

DAZZM

DAZZZM

GESTION DES PROBLÈMES

BASE DE CONNAISSANCES

FOIRE AUX QUESTIONS

Par

Mylène Lavoie, spécialiste

DAZZM

Contenu de la présentation

- Gestion de problèmes (GDP) – mise en contexte, pourquoi et comment ?
- Base de connaissances
 - Publication de procédures/documents - plusieurs façons de faire dans Octopus
 - Interne (intervenants) et externe (clients)
- FAQ
 - 5 possibilités d'éditer d'une FAQ

DAZZM

Incident VS problème

Incident

- Arrive abruptement, non-planifiée, peut-être récurrent et paralyse certaines activités de l'entreprise

Feu – on l'éteint, c'est tout!



Problème

- Quelque chose d'indésirable dont on ne connaît pas la cause et qui résulte d'un ou plusieurs incidents existants ou potentiels

Enquête – pourquoi ce feu est arrivé ?

DAZZM

Pourquoi la Gestion des problèmes ?

- Les incidents coûtent cher!
- Incidents = Application de **SOLUTIONS TEMPORAIRES**
- **Objectifs** : réduire le nombre d'incidents
- La gestion des problèmes vise à trouver des **SOLUTIONS DÉFINITIVES** en trouvant la **cause**
- **Documenter** les erreurs connues, identifier les solutions (éviter de refaire le même travail!)

DAZZM

GESTION DES PROBLÈMES : COMMENT FAIRE?

DAZZM

Gestion des incidents - Problème potentiel

1. Cocher la case « Problème potentiel »
2. Ajouter une note pour justifier la raison
3. Relier tout autre incident de même nature, le cas échéant

Incident #1265

En traitement Priorité : 3 - Normale Impact : Urgence :

Utilisateur : Demandeur : Julie Larose Assignation : Groupe : Centre de services

Utilisateur : Julie Larose Intervenant : Nathalie Bracher

(514) 123-4567 p4444

Dates : Échéance : 2014-10-17 1:00 PM SLA 2, Reste : 1 jour 23h40m

Ouverture : 2014-10-15 1:00 PM

Résolution : Fermeture :

Incident Utilisateurs (1) Incidents reliés (4) Événements (0) Fichiers joints (0) Historique

Sujet : [Web] - Problème avec m

Cl en cause : Stat

Service TI :

Catégorie : Mat

Sous catégorie : Aut

Site : Lav

Description détaillée :

Équipement : 10 (Station

— INFORMATIONS GEN

— Vos coordonnées : 147

— AVANT DE SOUMET

— Redémarrage : Oui

— IDENTIFICATION DU

— Symptômes : J'ai des problèmes avec ma souris / clavier

— Est-ce la première fois que ce problème survient? : Non

— Êtes-vous le seul à avoir ce problème? : Oui

— Est-ce que ce problème vous empêche de travailler? : Oui

— Autres détails :

Comme par le passé, mon poste a gelé et je l'ai redémarrer pour résoudre la situation.

Justification :

Utilisateur nous contacte régulièrement pour nous dire que son poste ne répond plus. Réinitialiser le PC est la seule façon de revenir à la normale.

D'autres utilisateurs ont des problèmes semblables depuis quelques semaines, ça semble être de plus en plus fréquent.

Dans cet incident nous avons ajouter les étapes de dépannage que nous avons déjà essayer et mis en lien les incidents avec les mêmes symptômes.

