



TERRITOIRE DIGITAL
www.iad-territoire-digital.com

11, rue Christiaan Huygens
25000 Besançon
Tél : +33 (0)3 81 52 27 65
Fax : +33 (0)3 81 60 98 27
contact@iad-territoire-digital.com

Utilisation de la plateforme support en ligne Youtrack

<https://support.iad-territoire-digital.com/>

Sommaire


- 1. Première connexion**
- 2. Mon Profil**
 - 2.1. Général
 - 2.2. Espace de travail
 - 2.3. Notifications
 - 2.4. Se déconnecter
- 3. Présentation des tickets**
 - 3.1. Qu'est-ce qu'un ticket ?
 - 3.2. Liste des tickets
 - 3.2.1. Filtrer les tickets
 - 3.2.2. Barre latérale des tickets
 - 3.3. Activer le suivi du ticket
- 4. Créer un ticket**
- 5. Écrire un commentaire**

Versions	Intervenants	Dates
1.0	IAD (COMBEAU Pierre-Louis) - Rédaction du document	décembre 2022
1.0	IAD (GIANELLA Sébastien) - Relecture	décembre 2022

1/ Première connexion


1 . Se connecter sur <https://support.iad-territoire-digital.com/>

2. Entrer votre adresse mail Et votre mot de passe



Connexion à YouTrack

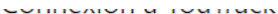
☒ Se souvenir de moi [Réinitialiser le mot ...](#)



Connexion à YouTrack

☒ Se souvenir de moi [Réinitialiser le mot ...](#)

3. Puis vous pouvez cliquer sur le bouton Connexion



Connexion à YouTrack

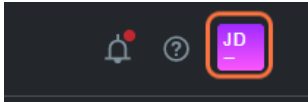
☒ Se souvenir de moi [Réinitialiser le mot ...](#)

NB : Lors de votre première connexion vous serez invité à changer le mot de passe par défaut de votre compte

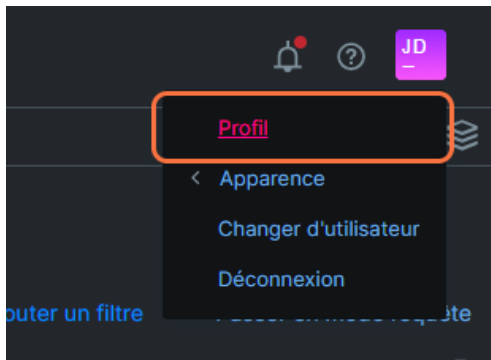
2/ Mon profil

2.1/ Général

Pour accéder au paramètre de votre profil il suffit de cliquer sur celui-ci



Puis de cliquer sur profil



L'onglet **Général** affiche les attributs stockés dans votre profil utilisateur et vous permet de définir vos préférences personnelles pour *YouTrack*.

Jean DUPONT

Général Espace de travail Balises et recherches enregistrées Notifications Sécurité du compte

Nom complet	Jean DUPONT
Nom d'utilisateur	jean.dupont
Avatar	

2.2/ Espace de travail

Les options de l'espace de travail vous permettent de personnaliser votre expérience personnelle dans *YouTrack*.

Jean DUPONT

Général **Espace de travail** Balises et recherches enregistrées Notifications Sécurité du compte

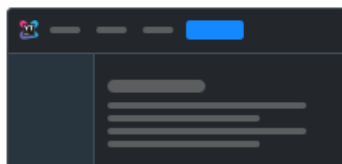
☒ Utiliser l'interface utilisateur YouTrack Lite

Thème

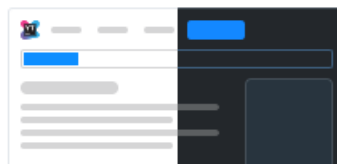
☐ Clair



☐ Sombre



☒ Synchronisation avec l'OS



2.3/ Notifications

YouTrack vous permet d'activer ou désactiver des canaux de notification spécifiques et de choisir les modifications pour lesquelles vous souhaitez recevoir une notification sur l'onglet **Notifications**.

Jean DUPONT

Général Espace de travail Balises et recherches enregistrées **Notifications** Sécurité du compte

⚠ Les notifications Jabber sont actuellement désactivées sur l'ensemble du système.

