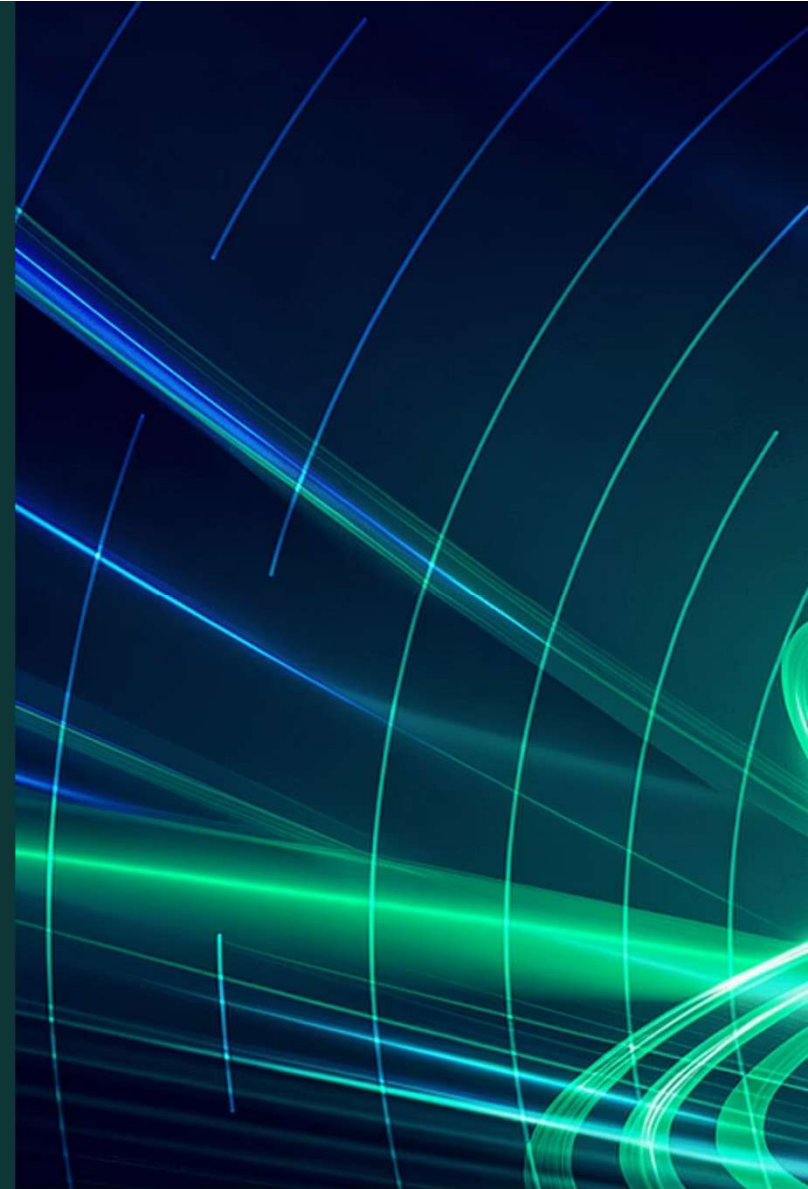


Options avancées Octopus & Nouveautés

Présenté par Nathalie Lachapelle



Au programme de cet atelier

Deux grandes thématiques vous sont présentées aujourd'hui : les **options avancées disponibles sur demande** et les **nouveautés récentes** intégrées à l'application Octopus.

Options sur demande

Des fonctionnalités supplémentaires, activables sur simple demande, pour adapter Octopus à vos besoins organisationnels spécifiques.

Nouveautés récentes


Les dernières mises à jour et améliorations apportées à l'application, des permissions aux intégrations en passant par le portail Web.

- 📌 Pour activer une option sur demande, contactez l'équipe Octopus via votre canal de support habituel en précisant le nom de l'option souhaitée.

