



GUIDE DE L'UTILISATEUR SYSTÈME REQ TIC v2.00

Table des matières :

Description de l'application	2
Accès au système des requêtes TIC	3
Identification de l'utilisateur	3
Le menu principal de l'application	4
Liste des requêtes	5
Options d'affichage de la liste des requêtes	6
Modification d'une requête existante	6
Gestion de la requête à l'usage du service TIC	7
Informations additionnelles via l'aide contextuelle	7
Informations sur l'utilisateur	8
Infrastructure du système des requêtes TIC	9
Soutien technique concernant l'application	9
Plate-forme utilisée	9

Description de L'application :

Le service des technologies de l'information et des communications utilise une application offerte en ligne sur le réseau interne de la Commission scolaire des Laurentides afin de recevoir et de traiter les requêtes de service.

La gestion et le suivi des requêtes de service peuvent donc être effectués en temps réel par les membres du service TIC.

Cette application nécessite un simple fureteur Internet tel qu'*Internet Explorer de Microsoft* afin d'accéder à l'interface web de gestion.

La nouvelle version (2.00) du système des requêtes TIC est en fonction depuis le 23 avril 2007. Cette version permet maintenant aux utilisateurs des différents établissements de la CSL d'introduire, de modifier et de consulter les requêtes présentes dans le système.

L'ancienne version n'offrait que la possibilité d'introduire des requêtes au système.

Cette application appelée « *ReqTIC* » utilise la même information d'authentification de l'utilisateur que celle fournie lors de l'ouverture d'une session Windows.

Pour avoir accès au système des requêtes, la direction de chaque établissement doit préalablement signaler à notre service quelles sont la ou les personnes responsables de cette tâche au sein de leur établissement.

Un ou plusieurs utilisateurs peuvent également être désignés pour effectuer des requêtes de services pour un ou plusieurs bâtiments.

La direction de chaque établissement doit fournir la liste des personnes autorisées à utiliser le système des requêtes TIC. On doit contacter *M. Michel Perreault* du service des technologies et des communications en composant le poste #2023 ou en écrivant par courrier électronique à perreaultm@cslaurentides.qc.ca

La gestion interne de notre service des requêtes TIC au sein de chaque établissement est laissée à la discrétion de la direction de l'établissement concerné. Un champ de référence interne est mis à la disposition de chaque établissement afin de faciliter leur gestion interne.

Accès au système des requêtes TIC



Lorsque la personne est autorisée par sa direction à accéder au système, elle peut consulter le site web de notre organisme à l'aide du fureteur *Internet Explorer* à cette adresse : <http://www.cslaurentides.qc.ca>

Un lien vers le système *ReqTIC* est présent sur la page d'accueil du site ainsi que dans la section « *Services* », « *Technologies de l'information et des communications* », *Système ReqTIC*.

L'application peut aussi être démarrée en inscrivant directement au navigateur l'URL suivant : <http://www/RequeteTIC>

Pour accéder à cette application, on doit nécessairement utiliser un ordinateur doté d'un fureteur Internet et on doit être situé dans un établissement relié au réseau interne de la Commission scolaire des Laurentides.

Cette application n'est donc pas offerte à l'extérieur de nos murs.

Identification de l'utilisateur

Lorsqu'un utilisateur possède les droits d'accès au système *ReqTIC*, il peut voir le menu principal et une barre d'état qui est présente au bas de chaque page.

Voici un exemple de cette barre d'état :

CSLbeattiej | Niveau: 2 | IP: 10.1.46.128 | Langue: fr-ca | Sécurité: 1 | Utilisateurs en ligne: 3 | © 2005 C.S. des Laurentides

Lorsque le pictogramme de la clé est affiché en gris au lieu de jaune, cela signifie que l'authentification de l'utilisateur a échoué ou que son temps de session a expiré. Une période d'inactivité de plus de vingt minutes met fin automatiquement à la connexion entre notre application et votre fureteur. On doit alors accéder à nouveau au menu principal de l'application pour réactiver la connexion.

