

**MyriadApp**

**Applications d'affaires à  
la demande**

*Comment faire la gestion des  
incidents*



 **MyriadApp**

**Gestion des incidents**

## TABLE DES MATIÈRES

Comment créer et suivre des incidents .....	3
Deux façons de faire .....	3
1- Création et suivi d'incidents via le formulaire Web.....	3
2- Gestion des incidents via l'application Incidents .....	5
Application Incidents .....	6
Comment gérer des configurations d'Incidents .....	8
Aller à l'application Configurations incidents.....	8
Créer une configuration d'incidents.....	8
Créer les statuts pour la configuration d'incidents .....	9
Créer des règles d'escalade.....	11

## Comment créer et suivre des incidents

### **Deux façons de faire**

Il existe deux manières de soumettre et suivre un incident :

La première est pour vos usagers occasionnels comme vos employés et clients :

- Lorsqu'un usager est connecté au site web, il peut utiliser le lien **Services de support** sur la page d'accueil de MyriadSuite pour accéder au formulaire web d'Incidents.

La seconde est pour vos usagers experts comme vos employés qui supportent vos opérations:

- Lorsqu'un usager expert est connecté au site web, il peut utiliser l'application Incidents de MyriadApp pour soumettre un incident.

### **1- Création et suivi d'incidents via le formulaire Web**

The screenshot shows the MyriadSuite website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'CONTACTEZ-NOUS', 'DÉCONNEXION', and 'ENGLISH'. The main heading reads 'Nouvelle génération d'applications d'affaires et d'outils de développement à la demande'. Below this, there is a navigation menu with 'Accueil', 'MyriadApp', 'XI-Factory', 'Services', 'Clients', and 'Partenaires'. A user profile for 'Jean-Louis Lalonde' is visible in the top right. The central part of the page features a large 'MyriadApp' section with the text 'Logiciel à la demande complet pour gérer vos :'. It lists various services like 'Contacts', 'Ventes', 'Commandes et factures', 'Projets', 'Centres d'assistance', and 'Campagnes marketing'. There are also promotional boxes for 'Petite entreprise de service (1-99)' and 'Moyenne et grande entreprise (100+)'. A 'Démarrer MyriadApp' button is prominent. In the bottom right, a 'Services Web' section contains a 'Services de support' link, which is highlighted with a red box. Another red box highlights a 'Services de support' link in the footer area.

- Cliquer le lien [Services de support](#) de la page principale

Formulaire web :

The screenshot shows the 'MyriadSuite' web interface for submitting an incident. The header includes the company logo and navigation links: Accueil | MyriadApp | XI-Factory | Services | Clients | Partenaires. The current page is 'MyriadApp » Services de support'. There are three tabs: 'Base de connaissances', 'Soumettre un incident' (active), and 'Suivi des incidents'. The form is titled 'S'applique à' and includes several dropdown menus: 'Équipement', 'Projet', 'Produit' (selected as 'NPI-NiceProduct'), 'Type' (selected as 'Amélioration'), and 'Category'. Below this is the 'Informations Additionelles' section with 'Sévérité' (selected as 'Normal') and 'Environnement'. The 'Résumé' section contains a text box with the text 'Nous aimerions suggérer une amélioration à votre produit'. The 'Description' section has a larger text box with the text 'Nous apprécions votre produit et aimerions faire ajouter une fonction qui permet de...'. Below this are three more text boxes for 'Étapes pour reproduire', 'Solution / Résultats attendus', and 'Fichier attaché' (with a 'Browse...' button). At the bottom is a 'Soumettre' button.

Les services de support offre à vos employés et clients :

- Une base de connaissance de vos produits, équipements et projets (FAQ, Articles...)
- Un formulaire web pour soumettre des incidents
- Un formulaire web pour suivre les statuts des incidents rapportés

### Description

Les incidents peuvent être rapportés via le formulaire web d'Incidents dans le cas d'utilisateurs n'ayant pas accès à l'application Incidents.

Aller à l'onglet **Soumettre un incident**.

