



OUTIL DE GESTION DES ANOMALIES

MANUEL UTILISATEUR

INFORMATIONS CONCERNANT CE DOCUMENT

Description du document

Titre du document	Manuel utilisateur
Reference du document	WCG_EGEC_MANTIS_20250725.docx
Version / Révision	Version 202507- 01
Date de création	26 juillet 2025
Auteurs	World Corp Group RDC SAS (WCG RDC)
Propriétaire	WCG RDC SAS

TABLE DES MATIERES

1	Qu'est-ce que Mantis ?	3
2	Accéder à Mantis.....	4
2.1	Première connexion	4
2.2	Modification du mot de passe.....	4
3	Gérer les comptes.....	6
3.1	créer un compte	6
3.2	créer un projet	6
3.3	Affecter un projet	7
4	Utiliser Mantis	8
4.1	Mon affichage	8
4.2	Afficher les tickets	8
4.3	Rapporter un bug	9
4.4	Modification d'un ticket.....	10
4.5	Visualisation historique.....	10
4.6	Etat d'avancement du ticket	11

1 QU'EST-CE QUE MANTIS ?

Mantis est une interface de rapport de bugs ou de dysfonctionnements.

C'est grâce à cet outil que les utilisateurs (les clients EGE par la suite) est à même de faire des retours sur les outils mis à leur disposition.

En fonction du périmètre de fonctionnalité défini et de l'état de livraison, les utilisateurs (clients) peuvent communiquer leurs remarques, afin de les soumettre à évaluation de la part de la direction en charge des systèmes d'information.

Les rapports seront traités en fonction de leur priorité et de leur pertinence et faisabilité.

2 ACCEDER A MANTIS

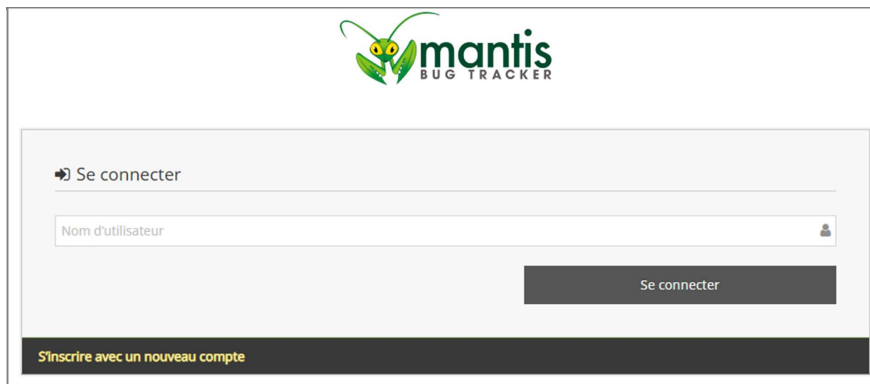
2.1 PREMIERE CONNEXION

Pour accéder à Mantis, vous devez avoir été préalablement inscrit dans l'outil de gestion des anomalies, Mantis.

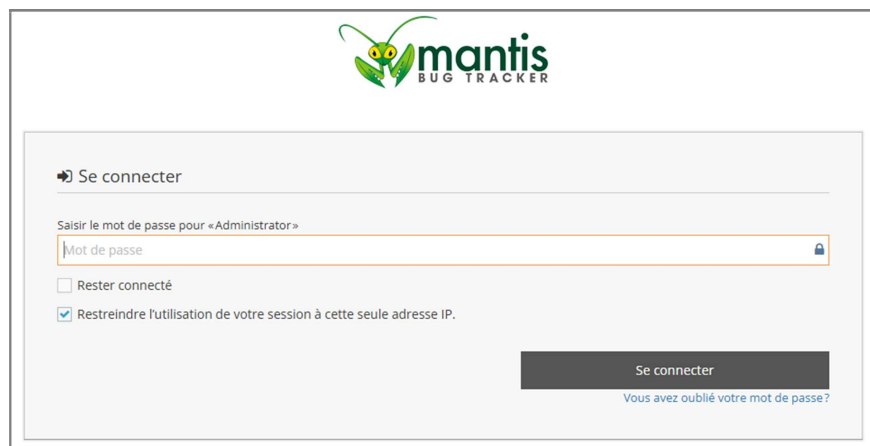
Cette inscription se traduit par la réception dans votre boîte mail d'un message provenant d'**Outil de gestion des anomalies - Ne pas répondre <noreply@egec.biz>**.

