reprise de la demande.

Exemple

Une demande est saisie à 2 h du matin, hors de la plage horaire. Le compteur GTI/GTR démarre à 9 h. Vous appelez votre client à 9 h 42 pour demander plus d'informations mais personne ne répond. Pour éviter que le compteur GTI GTR ne continue à tourner, vous devez suspendre l'intervention jusqu'à ce que quelqu'un réponde. Quand la réponse arrive, vous pouvez reprendre l'intervention.

La suspension d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande, en modification ou non.

1 Cliquez sur  dans la barre d'action ou ouvrez le menu **Edition** > **Suspendre la demande**.

- 2 Renseignez les champs nécessaires dans la fenêtre.
- 3 Cliquez sur **Suspendre** pour passer le statut de la demande à "suspendu" et arrêter le décompte de temps.

Note

Une demande résolue ou clôturée ne peut pas être suspendue.

Champ	Description
Début de suspension	Affiche la date et l'heure de suspension de la demande.
Fin prévisionnelle	Renseignez une date de fin de la suspension. Cette date est à titre indicatif et la demande devra être reprise manuellement.
Cause de suspension	Sélectionnez la cause de la suspension parmi les valeurs disponibles dans la liste déroulante. Les différentes causes de suspension sont paramétrables et permettent de détailler les raisons de la suspension.
Détails de la cause (Diffusable)	Expliquez les raisons de la suspension. Ces détails sont visibles par le client sur le Portail Client.
Rendez-vous	Cochez la case pour fixer un rendez-vous avec le client afin de résoudre les causes de la suspension. La date et l'heure du rendez-vous sont à titre indicatif mais sont visibles par le client depuis le Portail Client.
Nouveau statut	Affiche la liste des statuts disponibles pour suspendre une demande.
Nouvel état	Affiche la liste des états associés au Nouveau statut .

Tableau 8 : Suspension d'une demande

Lorsque les causes de la suspension ont été résolues, la demande doit être reprise manuellement. La reprise d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande suspendue, en modification ou non.

- 1 Ouvrez le menu **Edition > Reprendre la demande**.
- 2 Renseignez les champs nécessaires dans la fenêtre.
- 3 Cliquez sur **Reprendre** pour annuler le statut suspendu de la demande et reprendre le décompte de temps.

3.6 CLÔTURER UNE DEMANDE

Lorsqu'une demande est résolue, elle peut ensuite être clôturée. Il peut s'agir :

- D'une clôture externe, qui peut être effectuée côté client depuis le Portail Client ou en interne si nécessaire depuis l'Application Desktop.
- D'une clôture interne, qui peut être effectuée depuis l'Application Desktop.

Les clôtures externe et interne permettent d'archiver une demande : la demande est visible dans un onglet dédié depuis le Portail Client et est exclue par défaut des résultats de recherche.

Lorsqu'un client clôture une demande depuis le Portail Client, le commentaire de clôture renseigné (le cas échéant) est ajouté sous forme de message dans l'onglet **Messages** de la demande.

La clôture d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande résolue :

- Depuis la demande en modification
Cliquez sur le bouton **Clôturer** dans la section **Intervention** puis confirmez la clôture. La clôture de la demande permet également de terminer l'intervention courante directement. Cependant, la clôture est impossible si la demande possède plusieurs interventions non terminées.
- Grâce à l'option [Modifier les statuts de la demande \(p. 17\)](#)

3.7 ANNULER UNE DEMANDE

Important

L'annulation d'une demande est définitive.

Une demande peut être annulée à tout moment au cours de son cycle de vie. L'annulation d'une demande indique que la demande ne peut pas être traitée ou résolue et qu'elle doit donc être annulée.

L'annulation d'une demande se fait depuis l'écran d'une demande, en modification ou non.

- 1 Ouvrez le menu **Edition > Annuler**.
- 2 Renseignez les champs nécessaires dans la fenêtre.
- 3 Cliquez sur **Valider** pour annuler la demande.

Note

Lors de l'annulation d'une demande, la case **Visible dans l'extranet support** permet d'afficher (case cochée) ou de masquer (case non cochée) la demande sur le Portail Client.

4 Rechercher des demandes

Pour accéder aux demandes déjà créées, il faut utiliser l'écran de recherche des demandes. Depuis cet écran, il est possible de renseigner différents critères pour obtenir une liste de résultats des demandes qui correspondent aux critères renseignés.

Pour ouvrir l'écran **Recherche de demande simplifiée**, cliquez sur **Support** > **Recherche de demandes** dans le menu supérieur.

Cet écran de recherche fonctionne comme tous les autres écrans de recherche disponibles dans Akuiteo. Les critères de recherche renseignés se combinent avec des ET logiques : par exemple, chercher toutes les demandes avec un statut de type *Suspendues* ET appartenant au client A.

Référence

Pour plus d'informations sur les recherches dans Akuiteo, voir le *Guide de l'interface*.

4.1 DESCRIPTION DE L'ÉCRAN DE RECHERCHE

L'écran **Recherche de demande simplifiée** présente une interface de recherche simplifiée, avec des critères de recherche pertinents pour faciliter la recherche. Lors d'une recherche de demandes simplifiées, les résultats affichent les demandes et les interventions correspondantes dans le même tableau.

L'écran **Recherche de demande simplifiée** contient un seul onglet en standard, l'onglet **Critères principaux**. Cet onglet rassemble tous les critères nécessaires pour faire une recherche de demande simplifiée.

L'onglet **Critères principaux** contient les sections suivantes :

Section	Description
Demande	Critères qui portent sur les informations propres aux demandes.
Intervention	Critères qui portent sur les informations propres aux interventions. Par défaut, l'état des interventions recherchées est En cours .
Types de statuts	Cases à cocher pour définir les statuts des demandes à inclure dans la recherche.
Sprint	Critères qui portent sur les informations propres aux sprints. Une demande peut être ajoutée à un sprint pour gérer le cycle de vie de la demande dans le contexte du sprint. Si la case Afficher les données du sprint est cochée, les résultats de recherche affichent des colonnes supplémentaires avec les informations relatives aux sprints. Si une demande est associée à deux sprints, la demande apparaît sur deux lignes dans les résultats de recherche, une ligne pour chaque sprint.
Affaire	Critères qui portent sur les affaires renseignées sur les demandes.