Envoyer des notifications à

☒ Centre de notification intégré de YouTrack

☒ E-mail HTML Texte brut

☐ Jabber

☒ Bot YouTrack pour Telegram — [Connecter mon compte](#)

Événements de notification

☐ Modifications appliquées par moi

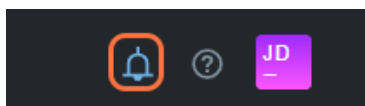
☒ @mentions comportant mon nom d'utilisateur

☐ Modification dans un cluster dupliqué

☒ Tickets et commentaires créés à partir de mes e-mails

YouTrack possède son propre centre de notification intégré. Cela vous alerte lorsqu'un autre utilisateur vous mentionne dans un problème ou un commentaire, et affiche les réactions des autres utilisateurs à vos commentaires.

Pour accéder à ces notifications, cliquez sur l'icône **Notifications** dans l'en-tête de l'application.

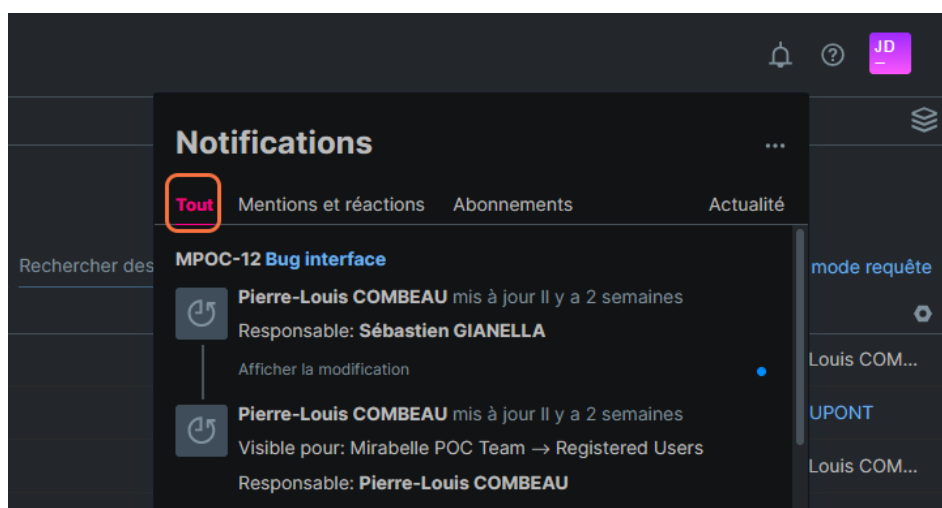


Chaque fois que vous avez un nouveau message non lu, l'icône du centre de notification est marquée d'un point rouge.



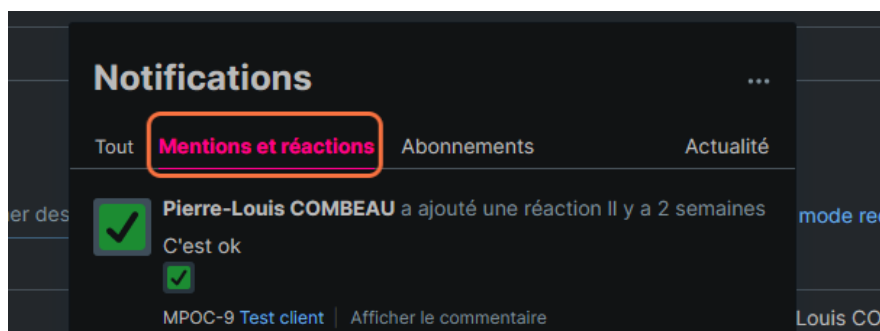
Les messages du centre de notifications sont organisés en 3 onglets :

1. Toutes les notifications



Le premier onglet **Tout** affiche une liste complète de tous les messages, mentions et réactions qui ont été transmis au centre de notification. (Les messages liés au même problème ou article sont regroupés.)

2. Mentions et réactions



L'onglet **Mentions et réactions** affiche une liste de commentaires où d'autres utilisateurs vous mentionnent par votre nom d'utilisateur ou publient des réactions à vos commentaires.

3. Abonnements



Les notifications peuvent être générés suivants 3 actions réalisées sur le ticket :

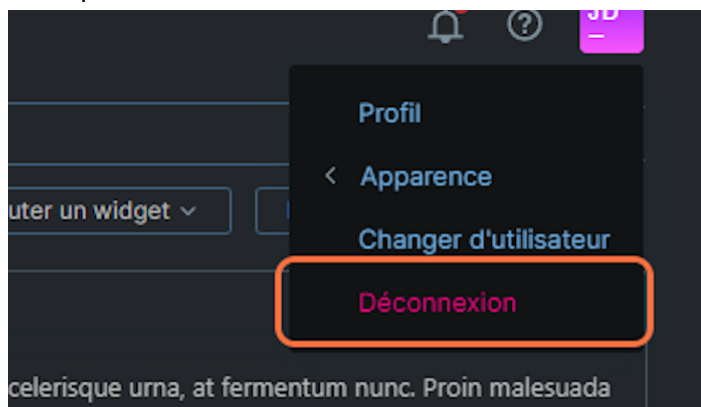
1. Modifications apportées aux tickets que vous avez créés.
2. Modifications apportées aux tickets qui vous sont attribués.
3. Un autre utilisateur vous mentionne dans un ticket.

