

DAZZM

BASE DE CONNAISSANCES

DAZZM

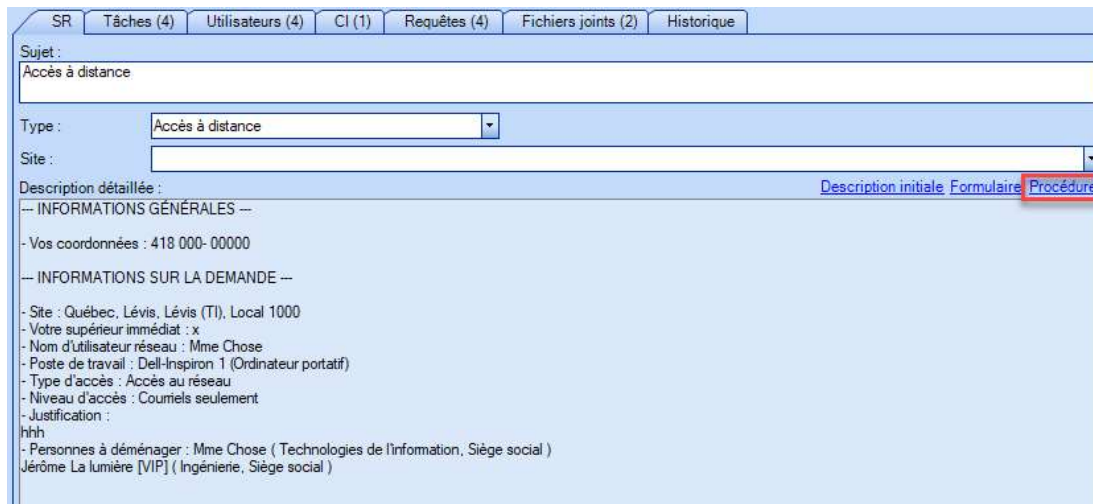
Une base de connaissances, vous dites ?

- Bibliothèque de documents
- Accessible à tous les membres de l'entreprise – interne ET externe à l'équipe
- Contenu très varié – améliore service au client, augmente la productivité
- Il faut * **Organiser le contenu** * adéquatement et **rendre l'information facilement accessible à tous**



Plusieurs façons de faire une base de connaissances dans Octopus

1. Publier une procédure dans un type de requête



The screenshot shows the Octopus interface with a request form. The 'Sujet' field contains 'Accès à distance'. The 'Type' dropdown is set to 'Accès à distance'. The 'Site' dropdown is empty. The 'Description détaillée' section is expanded, showing 'INFORMATIONS GÉNÉRALES' and 'INFORMATIONS SUR LA DEMANDE'. The 'Procédure' link is highlighted with a red box.

Sujet :
Accès à distance

Type : Accès à distance

Site :

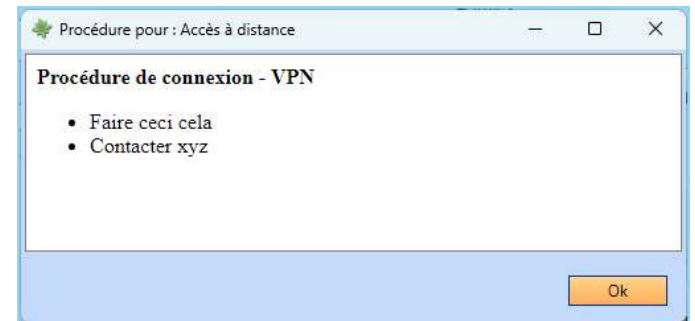
Description détaillée : [Description initiale](#) [Formulaire](#) [Procédure](#)

--- INFORMATIONS GÉNÉRALES ---

- Vos coordonnées : 418 000-00000

--- INFORMATIONS SUR LA DEMANDE ---

- Site : Québec, Lévis, Lévis (TI), Local 1000
- Votre supérieur immédiat : x
- Nom d'utilisateur réseau : Mme Chose
- Poste de travail : Dell-Inspiron 1 (Ordinateur portatif)
- Type d'accès : Accès au réseau
- Niveau d'accès : Courriels seulement
- Justification :
hhh
- Personnes à déménager : Mme Chose (Technologies de l'information, Siège social)
Jérôme La lumière [VIP] (Ingénierie, Siège social)



The screenshot shows a procedure window titled 'Procédure pour : Accès à distance'. The window contains a list of steps under the heading 'Procédure de connexion - VPN'.

Procédure pour : Accès à distance

Procédure de connexion - VPN

- Faire ceci cela
- Contacter xyz

Ok

Plusieurs façons de faire...

