



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Tâches - Guide de configuration**

**Document FAQ**

## Table des matières

---

Introduction.....	3
I. Objectifs.....	3
II. Définitions.....	3
III. Principes.....	3
Configuration.....	4
I. Types de tâche.....	4
Gestion des tâches.....	5
I. Liste des tâches récurrentes.....	5
II. Édition des tâches récurrentes.....	5
A. Onglet « Paramètres ».....	5
B. Onglet « Documents ».....	6
C. Onglet « Planning ».....	6
III. Tâches ponctuelles.....	12

## Introduction

---

### I. Objectifs

- Organiser et planifier les tâches récurrentes devant être exécutées par les opérateurs
- Ajouter les tâches ponctuelles à la file d'attente
- Attribuer les tâches aux équipes et opérateurs
- Visualiser les tâches planifiées par jour ou par période

### II. Définitions

Tâche : Action manuelle, planifiée de manière récurrente ou exceptionnelle et prise en charge par des opérateurs.

Exemples : Planifier le traitement de facturation, changer les bandes des sauvegardes, vérifier le verrouillage des portes d'un local, etc.

File d'attente : Les tâches à exécuter sont injectées dans une file d'attente, elles disparaissent de la file d'attente quand elles sont acquittées par les opérateurs.

### III. Principes

- Le module « Tâches » est un planificateur dont le but est de planifier les tâches à effectuer et d'organiser la collaboration entre les opérateurs des équipes.
- Les tâches à exécuter sont injectées dans une file d'attente, elles y restent tant qu'elles ne sont pas acquittées manuellement par un opérateur.
- En acquittant une tâche l'opérateur indique qu'elle a été traitée.
- Les tâches acquittées sont stockées dans l'historique assurant ainsi la traçabilité des actions.
- Il ne s'agit pas des mêmes tâches que celles renseignées dans les tickets.

## Configuration

### I. Types de tâche

Menu : Tâches > Configuration > Types

Principe : Une tâche appartient obligatoirement à un type, les types doivent donc être créés avant les tâches.

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Description (obligatoire)	Nom du type de tâche, 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.
Couleur	Associer une couleur à un type de tâche pour mieux les différencier dans les listes.
Délai de purge	Les tâches acquittées sont supprimées automatiquement. Délai au-delà duquel les tâches sont supprimées de l'historique.
Organisations	Sélection des organisations où le type de mot de passe apparaît.
Traduction	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 tâches est supprimé, il est proposé d'associer ces tâches à un autre type, il n'y a donc pas de suppression de tâches.

## Gestion des tâches

### I. Liste des tâches récurrentes

Menu : Tâches > Tâches récurrentes > Gestion

Actions principales	
Actions	Informations
Supprimer	Supprimer une tâche ne supprime pas les tâches de l'historique ni les tâches présentes dans la file d'attente.
Désactiver	Désactiver une tâche pour qu'elle ne soit plus injectée dans la file d'attente tout en la conservant. Désactiver une tâche n'impacte pas les tâches présentes dans la file d'attente.
Injecter dans la file d'attente	Injecte immédiatement la tâche dans la file d'attente, sans impact sur sa planification.
Prochaine exécution	Indique la date et l'heure de la prochaine exécution prévue dans le planning sans tenir compte des injections manuelles ou du statut de la tâche.

### II. Édition des tâches récurrentes

Menu : Tâches > Tâches récurrentes > Gestion

Objectifs : Gérer et planifier les tâches récurrentes.

#### A. Onglet « Paramètres »

Principe : Permet de décrire la tâche et de l'affecter.

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Organisation	Une tâche n'appartient qu'à une organisation
Équipe	Une tâche n'appartient qu'à une équipe. Un opérateur ne voit que les tâches des équipes auxquelles il appartient.
Opérateur (facultatif)	Choisir un opérateur parmi ceux de l'équipe précédemment sélectionnée. Une tâche attribuée à un opérateur reste visible des autres opérateurs. L'attribution de la tâche peut être modifiée par les opérateurs quand elle se trouve dans la file d'attente. Laisser le champ vide pour explicitement attribuer la tâche à tous les membres d'équipe.
Charge estimée	Il s'agit du temps que l'opérateur est censé passer à accomplir la tâche. Ce temps est pris en compte pour les calculs d'estimation de charge.
Saisie de la charge obligatoire	Actif / Inactif Cocher cette option pour obliger l'opérateur à renseigner le temps effectif passé à exécuter la tâche.