2.4/ Se déconnecter

1. Cliquer sur votre profil



2. Cliquer sur Déconnexion



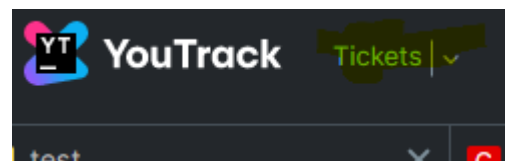
3) Présentation des tickets

3.1) Qu'est-ce qu'un ticket

Un ticket ou un ticket d'incident, enregistre une tâche qui doit être effectuée par IAD afin de rectifier les problèmes, résoudre les demandes et exploiter l'environnement technologique du projet.

3.2) Liste des tickets

Le lien des tickets dans l'en-tête de l'application vous permet d'accéder à votre liste de tickets.



La liste non filtrée vous montre tous les tickets qui appartiennent au projet pour lequel vous disposez de l'autorisation.

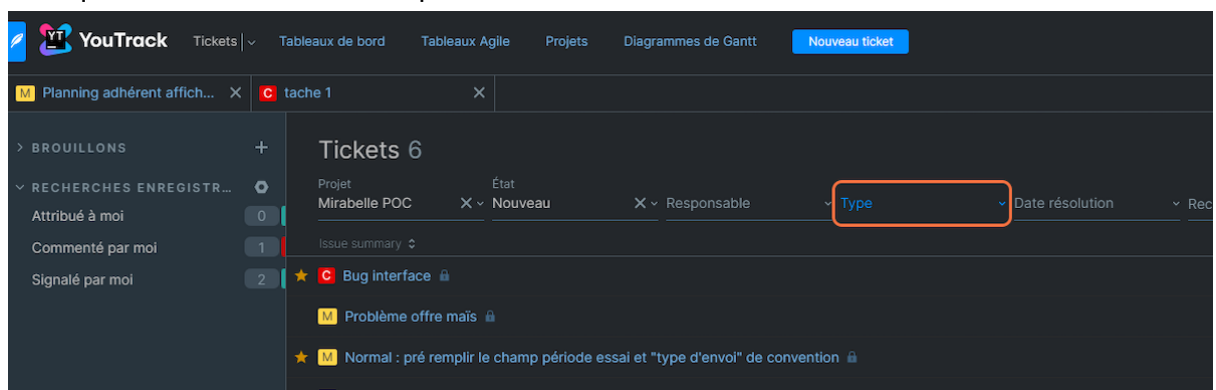
NB : Il s'agit uniquement de vos propres tickets et des tickets partagés par IAD.

3.2.1) Filtrer les tickets

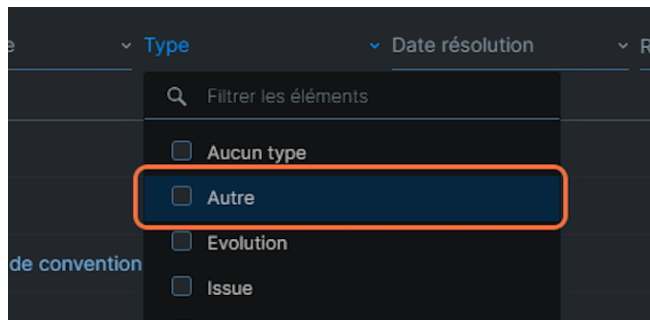
Vous pouvez facilement filtrer tous vos tickets en mode filtre, les contrôles en haut de la liste vous permettent de filtrer les tickets avec un ou plusieurs attributs spécifiques. Vous pouvez ajouter et supprimer des filtres pour trouver la bonne collection de tickets que vous souhaitez faire afficher.

YouTrack vous permet d'appliquer de manière sélective des filtres qui restreignent la liste pour n'afficher que les tickets contenant des valeurs correspondantes pour les attributs sélectionnés.