OPTIONS SUR DEMANDE

Personnalisez Octopus selon vos besoins

Les options sur demande sont des fonctionnalités avancées **non activées par défaut**, conçues pour répondre à des contextes organisationnels variés. Elles sont disponibles pour tous les clients Octopus.

 Selon l'option choisie, un accompagnement par un spécialiste Octopus peut être nécessaire pour la mise en place.

Options sur demande – Gestion des requêtes

Plusieurs options permettent d'enrichir et de personnaliser l'expérience de création et de gestion des requêtes dans Octopus.

Modifier la source par défaut des requêtes

Permet de définir une source par défaut différente de la valeur standard lors de la création de nouvelles requêtes, selon le contexte ou l'équipe.

Ajout du champ Contact

Ajoute un champ **Contact** directement dans le formulaire de requête, permettant d'associer un interlocuteur secondaire à la demande.

Créer à partir de... pour incident/SR

Permet de créer un incident ou une SR à partir d'une entrée existante, en reprenant automatiquement certains champs pour accélérer le traitement.

Options sur demande – Gestion des requêtes (suite)

Ces options supplémentaires permettent de personnaliser davantage l'affichage et les informations associées aux requêtes.

Ajouter ou retirer le préfixe [Web]

Contrôlez l'affichage du préfixe [Web] dans le sujet des requêtes soumises via le portail Web, selon vos conventions de nommage internes.

Numéro de requête fournisseur

Permet d'ajouter un champ Numéro de requête fournisseur directement dans le formulaire de requête, facilitant le suivi et la référence croisée avec les systèmes externes ou les fournisseurs de services.

Options sur demande – Impression des requêtes

Ces options sont particulièrement utiles pour les équipes comme la Gestion du bâtiment, dont les intervenants doivent travailler sur papier.

Ajout d'une section Note à l'impression

Ajoute une section au bas de la requête imprimée où l'intervenant peut inscrire ses notes manuscrites. Idéal pour les équipes qui doivent travailler sur le terrain avec des copies papier.

Ajout de la note du CI à l'impression

Lorsqu'une note est associée au CI concerné, celle-ci est automatiquement incluse dans l'impression de la requête.

