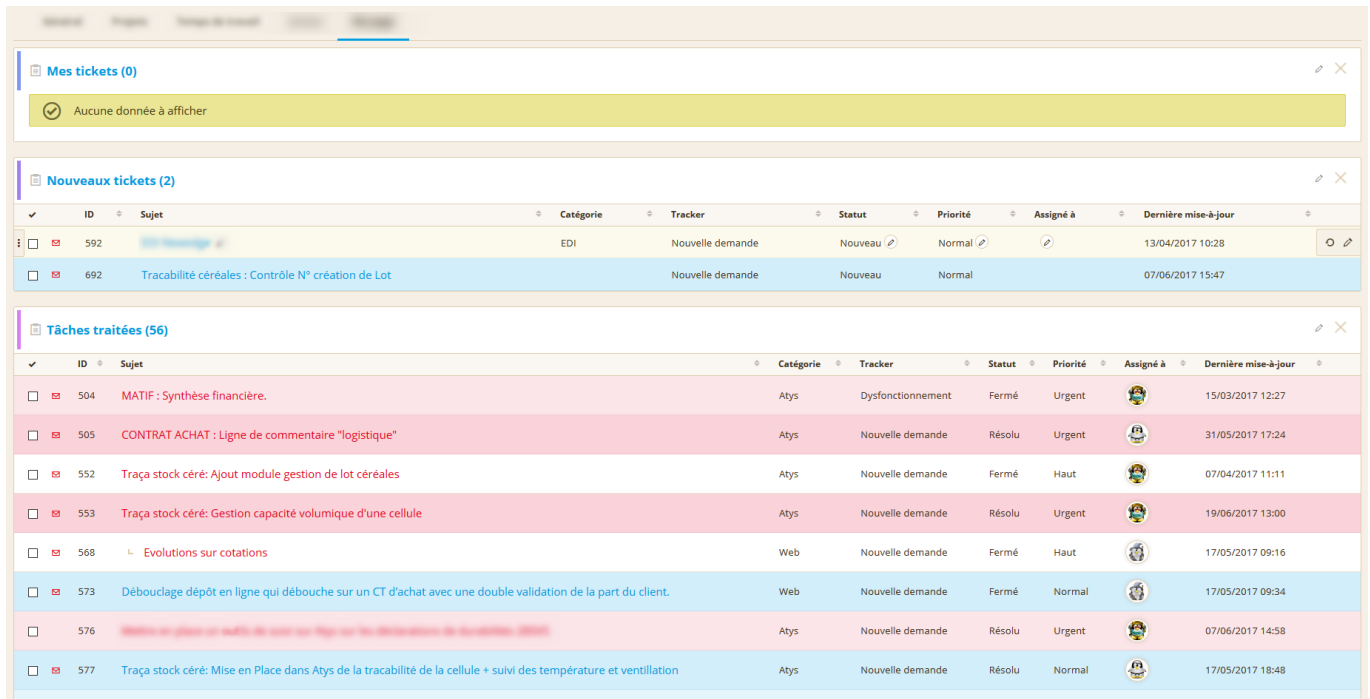


Outil de suivi de projet

Page d'accueil / Ma Page

La page d'accueil présente un résumé des tickets soumis par LE CLIENT.



Widgets

Widget Mes Tickets

La widget **Mes Tickets** présente tous les tickets en cours (non livrés, non fermés et non rejetés) qui me sont assignés.

Nouveaux tickets

La widget **Nouveaux tickets** présente tous les nouveaux tickets, c'est à dire toutes les tickets qui ne sont pas encore commencés.

Widget Tâches traitées

La widget **Tâches traitées** présente toutes les tâches/tickets terminés (livrées, fermés ou rejetés).

Tâches / Tickets

Liste des tâches



La **liste des tâches** référence tous les tickets du suivi de projet. Par défaut, la liste des tâches est **groupée** par projet et chaque groupe est **trié** selon le niveau de **priorisation** des tâches.

