

Hotline

Objet	Guide utilisateur
Version	3.1.0 eps 1.9
Date	17.05.2018
Auteur	Manuel Seguret
Classification	Uniquement pour les clients d'Abraxas Epsilon SA
Fichier	Help_hotline_FR.doc
Numéro hotline	058 660 95 50
E-Mail hotline	epsipol@abraxas.ch



Filiales:

Tables des matières

1	Version	3
2	Guide	4
2.1	Identification	4
2.2	Consultation des tickets	5
2.2.1	Liste des tickets	5
2.2.2	Filtrage des tickets	6
2.2.3	Affichage détaillé d'un ticket	7
2.2.4	Versions futures et versions distribuées (Releases)	8
2.2.5	Consultation rapide	9
2.3	Recherche	10
2.4	Saisie d'un ticket	11
2.5	Fonctionnalités avancées (Super utilisateur)	12
2.5.1	Saisie d'un commentaire	12
2.5.2	Visualisation des commentaires	13
2.5.3	Téléchargement de pièces jointes	13
2.5.4	Détails du ticket	14
2.6	Accès documentation projet	15

1 Version

Version	Date	Auteur	Remarque
1.	17.02.2009	Alain Leicht	Version 3.1.0 eps 1.4
2.	18.10.2010	Richard Szentes	Version 3.1.0 eps 1.6
3.	23.05.2014	Manuel Séguret	Version 3.1.0 eps 1.9 Ajout fonction d'accès documentation projet
4.	17.05.2018	Manuel Séguret	Version 3.1.0 eps 1.9 Kontakt-Daten Updates
5.			

2 Guide

2.1 Identification

Pour avoir accès aux tickets, il faut s'identifier en saisissant une adresse email et un mot de passe. Les identifiants nécessaires sont fournis par Abraxas Epsilon SA sur demande.

Le lien (1a) créé un email pré-formaté dans votre messagerie, qu'il suffira d'expédier à Abraxas Epsilon SA.

Si vous possédez déjà un compte, et si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser grâce au lien (1b). Le nouveau mot de passe vous sera fourni par email.



Identification
Veuillez vous identifier

Utilisateur

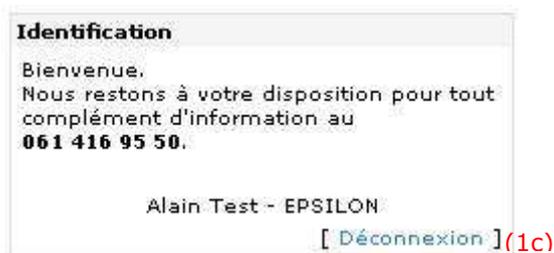
Mot de passe

[Connexion](#)

[Demander un compte](#) (1a)

[Mot de passe oublié ?](#) (1b)

Pour se déconnecter il suffit de cliquer sur le lien (1c)



Identification
Bienvenue.
Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au
061 416 95 50.

Alain Test - EPSILON

[\[Déconnexion \]](#) (1c)

2.2 Consultation des tickets

2.2.1 Liste des tickets

Cette liste donne une vue globale de tous les tickets d'un client. Elle est affichée directement après la connexion.

Un clic sur le numéro du ticket (2a) permet d'accéder à ses données détaillées.

Les tickets sont affichés par pages de 20. On peut accéder aux pages suivantes en cliquant sur son numéro (2b) ou encore afficher tous les tickets sur la même page avec le lien (2c).

Il est également possible d'imprimer la liste des tickets, ou bien d'exporter le résultat sous format Excel (2d).

Epsilon Software Assistance SA - Hotline
Aide
3.1.0 eps 1.4

Accueil | Nouveau ticket | Releases
Français | Deutsch

Identification

Bienvenue.
Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au **061 416 95 50**.

Alain Test - EPSILON BL
[Déconnexion]

Liste des projets

[EPSIPOL](#)
[EPSIWATCH](#)
[x_GEMINI Hotline Epsilon](#)

Filtre

Afficher

Inclure les anciens tickets

Statut

Recherche

Numéro de ticket

Mots-clés

Tous les mots

Chercher

Liste des tickets (2c)

Affichage | [Une page](#)
 Imprimer [Liste](#) | [Détail](#)
 Exportation [Excel](#) (2d)

Tous les projets (2b)