Le nom du compte de l'utilisateur actuellement en session *ReqTIC* est affiché à gauche de la barre d'état suivie du niveau d'accès au système ainsi que l'adresse IP de sa connexion au réseau.

Chaque section du système possède un niveau de sécurité minimum requis pour y accéder. Lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à une section pour laquelle il n'a pas suffisamment de droits, une page d'avertissement sera affichée à cet effet.

Lorsqu'un utilisateur quitte sa station de travail, on lui suggère de fermer l'application et de fermer également sa session Windows.

S'il s'absente temporairement, on suggère de verrouiller sa session de travail.

Le menu principal de l'application

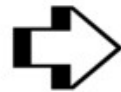
Le menu principal offre des options similaires, selon que vous êtes membre du service TIC ou non.

Exemple du menu principal :

Menu principal

Assistance :

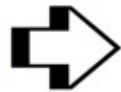
- [Informations concernant ma station de travail](#)
- [Informations sur votre compte d'utilisateur](#)
- [Liste des utilisateurs et service TIC](#)



*Service TIC
et
Utilisateurs*

Formulaires :

- [Ajouter une nouvelle requête de service \(tic\)](#)
(Utilisateur)



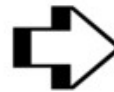
*Service TIC
ou
Utilisateurs (1)*

Rapports :

- [Liste des requêtes](#) ⇨ *Service TIC & utilisateurs*
- [Liste des requêtes avec résumé du problème](#) ⇨ *Service TIC*

Gestionnaires :

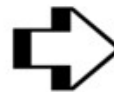
- Assignation des requêtes
- Travaux complétés par l'équipe TIC



*Gestionnaires
(implantation future)*

Développements :

- [Groupes Active Directory](#)
- [Variables de session](#)
- [Membres des groupes des requêtes](#)



*Développement
seulement*

Liste des requêtes

Depuis la version 2.00, les utilisateurs ont maintenant accès à la liste des requêtes qui concernent leur bâtiment.

On peut donc avoir accès à une requête qui a déjà été introduite au système afin de modifier des informations importantes, tant et aussi longtemps que la requête est « ouverte ». Pour accéder à une requête spécifique, on doit cliquer sur le numéro de cette requête (*Req. No*).

À l'ouverture, la liste ci-dessous présente les requêtes « Ouvertes » triées par ordre ascendant de numéro de requête. On peut trier la liste (ascendante) en cliquant sur n'importe quel titre offert en entête de liste.

Exemple de la liste des requêtes :

Commission scolaire des Laurentides
Service des technologies de l'information et des communications

Requête de service
ReqTIC
Version 2.0

Liste des requêtes TIC

Menu de gestion Ajouter une requête

Requêtes: non assignées Ouvertes Suspendues En attente de pièces Complétées

Afficher les requêtes des bâtiments me concernant

42 dossier(s)

Req. N°	Date	Bât.	Référence	Requérent	Assignation	Priorité	Clé de tri	Statut
2527	07/07/2006	48		Patrick Terrisse	blondinp	6	Boardmaker	1
2575	22/08/2006	2		Josée Bergeron	lesauxy	6	téléphone	1
2581	24/08/2006	46		Dominique Chouinard	tessierm	6		1
2862	20/09/2006	22		Denis Bourque	blondinp	6	Mot Pas	
3099	21/09/2006	46		Lequelle Michelle	perrea			
	22/11/2006	41						

Options d'affichage de la liste des requêtes :

Voici un aperçu des options permettant de modifier le contenu de la liste des requêtes :

Liste des requêtes TIC

Menu de gestion Ajouter une requête

Requêtes: non assignées Ouvertes Suspendues En attente de pièces Complétées

Afficher les requêtes des bâtiments me concernant


40 dossier(s)

L'option « *Afficher les requêtes des bâtiments me concernant* » demeure toujours cochée pour les utilisateurs réguliers.

Modification d'une requête existante

L'utilisateur peut modifier le contenu de la première partie d'une requête existante à la condition que celle-ci soit encore au statut de requête « ouverte ».

Les membres du service TIC peuvent également modifier le contenu d'une requête en tout temps et peu importe le statut de celle-ci de manière à fournir de plus amples informations sur les interventions et sur les relevés effectués.

