



Guide d'utilisation de Jira Pour les enseignants

Ce guide d'utilisation vise à aider les membres du corps enseignant à créer correctement des billets de service pour le support technologique et médiatique.

Navigateurs dans lesquels Jira fonctionne:

Windows 10 – Chrome

Mac – Firefox

REMARQUE : si votre ordinateur ne fonctionne PAS DU TOUT, veuillez demander à l'infocentre de vous ouvrir un billet de service.

Table des matières

1	Ouvrir le portail Jira.....	3
2	Créer un billet de service.....	4
2.1	Formulaire du portail Jira	6
3	Consulter un billet de service.....	8
3.1	Communiquer avec les techniciens du département IT.....	9
4	Dépannage de la connectivité Jira en dehors du campus.....	10
4.1	Marche à suivre si le lien https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443 ne fonctionne pas.....	10

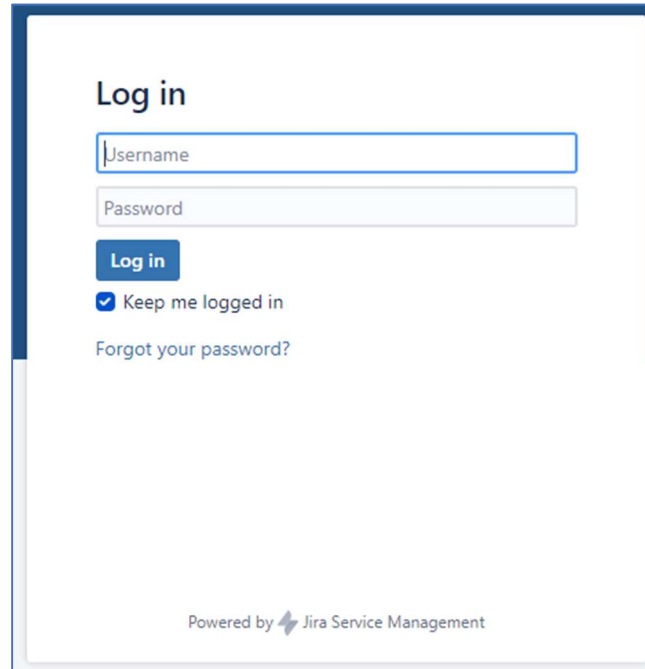
1 Ouvrir le portail Jira

Pour ouvrir un nouveau billet de service pour le support technologique ou médiatique, veuillez ouvrir le portail Jira via le lien suivant :

[jira portal \(https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443/servicedesk/customer/portal/2\)](https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443/servicedesk/customer/portal/2)


Utilisez les informations de connexion du collègue pour accéder au portail Jira.

- **Nom d'utilisateur:** Première lettre de votre prénom suivie de votre nom de famille, par exemple, pour John Smith, entrez jsmith.
- **Mot de passe :** Entrez votre mot de passe Windows actuel
- Cochez la case Rester connecté
- Veuillez noter que la fonction « **Mot de passe oublié** » n'est **PAS** disponible. Malheureusement, nous ne pouvons pas éliminer cette option car elle est au cœur du système. Nous nous efforcerons de la rendre fonctionnelle dans les prochaines versions.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- Header: "Log in"
- Input fields: "Username" and "Password"
- Buttons: "Log in" (blue), "Keep me logged in" (checkbox checked)
- Link: "Forgot your password?"
- Footer: "Powered by Jira Service Management"

 **La fonction** « Mot de passe oublié » n'est pas activée. Si vous ne pouvez pas vous connecter, veuillez contacter le département TI via l'Info Centre.

2 Créer un billet de service

Les billets de service sont créés en fonction de la base du catalogue des services actuels :

- **Application/logiciels** - à l'exclusion des logiciels Skytech (Omnivox & Clara)
- **Infrastructure/Matériel** - tout ce qui concerne un problème de matériel tel qu'une souris, un clavier, un écran, un disque dur ou un téléphone qui ne fonctionne pas.
- **Média** - tout ce qui concerne les projecteurs, les téléviseurs, les haut-parleurs, les microphones de podium.
- **Réseau** - tout ce qui concerne le Wifi ou le câblage réseau qui ne fonctionne pas.
- **Skytech** - tout ce qui concerne Omnivox ou le logiciel Clara
- **Internet** - tout ce qui concerne l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser des sites Web.

