

# Module tracker (gestionnaire de tickets)

- **Type de composant** : Module d'activité
- **Nom** : Tracker (Gestionnaire de tickets)
- **Concept** : PARTICIPANT
- **Versions** : 1.9, 2.2 à 2.7
- **Distribution** : Public
- **Disponibilité** : Stable.

Ce module propose un service de gestion de ticket de support complet à l'intérieur de l'environnement Moodle. Il peut être utilisé par des administrateurs de plate-forme pour collecter les problèmes rencontrés par les utilisateurs finaux, mais peut aussi servir pour traiter les problèmes de support d'autres projets.

La sémantique du module, à l'origine très liée au traitement du support technique, a été généralisée au sens de "Gestionnaire de tickets" afin de pouvoir servir plus facilement à des applications diverses.

Les fonctionnalités suivantes sont assurées

## Guides

- [Guide d'installation](#)
- [Guide d'utilisation](#)
- [Guide technique](#)

## Machine d'états

Un ticket est une information gérée dans un cycle de vie avec des états. Ce cycle de vie peut être géré :

- 'En mode strict :' certains rôles ne peuvent configurer que certains états.
- 'En mode relâché :' tous les états sont disponibles pour tous. Les utilisateurs régulent leur processus de gestion par une procédure ad hoc.

Les états inclus dans le gestionnaire permettent une gestion d'un cycle complet d'un défaut, mais la liste peut être simplifiée par configuration.

- Posté (POSTED) : Le ticket vient d'être créé.
- Ouvert (OPEN) : Quelqu'un a pris connaissance du ticket (autre que son auteur)
- En travail (RESOLVING) : Un "résolveur" à 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 oeuvre.

- 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

## Sommaire des fonctionnalités

### Gestion des tickets

- Collecte de tickets
- Assignment de tickets
- Cycle de vie et état (posté, ouvert, en travail, en test, résolu, bloqué, abandonné, transféré).
- Abonnements pour suivre des tickets
- Notification des changements d'états aux abonnés, concernés
- Configuration individuelle des abonnements et des notifications
- Liste des tickets personnels et liste de la collecte collective
- Liste des tickets résolus séparée (résolu, abandonné, transféré) des tickets en traitement (posté, en travail, en test, bloqué)
- Gestion des dépendances entre tickets
- Fil de commentaires

### Fonctionnalités relatives à la gestion de priorité

- Gestion de la priorité des tickets (les contrôles deviennent visibles lorsque la priorité est choisie comme clef de tri)
- Demandes pour augmenter la priorité

### Fonctionnalités relatives au réseau Moodle ou à l'action en groupe de plusieurs gestionnaires

- Cascade de tickets à travers le réseau Moodle (ou cascade locale sur un tracker de la même plate-forme).
- Mise en hiérarchie de gestionnaires (Sous-gestionnaires)

[Revenir au catalogue](#)

From:

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

Permanent link:

<https://docsen.activeprolearn.com/doku.php?id=modtracker&rev=1586250691>

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