 Version imprimable

Formulaire de la requête # 3838

Établissement :	Centre administratif Local : 012 Station travail #04
N° de référence interne :	CSL-000001
Nom du requérant :	Jean Untel Corps d'emploi: 4215 - Techn. en organisat. scol.
Adresse de courrier électronique :	untelj@cslaurentides.qc.ca
Prioritaire :	<input type="checkbox"/> Si une date d'échéance est incontournable, veuillez l'indiquer ici: 2007-04-27 00:00
Téléphone :	819-326-0333 poste: 2025
Description du problème ou des travaux à exécuter :	<p>Détails de la requête accessible à la fois par le requérant et par l'équipe TIC. Tant que cette requête demeure ouverte, les champs de cet écran pourront être modifiés par la suite par le service TIC et/ou le requérant.</p> <p>On pourra aussi échanger des informations ici entre le responsable des requêtes de cet établissement et la personne du service TIC concernée.</p>
Requête effectuée le :	2007-4-26

Le service TIC pourra par exemple demander au requérant de clarifier sa requête ou d'inscrire des informations additionnelles jugées nécessaires au traitement de celle-ci.

Par conséquent, et contrairement à la version antérieure, le service TIC ainsi que le requérant, doivent maintenant consulter les requêtes « ouvertes » sur une base régulière de manière à vérifier si les informations n'ont pas évolué avant de traiter celles-ci définitivement.

Gestion de la requête à l'usage du service TIC

La seconde section de l'écran de saisie de la requête est également visible aux utilisateurs à l'exception de quelques données réservées à la gestion interne du service TIC.

Les données inscrites dans cette section sont cependant réservées à l'usage du service TIC seulement.

Exemple de l'écran de saisie de données réservé au personnel du service TIC :

Gestion de la requête (À l'usage du service TIC)					
Date de la requête :	2007-04-23 00:00:00				
Statut de la requête :	1- Ouverte				
Assignment :	beattiej	Priorité :		Date assignment :	
Remarque administrative :					
Travaux effectués :	5- Installation	le	2007-04-25 00:00:00	Direction avisée :	<input checked="" type="checkbox"/>
Description des travaux effectués :	La section GESTION DE LA REQUÊTE est visible aux utilisateurs mais ces derniers ne peuvent pas modifier les valeurs. Maintenant que les utilisateurs du système peuvent voir les dossiers complétés, on suggère de spécifier les travaux exécutés avec le plus de détails possible, pour références ultérieures si nécessaire. Prendre note que les champs en rose plus foncé sont réservés uniquement au service TIC pour sa gestion interne.				
Clé de tri :	REPÉRAGE				
Matériel / Équipement :	046X012XPC99	Code d'inventaire :	DELL TAG		
Attente de pièces :	<input checked="" type="checkbox"/>	N° de commande :	890123		
Lien vers autre requête #	3803				
Mis à jour le :	2007-04-25 14:04:10	par :	CSL\beattiej		
Adresse IP :	10.1.46.128		10.1.46.128		
<input type="button" value="Annuler"/> <input type="button" value="Enregistrer les changements"/>					

Informations additionnelles via l'aide contextuelle :

Un petit pictogramme avec un point d'interrogation est disponible pour la majorité des champs des écrans de saisie. On peut cliquer sur ces petits pictogrammes pour obtenir une aide contextuelle sur le type de données qui doit être introduit à cet endroit.

Informations sur l'utilisateur

Cette option du menu principal de l'application *ReqTIC* permet de vérifier rapidement les groupes (bâtiments) associés à cet utilisateur lors d'une télé-intervention.

Le niveau d'accès au système ainsi que l'adresse IP sont également des informations utiles au technicien ou à la technicienne lors d'un dépannage.