Pour créer un nouveau billet de service en utilisant le portail Jira, sélectionnez l'option qui correspond le mieux à votre demande, par exemple, si vous avez un problème de Wi-Fi, sélectionnez « Demandes de réseau ». Si vous avez un problème de matériel, sélectionnez « Infrastructure/Demande de matériel ».

The screenshot shows the Champlain IT&MS Help Centre service catalogue. The header includes the Champlain logo and 'Help Centre IT&MS COLLEGES SAINT-LAMBERT'. Below the header, it says 'Welcome! Select from the service catalogue below:'. On the left, there is a vertical list of service categories: Application/Software, Infrastructure/Hardware, Media, Network, Skytech (Omnivox/Clara/L...), and Web. On the right, there are two main options: 'Request a service' (with a person icon) and 'Report an issue' (with a wrench icon). A blue callout bubble points to the 'Request a service' option with the text 'Pour faire la demande d'un nouveau service'. Another blue callout bubble points to the 'Report an issue' option with the text 'Pour signaler un problème avec un service existant'.

Les types de demandes sont énumérés ci-dessous, avec une brève description du problème. Parfois, un problème peut toucher plus d'un domaine. Si c'est le cas, sélectionnez le problème prédominant et ajoutez plus de détails dans la boîte de dialogue de description, tel qu'expliqué dans la section 2.1 ci-dessous.

Type de requête	Description
Application/Logiciel	<ul style="list-style-type: none"> est lié à un problème/service concernant un logiciel ou une application autre que Skytech, par exemple Outlook, Office 365, GoChamplain, etc.
Infrastructure/Matériel	<ul style="list-style-type: none"> est lié à tout problème/service matériel, par exemple, moniteur, téléphone, souris, clavier, panne d'ordinateur, imprimante, etc.
Média	<ul style="list-style-type: none"> est lié à tout problème/service concernant les médias et l'audiovisuel, par exemple, télévision, projecteurs, auditorium, amphithéâtre, etc.
Réseau	<ul style="list-style-type: none"> est lié à tout problème/service d'accès au réseau, par exemple, Wi-Fi, connexion Internet, etc.
Skytech (Omnivox/Clara/Lea)	<ul style="list-style-type: none"> est lié à tout problème/service pour le logiciel Skytech uniquement.
Internet	<ul style="list-style-type: none"> est lié à tout problème/service d'accès à des sites web, par exemple, des cours Moodle, des sites de médias sociaux, etc.



Si vous ne trouvez pas l'option que vous recherchez, veuillez contacter votre technicien de service relationnel (TSR) comme indiqué ci-dessous :

	Department							
	Library	Cont Ed	Registrar	Business Office/Finance	Academic	H.R.	Student Services	B&E
Primary RST	Denise	Amin	Robert	Robert	Max	Josephine	Rami	Pierre
Backup RST	Pierre	Denise	Max	Max	Rami	Rami	Robert	Josephine

2.1 Formulaire du portail Jira

Une fois que vous vous êtes connecté au portail Jira et que vous avez sélectionné le service dont vous avez besoin, la fenêtre du billet de service s'ouvre, comme indiqué ci-dessous.

Vous devrez entrer:

- **Titre** – un bref titre spécifique au problème que vous rencontrez.
- **Description** – un aperçu spécifique et détaillé du ou des problèmes que vous rencontrez. Si le problème touche plus d'un ordinateur dans une classe, précisez quels ordinateurs sont touchés et comment. Si une classe a plusieurs problèmes, tels que des problèmes d'ordinateurs et de médias, veuillez entrer des billets de service séparés pour traiter chaque problème de manière efficace.
- **Impact**
- **Urgence**

The screenshot shows the Jira service ticket form with the following fields and callouts:

- Summary:** A text input field. Callout: "(Champ obligatoire) Entrez un titre de votre problème. Cela permettra à l'équipe IT d'avoir un aperçu rapide du problème."
- Description:** A rich text editor with a toolbar (Aa, B, I, list, link, code, plus). Callout: "(Champ obligatoire) Entrez une description de votre problème. Cela aidera l'équipe IT à comprendre le contexte et le problème actuel."
- Impact:** A dropdown menu currently set to "None".
- Urgency:** A dropdown menu currently set to "None".
- Attachment (optional):** A dashed box containing the text "Drag and drop files, paste screenshots, or browse". Callout: "Ce champ n'est pas obligatoire, mais il est très utile pour le technicien IT: pièce jointe, capture d'écran, messages d'erreur, documents, fichiers, etc."