Ok Annuler

Source : Portal Web

Problème potentiel

Utilisateur nous contacte régulièrement pour nous dire

Étapes de traitement des problèmes

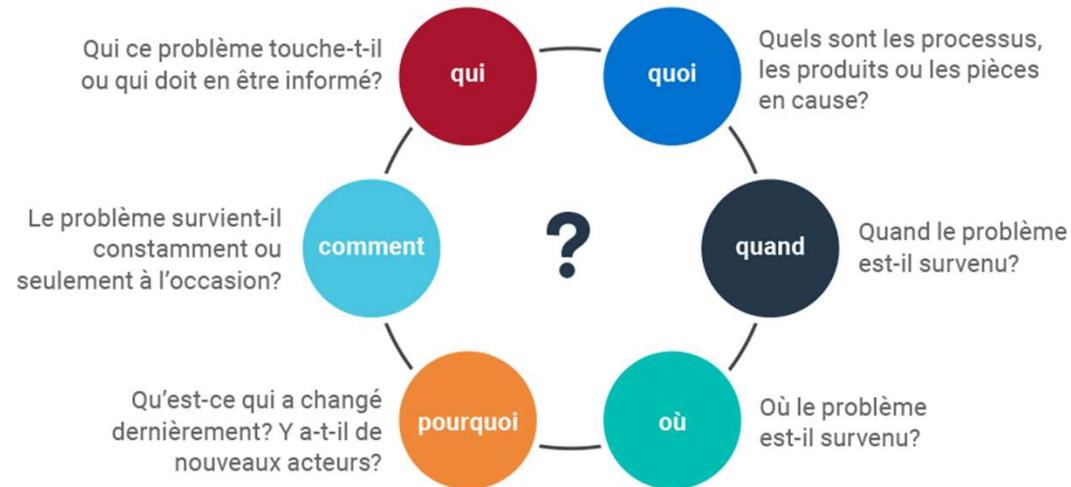


- Enregistrement – analyse de tendance
- Détection – récurrence
- Informations – qui-quoi?

- Priorisation – Gestion des risques
- Examen des causes
- Documentation solutions – contournement et erreurs

- Identifier les composants défectueux
- Demande de changement
- Réévaluer les erreurs connues – impact, coût, etc.
- Documenter les solutions (BC)

Contrôle du problème



Interface de travail – Gestion des problèmes

Création d'un problème

État : 1. Nouveau (à valider) Priorité : Impact :
Urgence :

Catégorisation
Catégorie : Groupe : Centre de services
Sous-catégorie : Intervenant : Mylene Laviole

Détection
 Réactif
 Proactif

Sujet :

Documentation Tâches (0) Activités Requêtes (0) CI (0) Fichiers joints (0) Historique

Description : Scénario de reproduction :

Impacts : Solution de contournement :

Cause fondamentale : Solution permanente :

Ok Annuler

Création d'un problème

État : 1. Nouveau (à valider) Pr

Catégorisation
Catégorie :
Sous-catégorie :

Détection
 Réactif
 Proactif

Sujet : Inactif

1. Nouveau (à valider)
2. Planification en cours
3. Recherche de la cause en cours
4. Recherche d'une solution de contournement en cours
5. Recherche d'une solution permanente en cours
6. Changement proposé (en attente d'autorisation)
7. Changement en cours de réalisation
8. Fermé (problème résolu)

DAZZM

Menu « Action » – Boutons de la GDP

The screenshot displays the DAZZM incident management system. On the left is a navigation menu with categories like 'Incidents / SR' and 'Actions'. The 'Actions' menu is highlighted with a red box. The main area shows the details of an incident, including fields for 'Nouveau', 'Demandeur', 'Utilisateur', 'Assigment', and 'Dates'. The incident title is 'Accès non fonctionnel'. The 'Description détaillée' section contains information about the access issue and provides instructions for reporting it. Three red arrows point to the 'Créer un problème à partir de cet incident', 'Rechercher une solution', and 'Marquer comme non significatif à la GDP' options in the 'Actions' menu.