1. Cliquez sur l'attribut à utiliser pour filtrer

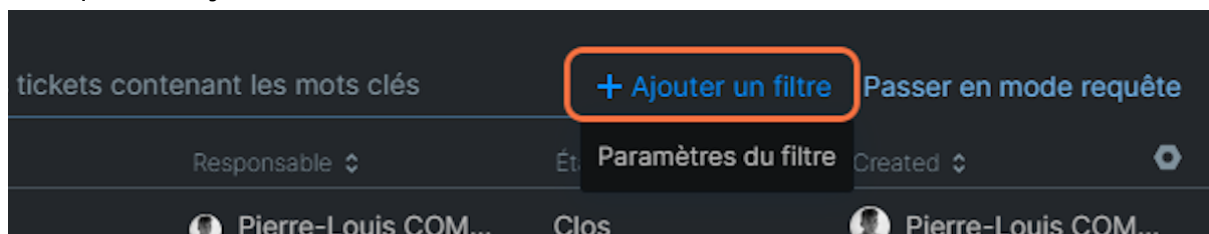


2. Cliquez ensuite sur la valeur souhaitée

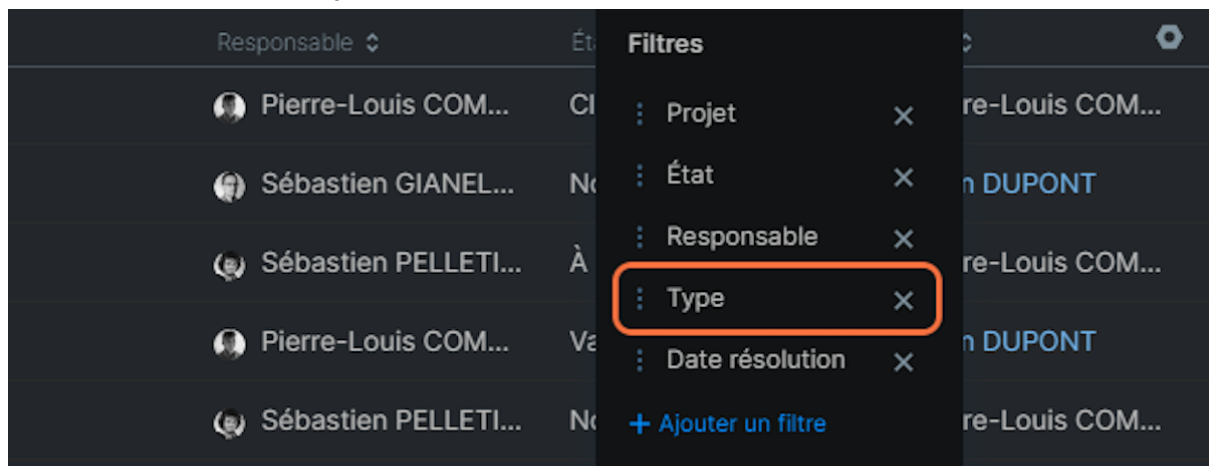


Vous pouvez ajouter certains filtres : utilisez l'option **Ajouter un filtre** pour ajouter et supprimer des attributs de filtre.