Tableau 9 : Description des critères de recherche de demandes

Section	Description
Détails	<p>Critères à sélection multiple pour combiner différents critères propres aux demandes et aux interventions.</p> <p>Dans l'écran de recherche, tous les autres critères de recherche se combinent avec des ET logiques. Cependant, au sein d'un même critère à sélection multiple, les critères se combinent avec des OU logiques.</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p>Exemple</p> <p>Vous souhaitez rechercher les demandes associées à un client A, mais seulement celles qui ont un niveau de gravité bloquant OU majeur. Pour cela :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Renseignez le nom du client A dans le champ Client de la section Demande. 2. Sélectionnez le critère DEMANDE - Gravité dans la liste déroulante de la section Détails. 3. Ajoutez le premier niveau de gravité (bloquant) grâce à la liste d'aide, puis ajoutez le deuxième niveau (majeur) de la même façon. ↳ Les deux niveaux de gravité apparaissent l'un à la suite de l'autre dans le tableau de la section Détails. 4. Lancez la recherche. </div>

Tableau 9 : Description des critères de recherche de demandes

4.2 FAIRE UNE RECHERCHE MULTI-SOCIÉTÉS

Deux critères permettent de faire des recherches multi-sociétés depuis l'écran de recherche des demandes :

- La case à cocher **Toutes les sociétés** dans la section **Demande**, qui permet d'afficher la liste des demandes de toutes les sociétés dans les résultats de recherche ;
- Le critère à sélection multiple **DEMANDE - Société** dans la section **Détails**, qui permet de sélectionner certaines sociétés seulement pour la recherche.

Les demandes qui appartiennent à une autre société sont affichées grisées et en italique, pour les différencier des demandes qui appartiennent à la société de l'utilisateur connecté. Cependant, l'utilisateur ne peut pas accéder aux demandes saisies dans un contexte différent de celui dans lequel il est connecté.

Important

Pour ouvrir et gérer les demandes d'une autre société :

- un utilisateur doit être décloisonné pour changer de société en modifiant son contexte et ainsi accéder aux demandes avec les mêmes droits ;
- un utilisateur doit avoir un utilisateur secondaire (appartenant à l'autre société) pour changer de société en modifiant son contexte et ainsi accéder aux demandes avec des droits différents (mais un accès au module Support par exemple).

4.3 MODIFIER EN LOT DES DEMANDES

Lorsqu'une recherche de demande est lancée, les résultats de recherche sont affichés dans l'écran **Résultat demandes simplifiées**. Depuis cette liste de résultats, il est possible de modifier en lot les demandes, les interventions et les données personnalisées (associées aux demandes).

- 1 Sélectionnez une ou plusieurs lignes depuis l'écran des résultats de recherche.
- 2 Faites un clic droit et sélectionnez l'option qui correspond à la modification en lot que vous souhaitez effectuer :

- **Modification en lot de demandes**
- **Modification en lot d'interventions**
- **Modification des données personnalisées**

↳ Une fenêtre de modification s'ouvre.

Note

Les champs disponibles pour la modification en lot dépendent du type de modification et des éléments sélectionnés. Par exemple, les champs disponibles pour une modification en lot de demandes ne sont pas les mêmes que pour les interventions.

- 3 Pour modifier en lot l'un des champs, cochez la case correspondant au champ puis renseignez la nouvelle valeur. Pour initialiser un champ à zéro, cochez la case mais laissez le champ vide.
- 4 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ La modification en lot est effective.

Important

Si la case d'un champ n'est pas cochée, la modification en lot ne sera pas prise en compte.

Note

Les champs grisés dans la fenêtre de modification correspondent à des champs non modifiables en lot. Cela peut s'expliquer si les lignes sélectionnées ne sont pas pertinentes. Par exemple, si plusieurs interventions qui ne sont pas du même type sont modifiées en lot, le champ **Type** sera grisé et donc non modifiable.

4.4 ASSOCIER EN LOT DES DEMANDES À UN SPRINT

Lorsqu'une recherche de demande est lancée, les résultats de recherche sont affichés dans l'écran **Résultat demandes simplifiées**. Depuis cette liste de résultats, il est possible d'associer un sprint à plusieurs demandes en même temps.

Un sprint permet de gérer le travail d'une équipe. Pour plus d'informations, voir [Gérer les sprints \(p. 41\)](#).

Important

Une demande ne peut pas être associée à un sprint terminé.

- 1 Sélectionnez une ou plusieurs lignes depuis l'écran des résultats de recherche, puis faites un clic droit et sélectionnez **Associer à un sprint**.

↳ La fenêtre **Association d'un sprint aux demandes sélectionnées** s'ouvre.

- 2 Dans la fenêtre, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Sprint	Sélectionnez un sprint depuis la liste d'aide. Ce sprint sera associé aux demandes sélectionnées.
Stade	Sélectionnez le stade de départ depuis la liste d'aide. Ce stade sera attribué à toutes les demandes sélectionnées. Le stade de la demande indique l'avancement de la demande au sein du sprint.
Estimation	Renseignez une valeur pour estimer la charge des demandes sélectionnées au sein du sprint. Cette charge est déterminée par l'utilisateur en fonction des besoins de son équipe : il peut s'agir d'une charge en jours, en heures, en niveau de difficulté, etc. Chaque demande sélectionnée portera l'estimation renseignée au sein du sprint.

Tableau 10 : Associer un sprint à plusieurs demandes

- 3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ Le sprint est lié aux demandes sélectionnées. Les liens sont affichés dans le tableau de l'onglet **Sprints liés** pour chaque demande, ainsi que dans l'onglet **Demandes liées** du sprint.

5 Intervenir sur une demande

Lorsqu'une demande est créée, une première intervention doit être ajoutée pour matérialiser la prise en compte de la demande. Pour traiter cette demande et répondre au besoin exprimé, il faut créer et terminer des interventions : interventions de qualification, de développement, de suivi qualité, etc.

Une intervention représente une action à effectuer pour participer à la résolution d'une demande. Une intervention peut être attribuée à un groupe de travail ou à un collaborateur spécifique. Pour gagner en rapidité, les utilisateurs peuvent saisir leurs temps directement depuis une intervention. Une fois l'intervention effectuée, celle-ci est terminée et une intervention suivante est créée. Ainsi, l'avancement d'une demande est géré en interne grâce aux interventions.

5.1 PARAMÉTRAGES

Pour gérer les demandes multi-sociétés, deux types de données doivent être paramétrées :

- les [Types d'intervention](#) (p. 27) ;
- les [Groupes de travail](#) (p. 27).

5.1.1 Types d'intervention

Un type d'intervention peut être créé sur la société ***** pour avoir un type commun à toutes les sociétés et utilisable par tous les collaborateurs. Pour créer des types d'intervention qui apparaîtront dans toutes les sociétés lors de la saisie ou de la modification d'une demande, l'utilisateur doit se placer dans le contexte de la société *****.

Si l'option **Affectation multi-sociétés** est cochée dans le profil d'un collaborateur, celui-ci est considéré comme un intervenant multi-sociétés. Si un type d'intervention est créé sur la société ***** ou sur toute autre société, cet utilisateur peut donc être sélectionné comme **Intervenant par défaut**.