Incidents / SR

- Nouveaux (8)
- Ouverts (21)
- Mes incidents / SR (11)
- Maintenance (22)
- À prendre en charge (13)
- Maintenance (22)
- Niveau de satisfaction (0)
- Assigné (7)
- Est relié à (32)
- Mes incidents - Lévis (3)
- Résolus (0)
- Suspendus (2)
- Fermé (54)

Favoris Autres

Actions

- Marquer résolu
- Marquer fermé
- Annuler
- Rouvrir
- Relier
- Sélectionner le gabarit
- Convertir en SR
- Créer un rappel
- Transférer d'équipe
- Créer un problème à partir de cet incident
- Rechercher une solution
- Marquer comme non significatif à la GDP
- Créer un changement à partir de cet incident

Nouveaux (8) Incident #1002 Incident #1026 Incident #1046

Nouveau Priorité : [] Impact : [] Urgence : []

Utilisateur

Demandeur : Mylene Lavoie []

Utilisateur : Mylene Lavoie []
Spécialiste, Technologies de l'...
Siège social, Télé-travail

Assigment

Groupe : Centre de services []

Intervenant : []

Suivi par : []

Dates

Échéance : []

Ouverture : 2023 []

Résolution : []

Fermeture : []

Incident Utilisateurs (1) Requetes (0) Fichiers joints (0) Historique

Sujet :

Accès non fonctionnel

CI en cause : [Changer le CI...](#)

Service : []

Catégorie : Accès/Sécurité []

Sous-catégorie : []

Site : Siège social []

Description détaillée : [Formulaire](#)

--- INFORMATIONS GÉNÉRALES ---

- Vos coordonnées : xxx-xxxx

--- COMPLÉTER CI-DESSOUS ---

- Type d'accès : Accès à un site Internet/intranet

- Site Internet / Intranet : salut.com

- Info supplémentaire :

Voir message d'erreur

DAZZM

Créer un problème à partir d'un incident

Création d'un problème

État : 1. Nouveau (à valider) Priorité : [] Impact : [] Urgence : []

Catégorisation
Catégorie : Accès/Sécurité Assigination
Groupe : Centre de services Détection
Sous-catégorie : [] Intervenant : Mylene Lavoie Réactif (sélectionné) / Proactif

Sujet : Accès non fonctionnel

Documentation | Tâches (0) | Activités | Requêtes (0) | Cl (0) | Fichiers joints (0) | Historique

Description :
--- INFORMATIONS GÉNÉRALES ---
- Vos coordonnées : Myll
--- COMPLÉTER CI-DESSOUS ---

Impacts :
Scénario de reproduction :
Solution de contournement :
Cause fondamentale :
Solution permanente :

Ok Annuler

Sujet : Accès non fonctionnel

Documentation | Tâches (0) | Activités | Requêtes (0) | Cl (0) | Fichiers joints (0)

Relation

Relation	Type	N	État	Cl
[R]	[]	[]	[]	[]

Relation dropdown menu:

- Est la cause de
- Est la solution de
- Est préalable à
- Est relié à
- Est un double de
- Est une occurrence de**

DAZZM

Occurrence

Sens général = « circonstance qui se présente de manière fortuite »

- Répétitions.
- Plusieurs valeurs sont en relation

Un ensemble d'incidents rattachés au problème.

The screenshot displays the DAZZM interface for incident management. At the top, there are tabs for 'Nouveaux (7)', 'Incident #1051', and 'Problème #1052'. Below this, the 'État' is set to '1. Nouveau (à valider)', 'Priorité' is empty, and 'Impact' and 'Urgence' are also empty. The 'Catégorisation' section includes 'Catégorie' (Accès/Sécurité) and 'Sous-catégorie' (empty). The 'Assignment' section shows 'Groupe' (Centre de services) and 'Intervenant' (Mylene Lavoie). The 'Détection' section has 'Réactif' selected. The 'Sujet' is 'Accès non fonctionnel'. Below the form, there are tabs for 'Documentation', 'Tâches (0)', 'Activités', 'Requêtes (2)', 'CI (0)', 'Fichiers joints (0)', and 'Historique'. A table below shows the 'Relation' section with columns for 'Relation', 'Type', 'Numéro', and 'Sujet'. The table contains two rows: 'A pour occurrence' (Incident) with 'Numéro' 1050 and 'Sujet' 'Problème logiciel ou application', and 'A pour occurrence' (Incident) with 'Numéro' 1051 and 'Sujet' 'Accès non fonctionnel'. The table is highlighted with a red border.