Ticket	Type	Priorité	Composant	Titre	Statut	Résolution	Révisé
GEMI-3351			Gemini-WEB	Verbesserung Web-Verwaltungsmaske, Mail-résumé auslösen	Saisi	Ouvert	05.01.2009
POL-9902			5-Testen	AO322: effecer mouvements	Fermé	Complet	10.12.2008
POL-9924			EpsiDigimage	Kapo BE - Verbindung geht nicht	En cours	Ouvert	10.12.2008
POL-9901			EpsiScan	Installationsstruktur unter AOCLIENT/EPSITWAIN prüfen	Attribué	Ouvert	08.12.2008
POL-7442			EpsiDigimage	QAwidgets 3.1 - Ausschnitt auf falschem Bild	En cours	Ouvert	08.12.2008
POL-9896			5-Central Tools CT	Historisation des modifications AO_INTITULE et AO_PARAM	Attribué	Ouvert	08.12.2008
POL-9867			5-Central Tools CT	Problem im Menu, fehlender Runtime Name	Fermé	Complet	05.12.2008
POL-9769			EpsiPol	Tirer les STats AO821 du JURA pour jean-Marc	Attribué	Ouvert	04.12.2008
GEMI-2002			Admin - Params	Tickets globaux ou communs	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-2012			Gemini-WEB	Tickets affichés dans Gemini Web	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-2022			Plug-In EPSILON	Fonction de recherche étendue	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-1198			Plug-In EPSILON	SMS / ALarm	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-1265			Countersoft	Optimisation IIS selon Countersoft	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-1341			Countersoft	Suivi des points Gemini hors assigned	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-5829			Gemini-WEB	PDF Doku für Gemini-WEB für Version 2.1.1 anpassen	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-5768			Gemini-WEB	Roadmap error	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-5769			Gemini-WEB	Neues Epsilon Logo	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-4647			Gemini-WEB	Tickets ohne "Kunde" werden von allen Kunden gesehen	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-3641			Plug-In EPSILON	Texte des e-mails gemini	Fermé	Complet	04.12.2008
GEMI-3349			Gemini-WEB	Verbesserung Web-Verwaltungsmaske, Kunden anzeigen	Fermé	Complet	04.12.2008

2.2.2 Filtrage des tickets

(3a) Afficher (3d)

(3b) Inclure les anciens tickets

(3c) Statut (3d)

[Réinitialiser](#) (3d)

Le filtre (3a) permet d'afficher ou non les tickets concernant tous les clients d'Abraxas Epsilon SA (Tickets communs).

En raison du grand nombre de tickets, ceux dont la date de clôture est plus ancienne que 6 mois ne sont plus affichés. Il est cependant possible de les inclure grâce au lien (3b).

Attention : Le temps de chargement peut être long.

Il est également possible de n'afficher que les tickets ayant un certain statut (3c).

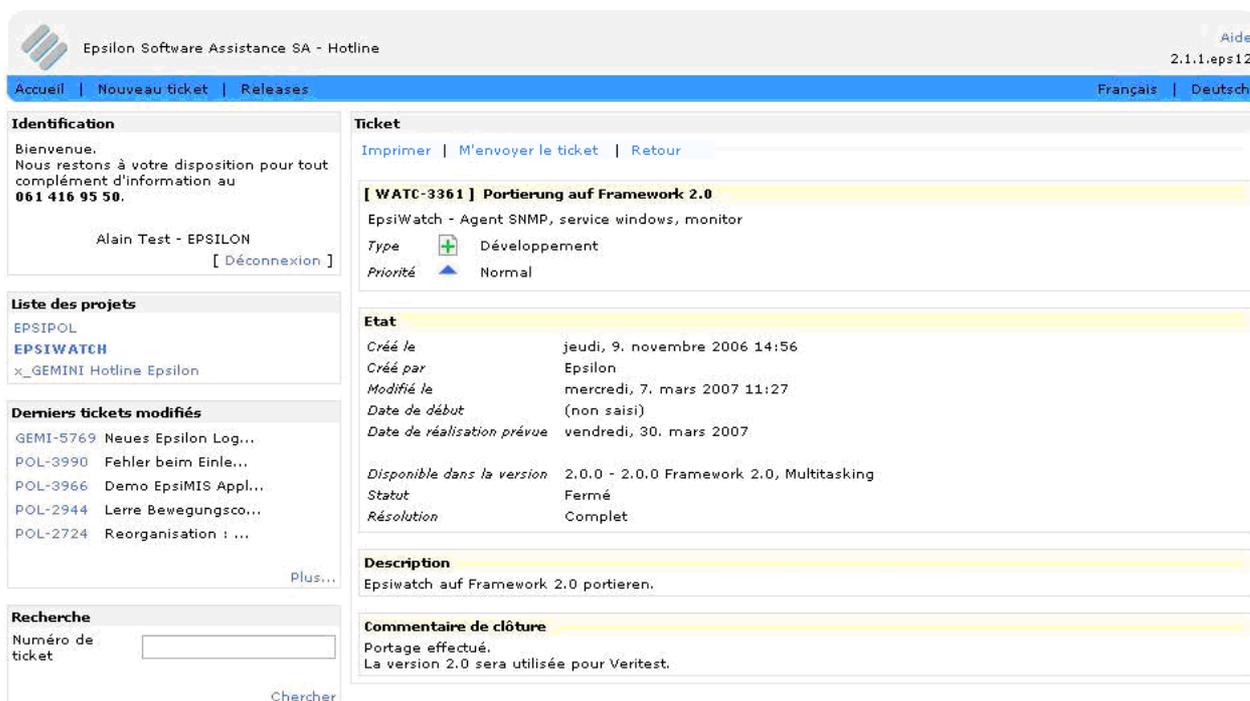
Attention : Lorsqu'un filtre est actif, il faut le désactiver manuellement grâce au lien « Réinitialiser » (3d).

2.2.3 Affichage détaillé d'un ticket

Cette page est accessible en cliquant sur le numéro d'un ticket dans la liste principale ou en recherchant un numéro de ticket précis.

Elle présente les données détaillées relatives à un ticket.

