

Pi - [Plateforme d'incident]

Documentation de support - Administrateur

Documentation technique - Sommaire :

1. [Gestion des utilisateurs](#)
2. [Gestion des applications](#)
3. [Gestion des groupes](#)
4. [Soumettre un report](#)
5. [Gestion des Droits](#)

Documentation de support- Sommaire :

1. [Utilisateur](#)
2. [Technicien](#)
3. [Administrateur](#)







Rôle & Fonctionnalité de la plateforme

[Pi - Plateforme d'incident](#) est une solution dédiée aux professionnels.

Déployé dans le cadre d'un support informatique, elle permet la gestion ainsi que la maintenance des logiciels utilisés au sein de l'entreprise.

Ce service met en relation les utilisateurs avec une équipe de techniciens (techniciens réseaux, développeurs ...).

En tant qu'administrateur, cette solution vous propose l'accès à plusieurs modules :

-  Gestion des utilisateurs
-  Gestion des groupes
-  Gestion des applications
-  Gestion des modules
-  Gestion des pages
-  Gestion des droits

1. Connexion à la plateforme

La solution de remonté d'incident Pi, a été développé de manière à facilité l'accès à ses utilisateurs.

Pour vous connecter, il vous suffit de vous rendre à la l'adresse ci-contre : [Pi - Plateforme d'incident](#)

L'accès établie, il ne vous reste plus qu'a saisir votre identifiant ainsi que votre mot de passe.

2. Gestion des utilisateurs

La gestion des utilisateurs est importante, en effet c'est le module permettant la gestion des utilisateurs de la plateforme.

Le processus de gestion des utilisateurs se déroule en trois tâches :

Accès au module

Pour accéder au module de gestion des utilisateurs, l'utilisateur doit cliquer sur l'onglet "Gestion des utilisateurs".

Ajouter un utilisateur

Un simple clic sur le bouton "Ajouter un utilisateur".

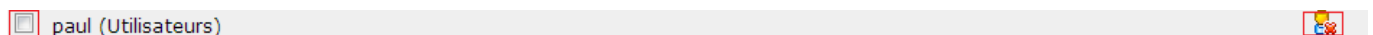
Ajouter un utilisateur :

Login * :	<input type="text" value="Paul"/>
Password * :	<input type="text" value="Polo"/>
Email :	<input type="text" value="paul@gmail.com"/>
Groupe :	<input type="text" value="Utilisateurs"/>

Supprimer un utilisateur

Pour supprimer un utilisateur deux solutions s'offre à vous :

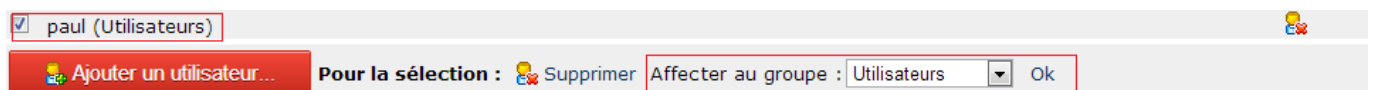
- Bouton supprimer
- Cocher plusieurs utilisateurs



Affecter utilisateur(s) à un groupe

Pour affecter un ou des utilisateurs à un groupe, il suffit de cocher le ou les utilisateurs souhaité.

Ensuite sélectionner le groupe voulu et cliquez sur "Ok".



Comment puis-je suivre l'avancé d'un de mes reports ?

Ce module a été développé pour que l'utilisateur puisse suivre l'avancé d'un ou de ses reports.

Le processus de suivi de(s) report(s) se déroule en quatre tâches :

Accès au module

Pour accéder au module de suivi de(s) report(s), l'utilisateur doit cliquer sur l'onglet "Suivi de mes reports".

Sélection du report

Un tableau récapitule le ou les reports envoyés par l'utilisateur.

Une colonne indique le statut (l'état) du report.

Il existe quatre statut pour le report à savoir :

- Soumis
- En cours ...
- Résolu
- Non résolu

Échange avec les techniciens

Lorsque l'utilisateur a cliqué sur un report, il peut écrire un messages aux techniciens.

Pour cela une boîte de dialogue apparaît alors en bas de la page, reste à l'utilisateur de saisir son message et de le soumettre.

Rediger un message

Problème urgent

Re bonjour,

Je n'ai toujours pas de nouvelle ... j'ai besoin de travailler !

Objet du message

Contenu du message

Comment puis-je savoir si mon report est résolu ?

Votre report sera résolu quand il sera marqué résolu.

Pour voir cela, il suffit de cliquer sur "Suivi de mes reports" et cela sera afficher dans le tableau au niveau du statut du report.

Un simple clic sur un report "résolu" affichera la liste des messages envoyés entre l'utilisateur et le ou les techniciens et en vert sera afficher la réponse officielle.

Message(s)

Reponse officielle :
Bonjour,
Le problème vient des barrettes de RAM, un technicien arrive vous voir pour les changer

Date envoi	Expediteur	Objet
2013-12-17 15:01:48	romain (Utilisateurs)	Probleme urgent
<input checked="" type="checkbox"/> Re bonjour, je n'ai toujours pas de nouvelle ... j'ai besoin de travailler !		

Last update: 2019/08/31 14:32 etudiants:2014:bertrand:bugreportadministrateur <http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreportadministrateur?rev=1387446928>

From: <http://slamwiki2.kobject.net/> - **Broken SlamWiki 2.0**

Permanent link: <http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreportadministrateur?rev=1387446928>

Last update: **2019/08/31 14:32**