Exemple d'impression

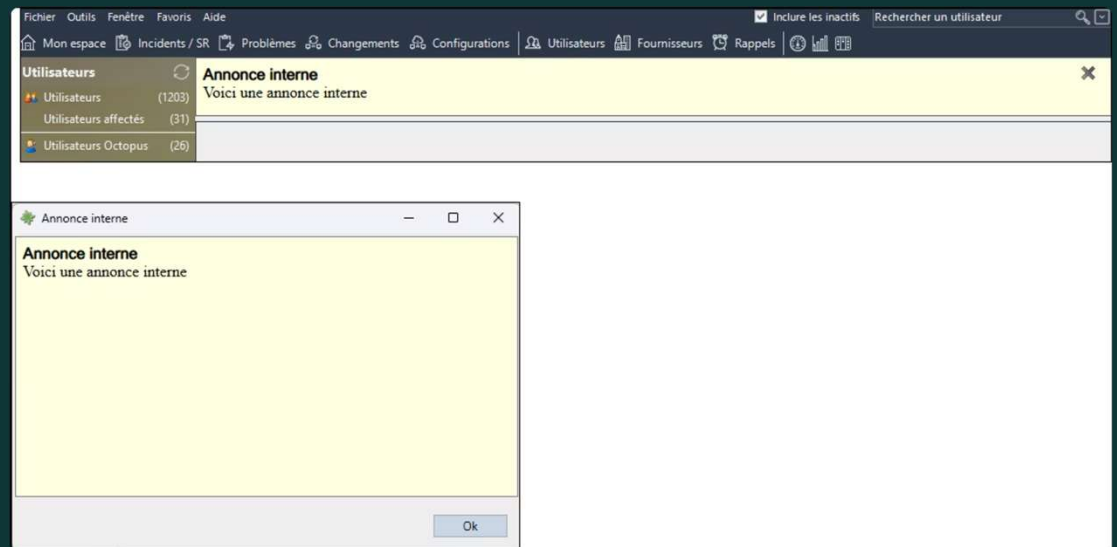
Incident 3000012 Distributrice de papier brisée		Priorité : 3 - Normale		
Site : CH de l'ABC		État : En attente, du fournisseur		
Utilisateur : Pierre-Jean Jacques (514) 123-4567 p1234 Informatique, Soutien technique Octopus-ITSM, Montréal	Assigné à : Ouvrier de main d'oeuvre Sandra ResMat	Ouverture : 05-06-12 11:17		
Demandeur : Pierre-Jean Jacques (514) 123-4567 p1234	Type : Manutention > Distributrice de papier brisée	Échéance :		
Description :				
CI :				
Nom (Type) 10011941 (Chaudière électrique)	Modèle VOLCANO HDLRV9C 250 EP 260	Emplacement CH Eclair-Lepage, W-0025	No. série / Fin garantie W027523B1	
Activités :				
Sandra ResMat - 27-06-13 12:28 [0:01] test				
Sandra ResMat - 27-06-13 12:22 [0:10] test				
Sandra ResMat - 27-05-13 08:03 Mise en attente : du fournisseur				
Sandra ResMat - 17-04-13 13:31 [0:30] Réparé				
Sandra ResMat - 17-04-13 13:30 Mise en attente : de livraison des pièces				
Sandra ResMat - 27-02-13 13:58 [1:00] test				
AntiFlamme Purafiltre - 27-02-13 13:57 tester				
Notes				
Employé	Date	Temps travaillé	Travail complété	Gestionnaire
			<input type="checkbox"/>	

Page 1 de 1 Imprimé le 15 janv. 2014 à 15:31

Options sur demande

Ouvrir l'annonce interne en fenêtre séparée

- Améliore la lisibilité des annonces sans quitter la page courante.



Options sur demande – Procédures internes

Cette option enrichit automatiquement les requêtes avec la documentation interne pertinente.

Ajout du contenu de la procédure interne

Ajout du contenu de la **procédure interne** dans le champ **Description détaillée**, pour enrichir automatiquement les requêtes avec la documentation pertinente.

Options sur demande – Incident parent-enfant

Conserver le CI de l'incident enfant

Par défaut, lorsqu'une requête enfant est mise en relation avec une requête parent, le CI de l'enfant est remplacé par celui du parent. Une option est disponible pour désactiver cette synchronisation et ainsi conserver le CI d'origine de la requête enfant.

Options sur demande – Portail Web

D'autres options permettent de personnaliser davantage l'affichage et les fonctionnalités disponibles sur le portail Web.

Ajouter ou masquer des champs

Personnalisez les champs visibles dans la liste des requêtes du portail Web selon les besoins de vos utilisateurs finaux.

- Date d'échéance (avec heure)
- Priorité
- Date de résolution (avec heure)
- Intervenant assigné à la requête

Modifier le nombre de CIs affichés

Ajustez le nombre de CIs affichés dans les résultats de recherche pour mieux adapter l'interface. Par défaut, 5 CIs sont affichés dans les résultats de recherche.

 *Ces options affectent toutes les équipes.*

Options sur demande – Requêtes anonymes (Portail Web)

Le portail Web peut permettre la soumission d'incidents de façon anonyme, sans compte Octopus. Utile pour les signalements ou plaintes ne nécessitant aucun suivi spécifique avec le client.

Fonctionnement

La page de création est accessible via un lien spécial à transmettre aux personnes concernées. Le demandeur associé à la requête sera toujours le même utilisateur préconfiguré, peu importe qui soumet la demande. Un incident préconfiguré sera créé.