Ce message contient votre identifiant, votre mot de passe ainsi qu'un lien permettant d'accéder à la fenêtre de connexion.

Accès externe : <https://support.wcg-rdc.net>.



Ecran permettant la saisie du compte [1]



Ecran permettant la saisie du mot de passe [2]

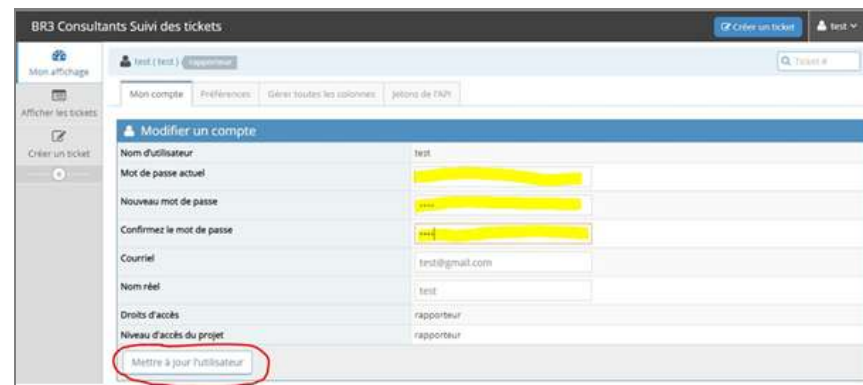
2.2 MODIFICATION DU MOT DE PASSE

Pour modifier votre mot de passe, vous cliquez sur la petite icône en haut à droite du bandeau noir et sélectionnez « **Mon compte** ».



Pour modifier le mot de passe, vous devez :

- Saisir l'ancien mot de passe ;
- Saisir le nouveau mot de passe deux fois (2x) ;
- Cliquer sur le bouton **Mettre à jour l'utilisateur**.



3 GERER LES COMPTES

3.1 CREER UN COMPTE

Accéder à **Gérer > Gérer les utilisateurs**. Cliquer sur "**Créer un nouveau compte**"

Nom d'utilisateur	Nom réel
administrateur	Administrateur
bkiniall	Blaise KINIALI
ckala	Cédrick KALA KONGA
ctamba	Chris TAMBA

Renseigner différents paramètres liés à l'utilisateur : *Nom d'utilisateur*, *Vrai nom*, *Email*, *Niveau d'accès*.

Cliquer sur **Créer l'utilisateur**

Nom d'utilisateur:

Nom réel:

Courriel:

Niveau d'accès:

Actif: ☒

Protégé: ☐

3.2 CREER UN PROJET

Pour accéder à cette fonctionnalité, aller sur l'onglet **Gérer**, accéder à **Gérer les projets** :

Nom	État	Actif
Bureautique	stable	✓
Postes de travail	stable	✓
Réseaux et télécoms	stable	✓
SIRH	stable	✓

Catégories globales

Catégorie
Correction
Evolution / Suggestion

L'écran ci-dessous s'affiche et renseigner le formulaire :

- Entrer le nom du projet ;
- Sélectionner le statut ;
- Entrer Description CMS ;
- Cliquer sur Ajouter un projet.

Nom du projet:

État:

Hériter des catégories globales: ☒

Visibilité:

Description:

Le projet est créé.

3.3 AFFECTER UN PROJET

Accéder aux détails du compte de l'utilisateur à affecter à un projet

Nom d'utilisateur:

Nom réel:

Courriel:

Niveau d'accès:

Actif: ☒

Protégé: ☐

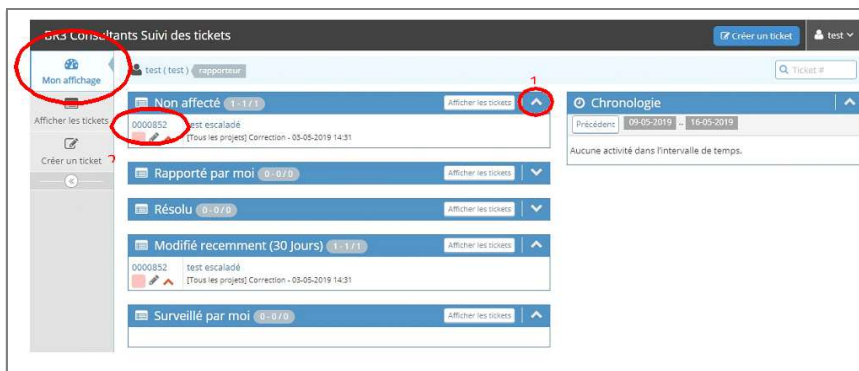
.Aller dans l'onglet **Ajouter un utilisateur au projet** : sélectionner les projets à assigner à l'utilisateur et le niveau d'accès.

Une fois l'onglet renseigné, cliquer sur le bouton **Ajouter un utilisateur** : l'utilisateur est affecté au projet.

4 UTILISER MANTIS

4.1 MON AFFICHAGE

Cet affichage présente les tickets d'incident de manière synthétique par état d'avancement.



Possibilité d'ouvrir ou de fermer chaque rubrique d'état par la petite flèche à droite du bandeau bleu.

Possibilité aussi d'ouvrir un ticket en cliquant sur le numéro du ticket de l'anomalie.

4.2 AFFICHER LES TICKETS

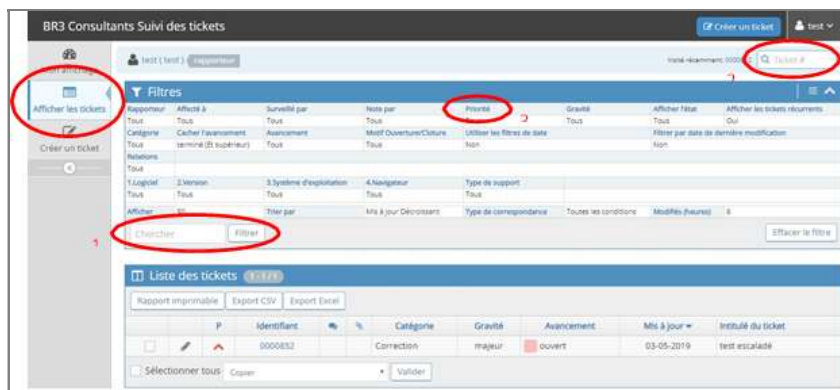
Par défaut, sont visualisés tous les tickets d'incidents déclarés.

Possibilité de plusieurs fonctions de recherche :

- Possibilité de saisir un mot clé dans le champ **Chercher** ;
- Possibilité de saisir le numéro de ticket dans la case **Ticket#** ;
- Possibilité d'utiliser tout ou partie des filtres pour restreindre la liste de tickets en cliquant sur chacun des filtres (libellé en bleu).

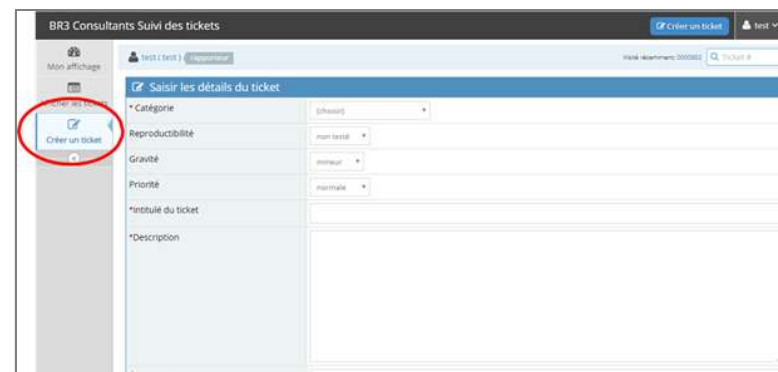


Les filtres sont sauvegardés d'une session à une autre. Possibilité de les initialiser si nécessaire



4.3 RAPPORTER UN BUG

Cliquer sur le bouton **Créer un ticket** situé sur le bandeau à gauche de l'écran puis remplir le formulaire.



Les informations précédées d'une étoile rouge sont indispensables pour créer un ticket.

