

1 - Objectif

Le Projet Majorité consiste à :

- Donner plus d'autonomie aux utilisateurs
- Sécuriser les procédures
- Répondre aux obligations réglementaires selon la responsabilité de chacun
- Garantir la qualité des données

Pour cela, EIG décentralise plusieurs fonctionnalités du mode pupitre (uniquement accessible aux techniciens EIG) dans le mode EIG Administrateur.

Depuis la mise à jour de décembre 2023, chaque client doit nommer un administrateur EIG. Cette personne aura accès à l'utilisateur EIG Administrateur.

Pendant une période transitoire qui débute le 01/04/2024 et dure environ 3 mois (d'une mise à jour générale à une autre), ce mode EIG Administrateur sera accessible par le mot de passe pupitre. Puis, chaque client administrateur définira le mot de passe administrateur de son configurateur.

Si plusieurs bases sont présentes dans la même configuration, cet identifiant administrateur est commun à toutes les bases.

Les techniciens EIG ne connaîtront pas ce mot de passe.

Les administrateurs seront progressivement formés à ces fonctionnalités qui seront accompagnées de supports écrits ou vidéos. Ces supports seront accessibles en page publique dans le wiki EIG. Les techniciens EIG auront accès à ces supports.

La liste des ces fonctionnalités sera prochainement communiquée. Les fonctions RH sont déjà listées dans la page wiki accessible depuis la mise à jour de mars 2024 : <https://wikiapp.heberg-eig.fr/books/mode-administrateur/page/liste-des-traitements>.

A terme, les techniciens EIG n'auront plus accès au mode pupitre sauf en de très rares cas.

Le configurateur

Parmi ces formations à la charge de l'administrateur, il y a la gestion des droits. En effet, ce sera à l'administrateur de créer les utilisateurs au sein du configurateur.

Nous rappelons que, depuis la mise à jour de décembre 2023, la désignation d'un administrateur est possible et deviendra obligatoire dans le configurateur EIG : <https://wikiapp.heberg-eig.fr/books/mise-a-jour-de-decembre-2023/page/configurateur>

Paramètres de la configuration

Numero de site: 0001 Localisation: C:\EIG\FIC

Nom de l'administrateur: MARTIN Prénom: David

Mot de passe de l'administrateur: [masked] Confirmation du mot de passe: [masked]

☐ Afficher le mot de passe en clair

☐ Blocage du pupitre

Adresse mail de récupération du mot de passe: d.martin@monassociation.fr [Test Email]

☒ Utilisation de l'active directory pour l'authentification

IP du serveur d'authentification: 192.168.1.1

Nom du domaine: MONASSOC

Volume du traitement de texte: C:\EIG\WORK

Volume du tableur: C:\EIG\WORK

[OK] [Annuler]

Information : les trigrammes précédemment utilisés disparaîtront pour ne laisser que le nom de l'utilisateur.

Ainsi : EIG (Administrateur) sera remplacé par Administrateur

Identification

Utilisateur: EIG (Administrateur)

Mot de passe: [input field]

[Connexion] [Fermer]

ou JFK (Jean-François KERSERHO) sera remplacé par Jean-François KERSERHO

Identification

Utilisateur	JFK (Jean-François KERSEHO) ▼	Connexion
Mot de passe	<input type="password"/>	

Les changements pour l'assistance

Lors d'un appel téléphonique, le technicien EIG doit vérifier si l'appelant est l'administrateur ou pas.

L'appelant n'est pas l'administrateur

Le technicien EIG prend connaissance de la demande et l'analyse. Si la réponse nécessite une intervention manuelle, il faut vérifier que la fonction est disponible dans le mode Administrateur et dans ce cas, le technicien EIG doit demander à l'appelant de s'adresser à son administrateur.

Dans ce cas, le technicien EIG ouvre un ticket qu'il clôture pour Renvoi vers l'administrateur configurateur (modèle de réponse) en renseignant l'administrateur en copie du ticket (Case CC à renseigner) s'il est connu :

Modèles	Renvoi vers l'administrateur configurateur ▼
Corps du mail	
<div>Madame, Monsieur,</div> <div>Vous avez sollicité notre service d'assistance téléphonique pour une intervention à réaliser sur le configurateur, le mardi 19 mars 2024 à 16:30.</div> <div>Seul votre administrateur est en capacité de pouvoir répondre à cette demande.</div> <div>Par conséquent, nous vous invitons à vous rapprocher de votre administrateur qui a en sa possession les droits et les accès pour réaliser cette intervention dans le configurateur.</div> <div>Bien cordialement, L'équipe EIG</div>	

L'appelant est l'administrateur

Il doit effectuer une intervention manuelle et éprouve une difficulté pour sa réalisation. Le technicien l'oriente dans un premier temps vers les supports wiki.

La fonctionnalité n'existe pas en mode Administrateur

Lors de la création du ticket, un nouveau sujet et au moins un nouveau sous-sujet seront créés et devront être renseignés. Le ticket suivra la voie habituelle N3 puis R&D et c'est le service développement qui déterminera le bien-fondé de la déclarer dans le mode Administrateur.

Le technicien EIG soit procéder à l'intervention

Deux cas vont se présenter en fonction des périodes :

- Pendant la période de transition (avril- début juillet), si un client nous appelle pour une demande sur le configurateur, il faut que cette demande face l'objet d'un écrit. Puis, si on constate qu'en mode administrateur l'intervention n'est pas possible, il faut ouvrir un ticket en N3 et escalade en R&D avec comme sujet dans le ticket « Système applicatifs » et sous-sujet « configurateur eig »
- A partir de juillet : Si le client appelle et nous demande une intervention imminente sur le configurateur et que l'administrateur n'est pas dispo ou n'a pas encore été désigné. Nous informons au client que sa demande doit passer par une demande écrite qui fera l'objet dès réception de la création d'un ticket SP payant avec envoi d'un devis. Dès réception de l'accord du devis, une intervention sera planifiée avec obligation qu'une personne de leur structure soit présente lors de l'intervention et un compte rendu de fin d'intervention sera envoyé.

Revision #16

Created 18 March 2024 10:49:34 by Jean François KERSERHO

Updated 23 September 2024 14:50:59 by Jean François KERSERHO