



Guide d'utilisation Helios

Ville de Lyon

Emetteur : Laurent Almeras
Objet : Guide d'utilisation d'Helios



Sommaire

Sommaire	2
1 Introduction	3
2 Principes généraux.....	4
2.1 DEFINITIONS	4
2.1.1 Acteurs	4
2.1.2 Question et action	4
2.1.3 Contrat	4
2.2 BARRE DE NAVIGATION	5
2.3 BARRE LATERALE	5
3 Accès	6
3.1 ACCEDER A HELIOS	6
3.2 AUTHENTIFICATION	6
4 Page d'accueil.....	7
4.1 QUESTIONS NON ATTRIBUEES	7
4.2 QUESTIONS OUVERTES	8
4.3 DERNIERES ACTIONS	8
4.4 VOS DERNIERES ACTIONS	8
5 Questions	9
5.1 CONSULTER LES QUESTIONS	9
5.2 POSER UNE QUESTION	10
5.3 DETAILS D'UNE QUESTION	10
6 Mon compte	12
6.1 EDITER MES INFORMATIONS	12
6.2 CHANGER DE MOT DE PASSE	12
7 Mes contrats	14
7.1 LISTE DES CONTRATS	14
7.2 DETAIL D'UN CONTRAT	14
8 Alertes par messagerie	16



1 Introduction

Helios est l'extranet de support et de maintenance applicative mis à disposition des clients d'Open Wide.

Le présent manuel décrit le process de support mis en place par Open Wide ainsi que l'ensemble des fonctionnalités mise à disposition des clients.

Helios est amené à évoluer en fonction des besoins et des demandes de nos clients. N'hésitez donc pas à discuter de vos besoins avec votre responsable commercial.

2 Principes généraux

2.1 Définitions

2.1.1 ACTEURS

Dans la suite de ce manuel, la ou les personnes qui traitent vos demandes sont désignés sous le nom de « **équipe de support** ».

2.1.2 QUESTION ET ACTION

2.1.2.1 DEROULEMENT

Toute demande réalisée au moyen d'Helios est nommée **question** dans la suite de ce manuel.

Le traitement d'une **question** se fait à travers une suite d'« **actions** » qui peuvent être sa prise en charge, l'ajout d'un commentaire, sa résolution...

Chaque action affecte l'**état** de la question.

Une question débute par son **ouverture**.

Elle est ensuite **prise en charge** par une personne de l'équipe de support. Cette personne devient alors l'interlocuteur privilégié tout au long du traitement de la question.

Un dialogue s'établit alors entre vous et l'équipe de support. Au gré des nouvelles actions que vous ou l'équipe de support effectuent, la question passe de l'**état suspendu** (l'équipe de support a besoin d'un élément de réponse) à l'**état attente** (un élément de réponse doit être pris en compte par l'équipe de support).

Enfin, lorsque le traitement d'une question est terminé, la question est **résolue**.

2.1.2.2 ELEMENTS CARACTERISTIQUES

En plus du **responsable** et de son **état** d'avancement, une question possède :

- un identifiant unique,
- une sévérité (faible, importante, critique),
- une date d'ouverture.

2.1.3 CONTRAT

En fonction de leur nature (support, évolutions), les demandes effectuées au travers d'Helios ne concernent pas toujours les mêmes équipes de support et les mêmes modalités de réalisation.

A cet effet, il vous appartient lors de l'ajout d'une nouvelle **question** de l'affecter au bon **contrat**.

Un contrat est caractérisé par :

- son nom et sa description,
- ses responsables techniques et commerciaux qui sont les interlocuteurs privilégiés sur les points administratifs associés au contrat et qui sont les garants du bon déroulement du contrat.

2.2 Barre de navigation

Une barre de navigation est présente en haut de page sur toutes les pages du site. Elle vous permet d'accéder rapidement aux différentes parties du site.

2.3 Barre latérale

Une barre latérale gauche est présente sur toutes les pages du site. En fonction du contexte, elle affiche soit des éléments de légende concernant le contenu affiché en position centrale, soit la liste des questions actuellement traitées.

3 Accès

3.1 Accéder à Helios

L'application Helios est accessible à l'adresse <https://helios.openwide.fr>.

3.2 Authentification



Cet écran vous permet de vous authentifier avec les identifiant et mot de passe qui vous ont été fournis par Open Wide.