Relation	Type	Numéro	Sujet
A pour occurrence	Incident	1050	Problème logiciel ou application
A pour occurrence	Incident	1051	Accès non fonctionnel

Résoudre les occurrences

Octopus - Technologie de l'i

Fichier Outils Fenêtre Favor

Mon espace Incid

Problèmes

- 1. Nouveaux (0)
- 2. En planification (0)
- 3. Recherche de la cause fondamentale (1)
- 5. Recherche de solution permanente (0)
- Erreurs connues (2)
- Ouverts (4)
- Fermés (2)
- Mes problèmes (4)
- Problèmes potentiels (1)

Favoris Autres

Actions

- Créer un incident / SR
- Créer un problème
- Créer un changement à partir de ce problème
- Résoudre les occurrences reliées**
- Relier

Résolution des occurrences reliées au problème #1052

Type :

Date : Automatique Manuelle

Effort :

Détail des travaux effectués :

Cette occurrence a été résolue par la solution de contournement du problème #1052.

Ok Annuler

Incident #1062

Résolu Priorité : Basse Impact : Urgence :

Utilisateur : Demandeur : Ervin Mak Groupe : Centre de services

Utilisateur : Nathalie Lachapelle Intervenant : Suivi par :

Dates : Échéance : 2023-06-26 14:34 SLA 5j

Ouverture : 2023-06-19 14:34 Résolution : 2023-06-19 15:24 Fermeture :

Incident Utilisateurs (1) Requetes (2) Fichiers joints (0) Historique

Sujet : Problème logiciel ou application

CI en cause : Service : Catégorie : Logiciel / Application d'affaires Sous-catégorie :

Changer le CI

Activités

Ajouter

Résolution (problème)

Cette occurrence a été résolue par la solution de contournement du problème #1052.

Mylene Lavole

2023-06-19 15:24:11

DAZZM

Résoudre les occurrences

The screenshot displays the DAZZM web application interface for resolving a problem. The main content area is titled 'Problème #1273' and shows the following details:

- État:** 5. Recherche d'une solution permanente en cours
- Priorité:** (empty dropdown)
- Impact:** (empty dropdown)
- Urgence:** (empty dropdown)
- Catégorisation:** Catégorie: Matériel, Sous-catégorie: (empty dropdown)
- Assignment:** Groupe: Centre de services, Intervenant: Nathalie Lachapelle
- Détection:** Réactif (selected), Proactif
- Sujet:** Problème avec mon poste de travail / portatif

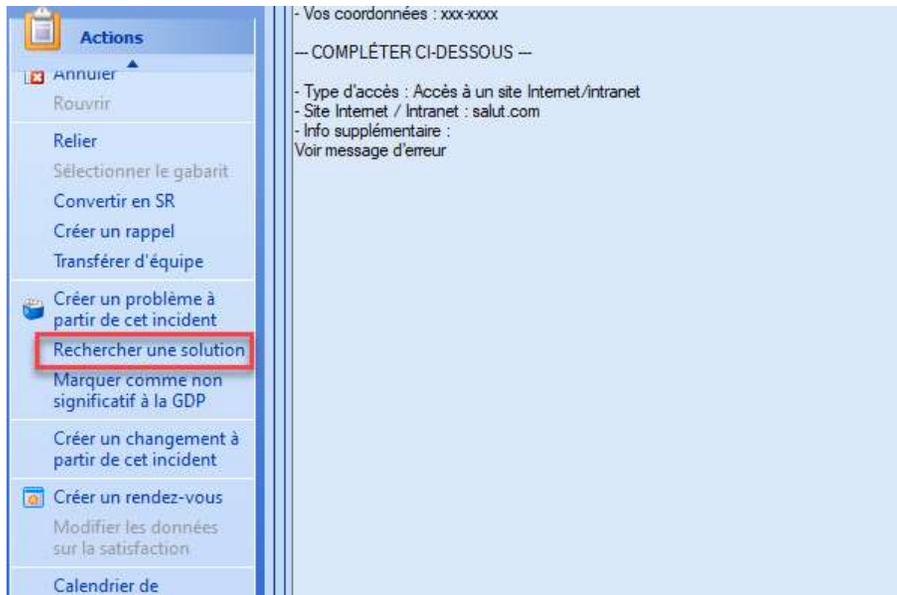
The 'Description' section is divided into several tabs: Documentation, Tâches (0), Activités, Requêtes (1), CI (1), Fichiers joints (0), and Historique. The 'Documentation' tab is active, showing the following information:

