

# 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

The screenshot shows the 'Généraux' (General) configuration page for a support ticket activity. The form includes the following fields and options:

- Nom\***: Demande de support
- Description\***: Demande de tickets support (with a rich text editor toolbar)
- Afficher la description sur la page de cours**:
- Mode de support**: Service support utilisateur
- Préfixe du ticket\***: TRK3\_
- Etats de tickets\***: Ouvert, En travail, Bloqué, Résolu
- Feedback après dépôt\***: (Empty text area)
- Autoriser les commentaires**:
- Notifications**:
- Cycle de vie strict**:
- Assigné par défaut\***: Aucun
- 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 :**

## Etats possibles des tickets

Suivant son stade dans le cycle de vie, un ticket peut être :

- Posté (POSTED) : Le ticket vient d'être créé par un utilisateur.
- Ouvert (OPEN) : Quelqu'un a pris connaissance du ticket (autre que son auteur).
- En travail (RESOLVING) : Un "résolveur" a commencé à travailler sur l'action.
- Bloqué (WAITING) : Une contrainte extérieure empêche temporairement la résolution du ticket.
- Résolu (RESOLVED) : Une solution est trouvée et établie. Dans le cadre d'un "circuit court" de gestion du ticket (pas de publication/validation) c'est un état final.
- Abandonné (ABANDONNED) : Les conditions initiales qui avaient déterminé la création du ticket sont obsolètes. Le ticket est fermé sans aucune qu'aucune action n'ait été faite.
- En test (TESTING) : La solution est finalisée et placée sur un système de test.
- Publié (PUBLISHED) : Dans le cadre de systèmes formels (production pré-production), cet état correspond à la publication finale "en production" de la solution. Il avertit le demandeur que la solution est effectivement mise en œuvre.
- Validé ou fermé (VALIDATED) : Le ticket est complètement clôturé.
- Transféré (TRANSFERED) : Cet état spécial correspond à un ticket qui serait transféré sur un autre gestionnaire par cascade.

## 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=1477564166>

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