Si jamais vous rencontrez des problèmes pour vous identifier, n'hésitez pas à prendre contact avec le responsable commercial de votre contrat de support.

4 Page d'accueil

Après vous être authentifié, la page d'accueil vous fournit un tableau de bord complet permettant de visualiser de manière synthétique les derniers événements de vos contrats.

Chacun des quatre encarts vous permet de suivre les dix derniers événements intervenus concernant les ouvertures (« **Questions non attribuées** »), le traitement (« **Questions ouvertes** »), et les ajouts d'information (« **Dernières actions** » et « **Vos dernières actions** »).

Pour l'ensemble des questions, ils vous est indiqué :

- son numéro de référence
- sa sévérité (point d'interrogation du rouge pâle au rouge foncé)
- son état d'avancement (barre colorée et légende latérale)



Questions non attribuées	
256. Nouvelle question	14/12/2006
253. Titre de la question 253	14/12/2006
252. Titre de la question 252	14/12/2006
251. Titre de la question 251	14/12/2006

Questions ouvertes	
256. Nouvelle question	14/12/2006
255. Titre de la question 255	14/12/2006
254. Titre de la question 254	14/12/2006
253. Titre de la question 253	14/12/2006
252. Titre de la question 252	14/12/2006
251. Titre de la question 251	14/12/2006
249. Titre de la question 249	13/12/2006

Dernières actions	
Ajout de nouveaux éléments.	14/12/2006
Nouvelle question	14/12/2006
Fermeture de la question	14/12/2006
Prise en charge de la question par ALMERAS Laurent...	14/12/2006
Texte d'ouverture d'une question	14/12/2006
Ajout d'une note sur la question	14/12/2006
Ajout d'une note sur la question	14/12/2006
Prise en charge de la question par ALMERAS Laurent...	14/12/2006
Texte d'ouverture d'une question	14/12/2006
Texte d'ouverture d'une question	14/12/2006

Vos dernières actions	
Ajout de nouveaux éléments.	14/12/2006
Nouvelle question	14/12/2006
Texte d'ouverture d'une question	14/12/2006
Texte d'ouverture d'une question	13/12/2006
Ajout d'une note sur la question	13/12/2006

4.1 Questions non attribuées

Les questions non attribuées sont celles qui n'ont pas encore été prises en charge par un membre de l'équipe de support. Cet encart vous permet de vérifier la prise en charge effective de vos nouvelles questions.



4.2 Questions ouvertes

Cet encart vous permet de repérer quelles sont les questions actuellement en traitement.

4.3 Dernières actions

Cet encart vous permet d'identifier quelles ont été les dernières actions effectuées sur Helios.

4.4 Vos dernières actions

Cet encart vous permet d'identifier quelles ont été vos dernières actions sur Helios.

5 Questions

La barre de menu vous permet d'accéder à la section « **Questions** » du site.

5.1 Consulter les questions

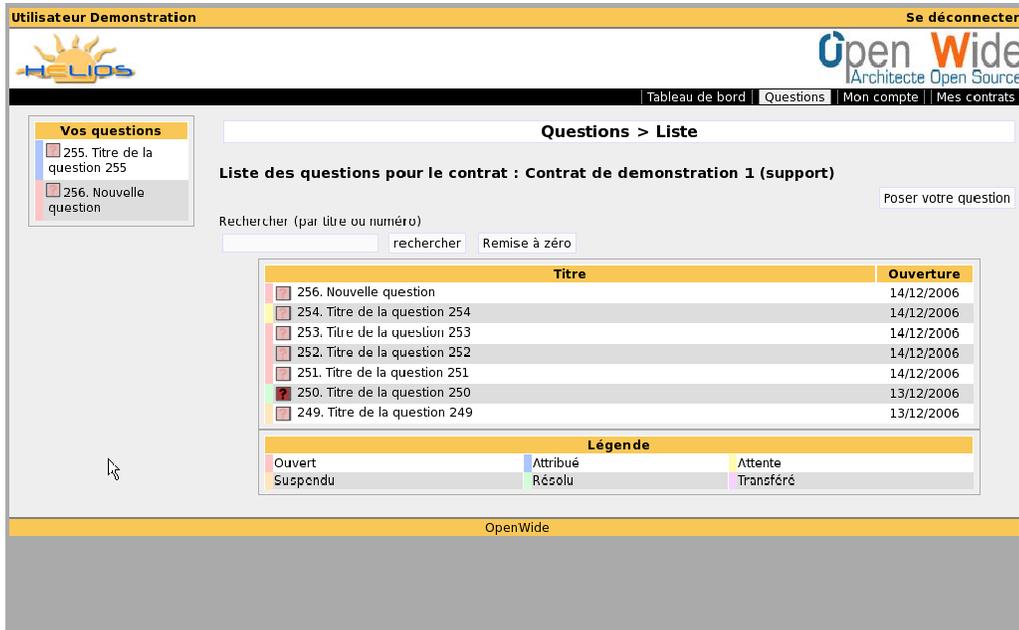
Après avoir choisi si nécessaire le contrat qui vous intéresse, vous accédez à la liste des questions classées par date. Les informations suivantes sont disponibles :

