



**Site web de Support :**

**Manuel utilisateur**

## 1. URL

<http://helpdesk.audaxis.com/>

## 2. Se connecter

Entrez votre login et votre mot de passe :



Une fois connecté, vous vous trouvez sur votre page d'accueil

## 3. Visualiser vos projets

Afin de visualiser vos projets, cliquez sur le lien « Projets » :



Vous serez transférés sur la page de vos projets

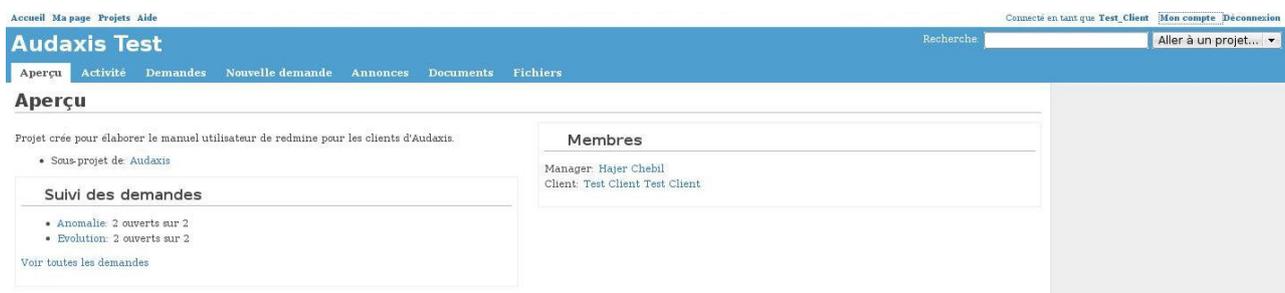


## 4. Création d'une demande

Pour créer une nouvelle demande dans un projet, vous cliquez sur le projet correspondant. Comme exemple créé pour ce manuel, nous allons choisir le projet « Audaxis Test ».

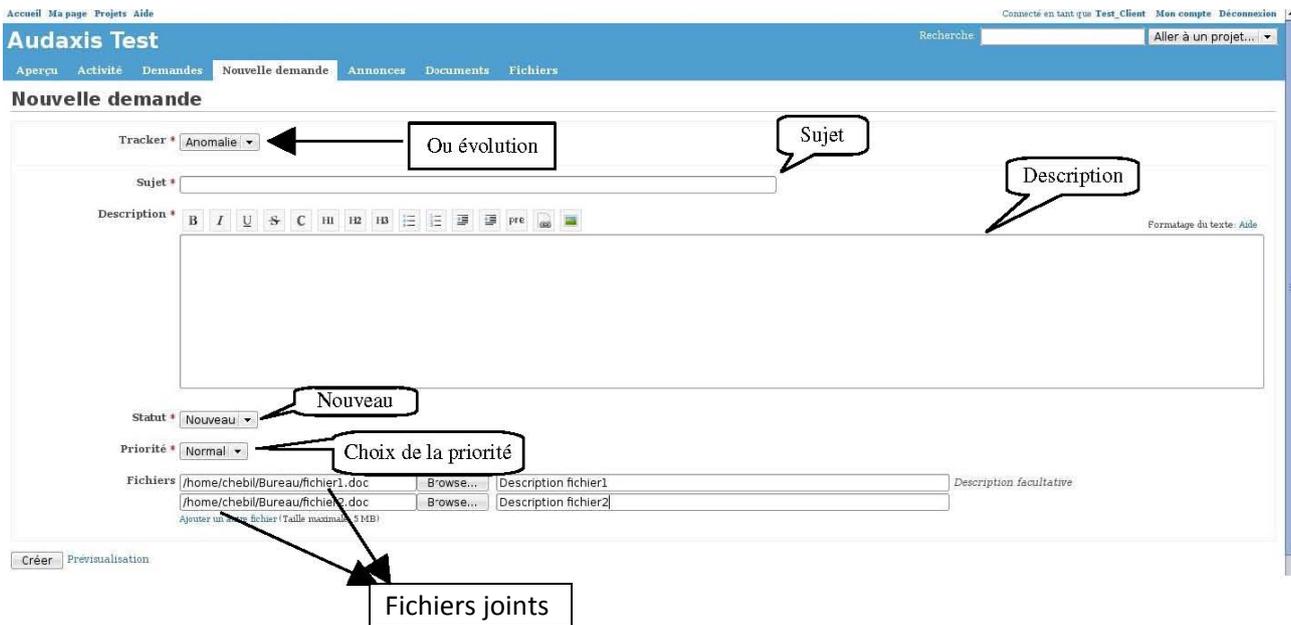


Vous serez ensuite transférés sur le projet Audaxis Test.