S'assurer de fournir tous les champs obligatoires (en rouge).

Utiliser le bouton **Soumettre** lorsque l'information a été entrée.

Aller à l'onglet **Suivi des incidents** pour suivre la résolution de l'incident.

## 2- Gestion des incidents via l'application Incidents



### Description

Sélectionner le processus Support et ensuite l'application Incidents.

## Application Incidents

Incidents Configurations incidents Base de connaissances

Rechercher par Avancée

Recherche Rapide Cette semaine

# d'incident / ref 1

Mois clés

Statut due Due  Passé due

Rapporté par

S'applique à

Type

Catégorie

Équipement

Statut  Statut courant seulement

Rapporté

Assigné

En cours

Résolu

Testé

Fermé

Date 2008-07-23

Responsable default.admin

Rechercher

Résultats - 1 incident(s)...

S	D	Du	# incident	# référence	S'applique à	Type	Statut	Priorité	Responsable	Date rapportée	Date
●	P		1		HP	Problème d'équipement	Rapporté	2 (Demain)	default.admin@myriadsuite.com	2008-07-23 14:38:08	2008-07-23 14:38:08

Incident Hist. des statuts Interventions Règles d'escalade Documents Notes Historique

Responsable default.admin@myriadsuite.com

# incident 1

# référence

S'applique à

Type Problème d'équipement

Catégorie Brisé

Équipement HP - Modèle: Sample C

État

Statut Rapporté

Complexité

Sévérité Majeur

Priorité 2 (Demain)

Résolution

Rapporté par Admin, User

Compte proprio ABC Inc.

Dates / Heures

Rapportée 2008-07-23 14:38:08

Dûe 2008-07-24 14:38:08

Heures Estimées

Date estimée

Complétée

Source Myriad

Environnement

>> Assigné

Résumé

Exemple d'incident avec équipement... Problème avec disque dur.

Description

Incapable de le démarrer le PC.

Créé par default.admin@myriadsuite.com le 2008-07-23 14:39:34 / Mis à jour par default.admin@myriadsuite.com le 2008-11-18 15:53:54

Créer

Modifier


Sauvegarder

Annuler

## Description

Vos usagers experts de support (Gestionnaire, Assistant et Technicien) peuvent utiliser les critères de recherche pour retrouver des incidents de la base de données.

Sélectionner un incident de la grille de résultats.

Utiliser le bouton >> **Assigné** ou  pour assigner l'incident à une ressource

La fenêtre **Statut de l'incident** est alors chargée et l'incident peut être assigné à une ressource.

MyriadApp : Statut de l'incident

Statut de l'incident

Statut

Responsable

Informer la personne qui a rapporté l'incident?

Informations additionnelles (seront incluses dans le courriel envoyé en notification)

Merci de régler le plus rapidement possible.

Notification

default.admin@myriadsuite.com (Admin, User)

john.smith@abc.com (Smith, John)

Créer

Sauvegarder

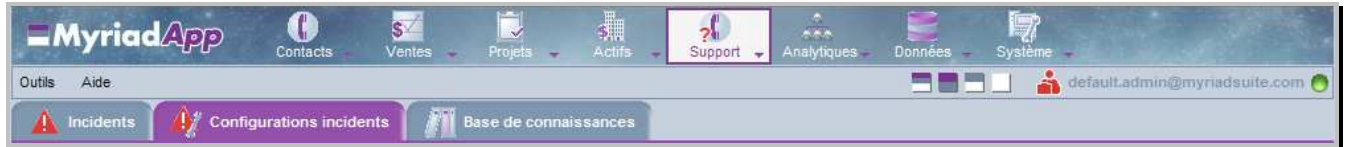
Annuler

Fermer

Utiliser le bouton **Sauvegarder** lorsque l'information a été entrée.

