



Guide Utilisateur – Série « En 3 clics »

Sujet : Portail client JSM
(Vue pour les gestionnaires)



1. Les accès

1.1. Rappel de l'accès au serveur

	Production
JIRA	https://jira.franceagrimer.fr

1.2. Les droits d'accès – rôles

1.2.1. Les populations cibles

Le projet est destiné à des agents FranceAgriMer du service SI.

Note / Rappel

Ces actions sont réalisées par le SI de FranceAgriMer.

1.2.2. Les rôles

Rôle	Description
Natif	
Administrateur JIRA	Rôle d'admin sur l'ensemble de la plateforme JIRA
Projet	
Admin projet rôle « Administrators »	Rôle créé automatiquement par la mise en œuvre de JSM (Choix de le maintenir ainsi pour ne pas avoir d'effets de bord sur les modules JSM). Ce rôle permet d'identifier les personnes qui auront un rôle d'admin sur le formulaire JSM mis en œuvre. Consomme une licence Jira JSM
Rôle Service Desk Customers	Rôle créé automatiquement par la mise en œuvre de JSM. Choix de le maintenir ainsi pour ne pas avoir d'effets de bord sur les modules JSM). Ce rôle permet d'identifier les utilisateurs/client du formulaire JSM mis en œuvre. Ne consommes pas de licence Jira JSM

Rôle Service Desk Team	Rôle créé automatiquement par la mise en œuvre de JSM. Choix de le maintenir ainsi pour ne pas avoir d'effets de bord sur les modules JSM. Ce rôle permet d'identifier les gestionnaires du formulaire JSM mis en œuvre ; les personnes qui vont traiter les demandes. Consomme une licence Jira JSM
Rôle Autorité de Validation	Rôle créé spécifiquement pour les besoins de la gestion des Tickets JSM à FranceAgriMer. Ce Rôle est réservé aux responsables d'unité qui doivent « Valider » certains types de demande avant que celles-ci puisse être réalisée par l'exploitation. Consomme une licence Jira JSM

1.2.3. Utilisation des licences Jira

	Service Desk Customer	Autorité de validation	Service Desk Team
Consommation licence Jira Software	- (Non obligatoire)	Oui	-
Consommation licence Jira JSM	-	Oui	Oui
Consommation licence Confluence	-	-	-

Note / Rappel

Pour les acteurs « Service Desk Team », la licence Jira n'est pas obligatoire. Dans le cas présent ici sur le SI, cela pourrait servir pour les personnes de la prod souhaitant avoir un accès en consultation aux fiches projets rattachées aux fiches JSM. A discuter le cas échéant.

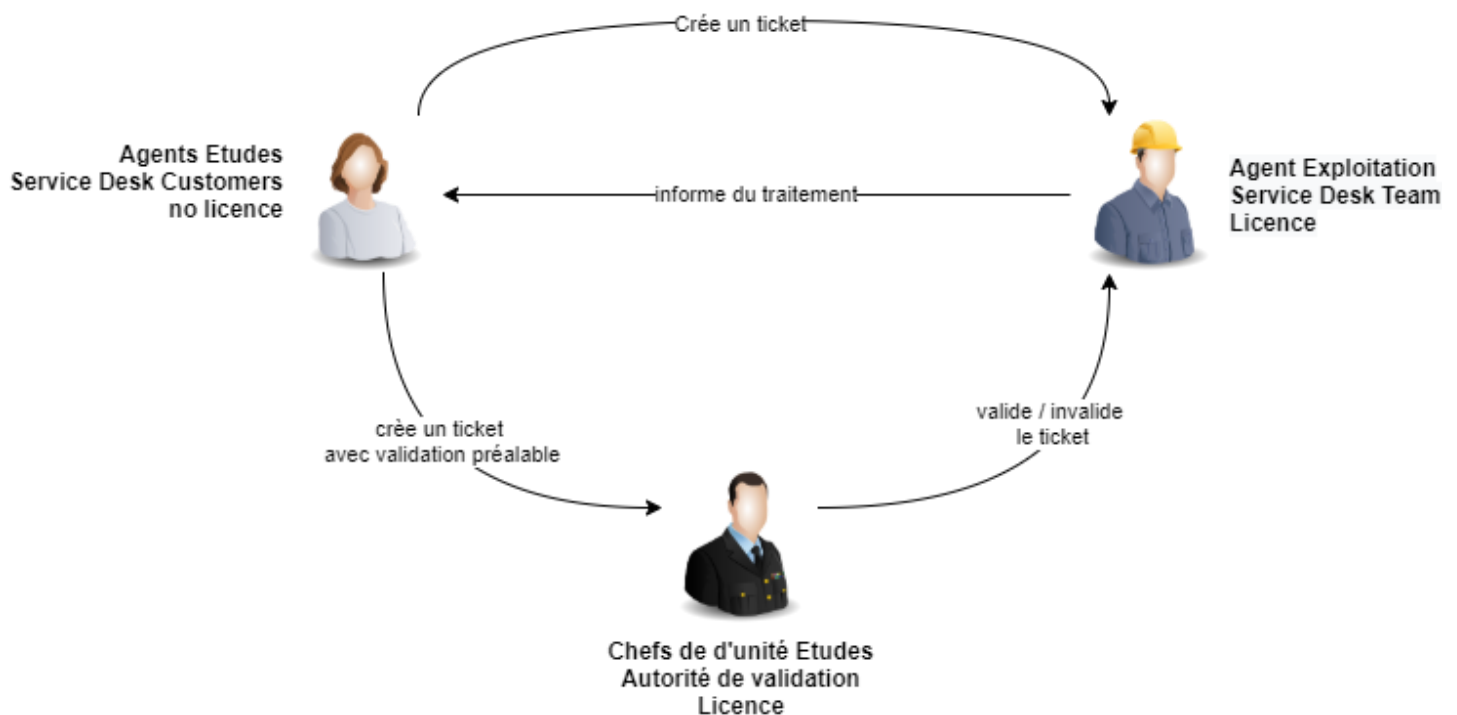
Idem pour le rôle « Service Desk Customer » pour les clients. Par défaut, les personnes concernées ne consomment aucune licence. Dans le cas particulier de ce formulaire JSM, la population ciblée est la liste des chefs de projet du SI. Toutes ces personnes sont habilitées sur Jira pour les projets les concernant.

