



Support Client Guide Utilisateur

Version 1.0 - April 2011

Copyright © EBM WebSourcing - Petals Link - 2011

This document and its contents are licensed under the terms of the Creative Commons « by-nc-nd ». For more information, please visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>.

Support Client Petals - Guide Utilisateur

Bonjour !

Nous vous remercions d'avoir souscrit un contrat de support sur notre offre logicielle Petals Entreprise.

Le présent document vous guidera dans la prise en main de notre outil de support, et des procédures de traitement des demandes. Nous espérons qu'il vous satisfera.

Il est ainsi structuré :

- Introduction : quelques informations utiles, passage essentiel ;
- Créer une demande : les informations à fournir, la procédure à suivre ;
- Suivre une demande : comprendre le processus de traitement, se tenir informé facilement ;
- Cas pratique : exemple imagé de création d'une demande.

Nous vous souhaitons une agréable découverte, et restons à l'écoute de toute remarque.



Important

Veillez noter que les produits couverts par le support, la période effective du support et les délais d'intervention dépendent de l'offre souscrite. Celle-ci se divise en deux gammes (Développement / Production), auxquelles sont attachées des options spécifiques.

Veillez vous référer à votre contrat pour connaître l'ensemble des modalités applicables.

Introduction

Ressources

Nous vous invitons à ajouter ces quelques sites à vos favoris :

- <http://download.petalslink.com> : le site de téléchargement des produits Petals.
- <http://doc.petalslink.com> : le site officiel de la documentation Petals ;
- <http://support.petalslink.com> : l'outil principal d'interaction avec l'équipe support ;
- <http://forum.petalslink.com> : notre forum communautaire, vous pourrez y trouver des réponses à vos questions et vous tenir informé de l'activité de la communauté.

Méthodologie

Pour faciliter le traitement de vos demandes et l'archivage des informations, nous vous recommandons fortement de passer par l'outil de support (<http://support.petalslink.com>) en suivant les recommandations décrites ci-après.

Vous disposez normalement d'un identifiant et mdp reçus par mail à la signature du contrat pour vous y connecter. En cas de problème, merci de nous contacter : admin-support@petalslink.com

Votre équipe de support reste également accessible par téléphone au numéro +335.62.73.43.93 ou par mail à l'adresse support@petalslink.com.

Vocabulaire

L'outil que nous utilisons pour le support s'appelle un bugtracker, ou gestionnaire de demandes en français. Il facilite la formalisation, le suivi et le traitement des questions relatives (entre autres) à des développements informatiques. Pour bien l'utiliser, il est nécessaire de connaître ces quelques termes :

- "Projects" ("Projets" en français) : espace rassemblant l'ensemble des requêtes relatives à un projet de développement informatique.
- "Issues" ("Demande" ou "Ticket" en français) : documents permettant la documentation et le suivi de problèmes / questions et de leur résolution. Une demande unique est créée par problème/question.
- "Workflows" ("Processus de suivi" en français) : processus décrivant les différentes étapes de prise en charge, traitement et résolution d'une issue.
- "Status" ("État" en français) : désigne l'état de la demande, à savoir où elle en est dans le processus de traitement.

Prise en main du bugtracker JIRA

JIRA, notre outil de support, est riche en fonctionnalités et en possibilités de personnalisation. Sa documentation **étant très bien faite** (en anglais), nous nous concentrerons ici sur les points essentiels à connaître pour naviguer.

Navigation générale

Lorsque vous arrivez sur la page d'accueil de JIRA, en tant qu'anonyme, une boîte visible au milieu de la page vous invite à vous connecter.

Login

Username

Not a member? [Sign Up](#) for an account.

Password

Remember my login on this computer

[Can't access your account?](#)

Boîte de connexion à JIRA

Utilisez pour cela les identifiants reçus par mail lors du démarrage du contrat de support. Si vous n'avez pas reçu vos identifiants, ou si vous rencontrez un problème quelconque pour vous connecter, contactez-nous à l'adresse support@petalslink.com?object=Problème de connexion sur JIRA.