Si le type d'intervention est créé sur la société ***** , les champs suivants affichent uniquement des valeurs paramétrées sur ***** lors de la création ou de la modification de ce type :

- **Action**
- **Type par défaut de l'intervention suivante**
- **Groupe de travail**
- **Intervenant par défaut**
- **Statut par défaut**
- **État par défaut**
- (Filtrer sur) **Nature de demande**
- (Filtrer sur) **Type de produit**
- (Restreindre à) **Groupe de travail**

5.1.2 Groupes de travail

Un groupe de travail peut être créé sur la société ***** pour regrouper des collaborateurs de plusieurs sociétés différentes. Pour créer des groupes de travail qui apparaîtront dans toutes les sociétés lors de la

saisie ou de la modification d'une demande, le collaborateur doit se placer dans le contexte de la société *****.


Si l'option **Responsable multi-sociétés** est cochée dans le profil d'un collaborateur, celui-ci est considéré comme tel. Si un groupe de travail est créé sur la société ***** ou sur toute autre société, ce collaborateur peut donc être sélectionné comme **Responsable**.

Si l'option **Affectation multi-sociétés** est cochée dans le profil d'un collaborateur, celui-ci est considéré comme un intervenant multi-sociétés. Si un groupe de travail est créé sur la société ***** ou sur toute autre société, ce collaborateur peut donc être sélectionné lors de l'ajout de membres au groupe.

5.2 CRÉER UNE INTERVENTION

Note

Une intervention peut uniquement être créée au sein d'une demande.

- 1 Depuis le premier onglet d'une demande en modification, cliquez sur  en haut à droite de la section **Intervention**.

↳ Une nouvelle intervention vide est ajoutée à la demande, avec le numéro de l'intervention incrémenté de 1.

- 2 Renseignez les champs suivants :


- **Type** de l'intervention, par exemple une intervention de qualification ou de développement. Les différents types d'intervention sont paramétrables et peuvent être liés à des états de demande spécifiques.
- **Groupe** de travail associé à l'intervention. Ce groupe permet de désigner l'équipe qui sera en charge de l'intervention. Les différents groupes de travail sont paramétrables.

Les champs **Type / Groupe** sont les seuls champs obligatoires pour pouvoir enregistrer la demande et donc créer l'intervention. Les autres champs peuvent être renseignés ensuite et tout au long de la vie de l'intervention.

- 3 Enregistrez la demande pour valider la création de l'intervention.

Note

Une intervention peut être annulée lorsqu'elle est en cours de création et tant que la demande n'est pas enregistrée. Une fois la demande enregistrée, celle-ci peut seulement être supprimée.

Pour annuler une intervention, cliquez sur  en haut à droite de la section **Intervention**. Ainsi, la création de l'intervention est annulée et l'intervention disparaît.

5.3 DESCRIPTION DE LA SECTION INTERVENTION

Dans l'onglet principal de l'écran d'une demande, la section **Intervention** affiche toutes les informations de la dernière intervention créée. Ces informations ont été renseignées au moment de la création ou au cours de l'intervention. Pour l'intervention de saisie, c'est-à-dire l'intervention n°0, seuls les champs **Type /**

Groupe, Intervenant et **Prévue le** sont affichés car les autres champs ne sont pas utiles pour ce type d'intervention.

Pour afficher les autres interventions créées pour la demande, naviguez en utilisant les flèches gauche  et droite  situées en haut à droite de la section **Intervention**.




Champ	Description
Type / Groupe	<p>Le type d'une intervention permet de catégoriser l'intervention et l'action à effectuer. La résolution d'une demande implique de passer par un ou plusieurs types d'intervention : la qualification, le développement, le suivi qualité, etc. Les différents types d'intervention sont paramétrables.</p> <p>Le groupe d'une intervention permet d'attribuer l'intervention à un groupe de travail. Les différents groupes de travail sont paramétrables.</p>
Intervenant	<p>La personne qui gère l'intervention, c'est-à-dire l'utilisateur qui effectue les actions nécessaires pour terminer l'intervention et ainsi faire avancer la demande.</p> <p>La liste des intervenants disponibles depuis la liste d'aide contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les collaborateurs de la société de rattachement de la demande ; • les intervenants multi-sociétés. <p>Cependant, il est possible de restreindre la liste des intervenants aux seuls collaborateurs faisant partie du groupe de travail sélectionné. Modifiez la demande et cliquez sur  pour afficher la liste des collaborateurs du groupe, sélectionnez le collaborateur souhaité puis validez.</p> <p>Lorsque la demande est en modification ou non, vous pouvez cliquer sur  pour prendre la main sur l'intervention, c'est-à-dire déclarer que vous êtes actuellement en train de travailler sur l'intervention. Ainsi, le champ Intervenant est rendu non modifiable et est automatiquement renseigné avec votre nom d'utilisateur. Si besoin, cliquez sur  pour libérer l'intervention.</p> <p>Pour qu'un utilisateur soit un intervenant multi-sociétés, l'option Affectation multi-sociétés doit être cochée dans sa fiche collaborateur. Ainsi, l'utilisateur peut être associé à des demandes, quelle que soit la société de rattachement.</p> <div> <p>Note</p> <p>Un collaborateur qui a seulement la propriété Affectation multi-sociétés ne peut pas consulter l'ensemble des demandes des différentes sociétés, mais seulement être affecté par d'autres sur des demandes de différentes sociétés.</p> </div>
Prévue le	La date de fin prévisionnelle de l'intervention.
Interv. diffusable	<p>Si la case est cochée, le contenu renseigné dans le champ Info client de l'intervention est visible côté client, sous forme de message depuis le Portail Client et l'onglet Messages de la demande.</p> <p>Si la case n'est pas cochée, aucun contenu de l'intervention n'est visible côté client.</p>
Info client	<p>Les informations relatives à l'intervention qui permettent au client de suivre l'avancement de la demande.</p> <p>Si la case Interv. diffusable est cochée, ces informations sont visibles côté client sous forme de</p>

Tableau 11 : Section **Intervention** d'une demande



Champ	Description
	<p>messages depuis le Portail Client et depuis l'onglet Messages de la demande.</p> <p>En mode modification, cliquez sur  pour intégrer des textes en table.</p>
Info interne	<p>Les informations relatives à l'intervention qui décrivent les actions effectuées et donnent des précisions sur le traitement de la demande.</p> <p>Ces informations sont uniquement visibles en interne. Chaque Info interne est ajoutée dans l'onglet Infos internes d'interventions de la section Compte-rendu.</p>
Temps passés	<p>Permet de saisir rapidement les temps passés sur l'intervention. Cliquez sur le nom du champ pour ouvrir les temps passés de la semaine en cours pour l'utilisateur connecté.</p> <div> <p>Référence</p> <p>Pour plus d'informations, voir Saisir des temps depuis une intervention (p. 30).</p> </div>
Inter suivante	<p>L'intervention suivante peut être renseignée :</p> <ul style="list-style-type: none"> manuellement par l'utilisateur ; automatiquement en fonction du type de l'intervention en question. <p>Pour chaque type d'intervention, il est possible de paramétrer un type d'intervention suivante pour que le champ Inter suivante soit renseigné automatiquement.</p>
Tps total	Le temps total passé sur l'intervention. Ce champ est renseigné automatiquement en faisant la somme de tous les temps passés saisis pour l'intervention en question.
Planifié	Le temps planifié initialement pour réaliser l'intervention.
RAF	Le temps restant à faire pour réaliser l'intervention.