- le titre de la question,
- son identifiant unique,
- sa date d'ouverture,
- son état (légende en bas de page),
- sa sévérité.

Pour accélérer la navigation, une barre de pagination permet de visualiser les questions précédentes si elles ne tiennent pas toutes dans la même page.

De plus un formulaire de recherche vous permet de chercher une question par son titre ou par son identifiant unique. Le bouton « **Remise à zéro** » permet de réinitialiser le formulaire de recherche.

L'accès aux détails d'une question (informations générales, historique et formulaire d'ajout d'éléments) se fait en cliquant sur le nom de la question.



The screenshot shows the 'Utilisateur Demonstration' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Se déconnecter' and the 'Open Wide Architecte Open Source' logo. Below this, a breadcrumb trail shows 'Questions > Liste'. The main content area is titled 'Liste des questions pour le contrat : Contrat de demonstration 1 (support)'. It includes a search bar with a 'rechercher' button and a 'Remise à zéro' button. A table lists questions with columns for 'Titre' and 'Ouverture'. A legend below the table defines question states: Ouvert (red), Suspendu (grey), Attribué (blue), Résolu (green), Attente (yellow), and Transféré (purple).

Titre	Ouverture
256. Nouvelle question	14/12/2006
254. Titre de la question 254	14/12/2006
253. Titre de la question 253	14/12/2006
252. Titre de la question 252	14/12/2006
251. Titre de la question 251	14/12/2006
250. Titre de la question 250	13/12/2006
249. Titre de la question 249	13/12/2006

Légende

Ouvert	Attribué	Attente
Suspendu	Résolu	Transféré

5.2 Poser une question

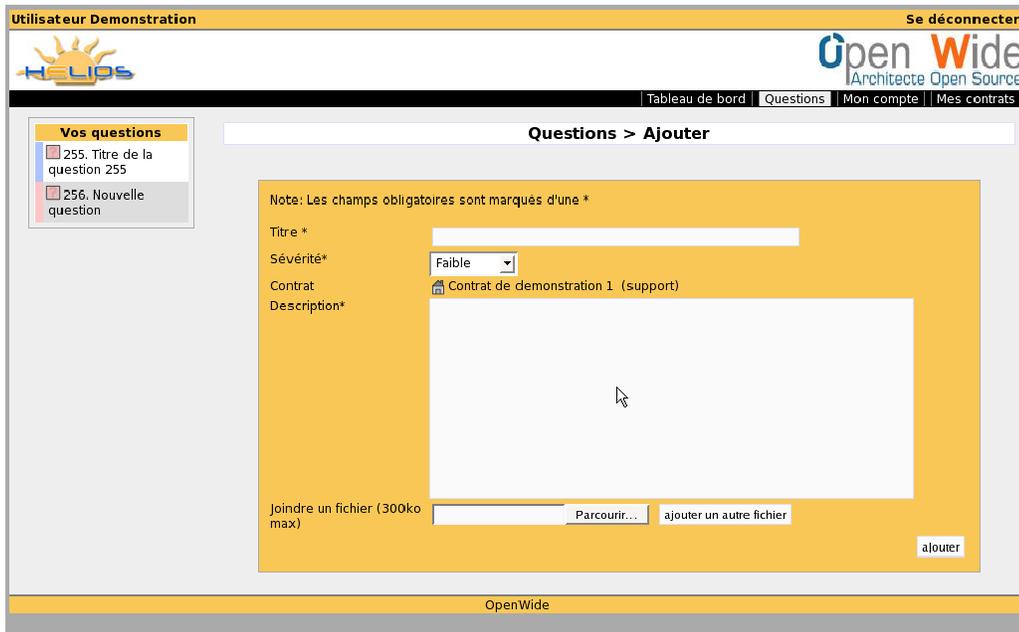
En tête de la liste des questions d'un contrat se trouve le bouton « **Poser votre question** » qui vous permet d'accéder à la page d'ajout de question.

