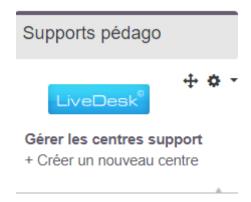


# Block Livedesk (Centre de support pédagogique) : Guide d'utilisation

#### Rendu sur Moodle

• Ici accès au bloc avec un centre support pédagogique dédié à un SPOC qui contient de nombreux forums. Le bloc n'est visible que pour les ayants-droit. Il permet un accès à la gestion des messages de tous les forums désignés, et présente un raccourci pour créer d'autres centres supports. (Voir le rendu général page accueil index composant).



#### Introduction

la première étape est de créer un ou plusieurs centres supports. Chaque centre support peut permettre de traiter les différents messages issus de 1 à n forums quelques soient les cours où ils se trouvent.



- **Chemin :** Admin du site/plugins/blocs/centre support pédagogique/ suivre le lien 'gérer les centre supports"
- Cliquez ensuite sur "Créer un centre support".

Vous pouvez si vous préférez placer un bloc "Centre support" dans un cours dédié, plutôt que de passer par l'adminsitration centrale.

#### Last update: 2025/10/15 10:32

#### Paramètres du centre support

- Titre: titre de votre choix du centre support
- Description : Descriptif optionnel
- Cliquez la coche en regard de tous les forums qui seront rattachés à ce centre support.
- Temps de relâchement des demandes (minutes): 5 mn par défaut. Durée au delà de laquelle le message est remis dans la pile si l'opérateur ne l'a pas pris en charge, pour éviter blocage.
- Temps de garde de l'opérateur (minutes) : 10 mn par défaut Durée de réservation du message par l'opérateur qui l'a pris en charge, pour éviter collision de traitement.
  - **Date d'obsolescence** : Date au delà de laquelle le message n'est plus à traiter : en nombre de jour.
  - Taille max de la pile (en entrées) : Nombre de messages maximum à afficher dans l'interface.

Le livedesk "rattrape" en effet le passé lorsqu'on connecte un forum qui a déjà servi avant cette mise en oeuvre. Pour que ce rattrapage soit transparent on peut suivre la procédure suivante :

- 1. D'abord désactiver les notifications de l'instance de livedesk
- 2. Puis rattacher les sources
- 3. Attendre que les crons soient passés pour absorber le passé
- 4. Remettre les notifications en place.

#### Ou alors:

- Recréer une nouvelle instance de forum propre qui sera celle qui sera liée au livedesk, puis archiver l'ancienne.
- **Modules à surveiller :** Cocher la liste de tous les forums à surveiller issus de tous les cours "capturés" dans l'interface du livedesk et listés. Dans l'exemple ci-dessous 7 forums issus de 4 cours différents qui constituent un parcours pédagogique cohérent.



Voir les autres réglages communs à tous les bloc

#### Interface du centre support

#### Menus horizontaux



### De gauche à droite :

- Rafraîchir la liste : Actualiser la liste des messages
- Configuration: Modifier la configuration du livedesk
- Statistiques : Afficher les statistiques de traitement des messages des forums
- Gérer les centres supports : Créer/modifier/ajouter/supprimer un centre support
- Afficher/cacher les messages traités
- Afficher/cacher les messages ignorés
- Afficher/cacher les messages verrouillés

#### **Statistiques**

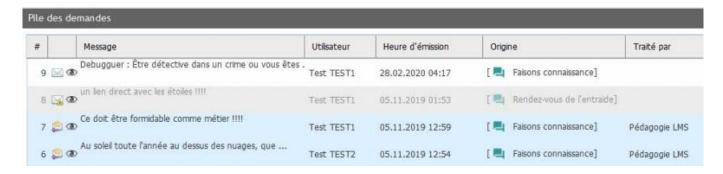
## Statistiques globales, Statistiques d'Instance de Centre Support, Statistiques de l'opérateur Pour chacun des éléments précités, on aura:

- Nombre de messages traités
- Nombre maximum de messages traités par session
- Délai de réponse moyen



#### Zone centrale

 Liste des messages issus de tous les modules forums surveillés. Cliquez sur un message pour le traiter en y répondant, comme vous le feriez en allant dans le forum concerné du cours concerné, et enregistrez votre réponse. Le message est désormais tagué comme "traité" dans l'interface. -> Vous pouvez aussi faire un clic droit sur l'icône du message pour obtenir le menu contextuel.



Dans l'illustration qui précède : de haut en bas :

- Un message non traité
- Un message ignoré (ouvert mais pas de réponse apportée)
- Deux messages déjà traités, avec le nom de l'opérateur qui a pris en charge.

#### Menus latéraux

- **Information :** Liste des centres supports créés. Un seul dans cet exemple qui surveille les forums de 5 cours qui constituent un parcours SPOC. (MOOC de taille réduite avec population ciblée). la roue crantée permet aux ayants-droit de modifier les paramètres de ce centre support spécifique.
- **Utilisateurs connectés :** Liste des opérateurs de livedesk connectés au dispositif en même temps que vous
- \* Modules surveilles: Liste des forums surveillés.



Index du composant - Revenir à l'index des plugins - Revenir au catalogue

From:

https://docs.activeprolearn.com/ - Documentation Moodle ActiveProLearn

Permanent link:

https://docs.activeprolearn.com/doku.php?id=blocks:blocklivedeskuse

Last update: 2025/10/15 10:32

