

A quoi sert Redmine ?

Redmine permet de déposer des tickets concernant des besoins spécifiques :

- **Anomalie** : Le programme me propose d'effectuer une action et celle qu'il réalise ne correspond pas aux attentes, c'est un bug.
- **Evolution** : Je souhaite effectuer telle action, mais le programme ne me la propose pas.
- **Assistance** : D'habitude le programme fonctionne bien, mais dans la fiche où je travaille les résultats attendus ne sont pas cohérents. Une copie écran définissant les données en erreur est indispensable à sa résolution.

Il est possible de suivre l'évolution d'une demande tracée par Redmine grâce aux « statuts » :

- **Nouveau** : C'est le statut lors de la création du ticket.
- **En cours** : L'équipe de développement a pris en compte la demande et est en train de la traiter.
- **Résolu** : Le développeur a considéré avoir résolu la demande et la disponibilité de cette solution sera disponible lors de la prochaine mise à jour.
- **Publié/A testé** : Une nouvelle mise à jour incluant cette solution est disponible. Les testeurs / créateur du ticket sont invités à vérifier l'efficacité de la correction.

Un ticket ne devrait jamais rester à cette étape très longtemps. Le créateur du ticket vérifie si sa demande a bien été prise en compte et implémentée dans la nouvelle version.

Suivant les résultats des tests qu'il effectue, il DOIT faire évoluer le ticket vers un des états suivants :

- **Fermé** : Tout fonctionne comme demandé.
- **Testé** : J'ai commencé les vérifications qui me satisfont, mais d'autres éléments sont encore à vérifier.
- **Non conforme** : La résolution ne convient pas □□un complément d'information est à ajouter au ticket pour une meilleure prise en compte de celui-ci.
- **Testé** : Je n'ai pas trouvé d'erreur dans la résolution de ce ticket, mais tous les tests n'ont pas encore été faits, ou n'étant pas le créateur du ticket, je ne m'engage pas plus.

L'équipe de développement passera à « Fermé » tous les tickets « Testé » de plus d'un mois.

- **Fermé** : Le ticket est clos.
- **En attente** : La prise en compte de ce ticket n'est pas encore prévue.
- **Rejeté** : La demande exprimée dans ce ticket ne correspond pas à un nouveau développement, mais plutôt à un mode d'utilisation du logiciel. Exemple type ticket 3241 sur la création d'un couple.

Comment faire en sorte que mon ticket devienne prioritaire ?

Les anomalies et demandes d'assistance sont traitées en priorité en fonction du caractère d'urgence indiqué ou à défaut par ordre chronologique :

- Bas
- Normal
- Haut
- Urgent
- Immédiat

Si tous les tickets sont priorisés à « immédiat » ou « urgent », le caractère d'urgence ne peut plus être identifié et les tickets sont pris en charge dans l'ordre chronologique d'ouverture.

En cas d'urgence absolue (blocage total, etc.), il est possible d'envoyer un email et/ou de contacter la hotline au **04 66 81 88 80**.

Les évolutions quant à elles sont traitées lorsqu'elles rentrent dans le cadre du plan d'évolution d'Infiv et JFiv, défini lors de l'Assemblée Générale annuelle.

Elles peuvent néanmoins faire l'objet d'un traitement, si elles offrent un intérêt "utilisateur fort" et nécessitent un temps de développement inférieur à la demi-journée, sous réserve que les plannings et budgets de l'année en cours le permettent.