



cockpit
IT Service Manager

Tâches - Guide d'utilisation

Document FAQ

Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs.....	3
II.Définitions.....	3
III.Principes.....	3
Traitement des tâches.....	4
I.Gestion de la file d'attente.....	4
II.Historique.....	5
Statistiques.....	6
I.Utilisation des graphiques.....	6
II.Statistiques des tâches acquittées.....	6
III.Estimation de la charge.....	6
Tâches récurrentes.....	8
I.Les plannings.....	8
II.Les tâches planifiées entre 2 dates.....	8

Introduction

I. Objectifs

- Contrôler la présence de tâches dans la file d'attente
- S'affecter, effectuer et acquitter les tâches présentes dans la file d'attente
- Consulter les statistiques sur la charge et le traitement des tâches

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.

Charge estimée : Temps que l'opérateur est censé passer à exécuter la tâche. Ce temps est renseigné dans le paramétrage de la tâche.

Charge réelle : Renseignée lors de l'acquiescement de la tâche, correspond au temps passé par l'opérateur à l'exécution de la tâche.

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.

Traitement des tâches

I. Gestion de la file d'attente

Menu : Tâches > Acquittements > À acquitter

Objectifs : Visualiser les tâches en attente, les prendre en charge et les acquitter

Fonctionnement :

Chaque ligne correspond à une exécution de tâche.

Exemple : Une tâche planifiée toutes les 30 minutes insérera une ligne dans la file d'attente toutes les 30 minutes.

Paramètres principaux	
Champs	Informations
Opérateur	Une tâche attribuée à un opérateur reste visible des autres opérateurs de l'équipe. L'affectation d'une tâche peut être modifiée par les autres membres de l'équipe. Une tâche non affectée à un opérateur est explicitement attribuée à toute l'équipe.
Charge	Il s'agit de la charge estimée renseignée dans le paramétrage de la tâche. C'est le temps que l'opérateur est censé passer à l'exécution de la tâche.
Date d'exécution	Date et heure de l'exécution prévue de la tâche. La tâche arrive généralement dans la file d'attente avant son exécution afin de l'anticiper (lecture du document, mode opératoire, etc.), c'est le délai d'anticipation.
Délai	Indique si l'exécution de la tâche est en retard ou dans les temps. Rond vert : la tâche n'a pas atteint son premier seuil d'alerte, pas de retard. Triangle orange : la tâche a atteint son premier seuil d'alerte. Carré rouge : la tâche a atteint son deuxième seuil d'alerte. Les délais sont conservés dans l'historique et utilisés dans les statistiques.

Pour chaque tâche les actions suivantes sont possibles :

Actions par tâche	
Actions	Informations
Acquittement direct	Acquitter la tâche la supprime de la file d'attente et la sauvegarde dans l'historique des tâches. La charge utilisée est celle attribuée au niveau du paramétrage de la tâche. Le statut de la tâche est « Succès ». L'icône de cette action n'apparaît pas quand une charge doit être obligatoirement renseignée manuellement avant l'acquittement de la tâche. L'icône de cette action n'apparaît pas quand le document lié doit être lu (au moins une fois) avant l'acquittement de la tâche.
Acquittement avec notes	Affiche une fenêtre avec des informations concernant la tâche (Organisation, criticité, charge estimée, délai, etc.). Certains champs peuvent être modifiés : Statut : Indique si la tâche a été exécutée avec succès ou si l'opérateur a rencontré des problèmes. Le statut est utilisé dans les statistiques. Charge : Par défaut la charge indiquée est la charge estimée, il est possible

	<p>d'indiquer une autre charge. La charge renseignée manuellement sera utilisée dans les statistiques de charge. Renseigner la charge manuellement peut être obligatoire (selon le paramétrage de la tâche).</p> <p>Remarques : Texte libre associé à cette exécution de tâche, visible dans l'historique.</p> <p>Référence externe : Champ texte libre (50 caractères maximum) où des numéros de tickets d'outils tiers peuvent être renseignés.</p> <p>Ajout d'une pièce-jointe.</p>
Affecter	<p>Affecter la tâche à un opérateur de l'équipe. Apparaît uniquement si une tâche n'est pas attribuée à un opérateur.</p>
Désaffecter	<p>Désaffecte la tâche de l'opérateur, la tâche reste attribuée à l'équipe. Apparaît uniquement si une tâche est attribuée à un opérateur.</p>
Éditer	<p>Affiche le paramétrage de la tâche. La modification du paramétrage sera appliquée à toutes les tâches qui seront injectées dans la file d'attente, pas aux tâches déjà présentes dans la file d'attente.</p>
Copier	<p>Créer une nouvelle tâche</p>
Prochaine exécution	<p>Indique la date et l'heure de la prochaine exécution de la tâche selon le planning. Ne tient pas compte des injections manuelles de la tâche. Pour une tâche ponctuelle, indique la date et l'heure de l'exécution de la tâche.</p>
Créer un ticket	<p>Création d'un ticket reprenant des éléments de la tâche (Description, criticité, charge estimée, etc.).</p>

II. Historique

Menu : Tâches > Acquittements > Derniers acquittements / Historique

Objectifs : Rechercher les tâches qui ont été acquittées.