1. Cliquez sur **Ajouter un filtre**



2. Lister tous les filtres déjà disponibles

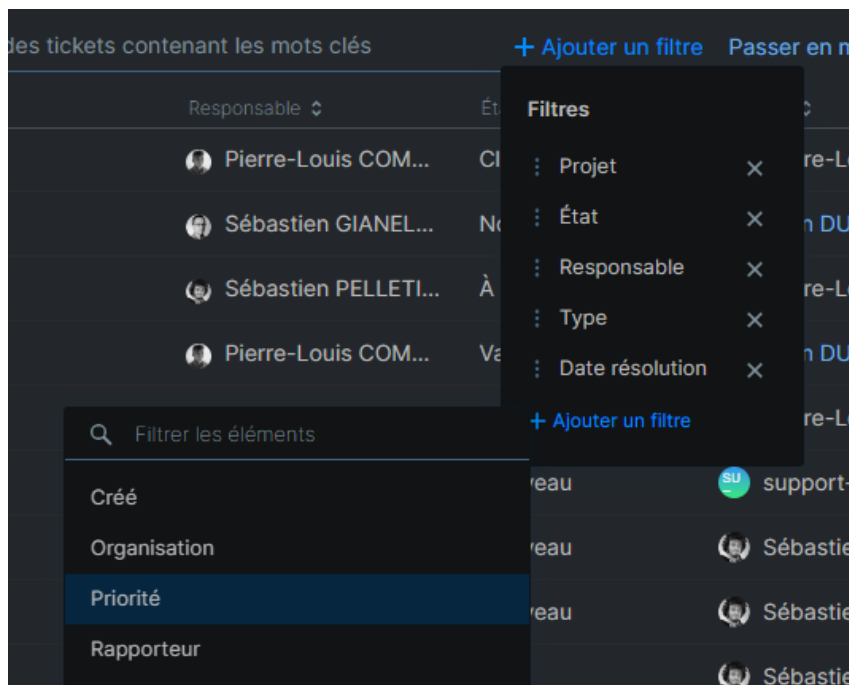


Pour supprimer un filtre, il suffit de cliquer sur la croix à droite du filtre

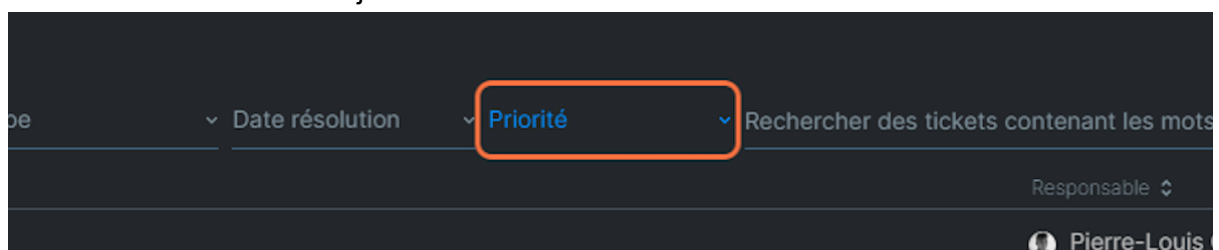
3. Cliquer sur **Ajouter un filtre** depuis la liste des filtres



4. Cliquer sur le filtre que vous voulez rendre disponible



5. Le filtre est maintenant ajouté



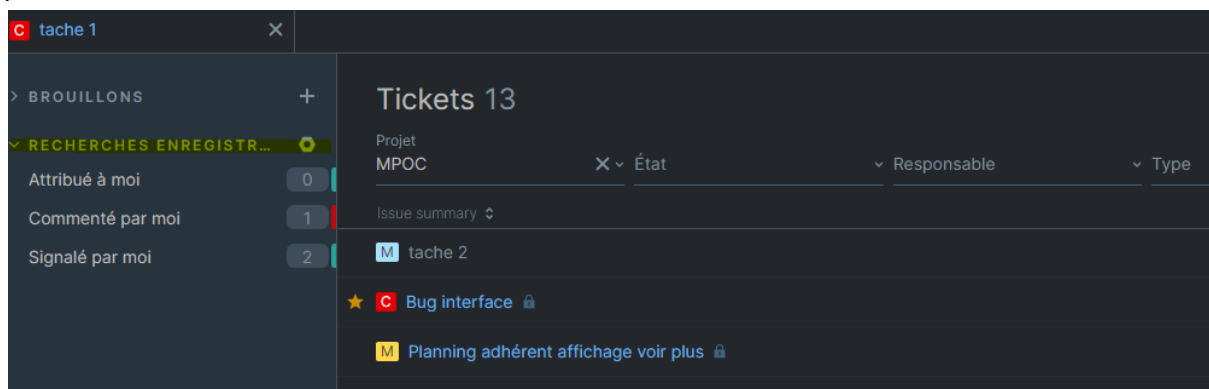
Voici la liste des filtres que vous pouvez utiliser :