Une fois connecté, vous verrez un écran semblable à celui-ci :

The screenshot shows the JIRA user interface. At the top, there's a navigation bar with the PetalsLink logo, 'Support & Issue tracking', a user menu for 'Sandbox project Leader', and a 'Créer une demande' button. Below this is a search bar and navigation tabs for 'Dashboards', 'Projects', and 'Issues'. The main content area is divided into several sections:

- Ressources Support:** Contains links to download center, documentation, support guide, and commercial offer. It also lists contact information for Sébastien ANDRÉ.
- Flux d'activité:** A section for recent updates, currently showing 'Aucune activité n'a été trouvée'.
- Filter Results: Sandbox - All Issues:** A table with columns for Key, Summary, Pr, Assignee, and Status. It lists two issues: SANDBOX-17 and SANDBOX-16.

Red callouts point to these sections with the following text:

- Pointe sur votre page d'accueil (pointing to the 'Issues' tab)
- Voir les projets auxquels vous avez accès (pointing to the 'Sandbox project Leader' dropdown)
- Liens essentiels pour profiter au mieux des produits Petals (pointing to the 'Ressources Support' section)
- Liste des demandes créées pour votre projet (fenêtre à taille variable en fonction du nombre de demandes). Vous pouvez trier le tableau en cliquant sur la colonne correspondant au critère voulu. (pointing to the 'Filter Results' table)
- Liens des derniers commentaires, éditions, changements de status effectués sur les demandes relatives à votre projet (fenêtre à taille variable) (pointing to the 'Flux d'activité' section)

Écran d'accueil pour l'utilisateur authentifié

Vous vous trouvez en fait sur votre "dashboard" personnel. Un dashboard JIRA est une page personnalisable, contenant des boîtes d'information.

Ce dashboard est accessible à tout moment en cliquant sur la bannière. N'hésitez pas à l'utiliser si vous vous perdez. 😊

⚠️ La personnalisation de votre dashboard par défaut ou la création de nouveaux dashboards fait partie des fonctionnalités avancées. Veuillez vous référer à la [documentation officielle \(en\)](#) pour plus d'informations.

Pour plus d'informations sur la navigation dans JIRA, consultez la page [Naviguer](#) dans l'outil de support JIRA.

Créer une demande

Dans le cadre de votre contrat de support, deux types de prestations vous sont ouverts :

- de l'assistance à l'installation, la configuration et l'utilisation des produits ;
- du support technique proprement dit pour résoudre des incidents de fonctionnement.

À ces deux types d'aide correspondent deux types de contenus (deux types de demande) dans JIRA :

- les "Configuration Query", pour l'assistance ;
- les "Problem Report", pour le support technique.



Autant que possible, consultez la documentation et/ou la base d'incidents existante sur les produits que vous utilisez avant de créer une nouvelle demande. Peut-être y trouverez-vous une réponse immédiate à votre question. Merci d'avance. 😊

Préparer la demande

Afin de faciliter et d'accélérer le traitement de votre demande, il est important de disposer du plus d'informations pertinentes possibles.

Dans le cas d'une demande d'assistance, peu d'informations préalables sont nécessaires.

Dans le cas d'un problème technique, il est généralement utile de garder à portée :

- les informations sur son environnement
- les logs de Petals ESB (à récupérer dans le répertoire "logs" de votre installation).

Procédure

Pour l'exemple, nous créons un ticket de type assistance. Nous allons demander au support comment limiter la taille des fichiers de logs.

Commençons par cliquer sur le bouton "Create Issue" situé à droite de l'écran :

Une boîte de dialogue apparaît, comprenant deux champs : le projet concerné ("Project") et le type d'issue ("Issue Type").

The screenshot shows the PetalsLink support portal interface. At the top, there is a navigation bar with 'Support & Issue tracking' and a search bar. Below the navigation bar, there are tabs for 'Dashboards', 'Projects', and 'Issues'. A 'Create Issue' button is visible in the top right corner. The main content area is divided into several sections: 'Ressources Support' with links to documentation and support guides; 'Coordonnées support' with contact information for Sébastien ANDRÉ; and 'Flux d'activité' showing recent updates. A table titled 'Filter Results: Sandbox - All Issues' displays one issue with key 'SANDBOX-16' and summary 'azdaz'. A 'Create Issue' popup is open, showing 'Project: Sandbox' and 'Issue Type: Usage Query'.