Paramètres requis

Trois paramètres doivent être transmis au Centre de services Octopus pour l'activation :

- Activation : `WebUI.CreateAnonymousRequest.Enabled = True`
- Équipe cible : `WebUI.CreateAnonymousRequest.TeamID = [numéro de l'équipe]`
- Utilisateur associé : `WebUI.CreateAnonymousRequest.UserID = [nom complet de l'utilisateur]`

Activation

La demande doit être effectuée par un administrateur principal. Après activation, un lien spécial sera transmis par le Centre de services Octopus. L'administrateur devra ensuite le publier ou le transmettre aux personnes concernées.

 La demande d'activation doit être soumise par un administrateur principal via le Centre de services Octopus.

Options sur demande – Filtrés d'affichage des CIs (Portail Web)

Lorsqu'un utilisateur sélectionne un CI dans un formulaire du portail Web, il est possible de configurer quels CIs lui sont présentés. Trois modes sont disponibles.

CI de l'utilisateur

Option par défaut. Présente uniquement les CIs directement associés à l'utilisateur connecté.

CI du site

Présente les CIs associés au site :

- Si la sélection du site est obligatoire dans le formulaire : affiche les CIs du site choisi.
- Si la sélection du site n'est pas obligatoire : affiche les CIs du site de l'utilisateur.

CI du département

Présente les CIs correspondant au niveau de département exact de l'utilisateur. Ne tient pas compte des départements parents ou enfants.

OPTIONS SUR DEMANDE

Options sur demande – Résolution au nom de l'intervenant assigné

Résoudre au nom de l'intervenant assigné

Par défaut, lorsqu'une requête est résolue, l'activité de résolution est associée à l'utilisateur qui a effectué l'action dans Octopus. Dans certains contextes, notamment en gestion du bâtiment, la personne qui saisit les données n'est pas celle qui a réalisé le travail. Cette option permet d'associer la résolution à l'intervenant assigné à la requête plutôt qu'à la personne qui fait l'entrée de données.

Options sur demande – Assignation à la résolution et à la réouverture

Bien que les bonnes pratiques ITIL recommandent de réassigner une requête résolue au Centre de services, certaines équipes — notamment hors TI — préfèrent conserver l'assignation au groupe de résolution. Deux options permettent de contrôler ce comportement.

Désactiver la réassignation au Centre de services à la résolution

Par défaut, les incidents et SR résolus sont automatiquement assignés au Centre de services. En désactivant cette option, l'assignation demeure au groupe ayant résolu la requête. Dans les deux cas, l'intervenant est retiré.

Réassigner à l'intervenant ayant résolu à la réouverture

Par défaut, les incidents et SR rouverts ne sont pas réassignés à un intervenant. En activant cette option, la requête est réassignée à l'intervenant ayant effectué la résolution, à condition qu'il fasse toujours partie du groupe d'assignation. Cette option est généralement utilisée en combinaison avec la précédente.

Options sur demande – Approbations

Ces options optimisent les processus d'approbation par courriel et enrichissent automatiquement les requêtes avec la documentation interne.

Réponses valides pour approbation par courriel

Définissez les mots-clés acceptés comme réponses valides lors d'une approbation par courriel :

- **Réponse positive** : Approuvé, Oui, OK
- **Réponse négative** : Refusé, Non, Rejeté

Délais des rappels pour les approbations

Configurez des intervalles de rappel automatiques pour les approuvateurs qui n'ont pas encore répondu. Par défaut, le délai est de 48 heures.

Options sur demande – Mise en relation des CIs

Mise en relation des CIs avec l'utilisateur

Cette option supprime le message de confirmation suivant :



Options sur demande – Recherche par Manufacturier et Modèle

Recherche avec Manufacturier et Modèle

Par défaut, la recherche de CIs se fait sur :

- # d'inventaire
- Nom du CI
- # de série

Cette option ajoute le manufacturier et le modèle comme critères de recherche supplémentaires, permettant aux techniciens de retrouver rapidement des équipements spécifiques sans connaître leur identifiant exact.

