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

Last update: 2019/08/31 etudiants:2014:bertrand:bugreporttechnicien http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreporttechnicien?rev=1387293732 14:32

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 de suivi de(s) report(s), le technicien doit cliquer sur l'onglet "Suivi des reports".

Sélection d'un report

	Cas d'utilisation(s) Ecran bleu 💌	Cas d'utilisation(s) Soumis	
Action de l'utilisateur	Message du systeme	Descriptif	Reponse officielle
demarage machine	memory eror	bonjour mon ordinate	
	Action de l'utilisateur demarage machine	Cas d'utilisation(s) Ecran bleu • Action de l'utilisateur demarage machine memory eror	Cas d'utilisation(s) Cas d'utilisation Ecran bleu Soumis Action de l'utilisateur Message du systeme Descriptif demarage machine memory eror bonjour mon ordinate

Le technicien peut ensuite soumettre un ou des messages a l'utilisateur en cliquant sur le report souhaité.

Échange avec l'utilisateur

Lorsque le technicien a cliqué sur un report, il peut écrire un messages à l'utilisateur.

Pour cela une boîte de dialogue apparaît alors en bas de la page, reste au technicien de saisir son message et de le soumettre.