The screenshot shows the 'Liste des tâches' interface. At the top, there are navigation tabs: Aperçu, Easy Gantt, Tâches, Temps consacré, Documents, Feuille de route, Contacts, Base de connaissances, and Paramètres. Below the tabs, there's a search bar and filter options. The main table lists tasks with columns: ID, Sujet, Catégorie, Tracker, Statut, Priorité, Assigné à, and Dernière mise-à-jour. The table is grouped by project, with a summary bar for each group showing the number of tasks and a progress indicator. On the right side, there's a summary sidebar with statistics: 55% Achèvement du projet par achèvement des tâches, 74 Ouvert, 14 Fermé, 51 En retard, and an Avancement progress bar. Below the statistics, there are options for 'Gestion des filtres sauvegardés', 'Afficher les favoris', 'Afficher dans l'arbre', 'Rapport de Tâches', and 'Importer'. At the bottom right, there's an 'Equipe projet' section with a list of team members and an 'Exportations' section with options for CSV, XLSX, PDF, Imprimer, and ATOM.

Plusieurs **filtres** sont disponibles et permettent de réaliser des tris différents selon les besoins :

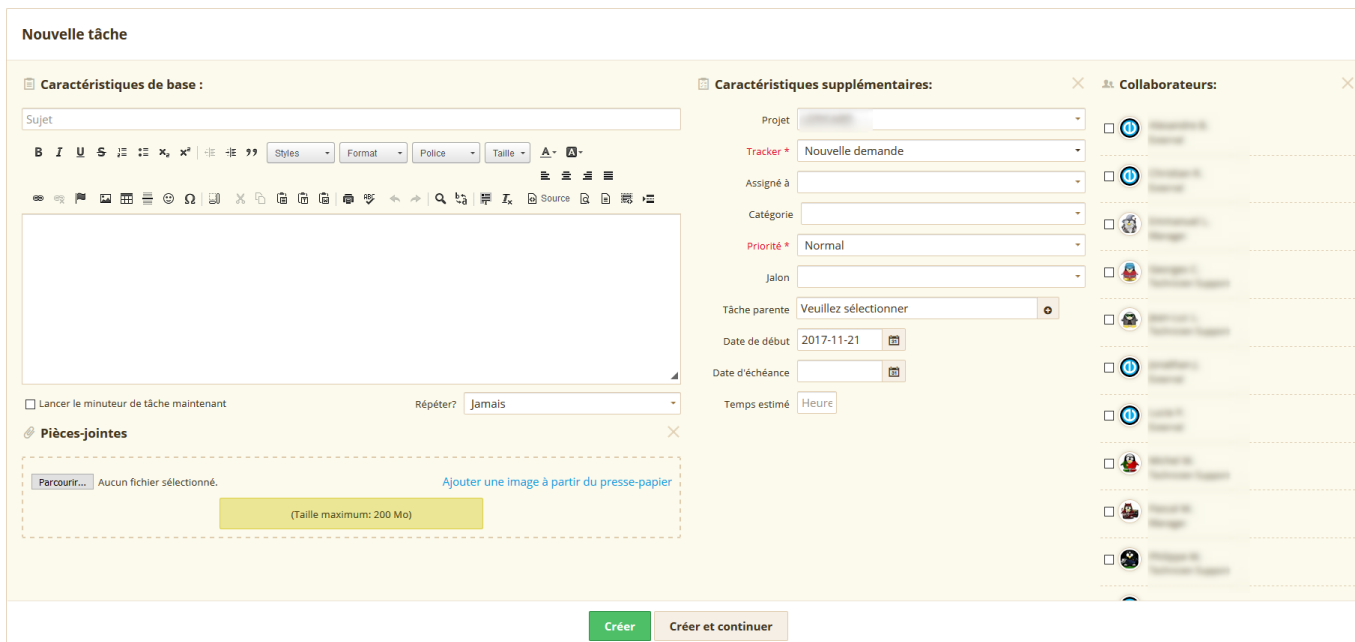
Filtres

Nom du Filtre	Action	Représentation
A TRAITER	Affiche toutes les tâches qui ne sont pas en cours de traitement (Statuts Nouveau, En Attente, A planifier, Demande Client, En attente client, A l'étude, A tester client)	
EN COURS	Affiche toutes les tâches en cours de traitement (Statuts En cours, Envoi en Prod.)	
MES TACHES	Affiche toutes les tâches en cours de traitement et qui me sont assignées	MES TACHES (0)
RESOLUS	Affiche toutes les tâches traitées (Statuts Fermé, Résolu, Rejeté)	RESOLUS (56)
TACHES NON ASSIGNEES	Affiche toutes les tâches qui ne sont assignées à personne	TACHES NON ASSIGNEES (6)

Nom du Filtre	Action	Représentation
Versions archivées	Affiche toutes les tâches relatives à une version archivée	 Version archivée (24)
zPlanning	Affiche toutes les tâches en cours de traitement et qui me sont assignées dans un calendrier	 zPLANNING (0)

Création de tâches / tickets

Cliquer sur le bouton **Nouvelle tâche**. Cette action permet d'initier la saisie d'une nouvelle tâche.



