



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Ticketing - Workflows**

**Document FAQ**

## Table des matières

---

Introduction.....	3
I.Objectifs.....	3
II.Définitions.....	3
Configuration.....	4
I.Paramétrage.....	4
II.Élaboration du workflow.....	5
A.Étape Conditions.....	5
B.Étape Actions.....	6
Exemples.....	7
I.Exemple 1.....	7
II.Exemple 2.....	7

## Introduction

---

### I. Objectifs

Le but du document est de présenter le paramétrage des workflows.

### II. Définitions

Workflow: Dans Cockpit IT Service Manager, un workflow désigne un ensemble de processus de traitements automatiques des tickets.

## Configuration

### I. Paramétrage

Menu : Tickets > Configuration > Incidents / Demandes / Changements / Problèmes / Releases > Workflows

Objectif : Paramétrer les workflows

Principes :

- Les workflows sont paramétrés par type de tickets (Incidents, Demandes, Changements, Problèmes, Releases).
- Le but du workflow est de définir des traitements automatiques de tickets, il est composé de différents types d'étapes :
  - Événements : Première étape du workflow, il s'agit de l'événement attendu pour déclencher le workflow. Il n'y a qu'un seul Événement par workflow.
  - Conditions : Les conditions permettent de passer à l'étape suivante, plusieurs conditions peuvent être requises pour passer à l'étape suivante.
  - Actions : Actions à mener sur les tickets quand les conditions sont remplies, plusieurs actions peut être exécutées par étape.
- Un workflow est déclenché sous certaines conditions (organisation, modèle, etc.)
- Les workflows sont appliqués de la manière suivante :
  - Les workflows à appliquer sont évalués dans l'ordre d'affichage du menu « Workflows ».
  - Seuls les workflows en statut actif sont évalués.
  - Quand la première étape Action d'un workflow est exécutée, le workflow est considéré comme appliqué, quelque soit le résultat de l'exécution de l'action.

Note : Une action peut ne pas aboutir, voir les parties suivantes sur l'élaboration des workflows et les exemples.

- Lorsqu'un workflow est appliqué, les workflows suivants de la liste ne sont pas appliqués, exemple :
  - Je crée un ticket pour l'organisation A
  - Le premier workflow de la liste du menu ne prend en compte que les tickets de l'organisation B, aucune action du premier workflow n'est exécutée.
  - Le deuxième workflow de la liste du menu prend en compte les tickets de l'organisation A, les actions de ce workflow sont exécutées.
  - Les troisième et workflow suivants en sont pas appliqués.

Paramètres :

Champs	Description
Description (obligatoire)	Nom du workflow visible dans les listes

Remarques (facultatif)	Sélectionner les modèles de tickets qui seront visibles par les utilisateurs finaux et/ou opérateurs
Statut	Actif : Le workflow est exécuté Inactif : Le workflow n'est pas exécuté quand les événements surviennent
Workflow (obligatoire)	À la création d'un workflow, un événement déclencheur doit être renseigné (Cliquer sur « Ajouter > Création ».  L'événement déclencheur est l'étape de création d'un ticket.  Un workflow doit avoir au moins une action.

## II. Élaboration du workflow

Menu : Tickets > Configuration > Incidents / Demandes / Changements / Problèmes / Releases > Workflows > Éditer un workflow > Onglet « Workflow »

Objectif : Élaborer le circuit d'un workflow

Principes :

- Les étapes d'un workflow sont représentées par des boîtes.
- Dans les boîtes les boutons « Modification » et « Suppression » permettent de modifier leur paramétrage.
- Les boîtes sont reliées entre elles par des liens :
  - Des liens simples qui indiquent que le ticket passe d'une étape à l'étape suivante
  - Des liens avec des mentions « OUI » ou « NON » qui indiquent que le ticket a rempli ou non une étape de type Conditions
- Les boutons « Plus » permettent d'ajouter des étapes.
- La première étape est toujours une étape Événement et correspond à la création d'un ticket, cette étape ne peut être modifiée.

### A. Étape Conditions

Menu : Éditer un workflow, dans l'onglet « Workflow » cliquer sur un bouton « Plus » et sélectionner « Ajouter une condition ».

Les étapes de conditions sont importantes, plus un environnement de tickets est riche (plusieurs organisations, équipes, etc.), plus le risque de prendre en compte des tickets qui n'étaient pas destinés à être traités par un Workflow augmente.

Détails :

- Il existe plusieurs types de conditions, les types de conditions diffèrent selon le type de ticket (Incidents, Problèmes, Releases, etc.).
- Chaque étape peut évaluer tous les types de conditions.
- Pour passer à l'étape suivante l'option d'évaluation peut être :
  - Au moins une des conditions est réunies
  - Toutes les conditions sont réunies

- Condition « Organisation » : Sélectionner les organisations pour lesquelles les actions doivent être exécutées.
- Condition « Modèle » : Sélectionner les modèles pour lesquels le workflow doit être appliqué.  

Note : Il est possible de créer un Workflow transférant les tickets à une équipe, dans ce cas le Workflow prend le pas sur l'attribution de l'équipe renseignée dans le modèle.
- Condition « Auteur - Département » : Sélectionner les modèles pour lesquels les actions doivent être exécutées.

## B. Étape Actions

Menu : Éditer un workflow, dans l'onglet « Workflow » cliquer sur un bouton « Plus » et sélectionner « Ajouter une action ».