1.2.4. Liens entre rôles, actions, licences

Les rôles sur un projet JSM peuvent être résumés via le schéma ci-dessous, en termes d'actions réalisées, de droits d'accès et de licences Jira consommées.

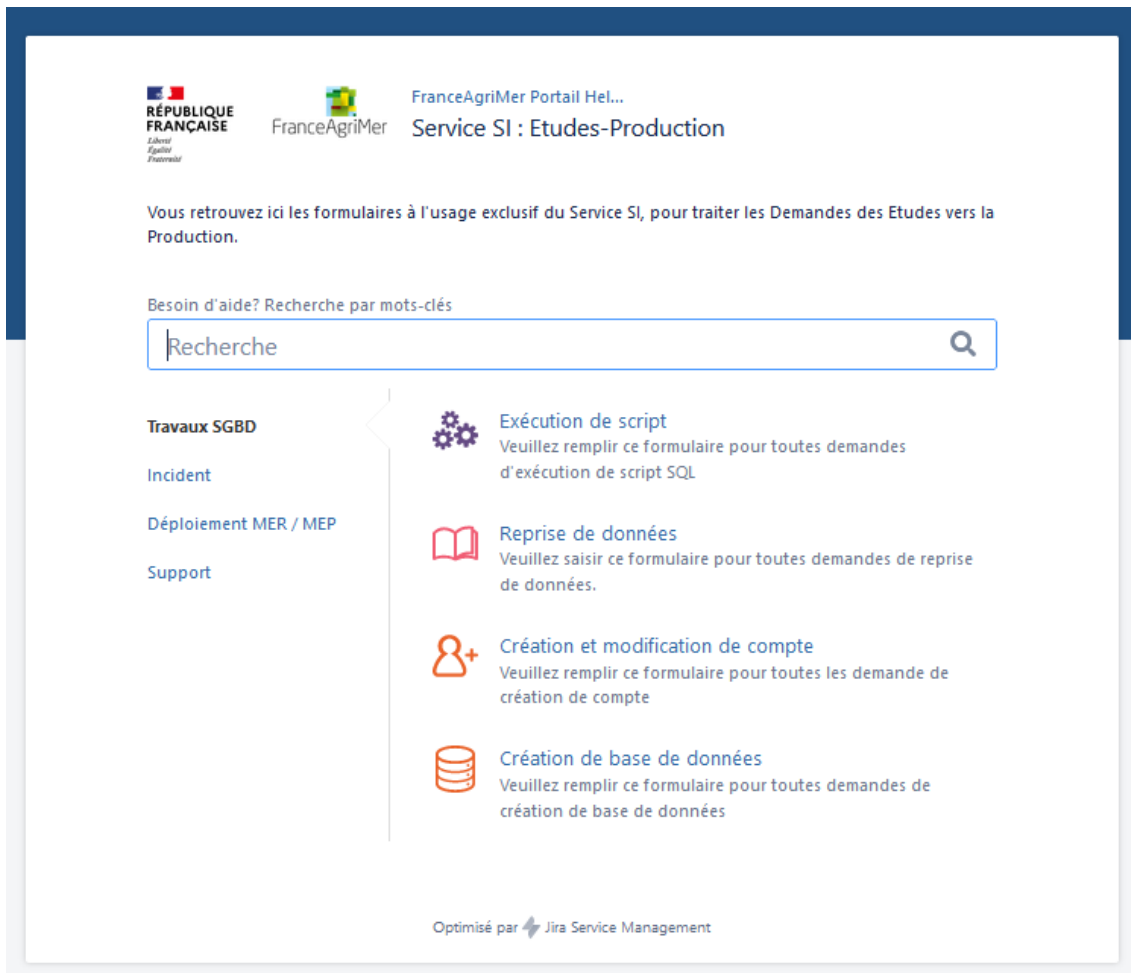
Pour le projet en cours

- Service Desk Customer :
 - Il s'agit ici des agents du service SI/Etudes (chefs de projet, Analyste SI et certains prestataire).
- Service Desk team :
 - Il s'agit ici des agents du service SI/Prod (Equipe réseau, DBA, ...)
- Autorité de validation :
 - Il s'agit ici des chefs des unité U_SIFE et U_SIGA



1.2.5. Création des demandes

Pour rappel, les demandes doivent être créées via le portail client JSM, par les personnes concernées (ici les CP aux Etudes).



Vous retrouvez ici les formulaires à l'usage exclusif du Service SI, pour traiter les Demandes des Etudes vers la Production.