- INFORMATIONS GÉNÉRALES ---**
 - Vos coordonnées : 1478
 - AVANT DE SOUMETTRE, AVEZ-VOUS ESSAYÉ... ? -
 - Redémarrage : Oui
 - Connexion : Oui
- IDENTIFICATION DU PROBLÈME ---**
 - Nom de l'ordinateur : PC025 (Portatif)
 - Symptômes du problème : Mon ordinateur est lent
- Impacts :** (empty text area)
- Solution de contournement :** Redémarrage du poste de travail
- Cause fondamentale :** (empty text area)
- Solution permanente :** (empty text area)

The left sidebar contains a navigation menu with the following sections:

- Problèmes**
 - 1. Nouveaux (0)
 - 2. En planification (0)
 - 3. Recherche de la cause fondamentale (0)
 - 4. Recherche de solution de contournement (0)
 - 5. Recherche de solution permanente (1)
 - 6. Changement proposé (0)
 - 7. Changement en cours de réalisation (0)
- Ouverts (1)**
- Tâches sans approbateur (0)**
- Erreurs connues (0)**
- Mes problèmes (1)**
 - Favoris
 - Autres
- Actions**
 - Créer un incident / SR
 - Créer un problème
 - Créer un changement à partir de ce problème
 - Résoudre les occurrences reliées
 - Relier

Rechercher une solution



L'action **Rechercher une solution** permet de rechercher parmi les **solutions permanentes** d'un problème, en plus de rechercher parmi les **solutions de contournement**.

Octopus considère aussi les problèmes ayant un état **Fermé** pour maximiser les chances d'identifier une solution.

Cherche une **correspondance** : catégorisation CI, manufacturier et/ou modèle

Rechercher une solution - Résultats

Incident #1046 Solutions (3)

Numéro	Sujet	Correspondance	Solution de contournement	Solution permanente
1047	Accès au site salut.com non fonctionnel	3 - Même catégorie	L'utilisateur doit vider son historique de navigation	Ce site est optimale seulement dans Chrome
1048	Accès non-fonctionnel site salut.com	3 - Même catégorie	L'utilisateur doit vider sa cache et les cookies.	Comment corriger l'erreur ERR_TOO_MANY_REDIRECTS ?
1049	Erreur de redirection sur salut.com	3 - Même catégorie	Comment sortir de la boucle	Ressources recommandées

État : 8. Fermé (problème résolu) | Priorité : | Impact : | Urgence :

Catégorisation : Catégorie : Accès/Sécurité | Sous-catégorie : | Assignation : Groupe : Centre de services | Intervenant : Mylene Lavoie | Détection : Réactif Proactif

Sujet : Erreur de redirection sur salut.com

Documentation | Tâches (0) | Activités | Requêtes (2) | CI (0) | Fichiers joints (0) | Historique

Description :
Le site web ne s'affiche pas et le navigateur dit qu'il y a trop de redirections.