Popup de création d'issue

Vérifiez dans le premier champ que votre projet est sélectionné (par défaut normalement), ici Sandbox.
Sélectionnez le type d'incident dans le menu déroulant du deuxième champ. Ici, on suppose qu'il s'agit d'une question de configuration, donc on sélectionne "Configuration query".
Cliquez ensuite sur "Create". Une nouvelle page s'affiche, comportant les champs à remplir.

The screenshot shows the 'Create Issue' page in the PetalsLink support portal. The page has a header with 'Dashboards', 'Projects', and 'Issues' tabs, and a 'Create Issue' button. The main content area is a form titled 'Create Issue' with a blue header that says 'Enter the details of the issue...'. The form contains the following fields: 'Project' (Sandbox), 'Issue Type' (Configuration Query), 'Priority' (Major), 'Components' (Unknown, Petals ESB 3.1, Super SE BPEL), 'Affects Version' (Unknown, Unreleased Versions, 1.1), 'Environment' (empty), 'Summary' (empty), 'Description' (empty), and 'Attachment' (empty). There is a 'Parcourir...' button next to the attachment field. At the bottom of the form, there are 'Create' and 'Cancel' buttons.

Page de création d'issue

Indiquez la gravité / l'urgence de la requête ("Priority"), le ou les produits concernés, donnez un titre explicite et une brève description de votre problème, et validez.

À propos des priorités

Le bugtracker propose cinq niveaux de priorités :

Important	Urgent
-----------	--------

- Trivial : bug d'affichage ou de documentation qui n'a pas d'impact sur le service.
- Minor : impact faible sur le service, mais qui n'empêche pas un fonctionnement normal.
- Major : le service est dégradé mais fonctionne encore.
- Critical : le service est fortement dégradé, la résolution du problème est urgente.
- Blocker : synonyme de "Critical".

Voir un exemple de création d'issue.

! Le champ "environment" doit généralement être rempli, sauf dans les quelques cas, comme ici, où l'environnement n'a évidemment aucun impact sur la question.

Dans notre exemple, nous arrivons sur la page suivante :

The screenshot shows a JIRA issue page for the 'Sandbox' project. The issue title is 'Limiter la taille des fichiers de log'. The issue type is 'Configuration Query', priority is 'Trivial', and status is 'Open'. The description states that currently, when Petals is launched in daemon mode, two log files are created: '- petals-xxxxxx.log' and '- petals-out.log'. It notes that as the installation ages, these logs can reach hundreds of MB, making them difficult to use, and suggests the need for an option to split logs once they reach a certain size. The environment is 'Petals ESB 3.1.x'. The issue was created today at 16:34:02 and updated at 16:45:03. The assignee is Sébastien André and the reporter is the Sandbox project leader. The page also shows navigation tabs for 'Comments', 'Work Log', 'History', etc.

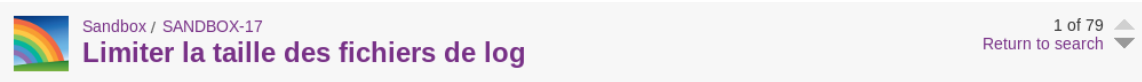
Votre page d'accueil

Cette fenêtre est identique pour toutes les demandes. Elle agrège toutes les informations relatives à une demande. C'est ce que nous allons voir maintenant.

Visualiser une demande

La fenêtre de visualisation d'une demande est séparée en trois couches verticales :
la barre de titre, qui affiche l'id, le nom de la demande, et permet de retourner vers l'affichage global du projet.
le panneau synthétique, qui donne toutes les informations essentielles.
le panneau thématique, situé juste en dessous, qui donne les informations détaillées par thème.

La barre de titre



Demande - Barre de titre

La barre comprend, de gauche à droite :

- le logo du projet ;
- un lien vers la racine du projet (pour utilisateurs avancés);
- l'id de la demande visualisée, pointant sur elle-même ;
- le titre de la demande.

Le panneau synthétique

Comment Attach File Watch Issue Clone More Actions ▾ Resolve Workflow ▾ View ▾

Details

Type: Configuration Query Status: Open
Priority: Trivial Resolution: Unresolved
Affects Version/s: None Fix Version/s: None
Component/s: Petals ESB 3.1

Description:
▼ Actuellement, une fois que Petals est lancé en mode daemon, deux fichiers de logs sont créés :
- petals-xxxxx.log
- petals-out.log

Lorsque l'installation de Petals atteint un certain âge, les logs atteignent facilement plusieurs centaines de Mo. Il devient alors quasi impossible de les utiliser. Il faudrait pouvoir prévoir une option permettant de splitter les logs dès qu'ils atteignent une certaine taille.

