Pi - [Plateforme d'incident]

Documentation de support - Technicien

Documentation technique - Sommaire :

1. Sources de l'application
2. Gestion des utilisateurs
3. Gestion des applications
4. Gestion des groupes
5. Soumettre un report
6. 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 se 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 ?

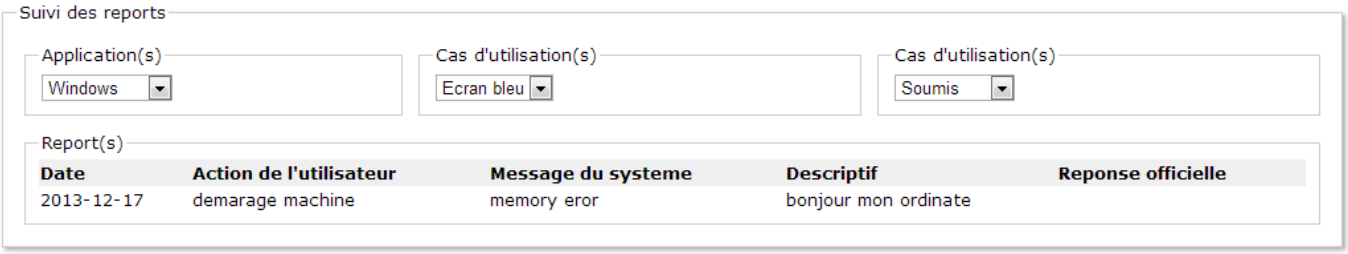
Bien entendu la suivi d'un report, nécessite au technicien d'être connecté.

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

Accès au module

Pour accéder au module de suivi de(s) report(s), le technicien doit cliquer sur l'onglet “Suivi des reports”.

Sélection d'un report

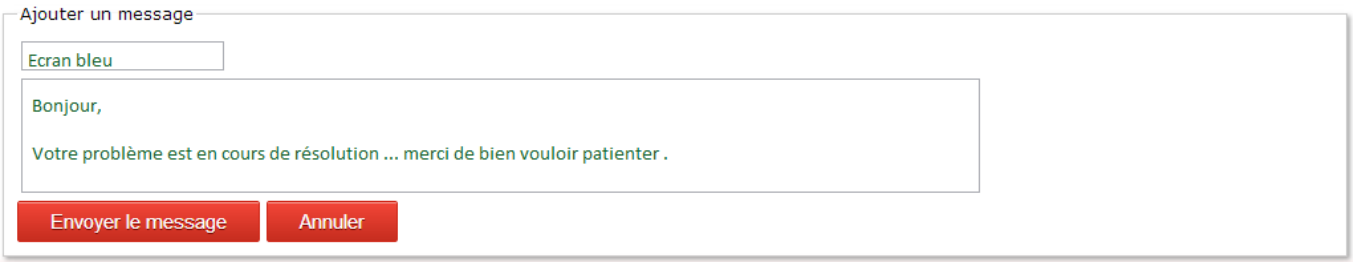


Échange avec l'utilisateur

Pour écrire à l'utilisateur, il suffit de cliquer sur le bouton “Voir les messages”.

Ensuite il peut ajouter un message en cliquant sur “Ajouter un message”.

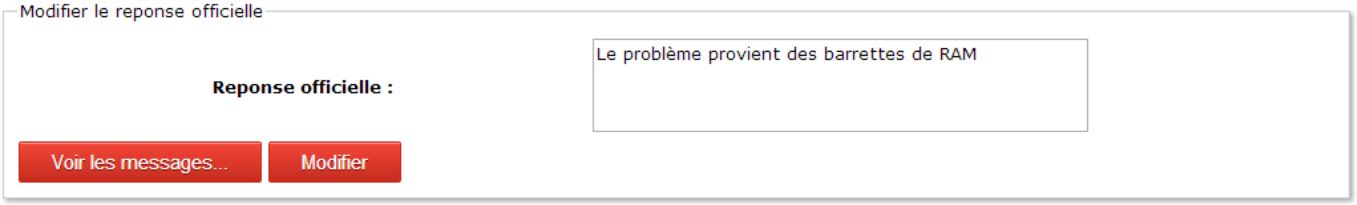
Une boîte de dialogue apparaît alors en bas de la page, reste au technicien de saisir son message et de le soumettre.



Comment indiquer à l'utilisateur que son report est résolu ?

Il suffit au technicien de cliquer sur le report souhaité, et d'y inscrire la réponse officielle.

Cette réponse sera visible par l'utilisateur ayant posté ce report ainsi que ceux ayant recherché un report identique.



From:
http://slamwiki2.kobject.net/ - **SlamWiki 2.1**

Permanent link:
http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreporttechnicien?rev=1387561433

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