Renseigner les champs obligatoires

1. Nom de la tâche / ticket
2. Description / Motif
3. [Tracker](#)
4. [Priorité](#)

Renseigner les champs facultatifs

1. Assigné à
2. [Catégorie de la tâche](#)
3. [Jalon](#)
4. Date de début
5. Date d'échéance

Collaborateurs

Ajouter un ou plusieurs **collaborateur(s)** à la tâche pour les informer, sous forme de notifications envoyées par email, des modifications apportées à la tâche (changement de statut, commentaire...).

Modifier une tâche / Ajouter des notes

Caractéristiques

Changer les propriétés

Assigné à [dropdown]

Statut * Résolu

Priorité * Normal

Date d'échéance [calendar icon]

Temps consacré

Heures * Heures

Commentaire [text area]

Activité * Design Développement Support Téléphonique Tests Intervention Client Conception

Notes

[Rich text editor toolbar]

[Parcourir...] Aucun fichier sélectionné.

Ajouter une image à partir du presse-papier

(Taille maximum: 200 Mo)

Commentaires privés N'envoyez pas de notifications

Sauvegarder Annuler

Sélectionner une tâche dans la [liste des tâches](#) puis cliquer sur le bouton **Mettre à jour** (pour voir toutes les propriétés de la tâche, cliquer sur le bouton **Changer les propriétés**) et procéder à la modification des champs.

Cliquer sur le bouton **Sauvegarder** pour valider les modifications.

Notifications

La modification d'un ou plusieurs éléments d'une tâche entraîne une notification par mail qui sera envoyée à tous les **collaborateurs** définis dans la tâche.

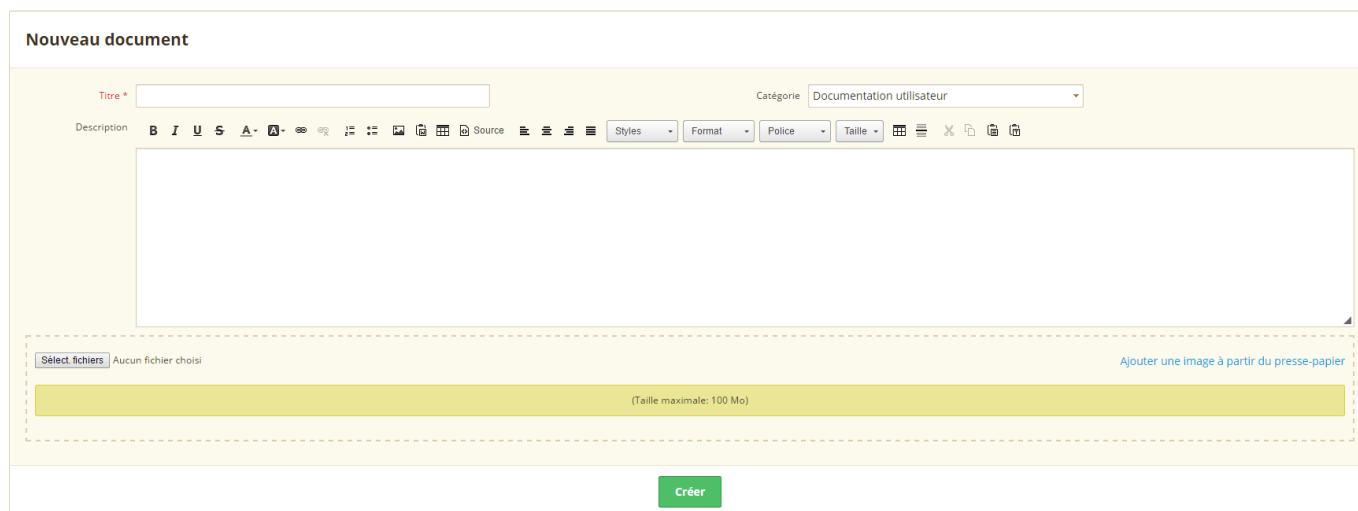
Documents

Les **documents** représentent tous les fichiers associés au projet. Ces fichiers peuvent être ajoutés lors de la [création d'une tâche](#), de la [modification d'une tâche](#) ou simplement en accédant aux documents par l'onglet **Documents**.