Options sur demande – Cibles de service



Activation des cibles de service pour la prise en charge

Permet d'activer des **cibles de service spécifiques à la prise en charge** des requêtes, en plus des cibles de résolution habituelles. Essentiel pour les organisations avec des SLAs stricts.



Exclure l'heure du lunch des SLA

Permet d'exclure automatiquement la période du lunch du calcul des SLAs, pour un suivi plus précis des délais réels de traitement.



Inclure les weekends

Active la prise en compte des weekends dans le calcul des SLAs, utile pour les organisations offrant un support 7 jours sur 7.

Options sur demande – Équipe propriétaire d'un groupe multi-équipes



Équipe propriétaire d'un groupe multi-équipes

Dans un contexte multi-équipes, cette option permet de désigner une équipe propriétaire d'un groupe partagé.

Ex. : Un groupe « Approbateurs - Gestionnaires » regroupe des membres de plusieurs équipes. L'équipe propriétaire désignée est responsable de la gestion et de la maintenance de ce groupe d'approbation.

Options sur demande – Nom de l'intervenant lors d'un envoi par courriel



Nom de l'intervenant lors d'un envoi par courriel

Affiche le nom de l'intervenant ou de l'utilisateur dans l'en-tête du courriel lors de l'envoi d'une activité, rendant les communications plus personnalisées et traçables.

Comment activer une option sur demande ?

Toutes les options sur demande sont disponibles sans frais supplémentaires. Voici comment procéder pour en bénéficier dans votre environnement Octopus.



Une fois votre demande soumise, l'équipe Octopus procédera à l'activation dans votre environnement. Il est recommandé de tester l'option en environnement de validation avant de la déployer en production.

☐ Consultez la liste complète des options disponibles sur wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/options-octopus-sur-demande



NOUVEAUTÉS

Les dernières nouveautés Octopus

Octopus évolue en continu. Découvrez les améliorations récentes qui touchent les permissions, les composantes Web, l'authentification, et bien plus encore.

Retrouvez l'historique complet sur wiki.octopus-itsm.com/fr/articles/ChangeHistory.

NOUVEAUTÉ

SÉCURITÉ

Octopus détient une attestation SOC 2 Type II

L'attestation SOC 2 Type II confirme qu'Octopus respecte les plus hauts standards de sécurité pour la protection des données de ses clients.



Sécurité des données

Protection contre les accès non autorisés et les incidents de sécurité.



Audit indépendant

Processus audité par un tiers indépendant, garantissant la conformité aux critères SOC 2.



Confiance renforcée

Une assurance supplémentaire pour vos équipes et vos parties prenantes sur la fiabilité de l'application.

Nouveautés – Permissions & Gestion des utilisateurs

Plusieurs nouvelles permissions ont été introduites pour offrir un contrôle plus granulaire sur la gestion des comptes et des accès dans Octopus.

1

Réinitialiser le mot de passe d'un compte Octopus

Autorise certains rôles à **réinitialiser le mot de passe d'un compte Octopus** d'un utilisateur, réduisant la dépendance aux administrateurs pour cette opération courante.

2

Réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur final (portail Web)

Permission spécifique permettant la **réinitialisation du mot de passe du portail Web** des utilisateurs finaux, distincte du mot de passe Octopus interne.

Nouveautés – Intégrations & Fonctionnalités

Les dernières mises à jour apportent des améliorations significatives sur les intégrations, le suivi, et les composantes techniques de la plateforme.

Plugin | Groupe responsable du CI

Lors de la création d'une requête, il est désormais possible de sélectionner le groupe responsable du CI directement via le plugin.

Liste | Critère sur attribut CI "Case à cocher"

Les listes peuvent maintenant filtrer sur un attribut de CI de type case à cocher.