Environment:
Petals ESB 3.1.x

People

Assignee: Sébastien André
Reporter: Sandbox project Leader

Votes: 0 ✓
Watchers: 0 👤

Dates

Created: Today 16:34:02
Updated: Today 16:45:03
Days since last comment: 18 minutes ago

Demande - Panneau synthétique

Ce panneau informe sur les produits affectés par la demande, les dates de création et de mise à jour, etc...

Notez que :

- le champ "Type" indique si la demande a trait à la résolution d'un problème ou une demande relative à la configuration / utilisation d'un produit Petals.
- le champ "Components" indique le ou les produits concernés par la demande.
- le champ "Assignee" désigne la personne qui doit réaliser la prochaine action sur la demande, c'est-à-dire soit vous soit le responsable support côté Petals Link.
- le champ "Statut" ("État" en français) désigne l'état actuel de la demande, parmi les différentes étapes du processus de traitement (workflow).

Le panneau thématique

Activity

All Comments Work Log History Flux d'activité Workflow Diagram Transitions

There are no comments yet on this issue.

Comment

Demande - Panneau thématique

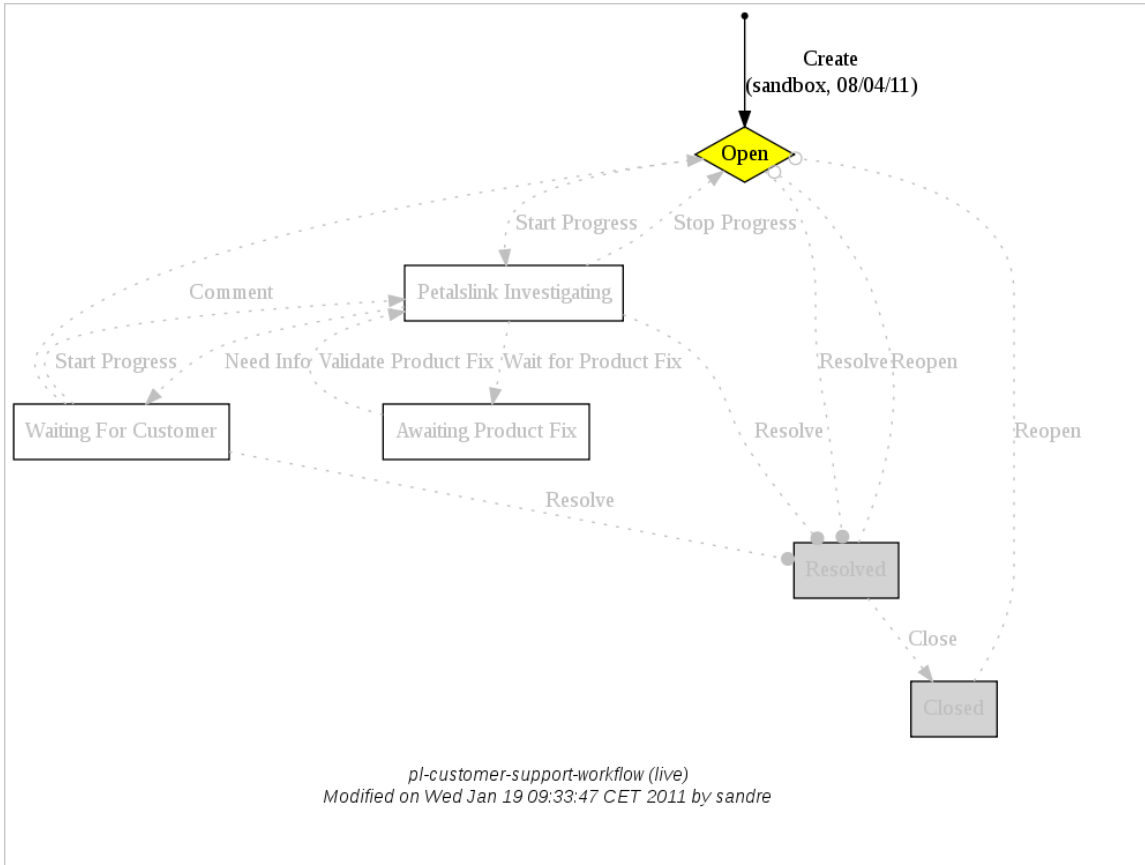
Ce panneau comporte une barre d'onglets, chaque onglet permettant de visualiser l'historique l'activité par type d'information :