On peut à partir de cette page imprimer le ticket, ou bien s'envoyer les données relatives au ticket par mail.



The screenshot shows the 'Epsilon Software Assistance SA - Hotline' interface. The main content area displays the details for ticket **[WATC-3361] Portierung auf Framework 2.0**. The ticket description is 'EpsiWatch - Agent SNMP, service windows, monitor'. The type is 'Développement' and the priority is 'Normal'. The status is 'Complet'. The ticket was created on 'jeudi, 9. novembre 2006 14:56' by 'Epsilon' and modified on 'mercredi, 7. mars 2007 11:27'. The start date is '(non saisi)' and the planned completion date is 'vendredi, 30. mars 2007'. The ticket is available in version '2.0.0 - 2.0.0 Framework 2.0, Multitasking'. The description is 'Epsiwatch auf Framework 2.0 portieren.' and the closure comment is 'Portage effectué. La version 2.0 sera utilisée pour Veritest.'

Identification
 Bienvenue.
 Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au **061 416 95 50**.
 Alain Test - EPSILON
 [Déconnexion]

Liste des projets
 EPSIPOL
EPSIWATCH
 x_GEMINI Hotline Epsilon

Demiers tickets modifiés
 GEMI-5769 Neues Epsilon Log...
 POL-3990 Fehler beim Einle...
 POL-3966 Demo EpsiMIS Appl...
 POL-2944 Lerre Bewegungsc...
 POL-2724 Reorganisation : ...
 Plus...

Recherche
 Numéro de ticket
 Chercher

Ticket
 Imprimer | M'envoyer le ticket | Retour

Etat
 Créé le jeudi, 9. novembre 2006 14:56
 Créé par Epsilon
 Modifié le mercredi, 7. mars 2007 11:27
 Date de début (non saisi)
 Date de réalisation prévue vendredi, 30. mars 2007
 Disponible dans la version 2.0.0 - 2.0.0 Framework 2.0, Multitasking
 Statut Fermé
 Résolution Complet

Description
 Epsiwatch auf Framework 2.0 portieren.

Commentaire de clôture
 Portage effectué.
 La version 2.0 sera utilisée pour Veritest.

2.2.4 Versions futures et versions distribuées (Releases)

Le site propose une vue synthétique des tickets présents dans les différentes versions des logiciels Abraxas Epsilon SA.

Ces liste sont accessibles grâce au lien « Releases » (4a).

La page permet de sélectionner le logiciel dont on souhaite afficher les tickets (4b). Puis on peut choisir les versions à afficher (4c).

Les vues disponibles sont :

Road Map : Liste de tous les tickets qui seront résolus dans les prochaines versions

Change Log : Liste des tickets résolus dans des versions antérieures

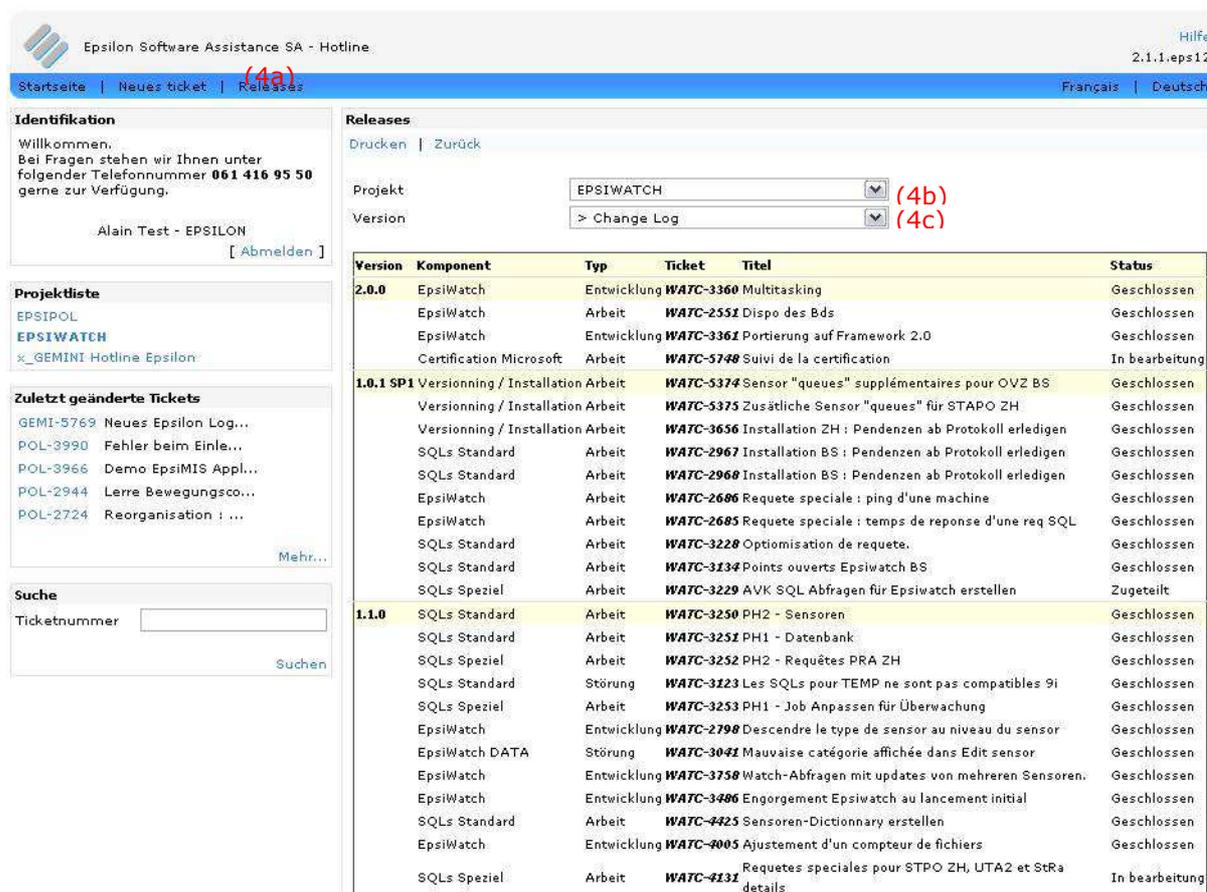
Il est également possible d'afficher toutes les versions ou d'en sélectionner une particulière