Pour créer une nouvelle demande, cliquez sur « Nouvelle demande », vous aurez la fiche suivante que vous remplissez:

- 1 - Vous commencez par choisir le type de la demande (anomalie, évolution ou ticket)
  - Anomalie : Anomalie reproductible telle que définie dans le contrat de support.
  - Evolution : Toute demande non concernée par le contrat de support.
  - Ticket : Prestation additionnelles non couvertes par la formule Support Correctif
- 2 - saisir le sujet de la demande
- 3 - écrire la description du point
- 4 - le statut est mis à nouveau par défaut (c'est la seule valeur possible au moment de la création)
- 5 - choisir la priorité du point :(bas, normal, urgent)
  - Urgent : Dysfonctionnement bloquant
  - Haut : Dysfonctionnement semi-bloquant
  - Normal : Dysfonctionnement non bloquant
  - Bas : Dysfonctionnement mineur
- 6 - Attacher, au besoin, des fichiers à votre demande contenant par exemple une description plus détaillée de la demande.



Une fois que vous avez terminé de remplir votre fiche, vous cliquez sur « créer ». Votre demande sera alors créée.

## 5. Consulter vos demandes:

Pour consulter vos demandes afin de les mettre à jour ou de voir leur évolution, allez sur l'onglet « Demandes » de votre projet.



#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Assigné à	Mis à jour
80	Evolution	Nouveau	Normal	TEST EVOLUTION		26/03/2009 17:18
79	Anomalie	Satisfait	Normal	test anomalie	Hajer Chebil	26/03/2009 16:35
26	Evolution	A traiter	Normal	test evolution	Hajer Chebil	16/03/2009 09:44
25	Anomalie	Nouveau	Normal	test anomalie		17/03/2009 09:08

Pour consulter une demande, il suffit de cliquer dessus (exemple « test evolution »).



**Evolution #80**

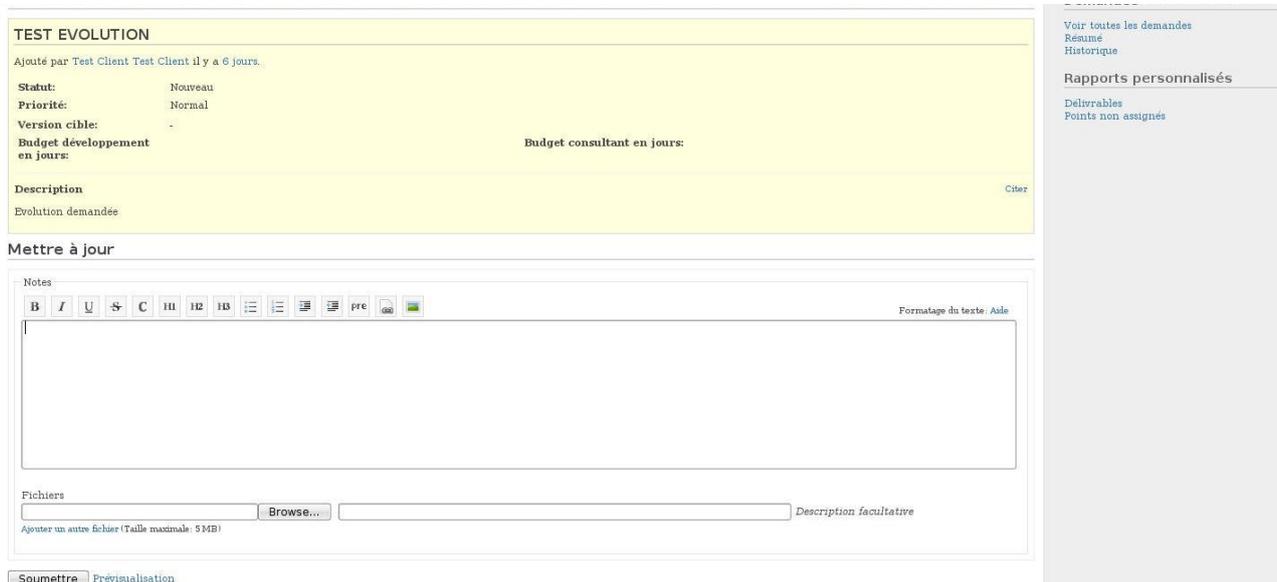
TEST EVOLUTION

Ajouté par Test Client Test Client il y a 6 jours.

