



Guide d'utilisation

Introduction au gestionnaire de tickets

Ce composant support "Suivi de tickets" intégré permet via l' interface utilisateur :

- L'émission d'un ticket support
- L'affectation de la tâche liée au ticket
- L'affectation d'observateurs
- Les notifications par mails aux utilisateurs concernés
- La gestion du cycle de vie (Etat du ticket) Les états inclus dans le gestionnaire permettent une gestion d'un cycle complet d'un défaut

Paramétrage de l'activité

Réglages Généraux

Généraux

Nom*

Description*

Demande de tickets support

Afficher la description sur la page de cours

Mode de support

Préfixe du ticket*

Etats de tickets*

Feedback après dépôt*

Autoriser les commentaires

Notifications

Cycle de vie strict

Assigné par défaut*

Sous-gestionnaires*

Ouvert au réseau*

Nom : Nom choisi pour le tracker **Description** : C'est la description de l'activité.

Afficher la description dans la page de cours: Si vous cochez cette case, la description apparaîtra dans le cours.

Mode de support : Le Tracker peut être utilisé pour différentes fonctions :

- **Traqueur de défauts** : Tous les utilisateurs du Tracker auront accès à tous les tickets disponibles. C'est à dire qu'elles pourront toutes répondre aux demandes. Les états de tickets sont tous activés par défaut. Les états permettent d'afficher le statut de la demande traitée.
- **Support utilisateurs** : Les rapporteurs n'ont accès qu'aux tickets qu'ils ont émis. Les développeurs peuvent voir toute la liste de tickets assignés ou non et peuvent s'assigner sur les tickets. Certains états propre à un processus de gestion "technique" ont été désactivés.
- **Distribution de tâches individuelles** : Les rapporteurs peuvent voir tous les tickets postés par les autres rapporteurs. Les développeurs (destinataires) ne peuvent voir que la liste de tickets qui leurs sont assignés à travers la vue "Mon travail". Des états sont désactivés pour une gestion très simplifiée des tickets.
- **Gestionnaire customisé** : Aucune prédéfinition des rôles, surcharges ni états de tickets n'est imposée. Ce mode est le plus souple, mais demande une bonne connaissance des réglage de Moodle et une réflexion sur le schéma d'usage.

Contrôle des droits :

Qui est qui, qui fait quoi :

- Rapporteur : Emetteur du ticket
- Résolveur : Personne habilité à passer le ticket à état résolu.
- Responsable :

Etats de tickets : Les différents états sont définis par défaut :



- **Feedback après dépôt**: il est possible de rédiger un feedback que l'apprenant recevra après dépôt
- **Autoriser les commentaires** : Si vous cochez cette option, les commentaires sont autorisés.
- **Notifications**: Ce paramètre permet de pouvoir adresser ou non les notifications par mail.
- **Cycle de vie strict** : Si ce paramètre est activé chaque rôle (interne au regard du gestionnaire, rapporteur, développeur, résolveur ou responsable) n'aura accès qu'aux états correspondant à ce rôle.
- **Assigné par défaut** : Si vous cochez cette option, les états sont personnalisés en fonction des rôles.
- **Sous-gestionnaire**: Les sous gestionnaires pourront réceptionner les tickets.
- **Ouvert au réseau** : Si ce réglage est activé, le gestionnaire sera librement accessible du réseau Mnet. Les utilisateurs distants pourront cascader dans ce gestionnaire même s'ils ne disposent pas de compte local dans la plate-forme. Un compte réseau sera alors automatiquement créé pour eux. Cette possibilité reste néanmoins réservée aux pairs qui ont convenablement configuré les services d'échange de données entre gestionnaires de tickets.

Cycle de vie des tickets

- - Posté (POSTED) : Le ticket vient d'être créé par un utilisateur.
- - 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 œuvre.
- - 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.

Fonctionnalités liées aux commentaires

- On peut insérer des images dans les commentaires  à corriger car inopérent
- On peut supprimer un commentaire (pour les ayants droits)- on peut rééditer un commentaire (pour les ayants droits)
- On peut forker un nouveau ticket à partir d'un commentaire (qui copie/déplace les commentaires suivants dans le nouveau ticket) -  En cours de test

Réglages courants

- **Groupes** : Cette option est paramétrable dans le cas où le cours contient plusieurs groupes. Si vous sélectionnez "groupes séparés", chaque groupe pourra voir uniquement l'activité de son propre groupe. Si vous sélectionnez "groupes visibles, chaque groupe travaille uniquement dans son propre groupe, mais les autres groupes sont visibles.
- **Visible** : Oui/non
- **Numéro d'identification** : C'est l'identifiant de l'activité.

Restreindre la disponibilité

L'activité peut être accessible en fonction d'une date précise, d'une note obtenue (à une autre activité, par exemple), d'un profil d'utilisateur, d'un groupe d'un groupement ou d'un jeu de restriction imbriquées.

Achèvement d'activité

L'achèvement d'activité peut être inactif. Si il est activé au niveau du cours, choisissez ne pas afficher l'état d'achèvement, car l'activation du suivi d'achèvement sur une activité de type support ne présente pas de sens pédagogique.

Autres fonctionnalités

- [Intégration avec d'autres outils de ticketing](#)

[Revenir à l'index du module](#) - [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:userguide>

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