Grâce à ces vues, et en fonction de la version qui est actuellement installée chez vous, vous pouvez facilement répondre aux questions suivantes :

le problème correspondant au ticket X, est il déjà résolu dans ma version ?, et sinon la version qui résout ce problème est-elle déjà disponible ?

la nouvelle fonctionnalité Y est elle déjà disponible dans ma version ?, et sinon la version contenant cette fonction est-elle déjà disponible ?

quelles sont les nouvelles fonctionnalités et problèmes qui sont résolus par la version qu'Abraxas Epsilon SA vient de m'installer en test, et que je dois tester.



Identifikation

Willkommen.
Bei Fragen stehen wir Ihnen unter folgender Telefonnummer **061 416 95 50** gerne zur Verfügung.

Alain Test - EPSILON [Abmelden]

Projektliste

EPSIPOL
EPSIWATCH
_GEMINI Hotline Epsilon

Zuletzt geänderte Tickets

GEMI-5769 Neues Epsilon Log...
POL-3990 Fehler beim Einle...
POL-3966 Demo EpsiMIS Appl...
POL-2944 Lerne Bewegungsco...
POL-2724 Reorganisation ! ...

Suche

Ticketnummer

Releases

Drucken | Zurück

Projekt: EPSIWATCH (4b)
Version: > Change Log (4c)

Version	Komponent	Typ	Ticket	Titel	Status
2.0.0	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-3360	Multitasking	Geschlossen
	EpsiWatch	Arbeit	WATC-2551	Dispo des Bds	Geschlossen
	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-3361	Portierung auf Framework 2.0	Geschlossen
	Certification Microsoft	Arbeit	WATC-5748	Suivi de la certification	In bearbeitung
1.0.1 SP1	Versionning / Installation	Arbeit	WATC-5374	Sensor "queues" supplémentaires pour OVZ BS	Geschlossen
	Versionning / Installation	Arbeit	WATC-5375	Zusätzliche Sensor "queues" für STAPO ZH	Geschlossen
	Versionning / Installation	Arbeit	WATC-3656	Installation ZH : Pendenzen ab Protokoll erledigen	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-2967	Installation BS : Pendenzen ab Protokoll erledigen	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-2968	Installation BS : Pendenzen ab Protokoll erledigen	Geschlossen
	EpsiWatch	Arbeit	WATC-2686	Requete speciale : ping d'une machine	Geschlossen
	EpsiWatch	Arbeit	WATC-2685	Requete speciale : temps de reponse d'une req SQL	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-3228	Optimisation de requete.	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-3134	Points ouverts Epsiwatch BS	Geschlossen
	SQLs Spezial	Arbeit	WATC-3229	AVK SQL Abfragen für Epsiwatch erstellen	Zuguteilt
1.1.0	SQLs Standard	Arbeit	WATC-3250	PH2 - Sensoren	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-3251	PH1 - Datenbank	Geschlossen
	SQLs Spezial	Arbeit	WATC-3252	PH2 - Requetes PRA ZH	Geschlossen
	SQLs Standard	Störung	WATC-3123	Les SQLs pour TEMP ne sont pas compatibles 9i	Geschlossen
	SQLs Spezial	Arbeit	WATC-3253	PH1 - Job Anpassen für Überwachung	Geschlossen
	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-2798	Descendre le type de sensor au niveau du sensor	Geschlossen
	EpsiWatch DATA	Störung	WATC-3041	Mauvaise catégorie affichée dans Edit sensor	Geschlossen
	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-3758	Watch-Abfragen mit updates von mehreren Sensoren.	Geschlossen
	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-3486	Engorgement Epsiwatch au lancement initial	Geschlossen
	SQLs Standard	Arbeit	WATC-4425	Sensoren-Dictionnary erstellen	Geschlossen
	EpsiWatch	Entwicklung	WATC-4005	Ajustement d'un compteur de fichiers	Geschlossen
SQLs Spezial	Arbeit	WATC-4131	Requetes speciales pour STPO ZH, UTA2 et StRa details	In bearbeitung	

2.2.5 Consultation rapide

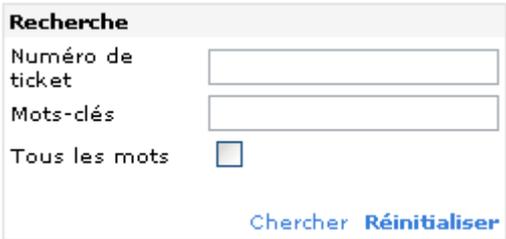
Sur chaque page, il est possible de voir les derniers tickets modifiés par Abraxas Epsilon SA.