Scénario de reproduction :

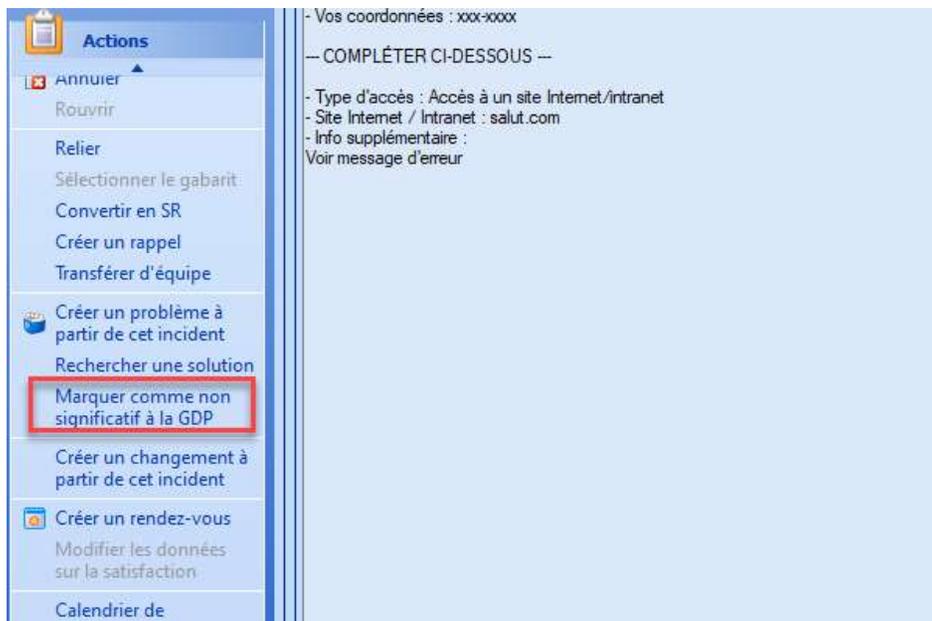
Impacts :

Solution de contournement :
Comment sortir de la boucle
Un coup d'œil plus approfondi sur chacune des causes possibles de l'erreur de redirection peut vous aider à identifier une erreur que votre site web rencontre. Une fois que vous appliquez le correctif, votre site web devrait commencer à s'afficher de nouveau. Vous pouvez essayer d'autres solutions.

Cause fondamentale :
Raison de cette erreur
La plupart du temps, ces messages d'erreur se produisent lorsqu'il y a une erreur de configuration dans vos paramètres, mais parfois, elle peut être plus compliquée que cela.
Vous pouvez voir ces messages d'erreur si :
La page d'accueil et les URLs de votre site web sont différents ou incorrects
Il y a des plugins WordPress installés qui sont mal configurés et qui opèrent dans la redirection

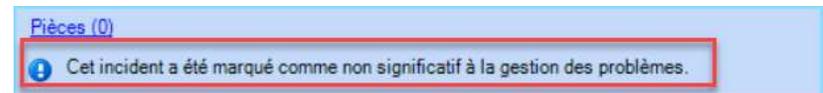
Solution permanente :
Ressources recommandées
Découvrez d'autres ressources recommandées qui vous aideront à résoudre d'autres erreurs régulièrement rencontrées sur WordPress.
Comment utiliser les balises WordPress correctement
Comment corriger l'erreur 403 Forbidden sur WordPress
Comment corriger l'erreur 413 sur WordPress
Comment corriger l'erreur 403 Forbidden sur WordPress

Marquer non-significatif à la GDP



Un incident qui ne doit pas être considéré dans la gestion des problèmes.

Plusieurs raisons pourraient expliquer cela : erreur, pas pertinent, épurer les recherches futures, etc.



DAZZM

Avantages

Organisationnel

- Être proactif
- Réduire le nombre d'incidents
- Réduire les réponses impulsives
- Améliorer la satisfaction des clients

Opérationnel

- Documenter de nouvelles procédures
- Mettre à jour des procédures existantes
- Construire une base de connaissances
- Construire une FAQ

Gestion

- Indicateurs de performance
- Exploitation des statistiques

Problèmes



[Problème > Catégorie](#)



[Problème > Mois](#)



[Problème > CI les plus problématiques](#)

Affiche les CI qui causent le plus d'incidents ou le plus de problèmes.