At the bottom of the form are two buttons: "Create" (in a blue box) and "Cancel".

Les champs « impact » et « urgence » sont **obligatoires** et sont décrits ci-dessous. Ils permettent de déterminer la priorité générale d'un billet de service lorsqu'il est placé dans la file d'attente d'un technicien.

Impact - (Champ obligatoire) Sélectionnez la valeur d'impact pour indiquer la portée de votre problème ; voir l'image ci-dessous pour plus d'explications.

Impact

None

|

None

Extensive / Widespread (whole College)

Significant / Large (department, entire block)

Moderate / Limited (few user, entire classroom)

Minor / Localized (single user)

Urgence - (Champ obligatoire) Sélectionnez la valeur d'urgence pour indiquer l'importance de votre problème ; voir l'image ci-dessous pour plus d'explications.

Urgency

None

|

None

Critical (I can no longer work)

High (I can no longer perform primary functions)

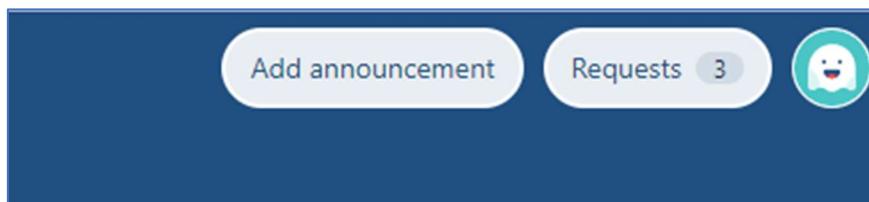
Medium (I can work, but some functions impaired)

Low (I am experiencing inconvenience)

3 Consulter un billet de service

Vous pouvez consulter les billets de service directement sur le portail afin de pouvoir effectuer un suivi auprès du technicien attribué.

En haut à droite, à côté de l'avatar de votre compte, cliquez sur « Demandes » pour afficher tous vos billets de service.



Une liste de tous vos billets de service sera affichée, et même les billets fermés sont disponibles dans la liste.

Type	Reference	Summary	Service project	Status	Requester
	IT-46919	Wifi not working	IT_Support	WAITING FOR SUPPORT	Abou Mekhatria
	IT-46918	Office 365 - Forms	IT_Support	WAITING FOR SUPPORT	Abou Mekhatria