Un clic sur le numéro (5a) mène vers l'affichage détaillé.

Le lien « Plus... » (5b) ouvre cette liste dans la fenêtre principale de manière plus détaillée.



2.3 Recherche



The screenshot shows a search form titled "Recherche". It contains three input fields: "Numéro de ticket" (annotated with (6a)), "Mots-clés" (annotated with (6b)), and "Tous les mots" (annotated with (6c)) which is a checkbox. At the bottom of the form are two buttons: "Chercher" and "Réinitialiser" (annotated with (6d)).

Sur toutes les pages on trouve une fenêtre permettant de rechercher directement le détail d'un ticket à l'aide de son numéro (6a).

Le numéro à saisir est purement numérique (ne pas saisir les lettres du projet POL, LAR, AVED).

Il est également possible de rechercher des tickets par mots-clés (6b).

Grâce à la case (6c) il est possible de spécifier que les tickets retournés doivent contenir tous les mots du champ « Mots-clés » (« ET » logique)

Comme pour le filtre, la recherche reste active jusqu'à ce que l'utilisateur clique sur « Réinitialiser » (6d).

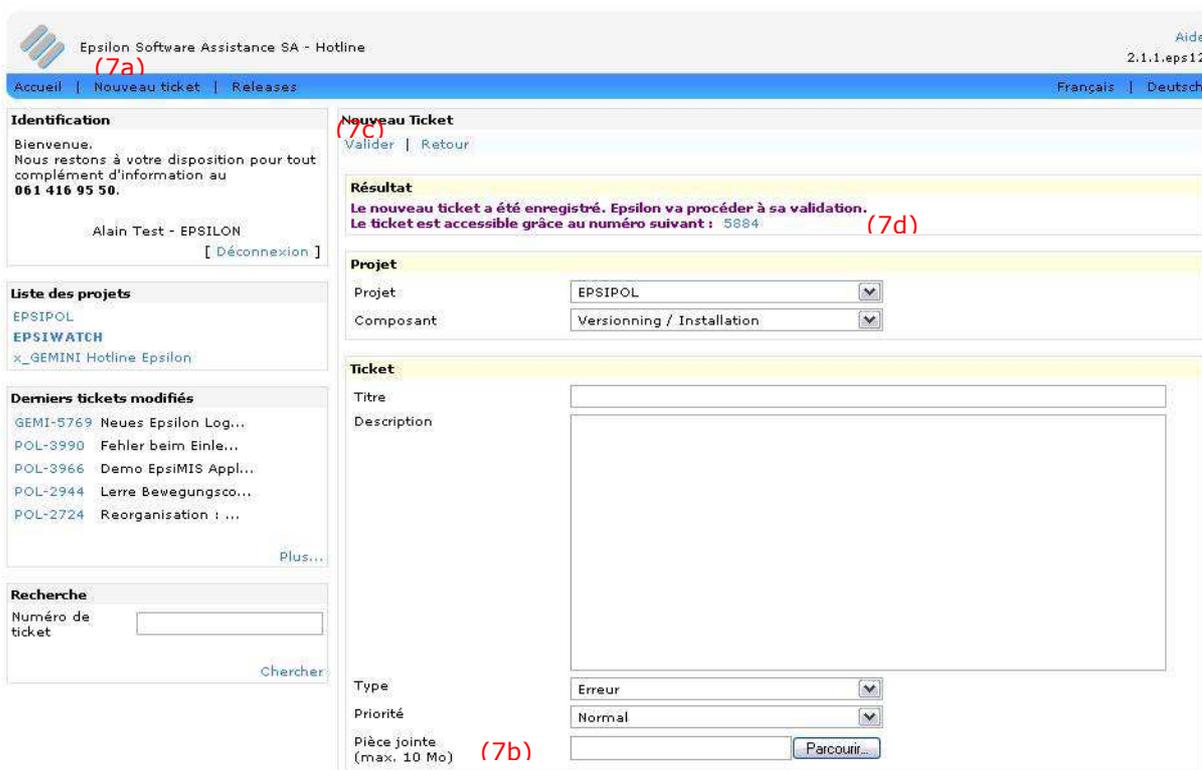
2.4 Saisie d'un ticket

Il est possible de soumettre un ticket à Abraxas Epsilon SA par l'intermédiaire du masque de saisie ci-dessous. Le lien pour y accéder se trouve ici (7a).

Tous les champs, mis à part l'adjonction d'une pièce jointe (7b) sont obligatoires.

La validation (7c) enregistre le ticket et affiche le message de confirmation ou d'erreur (7d).

Un ticket saisi peut être supprimé par Abraxas Epsilon SA s'il n'est pas valide ou s'il n'a pas lieu d'être. Mais dans tous les cas vous en serez informé par email.



