



SOUTIEN APPLICATIF IRIS

PENSE-BÊTE IRIS

VISIOCONFÉRENCE

Un filtre empêche-t-il de voir la réservation recherchée ? (Vérifiez tous les filtres).	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que la case « Voir les réservations publiques » est cochée.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Dans le cas d'afficher des réservations passées, est-ce que la case « Afficher les réservations passées » est cochée.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
L'utilisateur dispose-t-il de tous les droits nécessaires.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que la réservation est basée sur un modèle.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si un message indique qu'une station est non disponible, sa disponibilité a-t-elle été vérifiée sur le pont national et sur le TMS local.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Dans le cas d'une réservation récurrente, est-ce que l'utilisateur a vérifié la projection et conflits de chaque système.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
La salle associée à la station est-elle réservée dans le MGR.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

RESSOURCES

Si l'utilisateur ne voit aucune ressource, des ressources sont-elles sélectionnées dans la section « Filtre »?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si l'utilisateur ne voit pas une ressource pourtant sélectionnée dans les filtres, validez si une ou des cases sont cochées dans les caractéristiques.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si une réservation de visioconférence ne crée pas de réservation de salle dans le MGR, est-ce que la date de création de la réservation de visioconférence est antérieure à la date de démarrage du MGR dans cet établissement ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

PERFORMANCE

Est-ce qu'il s'agit d'un problème réseau dans l'installation/établissement?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Si l'utilisateur constate des lenteurs avec IRIS, est-ce comparable lors de la navigation sur d'autres sites/pages internet?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
L'utilisateur offre-t-il du soutien de 1 ^{er} niveau?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Le profil utilisateur se limite-t-il uniquement aux installations pour lesquelles il doit créer ou consulter une réservation?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que le numéro IRIS est utilisé pour rechercher une réservation?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que l'utilisateur optimise ses filtres pour rechercher une réservation ou rechercher une ressource correspondant à ses critères.	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que la cache du fureteur a été vidée?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que le fureteur a été réinitialisé et mis à jour récemment?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Est-ce que des extensions pouvant affecter la performance ont été activées dans le fureteur?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

Extrait de l'Entente sur les niveaux de service IRIS

...«Lors d'un processus d'évaluation de la performance de la plateforme IRIS, il est nécessaire de comparer les temps obtenus par l'utilisateur aux « standards » présentés à l'annexe 10 et d'intervenir seulement si les standards minimaux ne sont pas atteints.»...

Standard de performance IRIS

Actions	Temps-réponse Standard (seconde)	Temps-réponse Nom de l'installation/établissement:
Ouverture de la plateforme à partir de la page d'accueil	15,0	
Ouvrir une réservation de visioconférence existante	11,0	
Revenir à la page « Mes réservations de visioconférence »	15,0	
Ouvrir une nouvelle réservation de visioconférence	7,0	
Passer au module de gestion des ressources	8,0	
Navigation dans le MGR (même pour un mois)	0,0	

Si l'analyse détermine que la performance est affectée par un problème de réseau, la direction des ressources informationnelles de l'établissement concerné est responsable de prendre en charge la problématique identifiée. En d'autres cas, l'équipe IRIS doit être informée.