DataImporter | Champs personnalisés

Le DataImporter supporte désormais l'importation des champs personnalisés, accélérant les migrations et synchronisations de données.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Suivi par utilisateurs/groupes

La fonctionnalité Suivi par a été bonifiée. Il est désormais possible d'ajouter une ou plusieurs personnes ou groupes en suivi sur une même requête. Ainsi, un utilisateur non assigné peut être avisé dès qu'une activité est publiée.

Modes de suivi disponibles

Trois modes configurables :


- Utilisateur unique (défaut)
- Plusieurs utilisateurs
- Plusieurs utilisateurs et groupes

Onglet Suivis

Lorsque le mode multi-utilisateurs est activé, un onglet **Suivis** s'ajoute à la requête. Chaque utilisateur peut s'ajouter ou se retirer lui-même via la section **Mon suivi**.

Suivi par groupes

En mode **Plusieurs utilisateurs et groupes**, tous les membres d'un groupe ajouté reçoivent les notifications selon leurs préférences.

 Les suivis par utilisateurs/groupes sont disponibles pour tous les types de requêtes.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Suivi par utilisateurs/groupes (suite)

La fonctionnalité offre également des options avancées pour les permissions, les notifications et la recherche.

Permissions requises

- Ajouter et retirer des groupes en suivi
- Ajouter, modifier et retirer d'autres utilisateurs en suivi

Par défaut, ces permissions sont octroyées automatiquement aux rôles ayant déjà la permission de modifier des incidents et des SR.

Notifications

Aussitôt qu'un utilisateur est mis en suivi, il reçoit automatiquement les notifications d'activités en mode Liste. Un gabarit de courriel personnalisable est disponible pour les notifications de suivi.

Recherche avancée

La recherche avancée permet d'identifier les utilisateurs en suivi via les champs Suivi principal et Utilisateurs en suivi actif. Ces champs sont disponibles pour tous les concepts supportant le suivi de requêtes.



NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Mise à jour des composantes Web

L'application Octopus utilise des composantes Web pour afficher et modifier certains contenus (activités en format Riche HTML, annonces internes et Web, formulaires, etc.). Ces composantes ont été mises à jour vers leur version la plus récente.

Navigateur intégré mis à jour (Chromium)

Le navigateur intégré basé sur Chromium a été mis à jour vers sa version la plus récente, apportant des correctifs, des améliorations de performance et une meilleure stabilité. Cette mise à jour entraîne une taille de mise à jour légèrement plus importante qu'à l'habitude.

Composantes signées numériquement

Les composantes du navigateur sont maintenant signées numériquement, ce qui améliore leur reconnaissance et réduit les risques de fausse détection par les logiciels antivirus.

Vérification orthographique via les packs de langue Windows

La vérification orthographique s'appuie désormais sur les packs de langue installés dans Windows. La correction orthographique ne fonctionnera que si le pack de langue correspondant est installé sur le poste de travail.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Changements à la configuration

Lorsque des changements à la configuration étaient effectués (ex. : Gestion des données de référence, Options, Configuration des champs...), un redémarrage d'Octopus était obligatoire. Ce temps est révolu... enfin presque.

Redémarrer maintenant ou plus tard

À présent, vous avez l'option de redémarrer votre Octopus dès maintenant ou de le faire plus tard. Si vous choisissez de ne pas redémarrer immédiatement, un triangle jaune d'avertissement ⚠ apparaîtra pour vous rappeler qu'un redémarrage est fortement recommandé.

Nouveau menu Redémarrer

Pour faciliter l'opération, l'item Redémarrer a été ajouté dans le menu Fichier, vous permettant de redémarrer Octopus à tout moment. Certains changements apportés par un administrateur nécessitent un redémarrage pour être effectifs pour tous les utilisateurs.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Concept Lu et Non lu

Il est maintenant possible de modifier l'état Lu / Non lu de tous les types de requêtes dans l'application, pas seulement les incidents et SR.