Alerte	Indiquer les délais au-delà desquels une tâche non acquittée doit passer en alerte (2 seuils). La logique « Alerte 1 < Alerte 2 » doit être respectée.
Statut	Actif / Inactif Une tâche inactive n'est pas injectée dans la file d'attente et n'est donc pas visible par les opérateurs. Rendre une tâche inactive pour qu'elle ne soit plus exécutée.

## B. Onglet « Documents »

Principe : Les documents associés à la tâche (document, lien, mode opératoire) seront accessibles directement depuis la file d'attente des tâches.

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Document associé	Permet de lier la tâche à un document dans la base de connaissance.
Forcer la lecture	Cocher cette option pour obliger l'opérateur à ouvrir le document base de connaissance lié à tâche. Si l'opérateur n'a jamais ouvert la version courante du document associé, il ne pourra pas acquitter la tâche.
Lien associé	Permet de lier la tâche à un élément extérieur via une URL (autre base documentaire, etc.)
Mode opératoire	Permet de décrire directement la tâche à effectuer.

## C. Onglet « Planning »

Principe : La tâche récurrente est injectée dans la file d'attente selon un planning.

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Délai	Délai d'anticipation avec lequel la tâche est injectée dans la file d'attente. L'objectif est d'aider les opérateurs à anticiper la charge de travail. Exemple : Une tâche planifiée pour 15h00 avec un délai de 30 minutes apparaîtra dans la file d'attente à 14h30.
Fuseau horaire	Indiquer le fuseau horaire utilisé pour l'injection des tâches dans la file d'attente (par défaut le fuseau de l'organisation est proposé).
Tâche parente	Le planning de la tâche courante n'est plus paramétrable car la tâche suit le planning de sa tâche parente.
Planning manuel	Permet de configurer une tâche sans lui attribuer de planning. La tâche pourra être injectée manuellement à la file d'attente.

Il existe différents types de plannings, pour attribuer un planning à une tâche cliquer sur le bouton « Ajouter un planning ».

Il est possible d'ajouter plusieurs plannings à une même tâche.

### 1. Planning hebdomadaire

Planification :

Permet de planifier une tâche de une à X fois par semaine. Il suffit de cocher une zone pour planifier la tâche.

La précision du planning est le 1/4 d'heure. Il est possible de planifier une tâche toutes les 15 minutes ou simplement une fois par semaine.

Il est possible de cocher/décocher toute la semaine, toute une journée, la même heure chaque jour en utilisant les titres des colonnes et les lignes.

Jours fériés :

L'option « Suivre le planning du jour » permet de gérer la planification durant les jours fériés.

- **Cochée :** Le planificateur suit le planning du jour sans tenir compte des jours fériés de l'organisation.

Exemple : Une tâche planifiée tous les lundis remontera également les lundis fériés.

- **Décochée :** Le planificateur suit le planning de la ligne « Férié » lors des jours fériés de l'organisation.

Exemples : Si rien n'est noté sur la ligne « Férié » la tâche ne remontera pas les jours fériés. Si une tâche est planifiée, elle remontera pour tous les jours fériés de l'organisation.

Exemples :

- Toutes les heures de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

Weekly schedule																									
Week	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	
	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	00:30	
Monday									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Tuesday									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Wednesday									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Thursday									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Friday									✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓						
Saturday																									
Sunday																									
Holiday																									

Use day of week planning during holidays

- Le lundi à 11h15, le mercredi à 14h30, le vendredi à 16h45, sauf les jours fériés.

Weekly schedule																									
Week	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	
Monday												✓													
Tuesday																									
Wednesday															✓										
Thursday																									
Friday																		✓							
Saturday																									
Sunday																									
Holiday	<input type="checkbox"/> Use day of week planning during holidays																								

- Tous les mardis à 10h00, y compris les mardis fériés.