- Créé (période)
- Priorité
- Rapporteur (Qui a créé le ticket ?)
- Mis à jour

- Auteur de la mise à jour
- État
- Responsable
- Type
- Date de résolution

3.2.2) Barre latérale des tickets

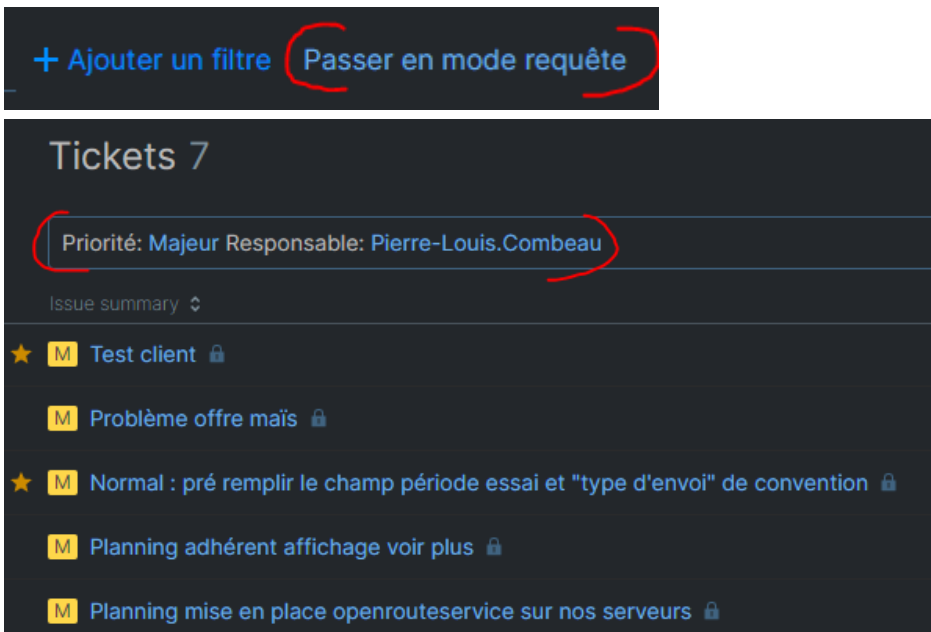
La barre latérale à gauche de la liste des tickets vous permet d'accéder rapidement aux tickets qui correspondent aux critères de recherche prédéfinis et à votre collection personnelle de tickets brouillons



Utilisation en mode avancé

Le mode de requête dans *YouTrack* vous permet de filtrer la liste des tickets à l'aide d'une requête de recherche de forme libre. Entrez les critères que vous souhaitez utiliser pour définir les résultats de la recherche et affiner la liste des tickets..

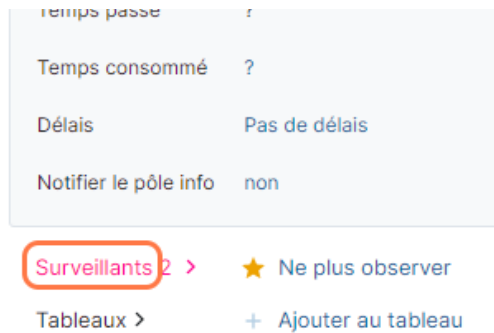
Ce champ de saisie propose des suggestions de correspondances possibles avec les attributs de problème connus et les valeurs de champ.



3.3 Activer le suivi du ticket

Pour suivre un ticket et recevoir toutes notifications de changement, il faut activer le suivi sur celui-ci :

1. Cliquer sur *Surveillants*



2. Rechercher et sélectionner votre nom dans la liste



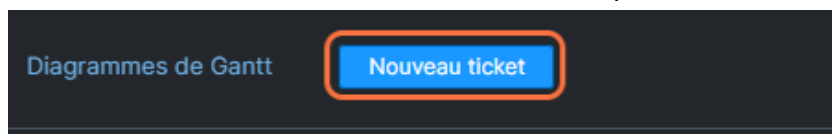
Maintenant, vous serez notifiés lorsque des changements auront lieu sur le ticket

4/ Créer un ticket

Pour mieux organiser nos interventions et assurer un suivi de qualité, nous vous invitons à signaler un dysfonctionnement par ticket.

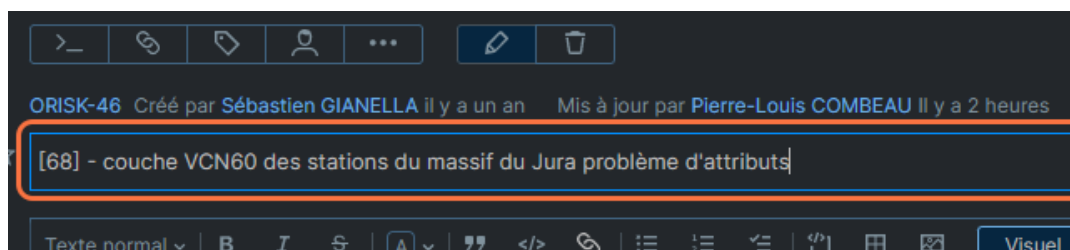
Un problème ou une question = un ticket :-)