Le formulaire suivant permet de poser une nouvelle question. Les informations à associer sont :

- un titre explicite, qui vous permet par la suite d'identifier la question dans les différentes listes,
- une sévérité,
- une description la plus complète possible qui permet à l'équipe de support de commencer son travail,
- il vous est possible d'ajouter un document. Ce document est alors disponible au téléchargement pour l'équipe de support et pour vous-même lors de la consultation de la question. Si vous souhaitez ajouter plusieurs documents, utilisez le bouton « **ajouter un autre fichier** »

Une fois les différents champs renseignés, vous devez cliquer sur « **ajouter** » pour que la question soit immédiatement prise en compte.

Elle sera alors disponible dans la liste de question, où vous pourrez commencer à ajouter d'autres éléments et consulter la réponse de l'équipe de support.



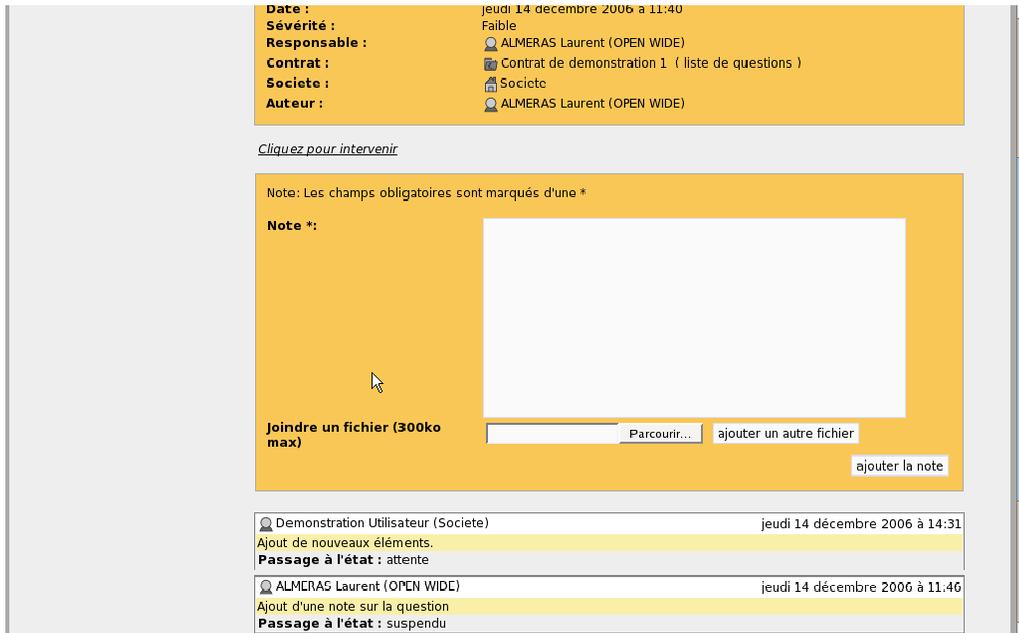
The screenshot shows the 'Ajouter' (Add) page for questions in the Helios system. The page has a yellow header with 'Utilisateur Demonstration' on the left and 'Se déconnecter' on the right. Below the header is the Helios logo and the Open Wide logo. A navigation bar contains 'Tableau de bord', 'Questions', 'Mon compte', and 'Mes contrats'. The main content area is titled 'Questions > Ajouter'. On the left, there is a sidebar titled 'Vos questions' with two items: '255. Titre de la question 255' and '256. Nouvelle question'. The main form area contains a note: 'Note: Les champs obligatoires sont marqués d'une *'. The form fields are: 'Titre *' (text input), 'Sévérité*' (dropdown menu with 'Faible' selected), 'Contrat' (dropdown menu with 'Contrat de demonstration 1 (support)' selected), and 'Description*' (large text area). At the bottom of the form, there is a section for file uploads: 'Joindre un fichier (300ko max)' with a 'Parcourir...' button and an 'ajouter un autre fichier' button. A large 'ajouter' button is located at the bottom right of the form. The footer of the page says 'OpenWide'.