[Problème > Modèles de CI les plus problématiques](#)

Affiche les modèles de CI qui causent le plus d'incidents ou le plus de problème



[Problème > Types de CI les plus problématiques](#)

Affiche les types de CI qui causent le plus d'incidents ou le plus de problème

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
- * **Organiser le contenu** * adéquatement et **rendre l'information facilement accessible**



Plusieurs façons de faire...

1. Publier une procédure dans un type de requête

The screenshot shows the DAZZM 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 details such as 'Vos coordonnées : 418 000-00000', 'Site : Québec, Lévis, Lévis (TI), Local 1000', and 'Personnes à déménager : Mme Chose (Technologies de l'information, Siège social)'. The 'Procédure' tab is highlighted in red.

SR Tâches (4) Utilisateurs (4) CI (1) Requetes (4) Fichiers joints (2) Historique

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 dialog box titled 'Procédure pour : Accès à distance'. It contains a list of steps for a VPN connection: 'Faire ceci cela' and 'Contacter xyz'. An 'Ok' button is located at the bottom right.

Procédure pour : Accès à distance

Procédure de connexion - VPN

- Faire ceci cela
- Contacter xyz

Ok

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

Commentaire
Entête

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 : 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
 - Commutateur
 - 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

DAZZM

FOIRE AUX QUESTIONS

DAZZM

5 façons de faire une FAQ



1. Utiliser seulement le champ “Commentaire”
2. Utiliser champ “Case à cocher”
3. Un formulaire par question
4. Tuile FAQ au niveau des équipes
5. “Plugin” “Documents”



1 .Utiliser champ “Commentaire”

Nouvelle requête
IMPRIMER

◀ Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions (2)

Demandeur Mylene Lavoie

Foire aux questions - Octopus

Cette section est totalement informative et permet d'obtenir des précisions sur les fonctionnalités Octopus.

Pour de plus amples informations sur certaines fonctionnalités ou pour proposer la publication d'une nouvelle question, veuillez contacter le [Centre de services Octopus](#).

Comment assigner en lot ?

Il est possible d'assigner plusieurs requêtes à la fois dans Octopus :

Faire la sélection des incidents/SR à partir d'une liste et cliquer sur "**Assigner**" dans le menu Action à gauche.

- Utiliser **CRTL+Clic** ou **MAJ+Clic** pour faire la multi- sélection.

Faire le choix du groupe et de l'intervenant, au besoin, et confirmer avec OK.

Les tâches aussi peuvent être assignées en lot. Il suffit également de se faire une liste et suivre la procédure ci-dessus.

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?

Il est possible de personnaliser l'apparence d'Octopus en modifiant le thème ou en ajoutant une image à la section de gauche de l'écran.

Noter que l'ajout d'image n'est pas disponible avec le thème **Classique**.

Il y a plusieurs thèmes disponibles :

- **Classique**
 - Seul thème avant la version 6

2. Utiliser champ “Case à cocher”

Nouvelle requête IMPRIMER

← Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions

Demandeur Mylene Lavoie

Foire aux questions - Octopus

- Comment assigner en lot ?
- Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?
- Comment modifier et sauvegarder l'apparence dans Octopus ?
- Existe-t-il une version mobile pour iPhone ou Android ?
- Quelle est la différence entre suspendre un incident/SR et le mettre en attente ?

Avez-vous une question à nous soumettre ?

Ma question

Cliquez sur le bouton "Soumettre" ci-dessous pour que nous puissions répondre à votre question.

SOUMETTRE ANNULER

2. Utiliser champ "Case à cocher"



Nouvelle requête
IMPRIMER

← Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions

Demandeur: Mylene Lavoie

Foire aux questions - Octopus

Comment assigner en lot ?

Il est possible d'assigner plusieurs requêtes à la fois dans Octopus :

Faire la sélection des incidents/SR à partir d'une liste et cliquer sur "Assigner" dans le menu Action à gauche.

- Utiliser **CRTL+Clc** ou **MAJ+Clc** pour faire la multi- sélection.