Tableau 11 : Section **Intervention** d'une demande

5.4 SAISIR DES TEMPS DEPUIS UNE INTERVENTION

Un utilisateur peut saisir ses temps passés sur une intervention directement depuis l'écran d'une demande. Il existe deux types de saisie de temps depuis une intervention :

- [Saisie de temps directe \(p. 31\)](#) qui permet d'ajouter des temps en un clic.
- [Saisie de temps détaillée \(p. 31\)](#) qui permet d'accéder à la création des temps passés avec les informations de la demande pré-remplies.

Il est possible de voir la liste des temps passés saisis pour toutes les interventions d'une demande, tous utilisateurs confondus. Depuis une demande qui n'est pas en modification, cliquez sur **Edition > Temps associés** dans le menu supérieur ou cliquez sur  dans la barre d'action.


Pour modifier un temps saisi précédemment, allez dans **Favoris > Mes temps passés**.

Note

Un utilisateur peut avoir à intervenir sur les demandes d'une autre société que celle à laquelle il est rattaché :

- Si l'option **Affectation multi-sociétés** est cochée dans son profil utilisateur, l'utilisateur peut saisir ses temps depuis l'intervention d'une demande qui est rattachée à une autre société. Les temps saisis viendront alimenter les temps passés de sa société de rattachement.
- Si l'option n'est pas cochée, l'utilisateur ne peut pas saisir ses temps sur une demande d'une autre société.

5.4.1 Saisie de temps directe

- 1 Depuis une demande, affichez l'intervention souhaitée dans la section **Intervention**.
- 2 Renseignez le temps passé sur l'intervention dans le champ **Temps passés**, puis cliquez sur  à la droite du champ.

↳ Le temps est ajouté automatiquement les temps passés de l'utilisateur connecté, à la date du jour. Les champs **Affaire**, **Lot**, **Sous lot** et **Tâche** sont repris automatiquement et sont identiques à ceux de la demande. Si ces champs ne sont pas renseignés au niveau de la demande, il faut les renseigner manuellement avant de saisir le temps.


5.4.2 Saisie de temps détaillée

Ce type de saisie permet d'accéder à une fenêtre de saisie des temps, pour mieux contrôler les informations et modifier des champs si nécessaire.

- 1 Depuis une demande, affichez l'intervention souhaitée dans la section **Intervention** puis cliquez sur **Saisir...**

↳ La fenêtre **Saisie de temps sur intervention** s'ouvre.
- 2 Dans la fenêtre **Saisie de temps sur intervention**, renseignez les champs suivants :
 - la **Date** à utiliser pour la saisie de temps (par défaut, la date du jour est renseignée) ;
 - la **Durée** passée sur l'intervention.

Les autres champs de la saisie de temps sont pré-remplis avec les informations de la demande, mais les valeurs sont modifiables si besoin.

Pour effacer toutes les valeurs pré-remplies en une fois, cliquez sur  en haut à droite de la section **Saisie d'une fiche de temps**.

La section **Saisies rapides** affiche la liste des saisies rapides de l'utilisateur. Cliquez sur une saisie rapide pour remplir automatiquement les champs dans la section **Saisie d'une fiche de temps**.

La section **Vos temps passés sur la semaine correspondante** affiche une vue d'ensemble des temps de l'utilisateur pour la semaine liée à la **Date** de l'intervention. Il est ainsi possible d'adapter le temps saisi à la minute près pour l'intervention en cours, par exemple pour ne pas dépasser le quota de la journée.

3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ Le temps est ajouté dans les temps passés de l'utilisateur connecté, à la date renseignée.

5.5 TERMINER UNE INTERVENTION

La terminaison d'une intervention permet d'indiquer que l'action attendue pour l'intervention a bien été réalisée et que la demande peut suivre son cours, avec la création d'autres interventions ou la clôture de la demande.


Note

Une intervention terminée peut toujours être modifiée.

Avant de terminer une intervention :

- Assurez-vous de renseigner une description dans le champ [Info client \(p. 29\)](#) ou [Info interne \(p. 30\)](#). Sinon, l'intervention ne peut pas être terminée et un message d'erreur est affiché lors d'une tentative de terminaison.
- Vérifiez le champ [Inter suivante \(p. 30\)](#). Certains types d'interventions sont paramétrés pour ne pas avoir d'intervention suivante et, pour d'autres, l'intervention suivante est ajoutée automatiquement. Pour tous les autres cas, le champ **Inter suivante** doit être renseigné pour pouvoir terminer l'intervention.
- Saisissez vos temps passés. Cette étape est optionnelle. Un message est affiché à la terminaison d'une intervention pour rappeler à l'utilisateur de saisir ses temps si ce n'est pas déjà fait.


Pour terminer une intervention :

1 Depuis une demande en modification, affichez l'intervention souhaitée dans la section **Intervention**, puis cliquez sur  **Terminer**.

2 Confirmez la terminaison.

↳ L'intervention est alors marquée comme terminée. L'écran de la demande est mis à jour. Si une intervention suivante était renseignée, la demande affiche la nouvelle intervention créée automatiquement. Si l'intervenant n'était pas renseigné, l'utilisateur connecté qui a effectué la terminaison a été ajouté automatiquement.

En fonction du paramétrage du type d'intervention suivante, le statut et l'état de la demande peuvent être modifiés automatiquement.

Il est possible de décompter des chèquiers depuis le menu **Edition > Décompter chèques** ou en cliquant sur  dans la barre d'action.

Référence

Pour ajuster le statut ou l'état de la demande, voir [Modifier les statuts de la demande \(p. 17\)](#).


5.6 SUPPRIMER UNE INTERVENTION

Important

La suppression d'une intervention est définitive.

Une intervention peut seulement être supprimée si :

- L'intervention est en cours. Une intervention terminée ne peut pas être supprimée.
- L'intervention n'est pas la seule intervention en cours dans la demande. S'il ne reste qu'une intervention non terminée dans une demande, cette intervention ne peut pas être supprimée.

1 Depuis une demande qui n'est pas en modification, affichez l'intervention souhaitée dans la section **Intervention**, puis cliquez sur .

2 Confirmez la suppression.

↳ L'intervention est supprimée. La numérotation des interventions n'est pas mise à jour après une suppression : le numéro de l'intervention supprimée sera donc manquant dans la liste des interventions de la demande.