## Comment gérer des configurations d'Incidents

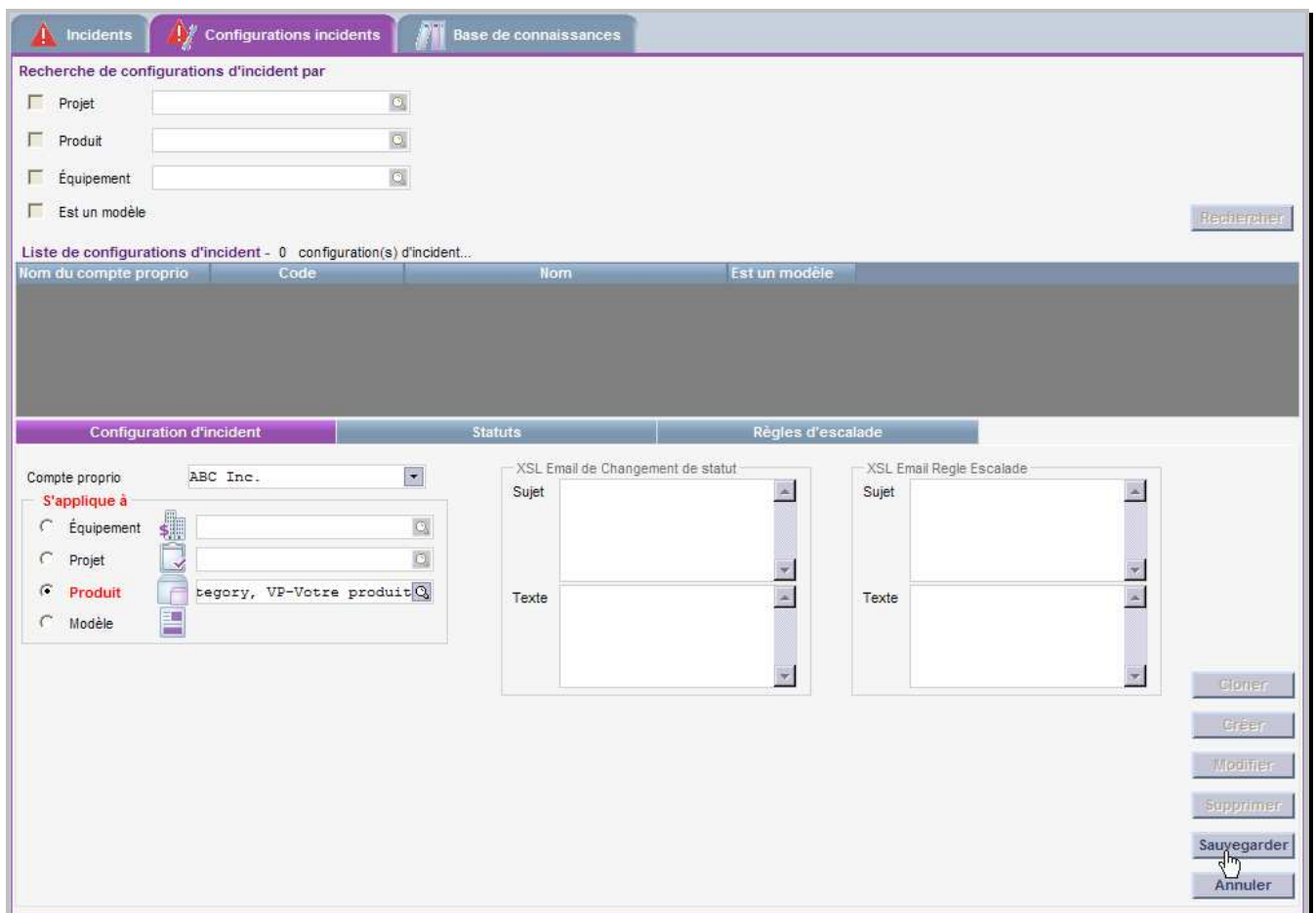
### *Aller à l'application Configurations incidents*



### Description

Sélectionner le processus Support et ensuite l'application Configurations incidents.

### *Créer une configuration d'incidents*



### Description

Une configuration d'incident doit être créée pour les équipements, projets ou produits supportés par le centre d'assistance.