Ajouter des documents au projet

Cliquer sur l'onglet **Documents**. Dans la nouvelle fenêtre, cliquer sur le bouton **Nouveau document**.

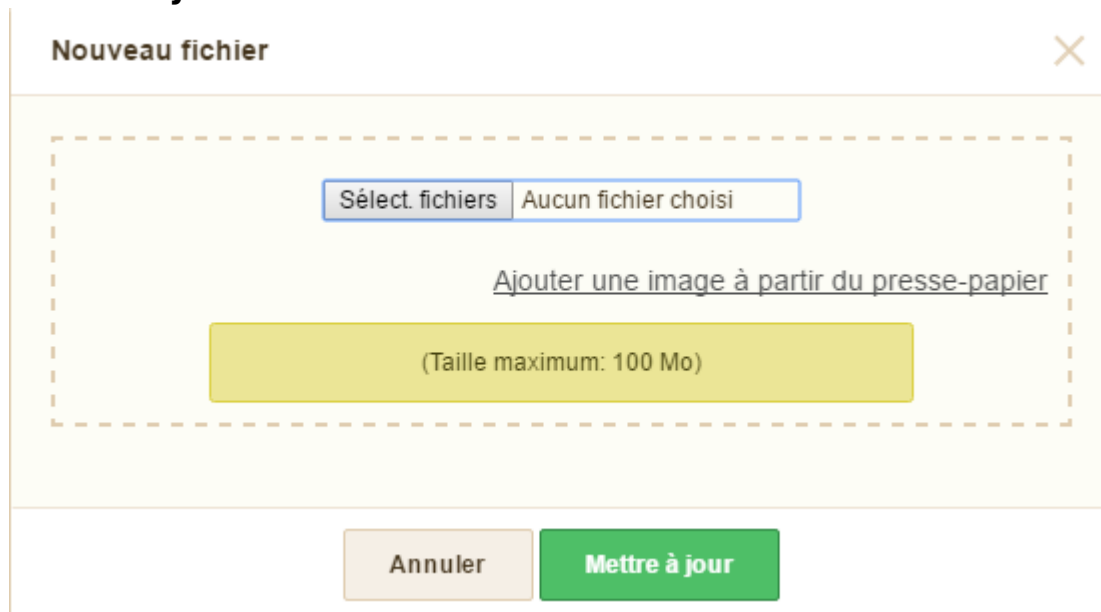
Renseigner le **Titre**, la **Description** et la **Catégorie**. Ajouter un ou plusieurs documents (bouton **Parcourir**) et valider en cliquant sur **Créer**.



Mettre à jour un document (révisions)

Cliquer sur l'onglet **Documents**. Sur la ligne du fichier à mettre à jour, cliquer sur le bouton **Ajouter nouvelle version à cette pièce jointe**.

Dans la nouvelle fenêtre, sélectionner le fichier à envoyer et cliquer sur le bouton **Mettre à jour**.



Nom de fichier

Les noms de fichiers doivent être **identiques** pour pouvoir effectuer la mise à jour (modification de version). Dans le cas contraire, la mise à jour est **ignorée**.

Workflows

Le workflow permet de définir des transitions de **statut** que les membres d'un projet sont autorisés à faire sur les demandes, en fonction de leur type.

Workflow Nouvelle Demande / Dysfonctionnement

Première étape du Workflow : de l'ouverture de la tâche à l'acceptation ou le refus par LE CLIENT.



Légende :



Statut de la tâche



Utilisateur pouvant affecter le statut

Seconde étape du Workflow : Traitement de la tâche à la livraison.



Légende :



Statut de la tâche



Utilisateur pouvant affecter le statut

Comptabilisation du temps d'intervention / Facturation



Lorsqu'une demande client nécessite un développement spécifique, une étude, du paramétrage, une intervention ou une production non prévue dans le contrat de maintenance souscrit entre ANALYS et LE CLIENT, le temps passé est alors comptabilisé dans le cadre d'une facturation trimestrielle.

Le **temps estimé** pour effectuer les travaux nécessaires est indiqué au préalable par ANALYS et **fait office de devis**.