1-2 of 2

Cliquez sur n'importe quel billet de service pour en voir la progression

Help Center / IT_Support / IT-46919

Statut du billet

Wifi not working

WAITING FOR SUPPORT

Details 3 minutes ago

Description

test

Description du billet de service

Don't notify me

Share

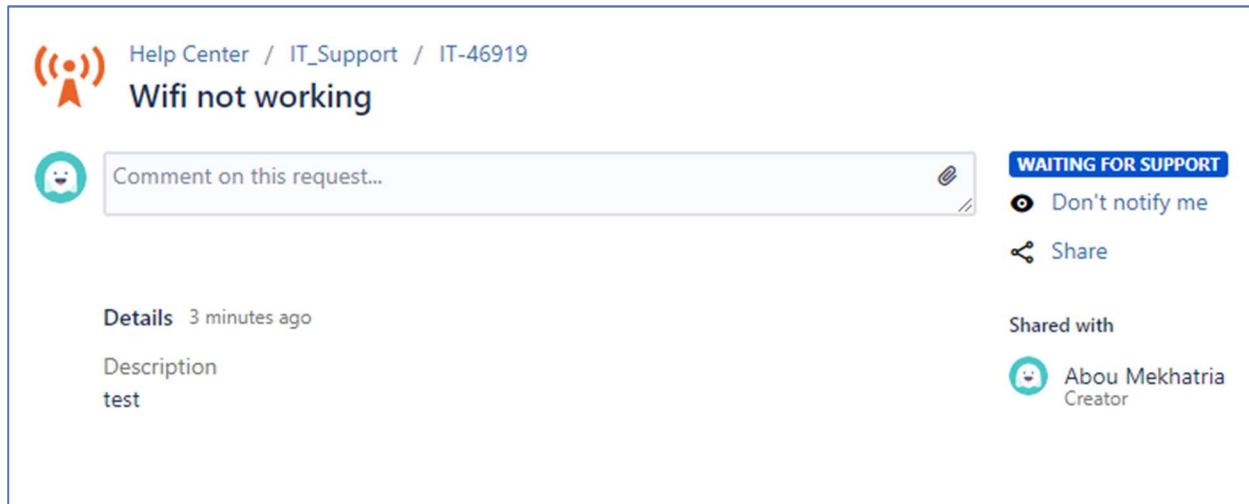
Shared with

Abou Mekhatria
Creator

3.1 Communiquer avec les techniciens du département IT

Vous pouvez faire un suivi avec le technicien en ajoutant votre commentaire dans le champ

« commentaire » ci-dessous.



The screenshot shows a Jira help center ticket interface. At the top left, there is a red icon of a person with a speech bubble, followed by the breadcrumb path: "Help Center / IT_Support / IT-46919". The main title of the ticket is "Wifi not working". Below the title is a text input field with the placeholder text "Comment on this request..." and a small icon of a paperclip on the right. To the right of the input field is a blue button that says "WAITING FOR SUPPORT". Below the input field, there are three options: "Don't notify me" with a radio button, "Share" with a share icon, and "Shared with" followed by a user profile card for "Abou Mekhatria" with the role "Creator". On the left side, under the heading "Details", it says "3 minutes ago". Below that, under the heading "Description", the text "test" is visible.

4 Dépannage de la connectivité Jira en dehors du campus

Jira sera toujours accessible à partir de cet url : <https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443> .

Veillez à ajouter ce lien à vos favoris dans votre navigateur afin de vous référer au bon site. En raison de changements récents visant à renforcer la sécurité de Jira, le site ne sera plus accessible via l'adresse IP que vous avez pu voir dans votre navigateur lorsque vous étiez sur le campus. Veuillez utiliser uniquement <https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443> pour accéder à Jira, que ce soit sur le campus ou depuis votre domicile.

4.1 Marche à suivre si le lien <https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443> ne fonctionne pas

Lorsque Jira ne fonctionne pas, vous remarquerez un message sur votre navigateur indiquant que le site est hors service ou qu'il est inaccessible. Le message peut ressembler à ceci :



This site can't be reached

jira.champlaincollege.qc.ca's server IP address could not be found.

Try:

- Checking the connection
- [Checking the proxy, firewall, and DNS configuration](#)
- [Running Windows Network Diagnostics](#)