Weekly schedule																									
Week	0h	1h	2h	3h	4h	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	
Monday																									
Tuesday											✓														
Wednesday																									
Thursday																									
Friday																									
Saturday																									
Sunday																									
Holiday	<input checked="" type="checkbox"/> Use day of week planning during holidays																								



## 2. Planning mensuel

### Planification :

Permet de planifier une tâche une fois par mois à date et heure fixes.

Il faut indiquer le jour du mois et préciser s'il faut compter depuis le début ou la fin du mois.

Il est possible de compter le nombre de jours en filtrant :

- Tous les jours
- Jour ouvrés (du lundi au vendredi, sauf les jour fériés)
- Jour ouvrables (du lundi au samedi, sauf les jour fériés)
- 1 jour dans la semaine (ne compter que les lundis par exemple)

### Exemples :

- Le premier du mois à midi.

Monthly schedule		
<input checked="" type="radio"/>	To be executed on the 01 day of every month	From the beginning of the month at 12 : 00
<input type="radio"/>	To be executed on the business day (Mon.-Sat.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the workday (Mon.-Fri.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the of every month	

La tâche sera injectée :

- Le premier janvier à 12h00
  - Le premier février à 12h00
  - Le premier mars à 12h00
  - etc.
- Le dernier jour du mois à minuit

Monthly schedule		
<input checked="" type="radio"/>	To be executed on the 01 day of every month	From the end of the month at 00 : 00
<input type="radio"/>	To be executed on the business day (Mon.-Sat.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the workday (Mon.-Fri.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the of every month	

La tâche sera injectée :

- Le 31 janvier à 0h00
- Le 28 ou le 29 février à 0h00
- Le 31 mars à 0h00
- etc.

- Le premier jour ouvré du mois à 8h00

Monthly schedule		
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> day of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> business day (Mon.-Sat.) of every month	
<input checked="" type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> workday (Mon.-Fri.) of every month	From the beginning of the month <input type="text"/> at 08 <input type="text"/> : 00 <input type="text"/>
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> <input type="text"/> of every month	

La tâche sera injectée :

- Le lundi 2 janvier 2017 à 8h00
- Le mercredi premier février 2017 à 8h00
- Le mercredi premier mars 2017 à 8h00
- Le lundi 3 avril 2017 à 8h00
- etc.

- Le deuxième samedi du mois à 20h20.

Monthly schedule		
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> day of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> business day (Mon.-Sat.) of every month	
<input type="radio"/>	To be executed on the <input type="text"/> workday (Mon.-Fri.) of every month	From the beginning of the month <input type="text"/> at 20 <input type="text"/> : 20 <input type="text"/>
<input checked="" type="radio"/>	To be executed on the 02 <input type="text"/> Saturday <input type="text"/> of every month	

La tâche sera injectée :

- Le samedi 14 janvier 2017 à 20h20
- Le samedi 11 février 2017 à 20h20
- Le samedi 11 mars 2017 à 20h20
- etc.

### 3. Planning annuel

Planification :

Permet de planifier une tâche une fois par an à date et heure fixes.

Exemple :

- Tous les 22 avril à 1h38

Yearly schedule	
+	Dates
×	To be executed on the <input type="text" value="22/04"/> of every year at <input type="text" value="01"/> : <input type="text" value="38"/>

### 4. Planning spécifique

Planification :

Permet de planifier une tâche une seule fois à date et heure fixes.

Exemples :

- Le 8 février 2017 à 17h00
- Le 3 mai 2018 à 8h00

Custom schedule	
+	Dates
×	<input type="text" value="08/02/17 17:00"/>
×	<input type="text" value="03/05/18 08:00"/>

### III. Tâches ponctuelles

Menu : Tâches > Tâches ponctuelles > Nouvelle

Objectif : Ajouter manuellement une tâche dans la file d'attente.

Fonctionnement :

Renseigner les champs de la même manière que pour les tâches récurrentes.

La partie « Planning » n'est pas présente, elle est remplacée par le champ « Date d'exécution ».

Il n'y a pas de délai d'anticipation, dès que la tâche est sauvegardée elle est injectée dans la file d'attente.

La tâche est directement injectée dans la file d'attente et sera conservée dans l'historique après acquittement.

Fin du document