- **Comments** (par défaut) : historique de tous les commentaires déposés sur la demande ;
- **Work Log** : Décompte du temps passé par le support à traiter la demande ;
- **History** : Liste des modifications apportées dans la description de la demande (type, composants affectés, description, priorité) ;
- **Flux d'activité** : Aggrégation des modifications relatives à la description de la demande, au statut de la demande, etc...
- **Workflow diagram** (Diagramme du processus de traitement) : permet de visualiser les différentes étapes du processus et leur relation ;
- **Transitions** : historique des changements d'état de la demande.
- **All** : tout mélangé.

Suivre une demande

Le traitement d'une demande suit un enchaînement d'étapes précises, que l'on appelle workflow. Il permet de suivre facilement l'état d'une demande et repérer qui est en charge de la prochaine action.

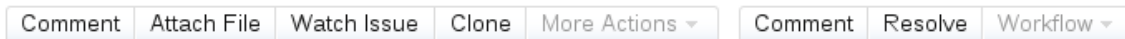
Le workflow de notre support est ainsi constitué :



Workflow du support Petals

Les boîtes représentent des états, elles sont reliées par des transitions.

Les transitions correspondent aux boutons d'action visibles en haut du panneau d'informations d'une demande.



Barre d'actions possibles sur une demande

Toutes les transitions ne sont pas disponibles en tant que boutons, ceci est normal. Les boutons disponibles dépendent de l'état actuel de la demande (ce que vous voyez peut donc différer de l'exemple ci-dessus).

Les points essentiels pour suivre le processus sont les suivants :

- statut Open : indique un ticket venant d'être ouvert.
- statut Petals Link investigating : l'équipe support examine la demande.
- statut Waiting for Customer : l'équipe support attend de vous soit des informations supplémentaires, soit le test d'une solution proposée.
- action Comment : vous permet d'effectuer la réponse demandée (feedback sur la solution proposée, informations supplémentaires).
- action Resolve : le bug n'est plus reproductible et/ou la solution ou réponse proposée répond à vos besoins.

Pour plus d'informations sur le processus de suivi, les différents états et transitions, merci de consulter la page dédiée Comprendre le workflow ou processus de suivi.

Dashboards | Projects | Issues | + Cre

Sandbox / SANDBOX-17

Limiter la taille des fichiers de log

Numéro et titre de la demande

Barre d'actions

Comment Attach File Watch Issue Clone More Actions Resolve Workflow

Panneau d'informations sur la demande

Details

Type: Usage Query	Status: Open	Assignee: Sébastien Ar
Priority: Trivial	Resolution: Unresolved	Reporter: Sandbox pro
Affects Version/s: None	Fix Version/s: None	Lea
Component/s: Petals ESB 3.1		Votes: 0
		Watchers: 0

Description:

Actuellement, une fois que Petals est lancé en mode daemon, deux fichiers de logs sont créés :

- petals-xxxxx.log
- petals-out.log

Lorsque l'installation de Petals atteint un certain age, les logs atteignent facilement plusieurs centaines de Mo. Il devient alors quasi impossible de les utiliser. Il faudrait pouvoir prévoir une option permettant de splitter les logs dès qu'ils atteignent une certaine taille.

Environment:

Petals ESB 3.1.x

People

Created: Fri, 8 Apr 2011 16:34:02 +0200

Updated: Today 17:00

Days since last comment: Less than a minute

Activity

All Comments Work Log History Flux d'activité Workflow Diagram Transitions

Sandbox project Leader added a comment - Thu, 28 Apr 2011 - 17:00:39 +0200

Bonjour,

de manière générale, pourriez-vous nous donner quelques détails sur le système de logs de Petals ? Est-il basé sur un système standard tel que log4j ?

Comment

Panneau d'activité thématiques : affichage de l'histoire de la demande selon un point de vue donné