5.3 Détails d'une question

La consultation d'une question se fait sur la page suivante, page découpée en trois parties :

- description générale (titre, sévérité, date d'ouverture, responsable...),
- formulaire d'intervention,
- l'historique du déroulement.

5.3.1.1 INTERVENIR



👤 Demonstration Utilisateur (Societe)	jeudi 14 décembre 2006 à 14:31
Ajout de nouveaux éléments.	
Passage à l'état : attente	
👤 ALMERAS Laurent (OPEN WIDE)	jeudi 14 décembre 2006 à 11:46
Ajout d'une note sur la question	
Passage à l'état : suspendu	

Le **formulaire d'intervention** vous permet d'ajouter des informations sur une question, soit spontanément, soit en réponse à une demande de l'équipe de support. Il apparaît en cliquant sur le libellé « **Cliquez pour intervenir** ». Vous pouvez alors saisir un texte (champ « **Note** » obligatoire) et joindre un ou plusieurs fichiers (facultatif). Une fois l'ensemble des informations saisies, il vous faut cliquer sur « **ajouter la note** » pour que sa prise en compte soit effective.

La nouvelle note apparaît immédiatement dans l'historique de la question.

5.3.1.2 HISTORIQUE D'UNE QUESTION

En dessous du formulaire, se situe l'historique des actions menées sur la question dans leur ordre ante-chronologique.

Les informations disponibles sont :

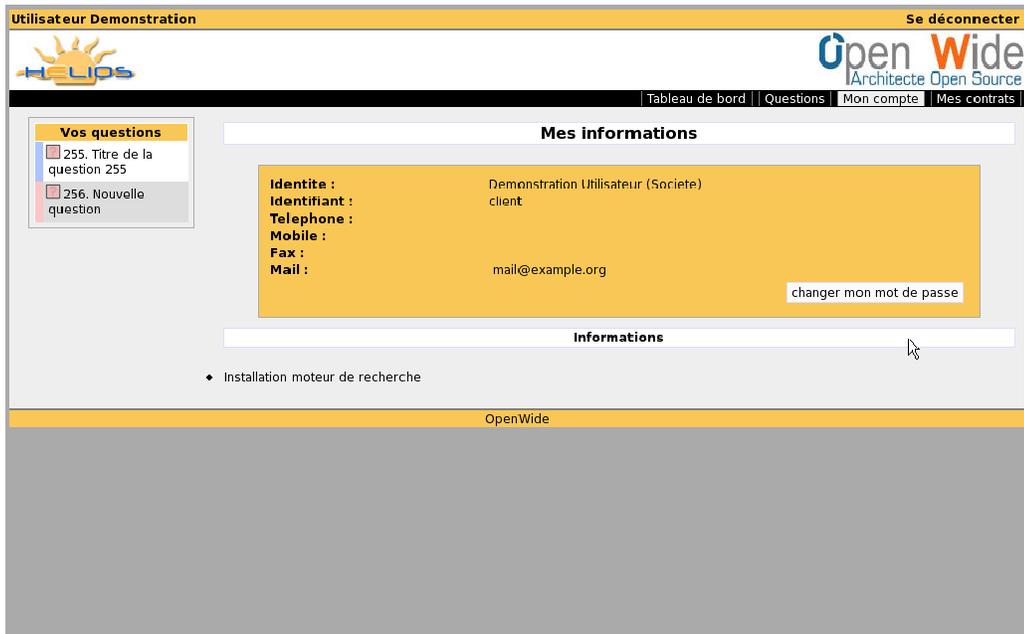
- l'auteur de l'action,
- la date de l'action,
- la note associée,
- les modifications d'état entraînées,
- les fichiers associées.

6 Mon compte

La section « **Mon compte** » est accessible par le lien correspondant dans la barre de navigation principale.

Cette page synthétise les informations associées à votre compte. Ces informations sont utilisées à deux titres :

- moyens de contacts pour les intervenants,
- l'adresse mail est utilisée par Helios pour vous envoyer des alertes.