Statut: Nouveau  
 Priorité: Normal  
 Version cible: -  
 Budget développement en jours: Budget consultant en jours:

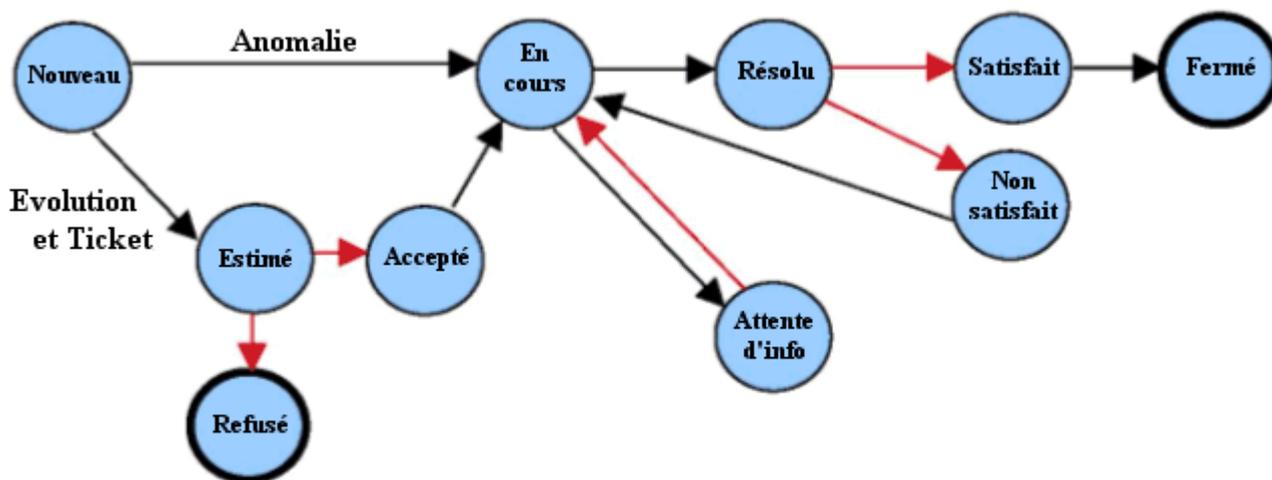
Description: Evolution demandée

Pour modifier votre demande, cliquez sur « Mettre à jour ».



Suivant le statut de la demande, vous pouvez ou non modifier le statut de votre demande. Le flux des statuts des demandes sera présenté dans la section qui suit. Vous pouvez ajouter une note à votre demande ou ajouter un fichier en pièce jointe.

## 6. Flux des statuts des demandes:



 Les modifications que vous apportez au flux  
 Les modifications que nous apportons au flux

Au moment de la création initiale de votre demande, vous lui affectez le statut « Nouveau ».

Si cette demande correspond à la correction d'une « anomalie », alors elle est passée par notre équipe du support au statut « En cours » pour être traitée par un développeur suivant le SLA défini au contrat de support.

Si la demande est de type « évolution ou ticket », alors le statut est passé par notre équipe du support au statut « Estimé ». Si vous acceptez l'estimation vous passez le statut à « Accepté » et nous le passons ensuite à « En cours » afin de le traiter. Si vous n'acceptez pas l'estimation proposée, vous passez le statut à « Refusé » (qui est un statut final et qui correspond à une demande clôturée).

Un développeur qui travaille sur votre demande peut avoir des questions afin de mieux comprendre votre problème, il passe alors le point au statut « Attente d'infos » après avoir posé ses questions. Après avoir fourni les informations demandées, vous repassez le point au statut « En cours ».