1. Pour créer un nouveau ticket vous devez cliquer sur **Nouveau ticket**



2. Renseigner le titre

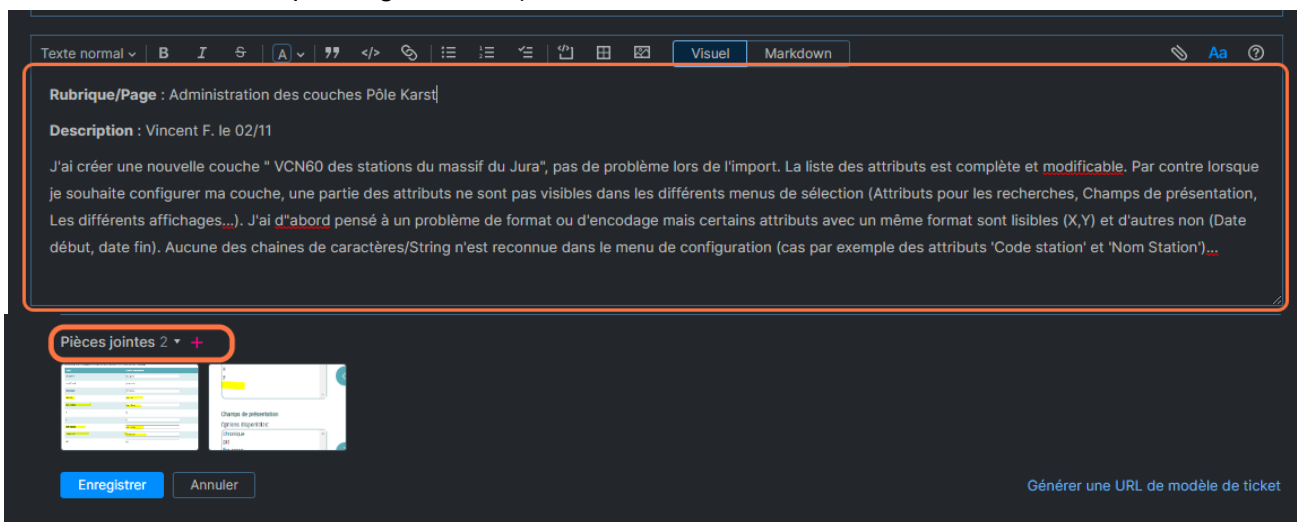
Le titre doit **être explicite et unique** pour être facilement compris lorsque le ticket s'affiche sur la liste des tickets



3. Renseigner la description

La description du ticket est fondamentale. Elle doit contenir les informations suivantes :

- **Un texte explicatif** traitant d'un bug, d'une remarque, d'une question ou autres ...
exemple : *détailler l'action qui a amenée une erreur.*
- **Une ou plusieurs captures d'écrans** commentées si besoin
- **Le(s) URL(s) des pages** concernées si nécessaire
- Une ou plusieurs pièces jointes (documents,...) si nécessaire
- Signer le ticket (*facultatif* - dans le cas d'un compte *YouTrack* partagé pour connaître l'interlocuteur qui rédige le ticket)



4. Qualifier votre ticket à l'aide des champs **Priorité** et **État** :

Priorité

3 valeurs possibles :

- Critique : bloquante

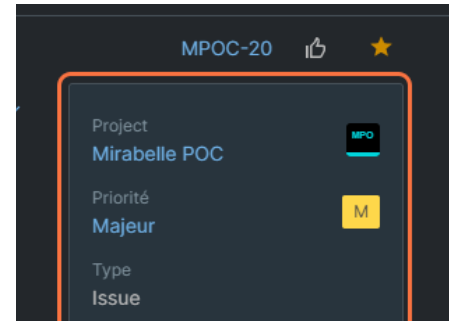
Il s'agit d'une erreur ou d'un défaut bloquant l'expérience utilisateur. Par exemple un service ou une fonctionnalité inaccessibles sur le site/ la plateforme Web.

- Majeur : non bloquant

Il s'agit de toute autre erreur ou défaut, à l'exception des défauts critiques pouvant nuire à l'utilisation du site/plateforme Web. Sa prise en charge et son traitement seront planifiés prioritairement par rapport à un ticket mineur mais après les tickets Critiques.

- Mineur : non bloquant

Il s'agit d'une erreur ou d'un défaut n'impactant pas l'utilisation du site/ de la plateforme Web ayant peu de conséquence pour son utilisation. Sa prise en charge et son traitement seront planifiés après les tickets Critiques et Majeurs.

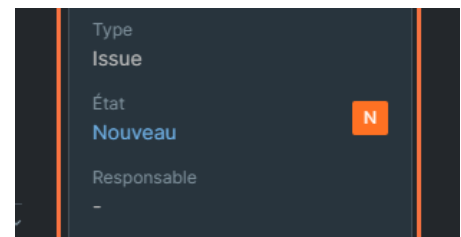


État

4 valeurs possibles :

- Nouveau

Tout nouveau ticket est créé par défaut avec cet état.



