

GLPI-PROJECT - Feature #4882

Add target to SLA

04/18/2014 10:52 AM - ddurieux

Status:	Feedback	Start date:	04/18/2014
Priority:	Normal	Due date:	
Assignee:	ddurieux	% Done:	0%
Category:	Helpdesk	Estimated time:	0.00 hour
Target version:	Candidate for next major version		

Description

Add target to SLA.

Add target user, group, entity and profile to permit restrict SLA to user/technicien.

This target will restrict in the dropdown to select manually a SLA, but in rules we will access to all SLAs.

History

#1 - 06/11/2014 05:38 PM - moyo

- Target version changed from previously planned as 0.86 to Candidate for next major version

#2 - 06/11/2014 05:56 PM - ddurieux

Le code est fait, j'attends juste que tu mette le trunk pour la 0.86

#3 - 06/11/2014 06:02 PM - moyo

Ah d'accord toute la gestion du workflow on en a rien à carrer.... [[WorkflowGlpj]]

Cf. également un message envoyé sur la ml interne indiquant de créer les tickets de ce genre sur une des 2 version d'attente.

Après sur la fonctionnalité : est-ce que c'est suffisant / complet / intéressant / cohérent ?

Bah on n'en sait rien de toute façon... pas grave.

#4 - 06/11/2014 06:24 PM - moyo

Si le code est fait le mieux est peut-être de joindre le patch même si sur une version donnée.

L'intégration si elle a lieu pourra être faite directement.

Après on peut avoir un use case pour arriver à comprendre l'intérêt. Si l'idée c'est de bloquer l'affectation des SLA par certains utilisateurs il y a peut-être d'autres moyens non ?

Les entités comme cibles est-ce que c'est pertinent vu que la SLA est déjà associée récursivement ou non à une entité ?

#5 - 06/11/2014 06:41 PM - ddurieux

- File sla.diff added

Pour le use case :

La société a beaucoup d'équipes de techniciens travaillant chacun sur des applications métiers (45000 utilisateurs environ). Dans ces équipes tu as de

tout, du gars qui manage, du technicien, du support... mais aussi des fournisseurs sur certaines applications métiers qui ont différents niveaux de rapidité de résolution (support niv1, niv2, niv3, correction de bugs...)

Du coup dans GLPI, pour gérer tous ses projets (applications métiers), il y a pleins de SLA différents.

Le but c'est que suivant les techniciens qui crée des tickets, ils aient une vue restreinte des SLA, pour ne pas polluer (incluant le risque de se tromper en choisissant un mauvais).

Avec cette gestion des cibles, on limite la vue des SLA à des entités, des utilisateurs, des groupes et aussi des profils afin de gérer tous ces cas

#6 - 06/11/2014 07:28 PM - moyo

Est-ce qu'un classement des SLA ne serait pertinent dans ce cadre là ?

Des catégories de SLA qui permettrait déjà de trier un peu les SLA puis des droits/cibles mais sur les catégories plutôt que les SLA elles-même ? Ca simplifierai peut-être la gestion.

#7 - 06/11/2014 07:34 PM - ddurieux

Je trouve que ca complique un peu non? tu rajoute un élément en plus

#8 - 06/11/2014 07:42 PM - moyo

Ca complique la structuration mais dans le but de simplifier la gestion.

Et dans le cas ou il y a de très nombreuses SLA une catégorisation est de toute manière pas idiote même sans limitation d'accès.

Files

sla.diff	366 KB	06/11/2014	ddurieux
----------	--------	------------	----------