

Tracker (gestionnaire de tickets) Guide d'utilisation

Introduction

Ce composant "Suivi de tickets" qui permet via une interface utilisateur support :

- L'émission d'un ticket support
- L'affectation de la tâche liée au ticket
- L'affectation d'observateurs
- Les notifications par mails aux utilisateurs concernés
- La gestion du cycle de vie (Etat du ticket) Les états inclus dans le gestionnaire permettent une gestion d'un cycle complet d'un défaut

Il peut être utilisé aussi bien pour des aspects technique pour pour un suivi des demandes pédagogiques des utilisateurs.

Paramétrage de l'activité

Généraux

Nom*

Description*

Demande de tickets support

Afficher la description sur la page de cours

Mode de support

Préfixe du ticket*

Etats de tickets*

Ouvert

En travail

Bloqué

Résolu

Feedback après dépôt*

Autoriser les commentaires

Notifications

Cycle de vie strict

Assigné par défaut*

Sous-gestionnaires*

Activités et ressources - gestionnaire de Taches individuelles

TRACKER - Tickets défauts

SUPPORT - Demande de support

SUPPORT - Demande de support

Ouvert au réseau* Oui

Généraux

- **Nom** : Il s'agit du nom de l'activité.
- **Description**: C'est la description de l'activité.

- **Afficher la description sur la page de cours:** Si vous cochez cette case, la description apparaîtra dans le cours.
- **Mode de support:** Le Tracker peut être utilisé pour différentes fonctions :
 - Traqueur de défauts : Tous les utilisateurs du Tracker auront accès à tous les tickets disponibles. C'est à dire qu'elles pourront toutes répondre aux demandes. Les états de tickets sont tous activés par défaut. Les états permettent d'afficher le statut de la demande traitée.
 - Service support utilisateurs : Pour ce mode, une ou plusieurs personnes sont désigné(es) pour répondre aux tickets. Ils peuvent ensuite réorienter les tickets vers d'autres utilisateurs.
 - Distribution de tâches individuelles :
 - Gestionnaire customisé :
- **Préfixe du ticket :** Choix de préfixe pour identification du ticket.
- **Etats de ticket :** Les différents états sont définis par défaut. Voir plus bas dans le tutoriel.
- **Feedback après dépôt:** Il est possible de rédiger un feedback que l'apprenant recevra après dépôt.
- **Autoriser les commentaires:** Si vous cochez cette option, les commentaires des tickets sont autorisés.
- **Notifications :** Ce paramètre permet de pouvoir déclencher ou non les notifications mail.
- **Cycle de vie strict :**
- **Assigné par défaut :** Choix du ou des récipiendaires par défaut des tickets.
- **Sous-gestionnaires :** Les sous-gestionnaires pourront réceptionner les tickets.
- **Ouvert au réseau :**

Réglages courants

13. Cette option est paramétrable dans le cas où le cours contient plusieurs groupes. Si vous sélectionnez "groupes séparés", chaque groupe pourra voir uniquement l'activité de son propre groupe. Si vous sélectionnez "groupes visibles", chaque groupe travaille uniquement dans son propre groupe, mais les autres groupes sont visibles.

14. C'est l'identifiant de l'activité.

Restreindre la disponibilité

15. L'activité peut être accessible en fonction d'une date précise, d'une note obtenue (à une autre activité, par exemple), d'un profil d'utilisateur, d'un groupe d'un groupement ou d'un jeu de restriction imbriquées.

Achèvement d'activité

16. L'achèvement d'activité peut être inactif. Dans ce cas, sélectionner "ne pas afficher l'état d'achèvement". Sinon, l'activité peut être considérée comme achevée si elle est marquée

manuellement cette activité comme terminée“, ” marquer cette activité comme terminée dès que les conditions sont remplies“

17. Il est possible de déterminer l'achèvement en fonction d'une date.

[Revenir à l'index du module](#)

From:

<https://docsen.activeprolearn.com/> - **Moodle ActiveProLearn Documentation**

Permanent link:

<https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=modtracker:userguide&rev=1477564031>

Last update: **2024/04/04 15:50**