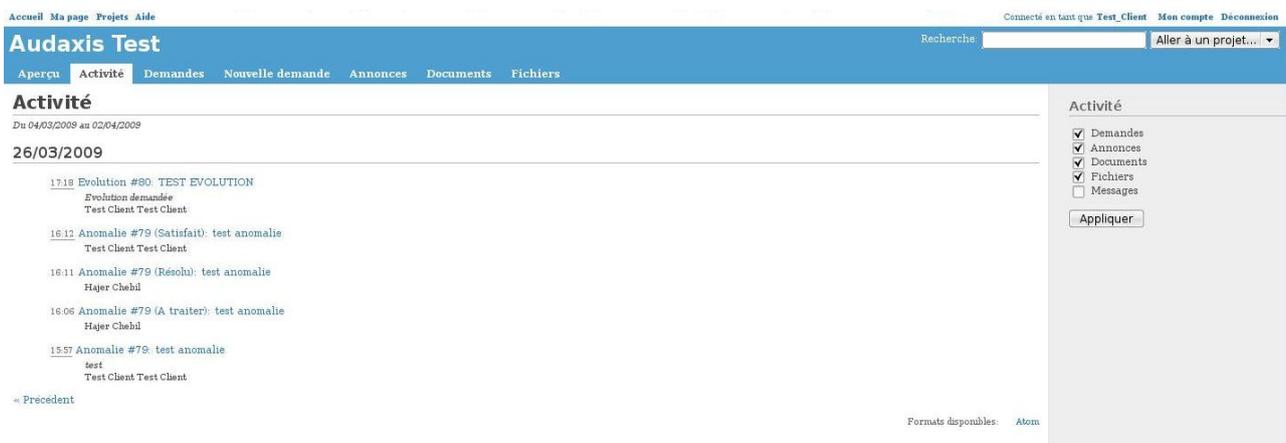
Un développeur, après avoir terminé la résolution du point, passe le statut à « Résolu ». Cela signifie que la correction ou le nouveau développement est réalisé sur l'environnement de test ou directement mis en production.

Après avoir testé la correction ou le nouveau développement, si tout va bien, vous passez le statut à « Satisfait » sinon si vous détectez un problème vous passez le statut à « Non satisfait ».

Si le statut est « Satisfait », la correction ou le nouveau développement sera installé, le cas échéant, dans votre environnement de production, le point est alors clôturé et passé au statut « Fermé » par notre équipe du support. Si le statut est « Non satisfait », alors le développeur reprend la main et repasse le statut à « En cours ».

## 7. Consulter l'activité de votre projet:

L'onglet « Activité » vous permet d'avoir une vue globale sur l'activité de votre projet.



Accueil Ma page Projets Aide

Connecté en tant que Test\_Client Mon compte Déconnexion

### Audaxis Test

Recherche:  Aller à un projet... ▼

Aperçu **Activité** Demandes Nouvelle demande Annonces Documents Fichiers

#### Activité

De 04/03/2009 au 02/04/2009

**26/03/2009**

- 17:18 Evolution #80: TEST EVOLUTION  
Evolution demandée  
Test Client Test Client
- 16:12 Anomalie #79 (Satisfait): test anomalie  
Test Client Test Client
- 16:11 Anomalie #79 (Résolu): test anomalie  
Hajer Chahd
- 16:06 Anomalie #79 (A traiter): test anomalie  
Hajer Chahd
- 15:57 Anomalie #79: test anomalie  
test  
Test Client Test Client

« Précédent

Formats disponibles: Atom

Activité

- Demandes
- Annonces
- Documents
- Fichiers
- Messages

Appliquer

## 8. Les requêtes :

L'exécution de requêtes est très simple. En effet, exécuter une requête revient à exécuter un filtre sur un attribut de la demande.

Par exemple dans la figure qui suit, nous exécutons deux filtres, le premier est sur le statut de la demande ; nous voulons afficher les demandes ayant un statut ouvert (càd différent du statut fermé), le deuxième filtre est exécuté sur le type de la demande (nous souhaitons afficher les demandes de type « anomalie »). Après avoir choisi les filtres, cliquez sur appliquer afin de les exécuter. Vous pouvez visualiser toutes les demandes en utilisant une requête prédéfinie en cliquant sur « Voir toutes les demandes ».



The screenshot shows the 'Demandes' (Requests) section of the Audaxis Test application. The interface includes a navigation bar with 'Accueil', 'Ma page', 'Projets', and 'Aide'. The user is logged in as 'Test\_Client'. The main content area displays a list of requests with filters applied: 'Statut' (Status) set to 'ouvert' (open) and 'Tracker' set to 'égal' (equal). A callout box points to the 'Ajouter le filtre' (Add filter) dropdown menu with the text 'Cliquer ici pour ajouter un filtre' (Click here to add a filter). The table below shows two requests:

	#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Assigné à	Mis à jour
<input type="checkbox"/>	79	Anomalie	Satisfait	Normal	test anomalie	Hajer Chebil	26/03/2009 16:35
<input type="checkbox"/>	25	Anomalie	Nouveau	Normal	test anomalie		17/03/2009 09:08

At the bottom of the page, it indicates '(1-2/2) | Par page: 25, 50, 100' and 'Formats disponibles: Atom | CSV | PDF'.

Il est possible de sauvegarder une requête afin de la réutiliser plus facilement par la suite en cliquant sur « Sauvegarder », en lui donnant un nom et en spécifiant sa visibilité (public ou non / pour tous les projets ou que pour le projet courant).