



Module Tracker/Gestionnaire de tickets : Guide technique

Cycle de vie et Gestion des états

Un ticket est une information gérée dans un cycle de vie avec des états. Ce cycle de vie peut être géré :

'En mode strict :' certains rôles ne peuvent configurer que certains états. (PRO) 'En mode relâché :' tous les états sont disponibles pour tous. Les utilisateurs régulent leur processus de gestion par une procédure ad hoc. Les états inclus dans le gestionnaire permettent une gestion d'un cycle complet d'un défaut, mais la liste peut être simplifiée par configuration.

- Posté (POSTED) : Le ticket vient d'être créé.
- Ouvert (OPEN) : Quelqu'un a pris connaissance du ticket (autre que son auteur)
- En travail (RESOLVING) : Un "résolveur" à commencé à travailler sur l'action
- Bloqué (WAITING) : Une contrainte extérieure empêche temporairement la résolution du ticket.
- Résolu (RESOLVED) : Une solution est trouvée et établie. Dans le cadre d'un "circuit court" de gestion du ticket (pas de publication/validation) c'est un état final.
- Abandonné (ABANDONNED) : Les conditions initiales qui avaient déterminé la création du ticket sont obsolètes. Le ticket est fermé sans aucune qu'aucune action n'ait été faite.
- En test (TESTING) : La solution est finalisée et placée sur un système de test
- Publié (PUBLISHED) : Dans le cadre de systèmes formels (production pré-production), cet état correspond à la publication finale "en production" de la solution. Il avertit le demandeur que la solution est effectivement mise en oeuvre.
- Validé ou fermé (VALIDATED) : Le ticket est complètement clôturé.
- Transféré (TRANSFERED) : Cet état spécial correspond à un ticket qui serait transféré sur un autre gestionnaire par cascade

Capacités

- [Index des capacités](#)

[Revenir à l'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=mod:tracker:technique>

Last update: **2026/01/13 07:19**

