



cockpit
IT Service Manager

Main courante - Guide d'utilisation

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I. Objectifs.....	3
Consignes.....	4
I. Création / Édition.....	4
II. Listes.....	5
A. Consignes en cours.....	5
B. Recherche.....	5
C. Actions.....	5
Arrêts planifiés.....	6
I. Création / Édition.....	6
II. Planning.....	6
III. Prochains arrêts.....	7
IV. Actions.....	7
Appels téléphoniques.....	8
I. Paramétrage.....	8
II. Création / Édition.....	8
III. Recherche.....	8
A. Derniers appels.....	9
B. Historique.....	9
C. Actions.....	9
IV. Statistiques.....	9

Introduction

I. Objectifs

- Gérer les consignes provisoires et les partager.
- Gérer les arrêts planifiés, partager l'information avec les utilisateurs et débrayer la supervision des équipements impactés.
- Consigner les appels téléphoniques reçus et émis.

Consignes

I. Création / Édition

Menus : Main courante > Consignes > Nouvelle / Liste > Éditer

Objectif : Noter des informations provisoires destinées aux membres d'une équipe.

Champs principaux	
Champs	Informations
Structure (obligatoire)	Une consigne appartient à une structure
Équipe (obligatoire)	Une consigne appartient à une équipe Tous les membres d'une équipe dont le profil permet l'accès aux consignes, accèdent aux consignes de l'équipe Pour créer ou modifier les consignes d'une équipe, l'opérateur doit accéder en modification sur l'équipe L'opérateur peut afficher les consignes d'une d'une équipe à laquelle il accède en mode visualisation
Titre (obligatoire)	255 caractères maximum
Consigne (obligatoire)	65 535 caractères maximum
De (obligatoire)	Date de début de validité de la consigne Tant que la date de début n'est pas atteinte, la consigne n'apparaît pas dans la liste des consignes en cours
À	Date de fin de validité de la consigne Lorsque la date de fin est dépassée, la consigne n'apparaît plus dans la liste des consignes en cours L'option « Jusqu'à nouvel ordre » enlève la date de fin d'une consigne, la consigne demeure parmi les consignes en cours tant qu'elle n'est pas supprimée ou archivée
Document joint	Sélectionner un document appartenant à la structure et à l'équipe sélectionnées
URL associée	Renseigner une URL
Historique	Indique les opérateurs ayant lu la consigne

Gestion des lectures :

- Une consigne est considérée comme lue par un opérateur lorsqu'elle a été consultée (ouverte) par cet opérateur.
- Lorsqu'une consigne est ajoutée ou modifiée, elle est considérée comme non pour l'ensemble des membres de l'équipe, sauf pour l'opérateur qui a ajouté ou modifié la consigne.

II. Listes

A. Consignes en cours

Menu : Main courante > Consignes > Liste

Objectif : Visualiser les consignes en cours

Fonctionnement : Dans cette vue apparaissent les consignes en cours de validité (date de début dépassée, date de fin pas encore atteinte).

B. Recherche

Menu : Main courante > Consignes > Recherche

Objectif : Rechercher les consignes entre 2 dates

Fonctionnement : Sélectionner une plage horaire avec les champs dates, ajouter des filtres si besoin (structure, équipe, etc.). Une consigne apparaît dans la liste dès qu'elle est valide à un moment dans la sélection de dates.

C. Actions

Les menus « Liste » et « Recherche » permettent les mêmes actions :

- **Afficher** : Ouvre la consigne en lecture seule. L'onglet « Historique » permet de voir les opérateurs ayant ouvert la consigne (nombre de lectures et date et heure de la dernière lecture).
- **Éditer / Copier**.
- **Supprimer** : La consigne est supprimée définitivement.
- **Consulter le document lié à la consigne**.

Arrêts planifiés

I. Création / Édition

Menus : Main courante > Arrêts planifiés > Nouveau / Gestion > Éditer

Objectifs :

- Renseigner le planning des sauvegardes (arrêts récurrents).
- Renseigner le planning des arrêts de service exceptionnels.
- Informer les utilisateurs des périodes de maintenance.

Principaux champs	
Champs	Informations
Structure (obligatoire)	Un arrêt planifié appartient à une structure
Description (obligatoire)	255 caractères maximum
Fuseau horaire	Un arrêt planifié est associé à un calendrier, indiquer quel fuseau horaire utiliser
Remarques	255 caractères maximum
Indisponibilité	Totale : Le service impacté est totalement indisponible (ex : sauvegarde à froid) Partielle : Le service impacté reste disponible (ex : sauvegarde à chaud)
Type	Exceptionnel : Indiquer les heures de début et de fin de l'arrêt planifié Hebdomadaire / Journalier : Indiquer les périodes de l'arrêt planifié sur le planning, la granularité est de 15 minutes Mensuel : Indiquer le jour du mois ainsi que la durée de l'arrêt planifié
Applications impactées	Sélectionner les applications impactées par l'arrêt planifié afin de prévenir les opérateurs
Débrayage supervision	Sélectionner les équipements impactés Les contrôles de supervision des équipements sélectionnés ne s'exécuteront pas durant l'arrêt planifié et ne généreront donc ni alerte ni notification En cas de hiérarchie d'équipements, sélectionner tous les équipements de la hiérarchie dont la supervision doit être débrayée, quand on sélectionne un équipement, les contrôles de ses équipements enfants seront exécutés s'ils ne sont pas sélectionnés
Débrayage tâches	Sélectionner les tâches récurrentes qui ne remonteront pas dans la file d'attente pendant la durée de l'arrêt planifié

II. Planning

Menu : Main courante > Arrêts planifiés > Planning

Objectif : Afficher et exporter les plannings des arrêts planifiés.