Besoin d'aide? Recherche par mots-clés

Recherche

Travaux SGBD

Incident

Déploiement MER / MEP

Support

Exécution de script
Veuillez remplir ce formulaire pour toutes demandes d'exécution de script SQL

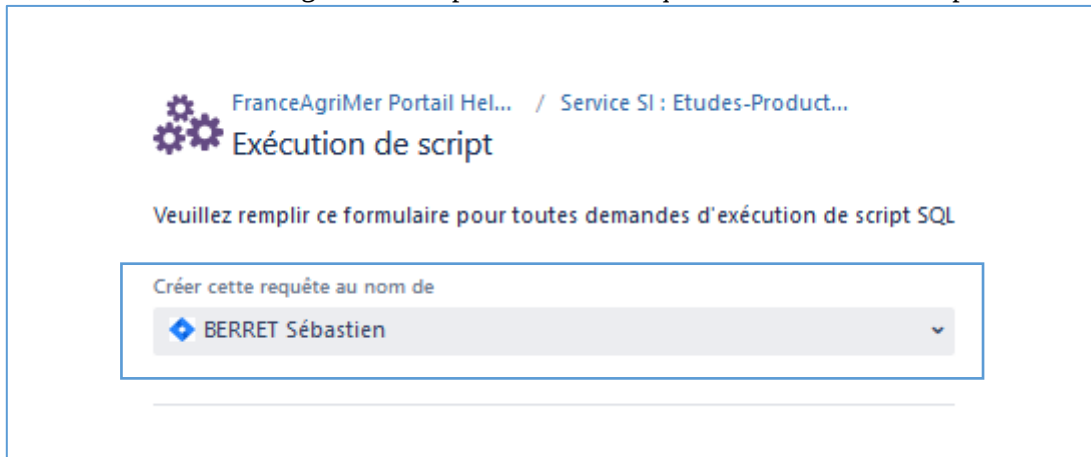
Reprise de données
Veuillez saisir ce formulaire pour toutes demandes de reprise de données.

Création et modification de compte
Veuillez remplir ce formulaire pour toutes les demande de création de compte

Création de base de données
Veuillez remplir ce formulaire pour toutes demandes de création de base de données

Optimisé par Jira Service Management

A noter que l'équipe Gestionnaire peut éventuellement prendre la main en création une demande « pour une autre personne ». Pour cela, il suffit de renseigner le champ « Créer cette requête au nom de ». Exemple ci-dessous.