6 Gérer les modèles

Un modèle permet de créer des demandes similaires sans avoir besoin de renseigner les mêmes informations à chaque fois. Les champs d'une demande sont renseignés une fois et les valeurs sont enregistrées dans un modèle. Il est ainsi possible de créer très rapidement des nouvelles demandes à partir des modèles que vous avez préparé.

Les modèles sont organisés en regroupement pour permettre à l'utilisateur de catégoriser ses modèles et de les partager avec d'autres collaborateurs.

Important

L'utilisateur propriétaire d'un regroupement est le seul à pouvoir :

- Ajouter des modèles à ce regroupement ;
- Modifier et supprimer les modèles créés.


Les modèles et les regroupements sont gérés dans le même écran. Cet écran permet également de créer une nouvelle demande à partir d'un modèle. Pour ouvrir l'écran **Nouvelle demande**, cliquez sur **Support** > **Nouvelle demande à partir d'un modèle** dans le menu supérieur.

6.1 CRÉER UN MODÈLE

Important

Un modèle doit obligatoirement être créé dans un regroupement. Pour pouvoir sélectionner un regroupement au moment de la création, l'utilisateur doit être propriétaire de ce regroupement, c'est-à-dire l'avoir créé.

1 Il existe trois possibilités pour créer un modèle :

1. Un modèle peut être créé depuis une demande existante.
Dans l'écran d'une demande, cliquez sur **Edition** > **Nouvelle saisie rapide** dans le menu supérieur. La fenêtre de création du nouveau modèle reprend les informations de la demande. Il est possible de modifier les champs souhaités avant d'enregistrer le modèle.
2. Un modèle peut être créé manuellement à partir d'un modèle vide.
Dans l'écran **Nouvelle demande**, cliquez sur  dans la section **Saisies rapides**. Les champs dans la fenêtre de création du nouveau modèle sont vides et doivent être renseignés avant d'enregistrer le modèle.
3. Un modèle peut être dupliqué.
Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur un modèle existant et cliquez sur **Dupliquer la saisie rapide**. La fenêtre de création du nouveau modèle reprend les informations du modèle d'origine. Il est possible de modifier les champs souhaités avant d'enregistrer le modèle.

- 2 Quelle que soit la méthode utilisée, les champs à renseigner pour créer un nouveau modèle sont identiques aux champs d'une demande, à l'exception de la section **Identité**. Cette section doit être renseignée dans la fenêtre de création pour chaque nouveau modèle :

Champ	Description
Code	Attribuez un code au modèle pour l'identifier. Ce code doit être unique. Si la numérotation automatique a été paramétrée pour les modèles, ce champ peut être laissé vide et le code sera attribué automatiquement à la création du modèle.
Numéro d'ordre	Renseignez un nombre pour indiquer l'ordre d'affichage du modèle au sein de son regroupement. Si ce champ est laissé vide, le numéro d'ordre est attribué automatiquement et le nouveau modèle est affiché à la suite des modèles existants.
Libellé	Renseignez le nom d'appel du modèle.
Regroupement	Sélectionnez le regroupement souhaité depuis la liste d'aide. Les regroupements disponibles dans la liste d'aide sont uniquement ceux créés par l'utilisateur.

Tableau 12 : Créer un modèle

- 3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.
- ↳ Le modèle est créé et affiché dans la section **Saisies rapides** de l'écran **Nouvelle demande**. Le nouveau modèle est rangé dans la sous-section nommée selon le regroupement sélectionné.

6.2 MODIFIER UN MODÈLE

- 1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le modèle souhaité dans la section **Saisies rapides** puis cliquez sur **Modifier la saisie rapide**.
- ↳ La fenêtre de modification s'ouvre. Les champs disponibles sont identiques aux champs pour [Créer un modèle \(p. 35\)](#).
- 2 Dans la fenêtre de modification, modifiez les champs souhaités puis cliquez sur **Valider**.
- ↳ Le modèle est mis à jour.

6.3 SUPPRIMER UN MODÈLE

Important

La suppression d'un modèle est définitive.

- 1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le modèle souhaité dans la section **Saisies rapides** puis cliquez sur **Supprimer la saisie rapide**.
- 2 Confirmez la suppression.

↪ Le modèle est supprimé.

7 Gérer les regroupements de modèles

Les demandes peuvent être créées rapidement à partir de modèles. Ces modèles sont organisés en regroupements : pour pouvoir créer un modèle, il faut obligatoirement créer son regroupement au préalable.

Un regroupement peut contenir un ou plusieurs modèles et permet de catégoriser ces modèles en fonction des critères définis par l'utilisateur. Si un regroupement est sélectionné, ses modèles sont visibles et peuvent être utilisés.

Lorsqu'un utilisateur crée un regroupement, il en devient propriétaire, c'est-à-dire qu'il est seul à pouvoir gérer le regroupement et ses modèles. Pour les autres utilisateurs, le regroupement n'est pas visible, sauf si celui-ci est partagé.

Important

L'utilisateur propriétaire d'un regroupement est le seul à pouvoir modifier, partager, archiver et supprimer le regroupement. Pour plus d'informations, voir [Partager un regroupement \(p. 38\)](#).

Les modèles et les regroupements sont gérés dans le même écran. Cet écran permet également de créer une nouvelle demande à partir d'un modèle. Pour ouvrir l'écran **Nouvelle demande**, cliquez sur **Support** > **Nouvelle demande à partir d'un modèle** dans le menu supérieur.

7.1 CRÉER UN REGROUPEMENT

1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, cliquez sur  dans la section **Regroupements**.

↳ La fenêtre de création s'ouvre.

2 Dans la fenêtre de création, renseignez les champs suivants :


Champ	Description
Code	Attribuez un code au regroupement pour l'identifier. Ce code doit être unique. Si la numérotation automatique a été paramétrée pour les regroupements, ce champ peut être laissé vide et le code sera attribué automatiquement à la création du regroupement.
Couleur	Cliquez sur ce champ pour sélectionner une couleur. La couleur sélectionnée est utilisée comme couleur de fond pour le regroupement et pour tous les modèles qui appartiennent à ce regroupement. Cliquez sur  pour supprimer la couleur sélectionnée.
Fin de validité	Renseignez une date de fin de validité.