The screenshot shows the 'Nouveau Ticket' (New Ticket) form in a web browser. The browser title is 'Epsilon Software Assistance SA - Hotline'. The page has a blue header with navigation links: 'Accueil', 'Nouveau ticket', and 'Releases'. There are language options for 'Français' and 'Deutsch' in the top right corner. The main content area is divided into several sections:

- Identification:** A welcome message: 'Bienvenue. Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au 061 416 95 50.' Below it, the user's name 'Alain Test - EPSILON' and a '[Déconnexion]' link are visible. A red circle (7a) highlights the top left corner of this section.
- Liste des projets:** A list of projects including 'EPSIPOL', 'EPSIWATCH', and 'x_GEMINI Hotline Epsilon'.
- Demiers tickets modifiés:** A list of recent tickets with IDs and titles, such as 'GEMI-5769 Neues Epsilon Log...', 'POL-3990 Fehler beim Einle...', 'POL-3966 Demo EpsiMIS Appl...', 'POL-2944 Lerre Bewegungsko...', and 'POL-2724 Reorganisation : ...'. A 'Plus...' link is at the bottom.
- Recherche:** A search box labeled 'Numéro de ticket' with a 'Chercher' button.
- Nouveau Ticket:** The main form area, containing:
 - A 'Valider | Retour' link at the top.
 - A yellow 'Résultat' box with the message: 'Le nouveau ticket a été enregistré. Epsilon va procéder à sa validation. Le ticket est accessible grâce au numéro suivant : 5884'. A red circle (7c) highlights the 'Valider' link, and a red circle (7d) highlights the confirmation message.
 - A 'Projet' section with dropdown menus for 'Projet' (set to 'EPSIPOL') and 'Composant' (set to 'Versionning / Installation').
 - A 'Ticket' section with input fields for 'Titre' and 'Description'.
 - Dropdown menus for 'Type' (set to 'Erreur') and 'Priorité' (set to 'Normal').
 - A 'Pièce jointe (max. 10 Mo)' field with a 'Parcourir...' button. A red circle (7b) highlights this field.

2.5 Fonctionnalités avancées (Super utilisateur)

Le rôle de superutilisateur est réservé aux clients possédant une équipe de Hotline de premier niveau, traitant les problèmes en interne avant de les transmettre à Abraxas Epsilon SA via GEMINI.

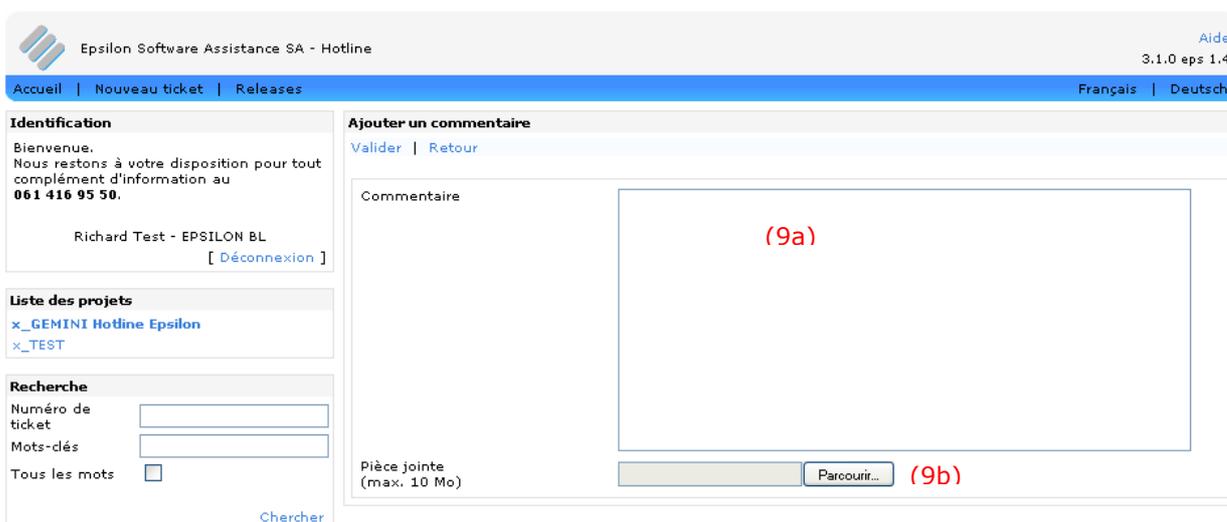
Certains utilisateurs ont un rôle qui permet d'offrir plus de fonctionnalités qu'un utilisateur basique. Ces dernières fonctionnalités sont présentées ci-dessous.

2.5.1 Saisie d'un commentaire

Dans le masque de visualisation d'un ticket, un lien permet d'afficher le masque de saisie d'un commentaire. (8a)



L'interface de saisie d'un commentaire est similaire à celle de création d'un ticket (9a). On peut également joindre un fichier n'excédant pas 10 Mo (9b) au commentaire.



2.5.2 Visualisation des commentaires

Dans l'affichage détaillé d'un ticket, il est possible de voir les commentaires déjà saisis pour ce ticket (10a).