Exécution de script

Veuillez remplir ce formulaire pour toutes demandes d'exécution de script SQL

Créer cette requête au nom de

BERRET Sébastien

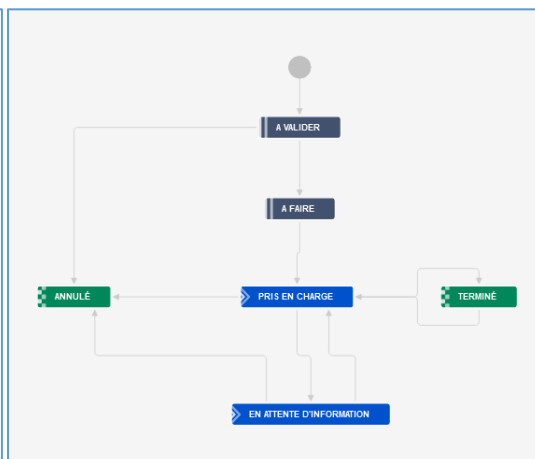
1.3. Le workflow retenu

Un workflow pour les demandes qui nécessitent une validation préalable. Et un autre par défaut pour les autres demandes.

Workflow	Types de tickets
JSM_Etudes_SansApprobation (Voir comme texte)	Création de base de données Demande de déploiement MEP/MER Exécution de script Incident Support Prod (Attribuer)
JSM_Etudes_AvecApprobation (Voir comme texte)	Création de compte Reprise de données (Attribuer)



Workflow Sans validation Préalable



Workflow Avec validation Préalable

1.4. JSM – Paramétrage des files d'attente

Il est possible sur JSM de personnaliser les filtres « files d'attente », en plus des filtres déjà proposés nativement.

Exemple - Aperçu graphique

FILES D'ATTENTE										
Tout ouvrir	3									
Problèmes non affec...	3									
Qui m'ont été confiés	0									
Résolus récemment	0									
Demandes DBA	1									
File U_PROD	3									
File Global DBA	2									
File Perso DBA	2									
Livraison MEP/MER	1									
Support / Incident	1									
+ Nouvelle file d'attente										

Pr	T	Type de demande client	Clé	État	Résumé	Création	Rapporteur	Nom du projet Jira	Responsable
☐	=	MER / MEP	JSMETUDES-2	A FAIRE	Test	31/08/2022	BERRET Sébastien	VSIIG - Vins Sans Indications Géographiques	Non attribuée
☐	=	Exécution de script	JSMETUDES-3	A FAIRE	test	31/08/2022	BERRET Sébastien	HUBTJERS	Non attribuée
☐	=	Incident	JSMETUDES-4	A FAIRE	test	31/08/2022	BERRET Sébastien	ADEM - Liquidation aide aux plus démunis	Non attribuée

Les files paramétrées pour la production

FILES D'ATTENTE	
Incident	0
Tout ouvrir	0
Problèmes non aff...	0
Qui m'ont été conf...	0
Résolus récemment	0
Demandes DBA	0
File U_PROD	0
File Global DBA	0
File Perso DBA	0
Livraison MEP/MER	0
Support	0
+ Nouvelle file d'attente	

1.5. Rappel des fonctionnalités principales

The screenshot displays the JSM (Jira Service Manager) interface for a ticket titled 'Intranet En rade'. The interface is divided into several sections, with numbered callouts indicating key features:

- 1**: The left sidebar menu for navigation, including options like 'Files d'attente', 'Clients', 'Rapports', and 'Objets'.
- 2**: The 'FILES D'ATTENTE' (Waiting Files) section, showing a list of tickets with filters like 'Incident', 'Tout ouvrir', and 'Problèmes non aff...'.
- 3**: The main ticket details area, including the ticket ID 'JSMRECEETTEETUDESPROD-154', the title 'Intranet En rade', and a list of actions (Modifier, Ajouter un commentaire, Attribuer, Plus, Assigner, Annuler la demande, Gérer).
- 4**: The right sidebar containing additional information such as 'Accords de niveau de service', 'Personnes' (Responsible, Reporter, Participants), 'Demande de projet de services', and 'Dates'.
- 5**: The 'Informations' section of the ticket, showing details like Type (Incident), Priorité (Urgente), Nom du projet (Jira), and a description of the issue.

- 1 : Le menu de gauche permet de naviguer sur le projet
- 2 : Vous retrouvez par défaut les files d'attente paramétrées
- 3 : Un rappel au centre de la page de la fiche avec son ID en haut de page
- 4 : Un rappel de diverses informations (Personnes assignées ou suivant la fiche, dates, ...)

5 : Un rappel des actions possibles sur la fiche ; avec les statuts disponibles (entre le menu « Plus » et « Gérer ») en fonction de la position de la fiche sur le workflow attaché. Dans l'exemple ci-dessous, la fiche est au statut « A Faire » et un gestionnaire peut « Assigner » la demande ou « Annuler la demande ».