

-PROC-NFlog-1-Procédure de suivi de bug/évolution : lien entre OTRS et Projecqtor

Objet

L'objet de ce document est de donner la procédure à suivre en cas de découverte d'un problème sur la version en cours.

Suivi des modifications

Date	Auteur	Modifications
3 mars 2015	Nicolas MARCHAND	Création
5 mars 2015	Nicolas MARCHAND	Correction orthographique, Changement valeur à mettre dans "Traitement/Activité de planning"
6 mars 2015	Nicolas MARCHAND	Suppression des hyperliens vers les procédures wiki Ajout d'un bloc "voir aussi"

Voir aussi

[PROC-NFlog-5] Gestion des version de LoGeAs

[PROC-NFlog-2] Gestion du support client - OTRS

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. Si il n'est pas sur la dernière version disponible, il lui est demandé de bien vouloir le mettre à jour, puis de voir 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 consécutive 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 [Projecqtor](#)
 - Sélectionner le Projet Adoc et la sous-version correspondant à la prochaine version [PROC-Nflog-5] de correction mineure prévue
 - Dans "Travail\Tickets" 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 tickets 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.
 - Noter le numéro de ticket (id)
2. Revenir sur le ticket OTRS
- Faire la réponse à l'utilisateur en utilisant le template "Correction du code" en mettant à jour le numéro de ticket.
 - Faire une note en indiquant en titre "PROJEQTOR – TICKET #XX" et le texte de votre choix (obligatoire, mais sans intérêt ..)

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

3. Lancer une session [Projeqtor](#)
- Sélectionner le Projet Adoc et la sous-version correspondant à la prochaine version de correction mineure prévue
 - Dans "Travail\Tickets" 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 tickets 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.
 - Noter le numéro de ticket (id)
4. Revenir sur le ticket OTRS
- Faire la réponse à l'utilisateur, en utilisant le template "Demande au groupe de Travail EPUdF" en mettant à jour le numéro de ticket.
 - 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

5. Lancer une session ProjeQtOr
- Sélectionner le Projet Adoc et la sous-version correspondant à la prochaine version de correction majeure prévue
 - Dans "Travail\Tickets" 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 = Numero de tickets 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.
 - Noter le numéro de ticket (id)
6. Revenir sur le ticket OTRS
- Faire la réponse à l'utilisateur, en utilisant le template "Demande d'évolution"

- Faire une note en indiquant en titre "PROJEQTOR – TICKET #XX" et le texte de votre choix (obligatoire, mais sans intérêt ..)

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	Emetteur	Automatique, nom de l'utilisateur connecté NB : Chaque utilisateur doit avoir une session distincte
Description	Demandeur	Non utilisé
Description	Origine	Non utilisé
Description	Ticket en doublon	Utilisation postérieure
Description	Contexte	A remplir si connu
Description	Produit	Indiquez le produit
Description	Version d'origine	Indiquer la version du produit où a été constaté le problème, si connue
Description	Description	Indiquer le détail du problème
Traitement	Activité de planning	Lier le ticket avec une activité du planning. Par défaut on choisira "Correction des tickets", activité qui devrait exister sur chaque version
Traitement	Etat	Mettre "Assigned"
Traitement	Responsable	Assigner le ticket à la personne qui doit s'en occuper, ce qui envoie un mail à la personne
Traitement	Criticité	Non utilisé
Traitement	Priorité	Non utilisé
Traitement	Echéance initiale,; actuele	Non utilisé
Traitement	Travail estimé, restant	Non utilisé
Traitement	Pris en charge, Fait, Clos	Automatique
Traitement	Version cible	Non utilisé
Avancement		Sans objet
Elément prédécesseur / Successeur		Généralement Sans Objet
Elément liés		Lier le ticket avec une activité du planning. Par défaut on choisira "Correction des tickets", activité qui devrait exister sur chaque version
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