Tableau 13 : Champs pour la création d'un regroupement



Champ	Description
	Lorsque la date renseignée est passée, le regroupement est automatiquement archivé.
Libellé	Renseignez le nom d'appel du regroupement.
Groupes de travail liés	<p>Cette section permet de partager le regroupement avec un ou plusieurs groupes de travail. Ainsi, le regroupement peut être partagé avec tous les collaborateurs faisant partie d'un groupe de travail, sans avoir à lier les collaborateurs individuellement. Pour plus d'informations, voir Partager un regroupement (p. 38).</p> <p>Pour lier un groupe de travail, sélectionnez le groupe souhaitée depuis la liste d'aide du champ Groupe de travail. Le groupe ajouté apparaît dans le tableau de la section Groupes de travail liés.</p> <p>Pour retirer un groupe de travail lié, sélectionnez le groupe dans le tableau puis cliquez sur .</p> <p>Les groupes de travail sont des groupes thématiques de collaborateurs, qui correspondent à des équipes ou à des services. Les groupes de travail permettent d'affecter à ces équipes des interventions dans le module des demandes.</p>
Collaborateurs liés	<p>Cette section permet de partager le regroupement avec un ou plusieurs collaborateurs. Pour plus d'informations, voir Partager un regroupement (p. 38).</p> <p>Pour lier un collaborateur, sélectionnez le collaborateur souhaité depuis liste d'aide du champ Collaborateur. Le collaborateur ajouté apparaît dans le tableau de la section Collaborateurs liés.</p> <p>Pour retirer un collaborateur lié, sélectionnez le collaborateur dans le tableau puis cliquez sur .</p>

Tableau 13 : Champs pour la création d'un regroupement

3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ Le regroupement est créé et affiché dans la section **Regroupements**.

7.2 PARTAGER UN REGROUPEMENT

Un utilisateur qui crée un regroupement devient propriétaire de ce regroupement, c'est-à-dire que seul cet utilisateur peut :

- modifier, archiver et supprimer le regroupement ;
- utiliser ce regroupement pour créer des nouveaux modèles ;
- modifier, dupliquer et supprimer les modèles inclus dans le regroupement.

L'utilisateur propriétaire peut partager le regroupement à un ou plusieurs [Groupes de travail liés \(p. 38\)](#) ou [Collaborateurs liés \(p. 38\)](#). Le partage d'un regroupement permet à certains collaborateurs :

- d'afficher le regroupement ;
- de créer des demandes en utilisant les modèles inclus dans le regroupement.

Cependant, un regroupement partagé ne peut pas être modifié, archivé et supprimé par les autres collaborateurs. Il est impossible d'utiliser le regroupement pour créer des nouveaux modèles, ainsi que de modifier, dupliquer et supprimer les modèles du regroupement partagé.

Note

Un regroupement partagé par un autre utilisateur est facilement reconnaissable : le regroupement est affiché en italique et le code de l'utilisateur propriétaire est indiqué entre parenthèses.

7.3 MODIFIER UN REGROUPEMENT

- 1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le regroupement souhaité dans la section **Regroupements** puis cliquez sur **Modifier le regroupement**.

↳ La fenêtre de modification s'ouvre. Les champs disponibles sont identiques aux [Champs pour la création d'un regroupement \(p. 37\)](#).

- 2 Dans la fenêtre de modification, modifiez les champs souhaités puis cliquez sur **Valider**.

↳ Le regroupement est mis à jour.

7.4 SÉLECTIONNER / DÉSÉLECTIONNER UN REGROUPEMENT

Lorsqu'un regroupement est sélectionné, les modèles qui appartiennent à ce regroupement sont affichés dans la section **Saisies rapides**. Si plusieurs regroupements sont sélectionnés, leurs modèles sont affichés les uns à la suite des autres, dans des sous-sections nommées selon les regroupements et avec leurs couleurs respectives.

Si un regroupement n'est pas sélectionné, les modèles qui appartiennent à ce regroupement sont masqués dans la section **Saisies rapides** et il n'est pas possible d'utiliser ces modèles.

Pour sélectionner un regroupement, cochez la case du regroupement dans la section **Regroupements** de l'écran **Nouvelle demande**. Pour désélectionner un regroupement, décochez la case.

7.5 ARCHIVER UN REGROUPEMENT

Note

Un regroupement qui ne contient aucun modèle ne peut pas être archivé, il peut seulement être supprimé.

L'archivage d'un regroupement permet de masquer ce regroupement sans avoir à supprimer ses modèles.

Lorsqu'un regroupement est archivé :

- le regroupement n'est plus visible par défaut dans la section **Regroupements** ;
- les modèles du regroupement ne sont pas visibles dans la section **Saisies rapides** ;
- le regroupement ne peut plus être sélectionné pour créer des nouveaux modèles.


Pour archiver un regroupement :

- 1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le regroupement souhaité dans la section

Regroupements, puis cliquez sur **Archiver le regroupement**.

2 Confirmez l'archivage.

↳ Le regroupement et ses modèles ne sont plus visibles par défaut.

Pour rendre les regroupements archivés visibles à nouveau, cliquez sur  dans la section **Regroupements**. Les regroupements archivés apparaissent grisés mais peuvent être utilisés. Si un regroupement archivé est sélectionné, ses modèles sont à nouveau visibles dans la section **Saisies rapides**.

Pour annuler l'archivage d'un regroupement :

1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le regroupement archivé dans la section **Regroupements**, puis cliquez sur **Modifier le regroupement**.

↳ La fenêtre de modification s'ouvre.

2 Dans la fenêtre de modification, supprimez la date de **Fin de validité** ou renseignez une date dans le futur, puis cliquez sur **Valider**.

↳ Le regroupement n'est plus archivé.

7.6 SUPPRIMER UN REGROUPEMENT

Important

La suppression d'un regroupement est définitive.

Note

Un regroupement qui contient des modèles ne peut pas être supprimé, il peut seulement être archivé.

1 Dans l'écran **Nouvelle demande**, faites un clic droit sur le regroupement souhaité dans la section **Regroupements** puis cliquez sur **Supprimer le regroupement**.

2 Confirmez la suppression.

↳ Le regroupement est supprimé.

8 Gérer les sprints

Pour gérer les demandes support et les évolutions au sein d'une entreprise, il est possible d'organiser le travail en sprints. Chaque sprint correspond à une période et est associé à un certain nombre de demandes, en fonction des collaborateurs disponibles et de la complexité des tâches à accomplir.

Grâce aux paramètres d'avancement par modèles de sprint, les sprints permettent de suivre l'avancement des demandes à un niveau aussi précis que possible.

8.1 PARAMÉTRER UN SPRINT

Deux types de données doivent obligatoirement être paramétrés pour utiliser les sprints :

- les [Stades d'une demande au sein d'un sprint](#) (p. 41) ;
- les [Modèles de sprint](#) (p. 42).

8.1.1 Stades d'une demande au sein d'un sprint

Au sein d'un sprint, une demande passe par plusieurs stades. Les différents stades de la demande sont paramétrables pour répondre aux besoins spécifiques pour les processus de gestion des développements.

Exemple

Pour gérer ses demandes, une entreprise décide de paramétrer 4 stades de sprint :

- *à faire* pour les demandes qui viennent d'être ajoutées à un sprint ;
- *en cours DEV* pour les demandes en cours de traitement par le service développement ;
- *en cours QUAL* pour les demandes en cours de traitement par le service qualité ;
- *fait* pour les demandes terminées.

Les stades sont paramétrés depuis l'écran **Paramétrage**, dans **Paramétrage support > Sprint > Stades des demandes - sprint**. L'écran **Résultat stade des demandes - sprint** affiche la liste des stades déjà créés.