Types de requêtes supportés


Le concept Lu / Non lu est désormais disponible pour tous les types de requêtes :

- Incident / SR
- Problème
- Changement
- Tâche
- Événement

Marquage automatique comme Non lu

Une requête est automatiquement marquée comme non lue dans les cas suivants :

- Lorsque la requête est créée
- Lorsque de nouvelles activités sont ajoutées à la requête
- Lorsque des tâches sont ajoutées à la requête

 Note : Ces cas ne s'appliquent pas si l'utilisateur courant est le même que l'utilisateur assigné à la requête.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Application mobile

Application 100% native

L'application mobile Octopus est désormais entièrement native, offrant une expérience utilisateur optimisée, des performances améliorées et une meilleure intégration avec les fonctionnalités de votre appareil mobile.

Connexion par lien magique

Un deuxième mode de connexion est disponible : l'utilisateur saisit son adresse courriel et reçoit un lien magique valide pour 15 minutes pour se connecter.

Liste de mes tâches

Les intervenants peuvent désormais consulter la liste de leurs tâches directement depuis l'application mobile.

Consulter et modifier les attributs d'un CI

Il est maintenant possible de consulter et de modifier les attributs d'un CI directement depuis l'application mobile.

Liste des requêtes par site

L'application permet d'afficher les requêtes filtrées par site, facilitant le travail des équipes terrain.

Les favoris sont de retour !

La fonctionnalité des favoris est de nouveau disponible dans l'application mobile.

NOUVEAUTÉ

Nouveautés – Corrections et Performance

L'équipe de développement travaille sans relâche pour vous offrir une expérience toujours plus fluide et efficace. Nos dernières mises à jour incluent des corrections d'anomalies et des améliorations significatives de la performance, fruit d'un dévouement constant à l'excellence.



À VENIR

Octopus – Ce qui s'en vient !

Voici un aperçu des prochaines fonctionnalités en développement pour la plateforme Octopus.

Synchronisation des utilisateurs avec Microsoft Entra ID

Intégration de la synchronisation des utilisateurs vers Octopus à partir de Microsoft Entra ID, simplifiant la gestion des comptes et des accès.

Envoyer un seul courriel à tous les destinataires

Une option permettra d'activer par défaut l'envoi d'un seul courriel regroupant tous les destinataires, plutôt qu'un courriel individuel par destinataire.

[GDA] Tâches partagées pour l'octroi et l'installation

Les tâches d'octroi et d'installation pourront être partagées avec d'autres équipes une fois créées. De plus, il sera possible de configurer des CIs spécifiques afin d'automatiser le partage de ces tâches lorsque l'on sait qu'elles seront toujours exécutées par une autre équipe.

À VENIR

Application mobile – Ce qui s'en vient !

Le développement de l'application mobile se poursuit activement. Voici un aperçu de ce qui arrive prochainement.

Notifications 🛎

Les notifications seront bientôt disponibles dans l'application mobile, permettant aux intervenants d'être avisés en temps réel des activités sur leurs requêtes.

Un look plus actualisé ✨

Une refonte visuelle de l'interface est en cours pour offrir une expérience plus moderne et agréable.

📄 Vos besoins nous guident ! Partagez-nous vos idées et suggestions pour améliorer l'application — nous avons besoin de vous pour la faire évoluer dans la bonne direction.

Prochaines étapes & Ressources

Explorez les options

Parcourez la liste complète des options sur demande et identifiez celles qui correspondent à vos besoins organisationnels actuels.

Faites votre demande

Contactez l'équipe Octopus via votre canal de support en mentionnant le nom exact de l'option souhaitée pour une activation rapide.

Restez informé

Consultez régulièrement le journal des modifications pour ne manquer aucune nouveauté et anticiper les impacts sur votre configuration.

Liens utiles

- [Options sur demande](#)
- [Historique des nouveautés](#)

Des questions ?

N'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe de support Octopus — ils sont là pour vous accompagner.