Fonctionnement :

- Chaque ligne correspond à une tâche acquittée.
- Le bouton « Restaurer » ré-injecte la tâche dans la file d'attente, elle conserve sa date d'exécution initiale.
- Les champs « Date d'exécution », « Date d'acquittement » et « Délai » permettent de visualiser les tâches exécutées en retard.
- Les champs « Statut » et « Remarques » permettent de visualiser les tâches pour lesquelles les opérateurs ont rencontré des problèmes.
- Le menu « Derniers acquittements » affiche les 200 dernières tâches acquittées.

Statistiques

I. Utilisation des graphiques

Tous les graphiques des métriques fonctionnent sur les mêmes principes :

- Les graphiques peuvent être imprimés et exportés.
- Durée : Selon la taille de la période sélectionnée, l'unité de temps s'ajuste automatiquement en heure, jour ou mois.
- Charge : Selon la charge à afficher, la charge est indiquée en minutes ou en heures.
- Graphiques possédant le bouton « Réinitialiser le zoom » : Sélectionner une zone à l'aide de la souris pour zoomer, cliquer sur le bouton « Réinitialiser le zoom » pour revenir à l'état initial.
- Dans les menus de sélection cocher « Afficher les tableaux des graphiques » pour afficher les valeurs utilisées pour construire les graphiques dans un tableau.

II. Statistiques des tâches acquittées

Menu : Tâches > Statistiques

Objectif :

- Obtenir différentes vues de l'historique des tâches traitées (par équipe, organisation, criticité, etc.)
- Évaluer la charge de travail passée (par jour, organisation, équipe, etc.)

Principes :

- Les vues du menu « Acquittements » se basent sur les tâches acquittées, les tâches encore présentes dans la file d'attente ne sont pas prises en compte (notamment dans les calculs de charge).
- Les graphiques des calculs de charge prennent en compte la charge renseignée manuellement par l'opérateur. Si l'opérateur ne modifie pas la charge, c'est la charge estimée qui est utilisée.

Fonctionnement :

Les différentes vues permettent d'afficher les statistiques des tâches acquittées :

- Par périodes
- En fonction de filtres (Organisation, Type de tâche, Criticité, etc.)
- Par organisation, équipe ou opérateur

Note : Quand un opérateur, une équipe ou une organisation n'apparaît pas, signifie qu'il n'y a pas de données pour la période sélectionnée.

Exemple : Un opérateur non visible n'a pas acquitté de tâche.

III. Estimation de la charge

Menu : Tâches > Estimation de la charge

Objectif : Obtenir une vue graphique de la charge sur une période passée ou à venir

Principes :

Les vues du menu se basent :

- Sur la charge estimée des tâches, c'est-à-dire la charge renseignée dans le paramétrage de la tâche.
Exemple : Une tâche estimée à 30 minutes comptera pour 30 minutes même si l'opérateur indique 20 minutes.
- Sur la planification des tâches.
Exemple : Une tâche planifiée à 8h sera comptabilisée à 8h même si elle est acquittée à 9h.

Fonctionnement :

Le menu « Semaine type » présente un graphique de charge par jour de la semaine :

- La granularité est de 15 minutes
- Les données peuvent être filtrées par organisation, équipe, criticité, etc.
- Se base sur la semaine précédente

Le menu « Entre 2 dates » présente un graphique de charge pour la période sélectionnée :

- La charge est lissée par heure ou par jour selon la durée
- Les données peuvent être filtrées par organisation, équipe, criticité, etc.

Tâches récurrentes

I. Les plannings

Menu : Tâches > Tâches récurrentes > Planning

Objectif : Avoir une vue d'ensemble de la planification des tâches pour chaque jour de la semaine, pour chaque jour du mois, pour chaque jour de l'année.

Fonctionnement :

Chaque onglet correspond à un jour de la semaine (lundi, mardi, etc.) ou à une périodicité (mensuelle, annuelle). Cliquer sur les onglets pour visualiser les tâches, leur planification, leur charge estimée.

II. Les tâches planifiées entre 2 dates

Menu : Tâches > Tâches récurrentes > Entre 2 dates

Objectif : Permet de lister toutes les occurrences des tâches pour une période située dans le futur. Permet d'anticiper la charge à venir.

Fonctionnement :

La vue affiche toutes les occurrences des tâches qui seront injectées dans la file d'attente entre 2 dates.

La date de début de la sélection doit être dans le futur.

Note : La suppression d'une tâche depuis ce menu supprime la tâche et donc toutes les planifications prévues. Il n'est pas possible de supprimer uniquement une injection.

Fin du document