

Pi - [Plateforme d'incident]

Documentation de support - Technicien

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 que technicien, cette solution vous propose l'accès à un module de gestion :

-  [Suivi des reports](#)

1. Connexion à la plateforme

En début d'année, vous recevez vos identifiants de connexion par le service s'occupant de la plateforme d'incident.

Ces identifiants vous permettent de vous connecter à la plateforme Pi.

Comment puis-je me connecter ?

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.

1. Suivi des reports

Le suivi des reports, est un module essentiel dans la gestion des reports.

L'utilisateur ne doit pas rester longtemps sur un problème, il doit être rapidement dépanné.

Comment suivre un report ?

Bien entendu la suivi d'un report, nécessite au technicien d'être connecté.

Le processus d'envoi de report se déroule en trois tâches :

Accès au module

Pour accéder au module d'envoi de report, l'utilisateur doit cliquer sur l'onglet "Soumettre un report".

Création du report

Soumettre un report

Application :	Windows	Choix de l'application
Cas d'utilisation :	Ecran bleu	Choix du cas d'utilisation
Message système :	Memory error	Message d'erreur de l'application
Action utilisateur :	Démarrage pc	Action provoquant l'erreur
Description :	L'ordinateur me fait un écran bleu, lorsque je démarre ma machine. Après plusieurs tentatives, rien ne change, je ne peut donc pas travailler :(Descriptif de l'utilisateur concernant l'erreur produite

Soumettre le report

Soumettre un report

Lorsque la saisie de votre report est terminée, un simple clic sur le bouton "Soumettre le report", enverra celui-ci entre les mains des techniciens.

From:
<http://slamwiki2.kobject.net/> - SlamWiki 2.1

Permanent link:
<http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreporttechnicien?rev=1387292951>

Last update: 2019/08/31 14:32