Fonctionnement :

L'affichage est différent en fonction du type d'arrêt et du type de planning :

- Exceptionnel : Affiche les arrêts planifiés entre les 2 dates renseignées
- Hebdomadaire / Journalier : Affiche les plannings de tous les arrêts planifiés hebdomadaires ou journaliers. Les plannings sont présentés par jour de la semaine
- Mensuel : Affiche tous les arrêts planifiés mensuels

III. Prochains arrêts

Menu : Main courante > Arrêts planifiés > Prochains arrêts

Objectif : Afficher les arrêts planifiés en cours ou prévus dans les prochaines heures. Permet aux opérateurs de savoir rapidement si une indisponibilité est due à une opération prévue ou si dans les prochaines heures des indisponibilités vont survenir.

Fonctionnement :

Sélectionner une période

- En cours : Affiche les arrêts planifiés actuellement en cours
- « xx » prochaines heures : Affiche les arrêts planifiés dont la période est contenue dans la période sélectionnée

IV. Actions

Menus : Main courante > Arrêts planifiés > Gestion / Plannings / Prochains arrêts

Objectif : Gérer les arrêts planifiés

Fonctionnement :

Depuis les menus les actions suivantes sont possibles

- Éditer, copier ou supprimer des arrêts planifiés
- Cliquer sur l'icône « Applications » pour afficher les applications impactées par l'arrêt planifié dans une pop-up
- Envoyer une notification par email :
 - Aux opérateurs accédant à la structure
 - Aux opérateurs des équipes sélectionnées

Note : Les adresses emails destinataires sont celles renseignées dans les fiches des opérateurs.

Appels téléphoniques

I. Paramétrage

Menu : Main courante > Appels téléphoniques > Types

Principes :

- Un appel appartient obligatoirement à un type, les types doivent donc être créés avant l'utilisation du menu.
- Les types servent à catégoriser les appels, exemples : Astreinte, Client, Interne, etc.

Fonctionnement : Depuis le menu éditer ou créer une catégorie

Principaux champs	
Champs	Informations
Description (obligatoire)	Correspond au nom du type, il est unique. Dans le menu de configuration les types apparaissent sous cette description. La description apparaît dans les listes quand un type n'a pas de traduction.
Structures	Le type est multi-structures.
Traductions	Une seule traduction peut être associée à chaque langue. La traduction utilisée dépend de la langue de l'utilisateur.

Gestion des suppressions :

Quand un type associé à des appels est supprimé, il est proposé d'associer les appels à un nouveau type ou de les laisser sans type.

II. Création / Édition

Menus : Main courante > Appels téléphoniques > Nouveau / Derniers / Historique

Objectif : Consigner les appels téléphoniques reçus et émis par les équipes.

Champs principaux	
Champs	Remarques
Structure (obligatoire)	Un appel appartient à une structure
Équipe (obligatoire)	Un appel appartient à une équipe Tous les membres d'une équipe dont le profil permet l'accès aux appels, accèdent aux appels de l'équipe Pour créer ou modifier les appels d'une équipe, l'opérateur doit accéder en modification sur l'équipe L'opérateur peut afficher les appels d'une d'une équipe à laquelle il accède en mode visualisation
Sens (obligatoire)	Émission / Réception
Type d'appel (obligatoire)	Type d'appel associé à la structure

Interlocuteur (obligatoire)	Texte libre (255 caractères maximum)
Objet de l'appel (obligatoire)	Texte libre (255 caractères maximum)
Détails	Texte libre (65 535 caractères maximum)
Date	Date et heure de l'appel renseignées librement par l'opérateur La seule contrainte est de ne pouvoir renseigner une date future
Dernière mise à jour	Date et heure de la dernière sauvegarde de l'appel

III. Recherche

A. Derniers appels

Menu : Main courante > Appels téléphoniques > Derniers

Objectif : Rechercher rapidement les appels téléphoniques du jour, de la semaine ou du mois

B. Historique

Menu : Main courante > Appels téléphoniques > Historique

Objectif : Rechercher les appels téléphoniques sur une plage horaire

C. Actions

Menu : Main courante > Appels téléphoniques > Derniers / Historique

Fonctionnement :

Depuis le menu il est possible de visualiser, éditer, copier et supprimer des appels.

Un appel supprimé n'est pas archivé et n'est donc plus consultable.

IV. Statistiques

Menu : Main courante > Appels téléphoniques > Statistiques

Objectif : Obtenir des statistiques graphiques des appels téléphoniques par structure, équipe, etc.

Tous les graphiques fonctionnent sur les mêmes principes :

- Il faut utiliser un navigateur web récent et respectueux des normes HTML5 et CSS3.
- Les graphiques peuvent être imprimés et exportés :
 - Sous forme d'image (PNG, JPEG, SVG)
 - Dans un document (PDF)
 - Sous forme de données brutes (XLS) pouvant être réutilisées
- Durée : Selon la période sélectionnée, l'unité de temps s'ajuste automatiquement en jour ou en mois. Sélectionner une zone à l'aide de la souris pour zoomer, cliquer sur le bouton « Réinitialiser le zoom » pour revenir à l'état initial.

Fin du document