

**DAZZM**

# **FOIRE AUX QUESTIONS**

**DAZZM**

## **5 façons de faire une FAQ**



1. Utiliser seulement le champ “Commentaire”
2. Utiliser champ “Case à cocher”
3. Un formulaire par question
4. Tuile FAQ au niveau des équipes
5. “Plugin” “Documents”



## 1 .Utiliser champ “Commentaire”

Nouvelle requête IMPRIMER

◀ Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions (2)

Demandeur Mylene Lavoie

Foire aux questions - Octopus

**Cette section est totalement informative et permet d'obtenir des précisions sur les fonctionnalités Octopus.**

**Pour de plus amples informations sur certaines fonctionnalités ou pour proposer la publication d'une nouvelle question, veuillez contacter le [Centre de services Octopus](#).**

Comment assigner en lot ?

Il est possible d'assigner plusieurs requêtes à la fois dans Octopus :

Faire la sélection des incidents/SR à partir d'une liste et cliquer sur "**Assigner**" dans le menu Action à gauche.

- Utiliser **CRTL+Clc** ou **MAJ+Clc** pour faire la multi- sélection.

Faire le choix du groupe et de l'intervenant, au besoin, et confirmer avec OK.

Les tâches aussi peuvent être assignées en lot. Il suffit également de se faire une liste et suivre la procédure ci-dessus.

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?

Il est possible de personnaliser l'apparence d'Octopus en modifiant le thème ou en ajoutant une image à la section de gauche de l'écran.

Noter que l'ajout d'image n'est pas disponible avec le thème **Classique**.

Il y a plusieurs thèmes disponibles :

- **Classique**
  - Seul thème avant la version 6



## 2. Utiliser champ “Case à cocher”

Nouvelle requête IMPRIMER

← Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions

Demandeur Mylene Lavoie

**Foire aux questions - Octopus**

- Comment assigner en lot ?
- Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?
- Comment modifier et sauvegarder l'apparence dans Octopus ?
- Existe-t-il une version mobile pour iPhone ou Android ?
- Quelle est la différence entre suspendre un incident/SR et le mettre en attente ?

**Avez-vous une question à nous soumettre ?**

Ma question

Cliquez sur le bouton "Soumettre" ci-dessous pour que nous puissions répondre à votre question.

## 2. Utiliser champ “Case à cocher”



Nouvelle requête IMPRIMER

← Technologie de l'information > FAQ(2) > Foire aux questions

Demandeur: Mylene Lavoie

Foire aux questions - Octopus

Comment assigner en lot ?

Il est possible d'assigner plusieurs requêtes à la fois dans Octopus :

Faire la sélection des incidents/SR à partir d'une liste et cliquer sur "**Assigner**" dans le menu Action à gauche.

- Utiliser **CRTL+Clc** ou **MAJ+Clc** pour faire la multi- sélection.

Faire le choix du groupe et de l'intervenant, au besoin, et confirmer avec OK.

Les tâches aussi peuvent être assignées en lot. Il suffit également de se faire une liste et suivre la procédure ci-dessus.

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes ?

Comment modifier et sauvegarder l'apparence dans Octopus ?

Existe-t-il une version mobile pour iPhone ou Android ?

Quelle est la différence entre suspendre un incident/SR et le mettre en attente ?

Avez-vous une question à nous soumettre ?

Ma question:

Cliquez sur le bouton "Soumettre" ci-dessous pour que nous puissions répondre à votre question.

SOUMETTRE
ANNULER

DAZZM

### 3. Un formulaire par question



Nouvelle requête

◀ Technologie de l'information > FAQ

[Comment assigner en lot ?](#)

[Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?](#)

[Comment définir une imprimante par défaut ?](#)

[Existe-t-il une version mobile d'Octopus ?](#)

## 3. Un formulaire par question



Nouvelle requête
IMPRIMER

◀ Technologie de l'information > FAQ > Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?

Demandeur Mylene Lavoie

Comment changer le look d'Octopus avec les thèmes?

Il est possible de personnaliser l'apparence d'Octopus en modifiant le thème ou en ajoutant une image à la section de gauche de l'écran.

Noter que l'ajout d'image n'est pas disponible avec le thème **Classique**.

Il y a plusieurs thèmes disponibles :

- **Classique**
  - Seul thème avant la version 6
- **Moderne bleu**
  - Par défaut dans un nouvel environnement
- **Moderne clair**
- **Moderne foncé**

À noter que cette configuration est par équipe. En conséquence, les intervenants qui se connectent à plus d'une équipe peuvent faire une sélection différente pour distinguer l'environnement plus facilement.

RETOUR

# DAZZM

## 4. Tuile FAQ au niveau des équipes



### Avantages

- Gestion autonome des documents par équipe (requiert licence standard dans l'équipe FAQ)
- Possibilité de restreindre la consultation de certains articles à des groupes d'utilisateurs
- FAQ facile à retrouver sur le portail





DAZZM

## 5. Ajouter “Plug-in” Documents




The screenshot shows the 'OCTOPUS' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Liste des requêtes', 'Tâches', 'Approbations', 'Documents' (highlighted with a red box), and 'Nouvelle requête' (an orange button). A user profile icon is visible on the right. Below the navigation bar, the page title is 'Liste des documents'. A search filter box labeled 'Filtre' (highlighted with a red box) is located below the title. The main content area displays a table of documents with three columns: 'Document', 'Catégorie' (highlighted with a red box), and 'Mots clés' (highlighted with a red box). The table contains six rows of document entries.

Document	Catégorie	Mots clés
<a href="#">Gestion des accès bibliotheque.pdf</a>		Procédure interne TI
<a href="#">Enregistrer un PDF directement dans SharePoint.pdf</a>		Procédure interne TI
<a href="#">Installation mobile Octopus.html</a>		Mobile
<a href="#">Webinaire Gestion des listes.mp4</a>		Listes
<a href="#">Comment créer un changement à partir d'un Incident SR.pdf</a>		Incident/SR
<a href="#">Comment définir les locaux dans un formulaire.pdf</a>		Formulaire

# DAZZM

## 5. Ajouter "Plug-in" Documents



Nom français : Procédure  
Nom anglais : Procedure  
Icône :  Changer l'icône  Actif

Configuration Relations **Attributs** Catégories Sous-états Maintenance Fichiers joints (0)

Permission pour modification :


Est un document. Ce type de CI représente un document (une procédure, une politique). Vous pouvez éditer un document, style Word, directement dans la fiche du CI.

Est un ordinateur. Un CI de type ordinateur peut être inspecté avec WMI dans Octopus.  
Veuillez noter que vous pouvez ajouter rapidement les attributs WMI dans l'onglet Attributs à l'aide d'un bouton.

Durée et remplacement

Durée de vie théorique :  années

Valeur de remplacement suggérée :

Nom français : Procédure  
Nom anglais : Procedure  
Icône :  Changer l'icône  Actif

Configuration Relations Attributs **Catégories** Sous-états Maintenance Fichiers joints (0)

Attributs disponibles pour ce type de CI

R_	Attribut	Cons...	Type	Afficher dans le...
	Mots clés	<input checked="" type="checkbox"/>	Texte	<input type="checkbox"/>
	Visible sur le web	<input checked="" type="checkbox"/>	Texte	<input type="checkbox"/>