Pi - [Plateforme d'incident]

Documentation de support - Utilisateur

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'utilisateur lambda, cette solution vous propose l'accès à deux modules :

- Soumettre un report
- Suivi de mes 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.

2. Soumettre un report

Soumettre un report, est le module principal de ce service.

Un problème sur un logiciel, peut provoquer une perte de temps pour l'utilisateur.

Plutôt que d'appeler un technicien et risquer de perdre un peu plus de temps, Pi vous facilite la tâche.

Comment soumettre un report ?

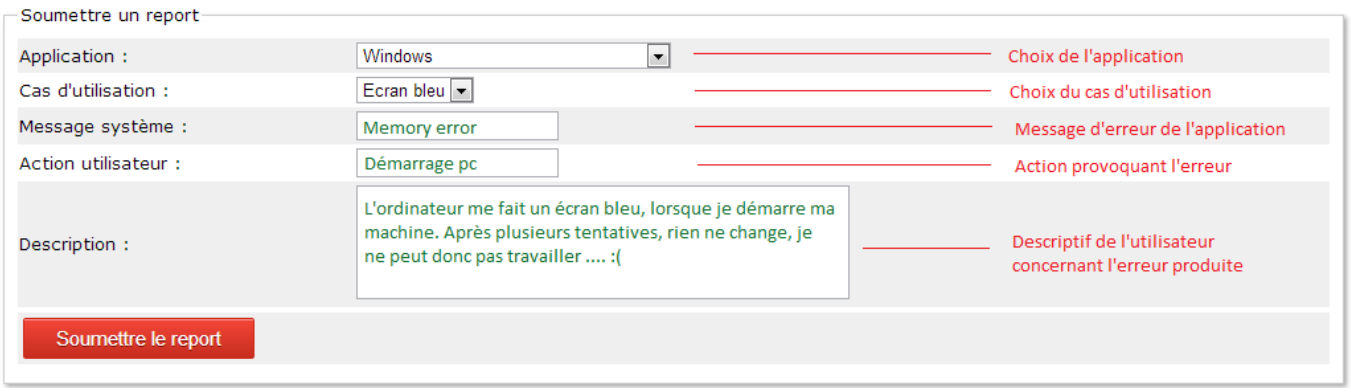
Bien entendu l'envoi de report, nécessite à l'utilisateur d'être connecté.

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

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

3. Suivi de mes reports

Tout comme l'envoi de report, le suivi de mes reports nécessite une authentification préalablement effectué par l'utilisateur.

Bien entendu pour suivre un report, il faut que l'utilisateur ai soumis auparavant un report.

Comment pui-je suivre l'avancé d'un de mes repport ?

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 :

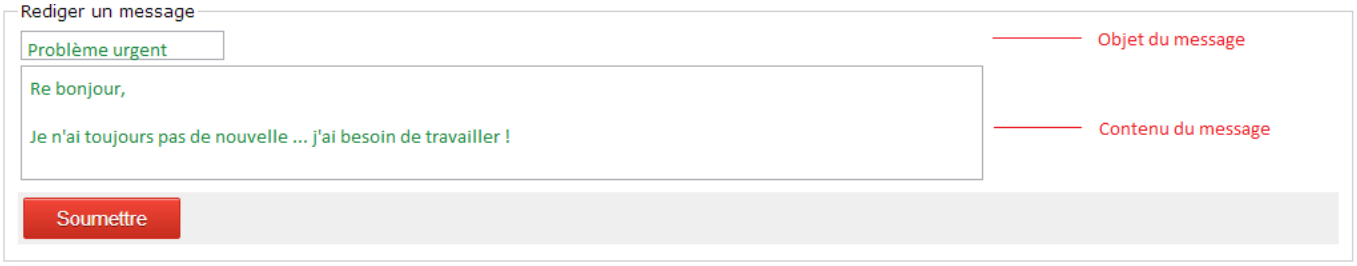
- Soumis
- En cours ...
- Résolu
- Non résolu

L'utilisateur peut ensuite soumettre un ou des messages aux techniciens en cliquant sur le report souhaité.

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.



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
Re bonjour, je n'ai toujours pas de nouvelle ... j'ai besoin de travailler !		

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

Permanent link:
http://slamwiki2.kobject.net/etudiants/2014/bertrand/bugreportutilisateur?rev=1387292507

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