**Commission scolaire
des Laurentides**
Service des technologies
de l'information et des communications



Requête de service
ReqTIC



Version 2.0



Informations concernant l'utilisateur

[Menu de gestion](#)

Utilisateur:

Adresse IP:

Écoles autorisées:

Groupes Active Directory = grReqTIC002, grReqTIC005, grReqTIC006, grReqTIC007, grReqTIC008, grReqTIC009

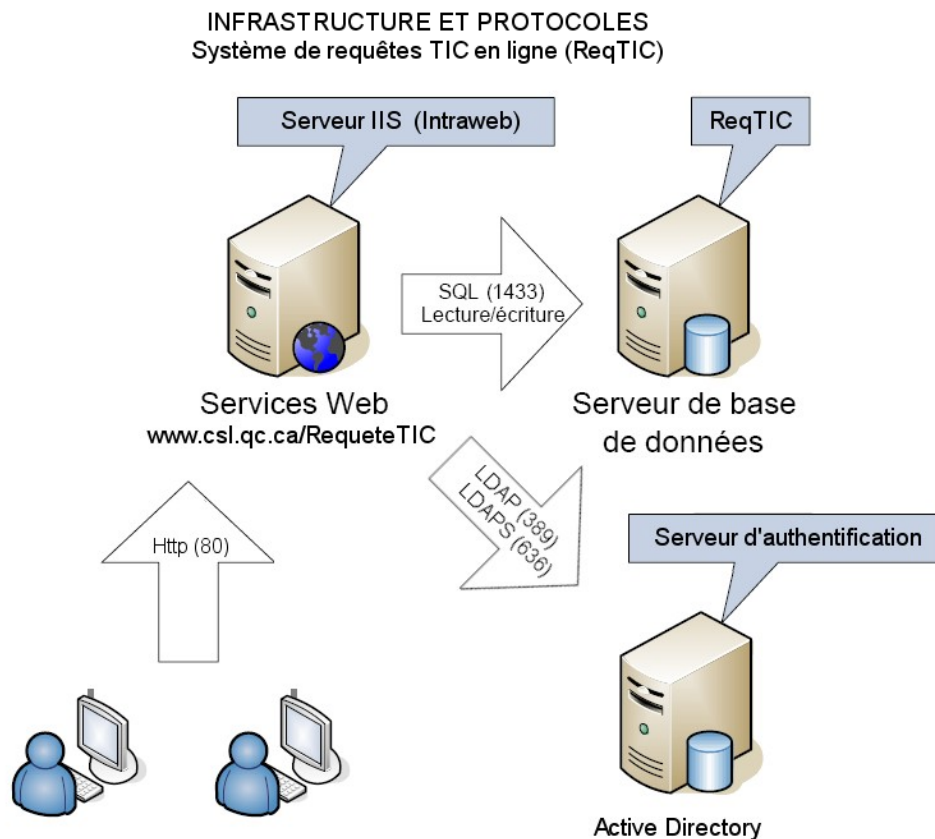
LDAP://CSL.QC.CA

Niveau d'accès au système: 1

Liste des droits d'accès au système des requêtes :

- grReqTIC###.....niveau 1 - (groupe utilisateurs donnant accès à la saisie de requêtes pour l'établissement ###)
- grReqTIC..... niveau 1 - (groupe utilisateurs donnant accès à la saisie de requêtes pour tous les établissements)
- grTIC..... niveau 2 - (groupe des membres du service TIC)
- grReqTicAdminniveau 3 - (groupe des administrateurs du système ReqTIC)

Infrastructure du système des requêtes TIC :



Jimmy Beattie, avril 2007

Soutien technique concernant l'application :

Le technicien ou la technicienne informatique de votre secteur peut vous aider à utiliser cette application. Vous pouvez également communiquer avec :

- **M. Michel Perreault**
Poste téléphonique #2023
perreaultm@cslaurentides.qc.ca

La programmation et la documentation du système des requêtes TIC ont été réalisées en octobre 2005 et modifiées en avril 2007 par :

- **M. Jimmy Beattie**
Poste téléphonique #2025
beattiej@cslaurentides.qc.ca

(Avec la participation du service des technologies de l'information et des communications)

Plateforme utilisée:

Microsoft ASP.NET 1.1 avec Microsoft DotNetFramework 1.1 ;
Serveur Microsoft Internet Information Server (IIS) ;
Serveur de base de données Microsoft SQL 2000 ;