Pour créer un stade :

1 Dans l'écran de résultat, cliquez sur dans la barre d'action.

↳ L'écran **Stade d'un sprint** s'ouvre.

2 Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Code	Attribuez un code au stade pour l'identifier. Ce code doit être unique.
Date de fin de	Si besoin, renseignez une date de fin de validité. Lorsque la date est atteinte, le stade ne

Tableau 14 : Créer un stade de sprint


Champ	Description
validité	peut plus être utilisé.
Libellé	Renseignez le nom d'appel du stade.

Tableau 14 : Créer un stade de sprint

3 Enregistrez le stade.

↳ Le stade est créé et peut être utilisé dans un modèle de sprint. Mettez à jour l'écran de résultat pour voir le nouveau stade dans la liste.

Pour modifier un stade, ouvrez la fiche du stade souhaité et cliquez sur  dans la barre d'action.

Pour supprimer un stade, ouvrez la fiche du stade souhaité, cliquez sur  dans la barre d'action puis confirmez la suppression.

8.1.2 Modèles de sprint

Un modèle de sprint est composé de stades et permet d'attribuer un ordre spécifique à ces stades. Lorsqu'un sprint est créé, un modèle doit lui être attribué. Une fois créé, le stade de la demande au sein du sprint est le premier stade paramétré dans le modèle. Les demandes ajoutées dans ce sprint devront passer par tous les stades paramétrés dans le modèle et, en fonction de l'ordre attribué, jusqu'au dernier pour signifier que les demandes sont terminées dans le cadre du sprint.

Exemple

Pour créer des sprints, une entreprise décide de paramétrer 2 modèles de sprint :

- le premier modèle sera utilisé par le service développement et est composé des stades suivants : 1 - à faire / 2 - en cours DEV / 3 - fait ;
- le deuxième modèle sera utilisé par le service qualité et est composé des stades suivants : 1 - à faire / 2 - en cours QUAL / 3 - fait.

Les modèles de sprint sont paramétrés depuis l'écran **Paramétrage**, dans **Paramétrage support > Sprint > Modèles de sprint**. L'écran **Résultat modèle de sprint** affiche la liste des modèles déjà créés.

Pour créer un modèle de sprint :

1 Dans l'écran de résultat, cliquez sur dans la barre d'action.

↳ L'écran **Modèle de sprint** s'ouvre.

2 Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Code	Attribuez un code au modèle pour l'identifier. Ce code doit être unique.
Date de fin de validité	Si besoin, renseignez une date de fin de validité. Lorsque la date est atteinte, le modèle ne peut plus être utilisé.

Tableau 15 : Créer un modèle de sprint




Champ	Description
Libellé	Renseignez le nom d'appel du modèle.
Stade	<p>Sélectionnez un stade depuis la liste d'aide. Répétez l'opération pour ajouter tous les stades souhaités. Les stades sont ajoutés les uns à la suite des autres dans le tableau.</p> <p>Pour modifier l'ordre des stades, sélectionnez un stade dans le tableau et utilisez les flèches  et . Pour supprimer un stade du tableau, sélectionnez-le et cliquez sur .</p>

Tableau 15 : Créer un modèle de sprint

3 Enregistrez le modèle.

↳ Le modèle est créé et peut être utilisé pour créer des sprints. Mettez à jour l'écran de résultat pour voir le nouveau modèle dans la liste.

Pour modifier un modèle, ouvrez la fiche du modèle souhaité et cliquez sur  dans la barre d'action.

Pour supprimer un modèle, ouvrez la fiche du modèle souhaité, cliquez sur  dans la barre d'action puis confirmez la suppression.

8.2 RECHERCHER DES SPRINTS

Pour accéder aux sprints déjà créés, il faut utiliser l'écran de recherche des sprints. Depuis cet écran, il est possible de renseigner différents critères pour obtenir une liste de résultats des sprints qui correspondent aux critères renseignés.

Pour ouvrir l'écran **Recherche de sprints**, cliquez sur **Support** > **Recherche de sprints** dans le menu supérieur.

Cet écran de recherche fonctionne comme tous les autres écrans de recherche disponibles dans Akuiteo.

Référence

Pour plus d'informations sur les recherches dans Akuiteo, voir le *Guide de l'interface*.

8.3 CRÉER UN SPRINT

Un sprint peut être créé :

- À partir d'un sprint vide (p. 43) ;
- En dupliquant un sprint existant (p. 44).

8.3.1 À partir d'un sprint vide

1 Dans le menu supérieur, cliquez sur **Support** > **Recherche de sprints** pour ouvrir l'écran de recherche, puis cliquez sur  dans la barre d'action.

↳ L'écran **Nouveau sprint** s'ouvre.

2 Dans l'écran **Nouveau sprint**, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Code	Attribuez un code au sprint pour l'identifier. Ce code doit être unique.
Modèle d'avancement	Sélectionnez un modèle de sprint depuis la liste d'aide. Un modèle de sprint détermine les différents stades par lequel le sprint va passer et l'ordre de ces stades. Un modèle permet de définir l'ordre de ces stades une fois pour pouvoir rapidement créer des sprints à partir de ce modèle.
Libellé	Renseignez le nom d'appel du sprint.
Période	Renseignez les dates de début et de fin du sprint. Cette période est donnée à titre indicatif.
Statut	Ce champ est grisé en permanence et n'est donc pas modifiable. Il indique le statut du sprint en fonction des actions effectuées. Le statut d'un sprint peut être : <ul style="list-style-type: none"> • En attente, si le sprint est soit en cours de création, soit créé mais pas encore lancé ; • Lancé, si le sprint a été lancé mais pas encore terminé ; • Terminé, si le sprint a été terminé.
Capacité max	Définissez la capacité maximale du sprint. Ce champ est optionnel et permet d'attribuer une charge de travail maximale à un sprint. La valeur renseignée (nombre entier) est définie arbitrairement selon les besoins de chaque utilisateur. <div> <p>Exemple</p> <p>Un manager crée un sprint pour son équipe de développement. Il attribue une capacité maximale de travail à 20. Lorsqu'il ajoute des demandes au sprint, il estime la charge de travail pour chaque demande : 1 pour les demandes rapides à résoudre, 2 pour les demandes faciles à résoudre mais dont la résolution est plus longue, et 3 pour les demandes complexes. Lorsque la somme des estimations atteint 20, la capacité maximale du sprint est atteinte et le manager n'ajoute plus de demande supplémentaire.</p> </div>
Estimation totale	Ce champ est masqué et n'est pas calculé si la Capacité max n'est pas renseignée. Ce champ est renseigné automatiquement en faisant la somme des estimations indiquées pour chaque demande liée.
Description	Description optionnelle du sprint.


Tableau 16 : Créer un sprint

3 Une fois les champs renseignés, enregistrez le sprint.

↳ Le sprint est créé et peut être associé à des demandes.