Faire le choix du groupe et de l'intervenant, au besoin, et confirmer avec OK.

Les tâches aussi peuvent être assignées en lot. Il suffit également de se faire une liste et suivre la procédure ci-dessus.

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?

Comment modifier et sauvegarder l'apparence dans Octopus ?

Existe-t-il une version mobile pour iPhone ou Android ?

Quelle est la différence entre suspendre un incident/SR et le mettre en attente ?

Avez-vous une question à nous soumettre ?

Ma question

Cliquez sur le bouton "Soumettre" ci-dessous pour que nous puissions répondre à votre question.

SOUMETTRE
ANNULER

DAZZM

3. Un formulaire par question



Nouvelle requête

◀ Technologie de l'information > FAQ

[Comment assigner en lot ?](#)

[Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?](#)

[Comment définir une imprimante par défaut ?](#)

[Existe-t-il une version mobile d'Octopus ?](#)

3. Un formulaire par question



Nouvelle requête
IMPRIMER

◀ Technologie de l'information > FAQ > Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?

Demandeur Mylene Lavoie

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?

Il est possible de personnaliser l'apparence d'Octopus en modifiant le thème ou en ajoutant une image à la section de gauche de l'écran.

Noter que l'ajout d'image n'est pas disponible avec le thème **Classique**.

Il y a plusieurs thèmes disponibles :

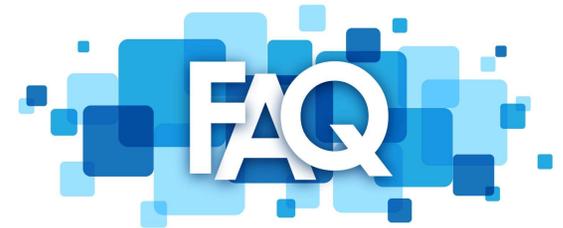
- **Classique**
 - Seul thème avant la version 6
- **Moderne bleu**
 - Par défaut dans un nouvel environnement
- **Moderne clair**
- **Moderne foncé**

À noter que cette configuration est par équipe. En conséquence, les intervenants qui se connectent à plus d'une équipe peuvent faire une sélection différente pour distinguer l'environnement plus facilement.

RETOUR

DAZZM

4. Tuile FAQ au niveau des équipes



Avantages

- Gestion autonome des documents par équipe (requiert licence standard dans l'équipe FAQ)
- Possibilité de restreindre la consultation de certains articles à des groupes d'utilisateurs
- FAQ facile à retrouver sur le portail





5. Ajouter “Plug-in” Documents

 Liste des requêtes Tâches Approbations **Documents** Nouvelle requête 

Liste des documents

Filtre

Document	Catégorie	Mots clés
Gestion des accès bibliotheque.pdf		Procédure interne TI
Enregistrer un PDF directement dans SharePoint.pdf		Procédure interne TI
Installation mobile Octopus.html		Mobile
Webinaire Gestion des listes.mp4		Listes
Comment créer un changement à partir d'un Incident SR.pdf		Incident/SR
Comment définir les locaux dans un formulaire.pdf		Formulaire

DAZZM

5. Ajouter “Plug-in” Documents



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 :

Nom français : Procédure

Nom anglais : Procedure

Icône :  Changer l'icône Actif

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

Attributs disponibles pour ce type de CI

R_	Attribut	Cons...	Type	Afficher dans le...
	Mots clés	<input checked="" type="checkbox"/>	Texte	<input type="checkbox"/>
	Visible sur le web	<input checked="" type="checkbox"/>	Texte	<input type="checkbox"/>

DAZZM

MERCI DE VOTRE ATTENTION!

Des questions ?

DAZZM

Bonnes pratiques

- Nommer un responsable/équipe pour la GDP et KB
- Traitement réactif / proactif dans la GDP réduit le nombre d'incidents
- Documenter adéquatement chaque étape d'analyse d'un problème pour offrir des solutions lors du traitement d'incidents
- Créer une base de connaissances pour offrir une FAQ sur le portail Web