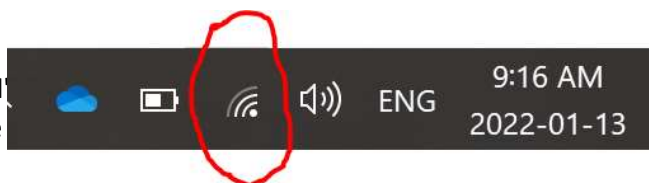
ERR_NAME_NOT_RESOLVED

Reload

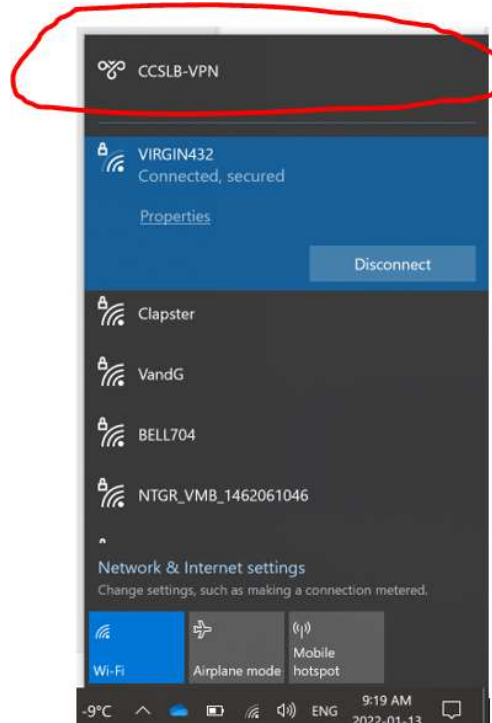
Si vous recevez ce type de message, il y a deux procédures que vous devez suivre.

1. **Éteignez complètement votre ordinateur portable.** Cela signifie que vous devez éteindre complètement votre ordinateur, attendre 30 secondes et redémarrer l'ordinateur. De nombreux utilisateurs d'ordinateurs portables aiment utiliser la fonction de veille ou d'hibernation et lorsqu'ils passent d'un réseau wifi à un autre (par exemple, entre la maison et le campus), cela peut créer une confusion dans la mémoire de l'ordinateur. En éteignant l'ordinateur portable, vous purgez la mémoire et forcez l'établissement de nouvelles connexions réseau.
2. **Assurez-vous que votre logiciel VPN est entièrement connecté.** (Les images ci-dessous concernent les ordinateurs portables équipés du système d'exploitation Windows10)
 - a. Cliquez sur le symbole wifi dans votre barre des tâches :

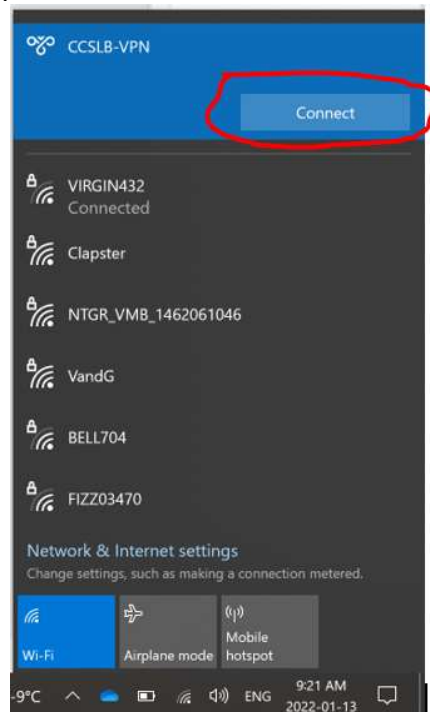
- b. Vérifiez l'état de la connexion à l'étape



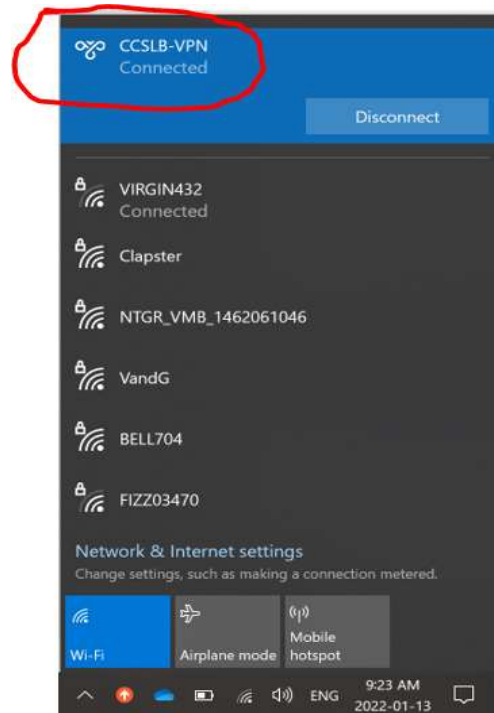
mot "connecté", passez



- c. Connectez votre VPN en cliquant sur le nom du CCSLB-VPN, puis cliquez sur le bouton de connexion :



- d. Une fois connecté, vous verrez ceci :



- e. Maintenant, connectez-vous à nouveau à l'url de Jira depuis votre navigateur :
<https://jira.champlaincollege.qc.ca:8443>