Le nom de l'auteur du commentaire et la date sont renseignés (10b).

Accueil | Nouveau ticket | Releases Français | Deutsch

Identification

Bienvenue.
Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au **061 416 95 50**.

Richard Test - EPSILON BL
[Déconnexion]

Liste des projets

x_GEMINI Hotline Epsilon
x_TEST

Recherche

Numéro de ticket

Mots-clés

Tous les mots

Chercher

Demiers tickets modifiés

[TEST-10118](#) testi

[TEST-10141](#) test multilines

[TEST-10142](#) t

[TEST-10140](#) test

[TEST-9976](#) test

Plus...

Ticket

[Imprimer](#) | [M'envoyer le ticket](#) | [Retour](#)

[Ajouter un commentaire](#)

[GEMI-3351] Verbesserung Web-Verwaltungsmaske, Mail-résumé auslösen

Gemini-WEB - Gemini-WEB (alle programme im WAN)

Type  Développement

Priorité  Normal

Etat

Créé le	mercredi, 8. novembre 2006 18:16
Créé par	Epsilon
Modifié le	lundi, 5. janvier 2009 16:34
Date de début	(non saisi)
Date d'échéance	jeudi, 31. décembre 2009
Assigné à	(non saisi)
Réglé pour la version	3.1.x.1.5 - 31.12.2009
Versions affectées	(non saisi)
Statut	Saisi
Résolution	Ouvert

Description

Auf der Detail-Verwaltungsmaske eines Tickets.
Button einbauen der das Ticket nochmals an einen Kunde mailt.
Per Default an den eingelogten User, sonst mailadresse erfassbar.

Siehe Punkt 4 Seite 2 in Beilage

Commentaires (10a)

18.08.2010 13:49 Richard Test	Fonctionnalité développée et intégrée
28.11.2008 13:10 Etienne Fritsch	Idée ist gut, für eine spätere Version.

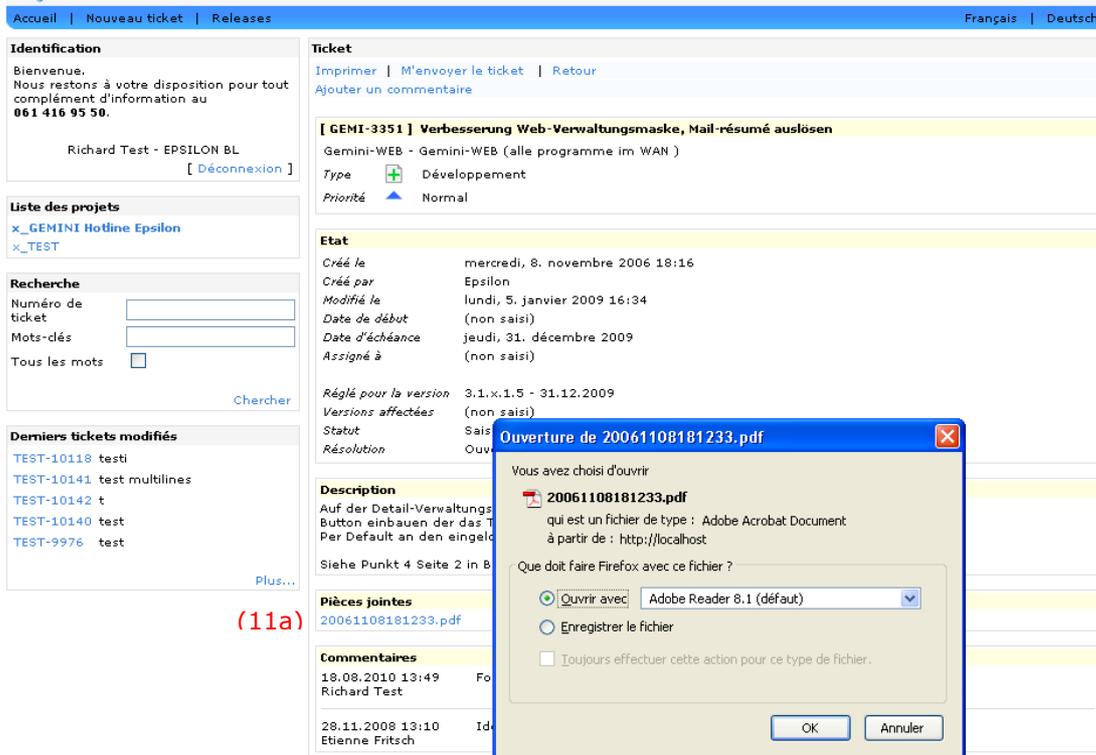
(10b)

2.5.3 Téléchargement de pièces jointes

Si des pièces jointes ont été liés au ticket, elles sont visibles dans la page de visualisation d'un ticket (11a).

Pour télécharger une pièce jointe, il suffit de cliquer sur la pièce jointe souhaitée.