6.1 Editer mes informations

S'il est nécessaire de modifier des informations associées à votre compte, prenez contact avec le responsable commercial de votre contrat en lui précisant les informations à modifier.

6.2 Changer de mot de passe

Cette page est accessible en cliquant sur le bouton « **changer de mot de passe** » de la page précédente.

Un formulaire vous permet de changer à tout moment votre mot de passe. Pour plus de sécurité, l'ancien mot de passe est nécessaire pour réaliser la modification.

En cas de perte du mot de passe, adressez-vous à votre responsable technique de votre contrat pour qu'il vous fournisse un nouveau mot de passe.



VILLE DE LYON

The screenshot displays a web application interface for 'Utilisateur Demonstration'. At the top left is the 'HELIOS' logo, and at the top right is the 'Open Wide Architecte Open Source' logo. A navigation bar contains links for 'Tableau de bord', 'Questions', 'Mon compte', and 'Mes contrats'. The main content area is titled 'Changer mon mot de passe' and includes a form with the following fields: 'Mon ancien mot de passe', 'Nouveau mot de passe', 'Confirmation', and a 'valider' button. A sidebar on the left, titled 'Vos questions', lists two items: '255. Titre de la question 255' and '256. Nouvelle question'. The footer of the interface shows the text 'OpenWide'.

7 Mes contrats

La section « **Mes contrats** » est accessible par le lien correspondant dans la barre de navigation principale.

7.1 Liste des contrats

La première page liste l'ensemble des contrats sur lesquels vous êtes inscrit. Vous avez aussi la possibilité de consulter d'anciens contrats en cliquant sur le bouton « **afficher les contrats inactifs** ».

Cliquer sur la désignation d'un contrat vous permet d'accéder à une page de détails concernant le contrat.



Utilisateur Demonstration Se déconnecter

HELIOS Open Wide
Architecte Open Source

Tableau de bord | Questions | Mon compte | Mes contrats

Contrats > Liste

Vous êtes inscrit sur les contrats suivants :

Désignation	Type	Date de création	Date d'échéance	
Contrat de demonstration 1	support	mercredi 13 décembre 2006	mercredi 13 décembre 2006	✓
Contrat de demonstration 2	intervention	jeudi 14 décembre 2006	jeudi 14 décembre 2006	✓

[afficher les contrats inactifs](#)

OpenWide

7.2 Détail d'un contrat

La page de détail d'un contrat propose les informations générales du contrat (cf Définitions/Contrat).

Sont aussi disponibles des statistiques générales (questions ouvertes, résolues...), la liste des intervenants sur le contrat, puis la liste des questions.

Vos questions

- 255. Titre de la question 255
- 256. Nouvelle question

Contrats > Détails

Contrat

Contrat de demonstration 1

Type : Support Forfaitaire
Societe : Societe
Contact technique : GIRARDIN Stephane (OPEN WIDE)
Contact commercial : Smet Guillaume (OPEN WIDE)
Date de départ : mercredi 13 décembre 2006
Date d'échéance : mercredi 13 décembre 2006
Description : Contrat de demonstration /
7 questions proposées,
1 questions résolues,
6 questions ouvertes.

Contacts

Identité	Identifiant	
ALMERAS Laurent	lalmeras	✓
Demonstration Utilisateur	client	✓
Support Utilisateur	support	✓

Questions

Titre	Date
256. Nouvelle question	14/12/2006
254. Titre de la question 254	14/12/2006
253. Titre de la question 253	14/12/2006
252. Titre de la question 252	14/12/2006
251. Titre de la question 251	14/12/2006
250. Titre de la question 250	13/12/2006
249. Titre de la question 249	13/12/2006



8 Alertes par messagerie

Un système d'alerte par messagerie est intégré dans Helios afin de garantir une grande réactivité sur la remontée d'informations et d'alertes.

Toute action sur une question envoie un mail descriptif de l'intervention à l'ensemble des équipes de support ainsi qu'à vous-même.

Pour faciliter l'utilisation d'un **filtre** avec votre client de messagerie, tous les sujets de messages envoyés par Helios commencent par « **[Helios]** » et l'expéditeur est toujours « **helios@openwide.fr** ».