- Pour accélérer la configuration des incidents, Vous pouvez par exemple définir une configuration de base pour un catalogue de produits et ainsi tous les sous produits vont réutiliser cette configuration.

Utiliser le bouton **Créer** afin de définir et ajouter une nouvelle configuration d'incident.

S'assurer de fournir tous les champs obligatoires (en rouge).

Utiliser le bouton **Sauvegarder** lorsque l'information a été entrée.

### Créer les statuts pour la configuration d'incidents

Recherche de configurations d'incident par

- Projet
- Produit
- Équipement
- Est un modèle

Rechercher

Liste de configurations d'incident - 1 configuration(s) d'incident...

Nom du compte proprio	Code	Nom	Est un modèle
ABC Inc.	VP	Votre produit	<input type="checkbox"/>

Configuration d'incident | Statuts | Règles d'escalade

Séquence	Statut	Informations additionnelles
1	Rapporté	
2	Assigné	
3	En cours	
4	Testé	
5	Résolu	

Séquence: 6

Statut: Fermé

Responsable:  Aucun,  Utilisateur connecté

Informer la personne qui a rapporté l'incident?  
 Statut obligatoire dans le flux de travail

Notifier

Nouveau, Modifier, Supprimer, Sauvegarder, Annuler

### Description

L'onglet **Statuts** permet de définir le flux de travail lié aux incidents rapportés sur les équipements, projets ou produits.

Si un modèle de configuration d'incident existe déjà pour votre entreprise, la liste des statuts est alors automatiquement initialisée.

Utiliser le bouton **Créer** afin de définir et ajouter un nouveau statut au flux de travail.

Un responsable par défaut peut être déterminé pour chacun des statuts du flux de travail.

S'assurer de fournir tous les champs obligatoires (en rouge).

Utiliser le bouton **Sauvegarder** lorsque l'information a été entrée.

Utiliser le bouton **Supprimer** pour retirer un statut au flux de travail.

Utiliser le bouton **Modifier** pour apporter des changements à un statut du flux de travail.

## Créer des règles d'escalade

Incidents Configurations incidents Base de connaissances

Recherche de configurations d'incident par

Projet

Produit

Équipement

Est un modèle

Rechercher

Liste de configurations d'incident - 1 configuration(s) d'incident...

Nom du compte proprio	Code	Nom	Est un modèle
ABC Inc.	VP	Votre produit	<input type="checkbox"/>

Configuration d'incident			Statuts		Règles d'escalade		
Activé?	Courriel?	"Popup"?	Statut	depuis	Rapporté par	Responsable	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	est	Rapporté	depuis	2 Heures	

Actif?  Type Notification courriel  "Popup"

Statut Statut est Rapporté depuis 2 Heures

Filtres

Rapporté par

Responsable

Type d'incident

Sévérité d'incident Majeur

Drilité d'incident

Contactez les groupes/personnes suivants (Responsable de l'incident sera automatiquement notifié)

System Administrator

Désactiver

Créer

Modifier

Supprimer

Sauvegarder

Annuler

Créé par default.admin@myriadsuite.com le 2008-11-19 08:55:25 / Mis à jour par default.admin@myriadsuite.com le 2008-11-19 08:55:25

## Description

Utiliser le bouton **Créer** afin de définir et ajouter une règle d'escalade.

Une règle d'escalade est violée quand un certain statut demeure inchangé ou un statut donné n'est pas atteint dans une période de temps donnée.

La violation d'une règle d'escalade peut résulter en une notification par courriel et/ou une fenêtre de rappel (popup) dans MyriadApp pour une liste de contacts définis.

S'assurer de fournir tous les champs obligatoires (en rouge).

Des filtres peuvent être ajoutés aux règles d'escalade de manière à ce que la règle soit applicable à seulement un sous-ensemble d'incidents rapportés pour les équipements, projets ou produits.

Utiliser le bouton Sauvegarder lorsque l'information a été entrée.