Guide utilisateur

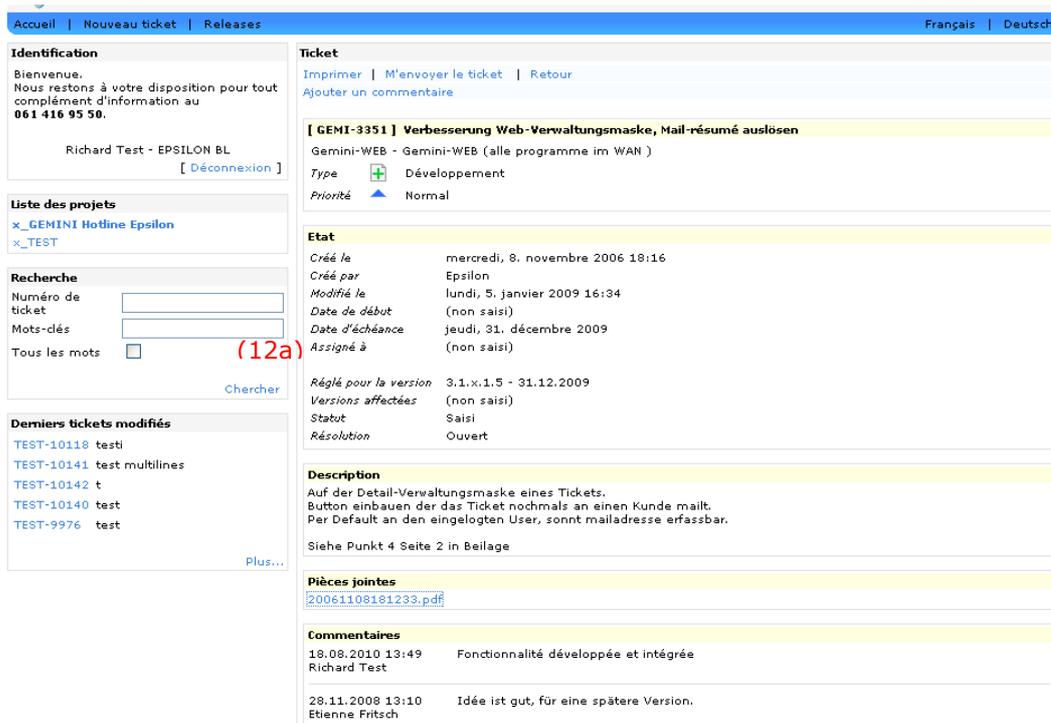


The screenshot shows the 'Ticket' detail page for ticket [GEMI-3351] titled 'Verbesserung Web-Verwaltungsmaske, Mail-résumé auslösen'. The interface includes sections for Identification, Liste des projets, Recherche, Demiers tickets modifiés, Ticket (with actions like 'Imprimer', 'Ajouter un commentaire'), Etat (with metadata like 'Créé le', 'Modifié le'), Description, Pièces jointes (showing '20061108181233.pdf'), and Commentaires. A modal dialog box titled 'Ouverture de 20061108181233.pdf' is open, asking 'Vous avez choisi d'ouvrir' and 'Que doit faire Firefox avec ce fichier?'. The dialog offers options: 'Ouvrir avec Adobe Reader 8.1 (défaut)' (selected), 'Enregistrer le fichier', and 'Toujours effectuer cette action pour ce type de fichier'.

(11a)

2.5.4 Détails du ticket

Un détail en plus est visible dans l'état d'un ticket, il s'agit de la ressource assignée au ticket (12a).



This screenshot shows the same ticket detail page as above, but with the link to the attached file '20061108181233.pdf' in the 'Pièces jointes' section highlighted in blue. The 'Etat' section shows the ticket is 'Ouvert'. The 'Description' section provides more details about the development work. The 'Commentaires' section shows two entries: one from 18.08.2010 stating 'Fonctionnalité développée et intégrée' and another from 28.11.2008 stating 'Idée ist gut, für eine spätere Version.'

(12a)

2.6 Accès documentation projet

Dans « Liste des projets », l'icône  (13a) apparaît en face de chaque projet ayant de la documentation consultable.

 Epsilon Software Assistance SA - Hotline

[Accueil](#) | [Nouveau ticket](#) | [Releases](#)

Identification

Bienvenue.
Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information au **061 416 95 50**.

EPSILON

Alain Test
Alain Test1

[\[Déconnexion \]](#)

Liste des projets

- [Avedris](#) 
- [EpsiPol](#) 
- [EpsiWatch](#) 
- [Gemini Hotline Epsilon](#)
- [Neos](#)
- [TEST](#)

Liste des tickets

Affichage | [Plusieurs pages](#) | [Une page](#)
 Imprimer | [Liste](#) | [Détail](#)
 Exportation | [Excel](#)

Tous les projets

Ticket	Type	Priorité	Composant	Titre
AVED-25283		▲	GED-DMS (dachs)	Mail in DMS, Integration ab Outlook
AVED-36503		▲	AMA	asdf
TEST-36504		▲	Composant1	asdf
AVED-36502		▲	AMA	trrs
AVED-36499		▲	AMA	test
AVED-25884		▲	WECD	.NET Anpassungen für 4.2.8
AVED-36494		▲	AMA	asd
AVED-36498		▲	AMA	test
POL-36495		▲	AVK	asdf
POL-36491		▲	AVK	sad

En cliquant sur l'icône, une page web s'ouvre affichant la liste des dossiers/documents du projet. Les documents peuvent être ainsi consultés ou téléchargés.