Certaines informations nécessitent une saisie rigoureuse de la part de l'utilisateur dans la saisie pour un traitement optimisé du ticket notamment :

— Catégorie :

- **Correction** : le ticket concerne une demande de correction d'un incident ;
- **Evolution** : le ticket concerne une demande d'évolution pour améliorer le fonctionnement de l'application ;
- **Question** : le ticket concerne une question qui ne concerne ni une correction, ni une évolution à prévoir.

— Le niveau de gravité :

- **Mineur** : l'incident n'a pas d'impact sur votre prise de décision
- **Majeur** : l'incident impacte partiellement l'utilisation de la solution SAP BI mais le client a mis en place une solution de contournement acceptable
- **Bloquant** : l'incident impacte la prise de décision et peut engendrer des coûts financiers.

— Le niveau de priorité

- **Basse** : l'incident dégrade une fonctionnalité mais n'empêche pas son usage
- **Normale** : l'incident dégrade complètement une fonctionnalité mais n'a pas d'impact sur la prise de décision.
- **Elevée** : l'incident nécessite une intervention rapide, des contournements existent et semblent suffisants pour ne pas bloquer la solution.
- **Immédiate ou Très élevée** : l'incident nécessite une intervention immédiate, la situation étant critique

Il existe une dépendance entre niveau de gravité et niveau de priorité :

		Niveau de priorité			
		Basse	Normale	Elevée	Très élevée
Niveau de gravité	Mineur	X	X		
	Majeur		X	X	
	Bloquant				X

Les valeurs saisies pourront être requalifiées, par l'utilisateur ayant déclaré l'anomalie ou avec son accord, durant le process de résolution du ticket.

Possibilité aussi de déposer des fichiers (*image, pdf, fichier bureautique*) permettant de mieux décrire le sujet du ticket. La taille des pièces jointes est limitée à 32 Mo.

Cliquer sur le bouton **Soumettre le ticket** en bas à gauche de l'écran pour soumettre le ticket..

4.4 MODIFICATION D'UN TICKET

À tout moment, il y a possibilité de modifier un ticket :

- Accéder à la liste de vos tickets via les rubriques **Mon affichage** ou **Afficher les tickets** ;
- Cliquer sur le numéro du ticket pour en consulter les détails.

Sur la fiche du ticket, cliquer sur le bouton **Modifier le ticket** pour ajouter ou corriger les informations nécessaires.

Possibilité également selon vos droits et l'état d'avancement du ticket :



Démarrer la surveillance d'un ticket en cliquant sur le bouton **Surveiller** permet de recevoir un mail à chaque changement d'état de celui-ci.

Il est fortement recommandé d'ajouter des notes au fur à mesure qu'il y a de nouvelles informations concernant le ticket.

Possibilité de recopier les mails échangés dans des notes, la compréhension de l'historique sera beaucoup plus facile.

Une demande évolue au travers des notes ajoutées par les différentes parties prenantes.

4.5 VISUALISATION HISTORIQUE

Toute action sur le ticket est historisée dans un tableau récapitulatif intitulé **Historique du ticket** affiché en bas du ticket.

Historique du ticket			
Date modifiée	Nom d'utilisateur	Champ	Changer
16-05-2019 16:00	test	Nouveau ticket	
16-05-2019 16:00	test	Fichier ajouté: 2019.05.16 CONCLUSIONS V3.pdf	

4.6 ETAT D'AVANCEMENT DU TICKET

Ci-après les différents statuts des tickets d'anomalie :

ETAT DU TICKET	RESPONSABILITÉ	DESCRIPTION
Nouveau	Utilisateur / Demandeur	- Déclaration d'un ticket - Déclaration d'un ticket dans logiciel pour le compte d'un utilisateur suite à un appel téléphonique ou envoi d'un mail.
Accepté	Support	Préqualification du ticket
Affecté	Support	Affectation du ticket au sein du support
Retour d'informations	Utilisateur / Demandeur	La résolution du ticket est en attente de réponse de la part du demandeur
Confirmé	Support	L'incident est reproduit par le support
Traité	Support	Le ticket est en cours de traitement
Résolu	Support / Utilisateur	L'incident est résolu. La solution publiée, le support est en attente de la validation
Fermé	Support	Le ticket est fermé

===== FIN DE DOCUMENT =====