1. Publier une procédure dans un type de requête – configuration/publication

The screenshot displays a web-based configuration interface for a request. The main area is titled "Identification" and contains several sections:

- Identification:** Fields for "Sujet français" (containing "Accès à distance") and "Sujet anglais" (containing "Remote Access").
- Tabs:** A row of tabs includes "Général" (highlighted with a red box), "Tâches (4)", "Formulaire", "Portail Web", "Fichiers joints (3)", and "Avancé".
- Assignment automatique:** Fields for "Groupe" (set to "Centre de services") and "Intervenant".
- Priorité par défaut:** A field for "Priorité".
- Cible de résolution (SLA):** Fields for "Délai maximum" (set to "3") and "Unité" (set to "jour").
- Service:** A field for "Ce type de demande de service est offert par:" (set to "Autres services").
- Procédure interne:** A field (highlighted with a red box) with a note below it: "Cette procédure est seulement visible pour les techniciens."

At the bottom, there is a language selector for "Français" and "Anglais", a rich text editor toolbar, and a preview area showing the text "Procédure de connexion - VPN" followed by a bulleted list:

- Faire ceci cela
- Contacter xyz

Plusieurs façons de faire...

2. Publier des instructions à l'utilisateur dans un formulaire

- Zone Instruction
- Ajout de documents (PDF, Word, Mp4, .Zip, etc.)
- Champ commentaire

Configuration du formulaire 'Accès à distance'

Définition des champs

Nom	Type	Requis

Champ spécial

Entête
Commentaire

Identification

Sujet français : Accès à distance

Sujet anglais : Remote Access

Général | Tâches (4) | **Formulaire** | Portail Web | Fichiers joints (3) | Avancé

Sujet alternatif

Cette option vous permet de générer la requête en utilisant un sujet différent du nom du gabarit. Laissez ces champs vides si vous ne souhaitez pas utiliser de sujet alternatif.

Le sujet alternatif accepte les expressions. Faites F3 pour insérer un champ ou entrez manuellement une expression.

Note : Il est possible de laisser l'utilisateur saisir le sujet en ajoutant un champ qui a la destination 'Sujet'. Si un tel champ est ajouté, le sujet alternatif sera ignoré.

Français :

Anglais :

Zone d'instructions

Cette option permet d'éditer les instructions affichées aux utilisateurs lorsqu'ils sélectionnent ce type de requête.

Champs personnalisés

Formulaire requis

Pièce jointe

Cette option permet d'offrir un fichier que l'utilisateur peut télécharger lorsqu'il choisit ce type de requête. Ce fichier sera disponible dans la zone de téléchargement.

Fichier : Contrat_danglais_à_signer.zip

DAZZM

Plusieurs façons de faire...

3. Types de CI

- Plusieurs types de CI peuvent être créés
- Noms spécifiques pour chaque type de CI :
Documents, Procédures, FAQ, Erreurs connues, etc.
- Créer des listes par type de CI

Plusieurs façons de faire...


Gestion des données de référence

Rechercher

- [-] Changement
- [+] CI
 - [-] Etats
 - [-] Plages horaires
 - [+] Types
 - Accès
 - Application d'affaires
 - Caméra GoPro
 - Caméra numérique
 - Certificat
 - Clés
 - Client léger
 - Code d'imputation
 - Commuteur
 - Concentrateur
 - Contrat de service
 - FAQ
 - Flotte automobile
 - Imprimante
 - Liste de distribution
 - Local
 - Logiciel
 - Modem
 - Module
 - Moniteur
 - Numériseur
 - Ordinateur portable
 - Pare-feu
 - Photocopieur
 - Pointeur Laser
 - Procédure**
 - Profil
 - Projecteur
 - Routeur

Nom français : Procédure

Nom anglais : Procedure

icône :  Changer l'icône Actif

Configuration Relations Attributs Catégories Sous-états Maintenance Fichiers joints (0)

Permission pour modification :

Est un document. Ce type de CI représente un document (une procédure, une politique). Vous pouvez éditer un document, style Word, directement dans la fiche du CI.

Est un ordinateur. Un CI de type ordinateur peut être inspecté avec WMI dans Octopus. Veuillez noter que vous pouvez ajouter rapidement les attributs WMI dans l'onglet Attributs à l'aide d'un bouton.

Durée et remplacement

Durée de vie théorique : années

Valeur de remplacement suggérée :

Valeurs par défaut

État :

Site :

Local :

Champs à afficher dans les formulaires

Tout

Nom Manufacturier Site Catégorie Contact principal

No. de série Modèle Local État

No. d'inventaire Criticité Département Sous-état