- Validé en RECETTE

Lorsque IAD indique le statut **A recetter (client)**, vous pouvez vérifier et tester le correctif sur l'étage de pré-production ou test de votre site.

- 2 cas se présentent :



1. Le correctif règle le problème
=> vous pouvez modifier l'état sur **Validé en RECETTE**



2. Le correctif ne règle pas le problème ou ne le règle que partiellement
=> vous pouvez ajouter un commentaire au ticket pour expliquer le problème persistant. L'état n'est pas modifié. (Voir partie 5/ **Écrire un commentaire**)

- Clos

Le ticket est résolu, vous pouvez donc le clôturer.


- Réouvert

Un ticket clos est à nouveau ouvert lorsque l'on constate une redondance du problème déjà évoquée

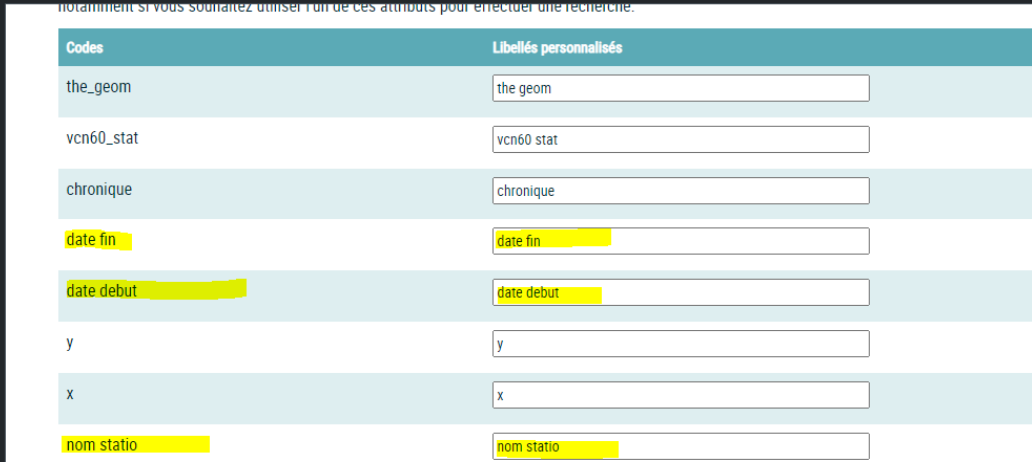
5/ Écrire un commentaire

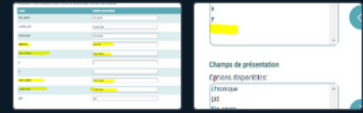
Les commentaires sont un excellent moyen d'ajouter des détails à un ticket. Vous pouvez notamment échanger directement avec l'équipe Support IAD.

Lors de la rédaction d'un commentaire, vous avez la possibilité de mentionner des personnes avec des '@' et de joindre un ou plusieurs fichiers.

 Sébastien GIANELLA • commenté 24 déc. 2021 16:19

Pour @Moussa THIANDOUM, j'ai créé la couche évoquée par le client :

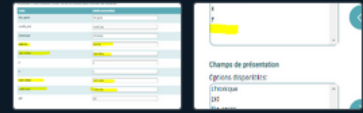
Elle se trouve en DEV :  Il y a effectivement un problème sur certains attributs qui ne s'affichent pas.

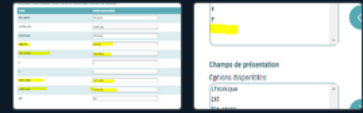
Sur la page des **Attributs**  champs en jaune ne ressortent pas sur la page


Caractéristiques

notamment si vous souhaitez utiliser l'un de ces attributs pour effectuer une recherche.

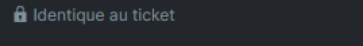
Codes	Libellés personnalisés
the_geom	the geom
vcn60_stat	vcn60 stat
chronique	chronique
date fin	date fin
date debut	date debut
y	y
x	x
nom statio	nom statio


 Champs de présentation d'origine disparaitre chronique

 Identique au ticket

 Moussa THIANDOUM • commenté 16 févr. 2022 12:31

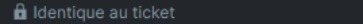
Sur ces noms, il y a des espaces; ce qui est à l'origine du problème

 Identique au ticket

 Sébastien GIANELLA • commenté 18 févr. 2022 17:37

Validé par Vincent (mail)

Ticket clos

 Identique au ticket