

Généralités

Nous manquons de visibilité sur le contenu des nouvelles versions et les délais sont souvent très longs... Pouvez-vous nous dire pourquoi ?

Nous suivons une méthode de développement (la méthode Agile) qui nous impose de n'avoir qu'une vision à court terme du contenu des versions futures de Decalog SIGB (2-3 mois), afin de pouvoir s'adapter continuellement aux demandes des clients. Il est nécessaire que cela soit clarifié auprès des bibliothèques lors de la formation.

Il y a à ce jour plus de 1000 demandes d'évolution à réaliser sur Decalog SIGB, qu'il nous faut prioriser et classer, en prenant en compte plusieurs aspects (le nombre de clients demandeurs sur les évolutions, les points à réaliser pour les commerciaux, les évolutions "stratégiques" afin de mieux nous positionner sur le marché, etc.). Seul un petit nombre d'entre elles peut être réalisé dans chaque version, et le contenu de ces versions n'est pas défini à l'avance afin de s'adapter au plus près des demandes formulées et des besoins remontés du terrain. Nous mettons à jour les tickets Cérhème dès que le développement de la fonctionnalité commence, afin que les clients soient informés de la future disponibilité de la fonctionnalité, mais ne pouvons pas faire cela avant cette étape afin que nous puissions conserver cette souplesse dans la planification des développements.

Aussi, lorsque la demande n'est "pas planifiée", c'est que son développement n'est pas prévu dans les 3 mois à venir, mais elle peut néanmoins potentiellement être planifiée dans 4 mois (même s'il s'avère en réalité que c'est rarement le cas et qu'une demande d'évolution peut prendre des années avant d'être planifiée...).

Même si les délais de développement sont souvent longs (en raison du nombre de fonctionnalités à développer), n'hésitez pas à nous faire remonter vos attentes par le biais des tickets Cérhème : le nombre de clients demandeurs sur une évolution influe sa progression dans le planning de développement.

Pouvez-vous m'expliquer en quelques lignes comment fonctionne Cérhème ?

Le fonctionnement de Cérhème est globalement assez simple : une fois connecté, vous avez deux listes, une des tickets ouverts (en cours de traitement, en attente de réponse ou transférés au développement) et l'autre avec les tickets fermés (questions traitées, demandes soldées). Lorsque nous répondons à un ticket, un mail vous est envoyé pour vous prévenir, et lorsque vous ajoutez un commentaire à un ticket, nous sommes également prévenus. Lorsque vous estimez que nous avons répondu à votre demande, vous pouvez cliquer sur Clôturer la demande en haut à droite du ticket.

Si toutefois vous rencontriez toujours des difficultés avec cet outil, n'hésitez pas à solliciter le service support pour demander une "micro-formation" sur l'outil.

Created 2026-06-23 08:13:48 UTC by Admin
Updated 2026-06-23 08:17:45 UTC by Admin