### Détails :

- Il existe plusieurs types d'actions, les types d'actions diffèrent selon le type de ticket (Incidents, Problèmes, Releases, etc.).
- Chaque étape peut déclencher une fois, tous les types d'actions.
- Action « Affectation » : Sélectionner un opérateur auquel affecter le ticket.
- Action « Transfert » : Sélectionner l'équipe où transférer le ticket. Seules les équipes auxquelles l'opérateur accède sont affichées.

Note : Prêter attention à la cohérence des données, il n'est pas possible d'affecter un ticket à un opérateur ne faisant pas partie de l'équipe à laquelle vous souhaitez transférer le ticket.

- Action « Validation » : Sélectionner le processus de validation où envoyer le ticket.

Note : Prêter attention à la cohérence des données, les processus de validation sont liés à une organisation, si le ticket est créé dans une organisation différente du processus de validation l'action n'aboutira pas.

- Action « Mise à jour du statut » : Sélectionner le statut à indiquer dans le ticket.

Note : Prêter attention à la cohérence des données, statuts sont liés à des catalogues, si le ticket est créé dans une organisation n'accédant pas au statut renseigné, l'action n'aboutira pas.

## Exemples

### I. Exemple 1

L'exemple suivant est le Workflow le plus simple qui peut être créé, il prend en compte tous les tickets créés et applique une action, en l'occurrence le transfert des tickets vers une équipe.

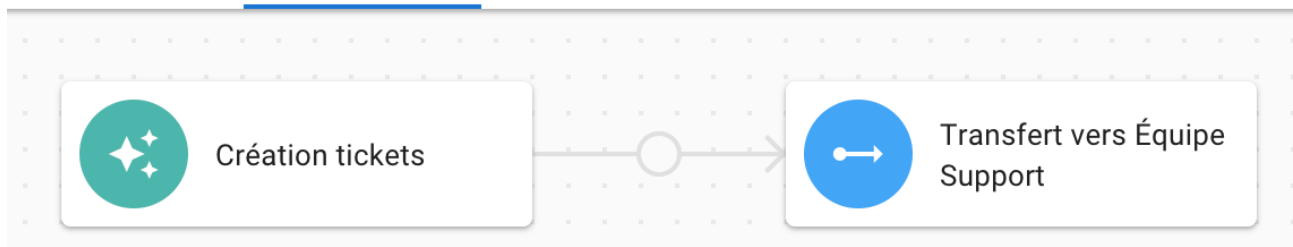
Ce workflow ne peut être utilisé que dans peu de cas, quand le module a très peu de paramètres (pas de modèles, etc.), il s'agit plus d'un exercice pour apprendre à manipuler le graphique.

Détails :

Étapes	Description
Création ticket	
Actions	Transfert du ticket vers une équipe

Aperçu :

DESCRIPTION **!WORKFLOW**



### II. Exemple 2

L'exemple suivant envoie des tickets dans des processus de validation en fonction de la nature de la demande (modèles) et de l'auteur (utilisateur final).

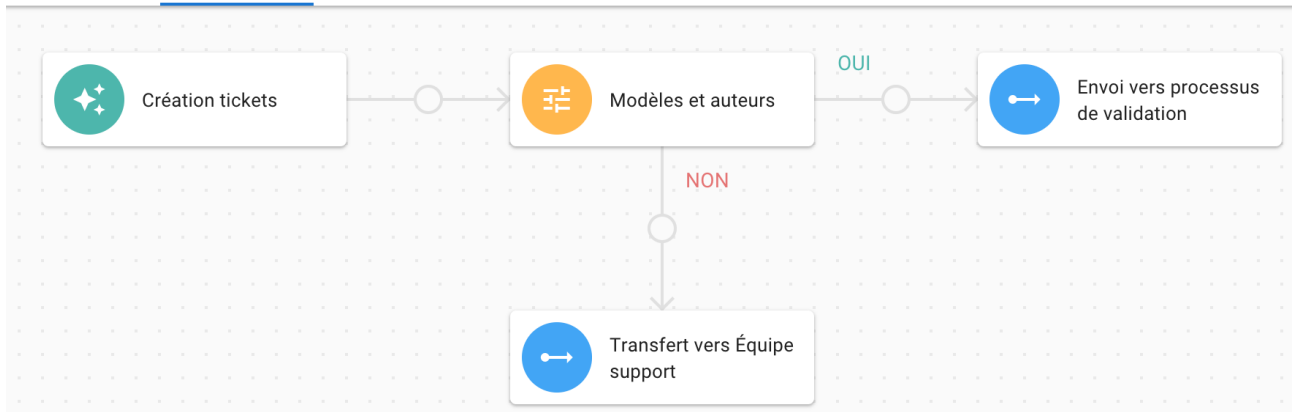
Détails :

Étapes	Description
Création ticket	
Conditions	<p>Évaluation de la condition : Sélectionner « Toutes les conditions »</p> <p>Organisations : On sélectionne les organisations où on souhaite appliquer le Workflow</p> <p>Modèles : On sélectionne les modèles (ex : modèle de demande de nouveau poste de travail) pour lesquels on souhaite intégrer un processus de validation</p> <p>Auteur - Département : Sélectionner « Tous sauf » et choisir les quelques utilisateur finaux pour lesquels on ne souhaite pas le processus de validation</p>

Actions	Les conditions sont remplies (OUI) : les tickets partent vers le processus de validation
Actions	Les conditions ne sont pas remplies (NON) : les tickets partent vers l'équipe Support

Aperçu :

DESCRIPTION [!WORKFLOW](#)



Fin du document