8.3.2 En dupliquant un sprint existant

Un nouveau sprint peut être créé rapidement en dupliquant un sprint existant.

Pour dupliquer un sprint, cliquez sur  dans la barre d'action du sprint. Les informations du sprint d'origine sont reprises automatiquement. Seul le **Code** doit obligatoirement être renseigné et différent du sprint d'origine car ce code est un identifiant unique. Les demandes liées ne sont pas reprises.

8.4 GÉRER LES DEMANDES LIÉES AU SPRINT

Il est possible d'associer des demandes depuis un sprint. Lorsqu'une demande est liée à un sprint :

- L'avancement de la demande est géré dans le contexte du sprint grâce aux différents stades de sprint ;
- L'estimation de la demande est déterminée dans le contexte du sprint ;
- La priorité de la demande, qui est une notion propre à chaque demande, est affichée dans le contexte du sprint pour permettre de trier les demandes par ordre de priorité ;
- L'intervenant associé à la dernière intervention non terminée est affiché pour chaque demande.

Les demandes liées à un sprint sont gérées dans l'onglet **Demandes liées** du sprint.

Le nombre de demandes liées à un sprint est également visible depuis l'onglet principal du sprint : un lien [X demande\(s\) liée\(s\)](#) est affiché et permet d'accéder à l'onglet **Demandes liées**.

8.4.1 Associer une demande à un sprint

Important

Une demande ne peut pas être associée à un sprint terminé.

1 Dans l'onglet **Demandes liées**, cliquez sur  à droite de la section **Liens demande sprint**.

↳ La fenêtre **Associer une demande** s'ouvre.

2 Dans la fenêtre **Associer une demande**, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Sprint	Indique le code du sprint. La demande sera liée à ce sprint.
Demande	Sélectionnez une demande depuis la liste d'aide. Cette demande sera associée au sprint.
Stade de la demande	Sélectionnez le stade depuis la liste d'aide. Le stade de la demande indique l'avancement de la demande au sein du sprint. Cette valeur est indépendante du statut et de l'état d'une demande.
Estimation de la demande	Renseignez une valeur pour estimer la charge de la demande au sein du sprint. Cette charge est déterminée par l'utilisateur en fonction des besoins de son équipe : il peut s'agir d'une charge en jours, en heures, en niveau de difficulté, etc. La valeur renseignée est ajoutée à l' Estimation totale dans l'onglet principal du sprint. L' Estimation totale est renseignée automatiquement en additionnant toutes les estimations des demandes liées au sprint. Cette capacité est également affichée sous forme de pourcentage à la droite du champ : "X % de la Capacité max est utilisé".

Tableau 17 : Associer une demande à un sprint

3 Une fois les champs renseignés, cliquez sur **Valider**.

↳ Le sprint est lié à la demande sélectionnée. Les liens sont affichés dans le tableau de l'onglet **Demandes liées** du sprint, ainsi que dans l'onglet **Sprint liés** de la demande.

8.4.2 Associer des demandes en lot à un sprint

Lorsque plusieurs demandes doivent être ajoutées à un sprint, l'ajout individuel de chaque demande n'est pas recommandé. Par exemple, si plusieurs demandes n'ont pas été résolues dans le contexte d'un sprint, l'utilisateur veut transférer toutes ces demandes rapidement à un autre sprint.

- 1 Ouvrez l'onglet **Demandes liées** dans la fiche du nouveau sprint. La fiche ne doit pas être en modification.
- 2 Depuis l'écran de recherche des demandes simplifiées, renseignez les critères nécessaires pour obtenir les demandes à transférer, puis lancez la recherche.
- 3 Dans les résultats de recherche, sélectionnez les demandes souhaitées puis faites glisser ces demandes vers la fiche du nouveau sprint et déposez-les dans le tableau.



Important

La fiche du sprint et l'écran des résultats doivent être affichés simultanément.

↳ Les demandes sélectionnées sont liées au sprint. Les liens sont affichés dans le tableau de l'onglet **Demandes liées** du sprint, ainsi que dans l'onglet **Sprint liés** des demandes.

8.4.3 Modifier une demande liée

Pour modifier une demande liée à un sprint : dans l'onglet **Demandes liées** du sprint, cliquez sur  dans la ligne de la demande souhaitée.

Le stade de la demande au sein du sprint peut être modifié directement depuis le tableau dans l'onglet **Demandes liées**. Utilisez les flèches  et  pour faire évoluer le stade.

Note

Si l'**Estimation** de la charge de travail est modifiée, l'**Estimation totale** est recalculée.

8.4.4 Supprimer une demande liée

Pour supprimer une demande liée à un sprint : dans l'onglet **Demandes liées** du sprint, cliquez sur  dans la ligne de la demande souhaitée.

Note

Si la demande supprimée avait une **Estimation** de charge de travail, l'**Estimation totale** est recalculée.

8.5 LANCER UN SPRINT

Un sprint lancé indique que le sprint est en cours et que les demandes liées au sprint sont en train d'être traitées.

Pour lancer un sprint, cliquez sur **Lancer le sprint** dans l'onglet principal du sprint.

Lorsqu'un sprint est lancé :

- La case **Lancé** est cochée dans le champ **Statut**.
- À la droite du statut **Lancé**, la date de lancement et l'utilisateur à l'origine de ce lancement sont renseignés.
- La liste des demandes liées ne peut plus être modifiée (sauf si l'utilisateur dispose des droits spécifiques).

Pour annuler le lancement d'un sprint, ouvrez le menu **Edition** depuis le sprint et cliquez sur **Annuler le lancement du sprint**. Le sprint revient alors à son état d'origine, avant le lancement.

8.6 TERMINER UN SPRINT

Note

Un sprint peut seulement être terminé après avoir été lancé.

Un sprint terminé indique que le sprint n'est plus utilisable et que les demandes liées au sprint ont été résolues (ou liées à des nouveaux sprints).

Pour terminer un sprint lancé, cliquez sur **Terminer le sprint** dans l'onglet principal du sprint.

Lorsqu'un sprint est terminé :

- La case **Terminé** est cochée dans le champ **Statut**.
- À la droite du statut **Terminé**, la date de terminaison et l'utilisateur à l'origine de cette terminaison sont renseignés.
- Le sprint et les demandes liées ne peuvent plus être modifiés.

Pour annuler la terminaison d'un sprint, ouvrez le menu **Edition** depuis le sprint et cliquez sur **Annuler la terminaison du sprint**. Le sprint revient alors à son état d'origine, avant la terminaison.


8.7 SUPPRIMER UN SPRINT

Important

La suppression d'un sprint est définitive.

Note

Un sprint qui contient des demandes liées ne peut pas être supprimé.

- 1 Depuis le sprint souhaité, cliquez  dans la barre d'action.
- 2 Confirmez la suppression.
↳ Le sprint est supprimé.