LE CLIENT est alors libre d'accepter ou de refuser la proposition en affectant

le **statut** adéquat sur la tâche (“Accepté client” ou “Rejeté client”) ; **l'acceptation valant bon pour accord** pour le démarrage des travaux à effectuer.

Le **temps consacré** (temps réellement passé par tranche de 0,5 heure) est ensuite reporté au niveau de la tâche concernée une fois les travaux validés par les deux parties.

Temps consacré

Dans certains cas, il se peut que le **temps consacré** varie sensiblement à la hausse ou à la baisse par rapport à la prévision estimative effectuée au préalable.

Le **temps consacré** sur la tâche est facturée sur la base suivante :
1 heure = 100 € HT.

Une **facture trimestrielle** est éditée à la fin de chaque période reprenant la totalité des interventions **terminées** et le total du montant dû.

Lexique

Tracker

Les trackers correspondent aux différents types de demandes.

Liste des trackers

Nom	Description
Nouvelle demande	Tracker utilisé pour les tickets concernant une nouvelle fonctionnalité sur un produit, une nouvelle demande de support ou tout autre demande n'ayant pas de réponse ou de tâche existante.
Dysfonctionnement	Tracker utilisé pour signaler un dysfonctionnement ou un comportement anormal.
CRM	Tracker utilisé pour les tickets concernant la relation CLIENT - ANALYS.
Formation	Tracker utilisé pour les tickets concernant les formations fournies par ANALYS au CLIENT.

Statuts

Les **statuts** sont des indicateurs de l'état d'avancement des tâches / tickets.

Liste des status

Nom	Description	Trackers
Nouveau	La tâche n'a pas encore débuté	Tous
A l'étude	La faisabilité de la tâche est étudiée par l'équipe du projet	Nouvelle demande, Dysfonctionnement
En attente client	La tâche est en attente d'une validation par LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement
Accepté client	Les spécifications sont acceptées par LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement, Formation
Rejeté client	Les spécifications sont rejetées par LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement, Formation
En cours	La tâche est en cours de traitement	Tous
A tester client	La production issue de la tâche est à tester chez LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement
Validé client	La production issue de la tâche est testée et validée par LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement
Livré	La production issue de la tâche est déployée (en production) chez LE CLIENT	Nouvelle demande, Dysfonctionnement, Formation
Fermé	La tâche est clôturée et n'est plus modifiable	Tous

Priorité

Les **priorités** permettent de définir une notion d'importance dans la vitesse de traitement des tâches / tickets.

Liste des priorités

Nom	Description
Bas	Niveau de priorité de la tâche le plus faible
Normal	Niveau de priorité de la tâche normal
Haut	Niveau de priorité de la tâche Haut : sera traité dès que les tâches en cours seront terminées
Urgent	Niveau de priorité de la tâche Urgent : passe avant toutes les autres tâches qu'elles soient en cours ou non
Immédiat	Niveau de priorité de la tâche Immédiat : Similaire à urgent avec une notion de gravité supplémentaire (empêche un fonctionnement normal d'un processus indispensable)

Catégories de tâches

Les **catégories** permettent d'affiner la cible visée par la tâche.

Liste des catégories

Nom	Description
Atys	Tâches et tickets en rapport avec le logiciel Atys
EDI	Tâches et tickets en rapport avec les EDI
Web	Tâches et tickets en rapport avec les solutions web fournies par l'entreprise

Activités

Les **activités** permettent de définir un type d'intervention lors de la saisie du temps sur une tâche / un ticket.

Liste des activités

Nom	Description
Design	Intervention en relation avec l'apparence générale d'une application
Développement	Intervention en relation avec le comportement d'une application
Support téléphonique	Intervention dont le déroulement s'est effectué par téléphone
Tests	Intervention dont le but est de tester un fonctionnement
Intervention client	Toute intervention nécessitant la prise en main à distance ou sur site
Conception	Intervention en vue de préparer un développement ou un déploiement

Jalons

Un **jalon** (ou, en anglais milestone), dans le cadre de la **gestion de projet**, est la fin d'une étape, la fin d'un travail. La plupart du temps, le jalon est aussi un événement important, comme la signature d'un contrat, le lancement d'un produit...

From:

<https://wiki.atys.analys-informatique.com/> - **Wiki Atys**

Permanent link:

https://wiki.atys.analys-informatique.com/doku.php?id=wiki:suivi_projet:projet_client

Last update: **2018/02/20 16:32**