Gestionnaire de tickets (tracker)

Présentation

Ce module propose un service de gestion de ticket **de support technique ou pédagogique** complet dans Moodle.

Il peut être utilisé par des administrateurs de plate-forme pour collecter les problèmes rencontrés par les utilisateurs finaux, mais peut aussi servir pour traiter les problèmes de support d'autres projets.

Ce gestionnaire de tickets peut servir facilement à des applications diverses.

Guides

- Guide d'installation
- Guide d'utilisation
- Guide technique

Sommaire des fonctionnalités

Gestion des tickets

- Collecte de tickets
- Assignation de tickets
- Cycle de vie et état (posté, ouvert, en travail, en test, résolu, bloqué, abandonné, transféré, en attente de données) **avec choix des états à afficher**.
- Abonnements pour suivre des tickets
- Notification des changements d'états aux abonnés, concernés
- Configuration individuelle des abonnements et des notifications
- Liste des tickets personnels et liste de la collecte collective
- Liste des tickets résolus séparée (résolu, abandonné, transféré) des tickets en traitement (posté, en travail, en test, bloqué)
- Gestion des dépendances entre tickets
- Fil de commentaires (intégration **d'images** possibles, rééditables, supprimables)
- Notion de champs cachés (**PRO**)
- Notion de champs obligatoire (**PRO**)
- Ajout de champs supplémentaires au delà d'un titre et d'une description pour un ticket (**PRO**)

Fonctionnalités relatives à la gestion de priorité

- Gestion de la priorité des tickets (les contrôles deviennent visibles lorsque la priorité est choisie comme clef de tri) (**PRO**)
- Demandes pour augmenter la priorité

Fonctionnalités relatives au réseau Moodle ou à l'action en groupe de plusieurs gestionnaires

- Cascade de tickets à travers le réseau Moodle (ou cascade locale sur un tracker de la même plate-forme).(**PRO**)
- Mise en hiérarchie de gestionnaires (Sous-gestionnaires) (**PRO**)

Fonctionnalités relatives à l'intégration avec d'autres outils externes

- Framework d'intégration externe (**PRO**)
    - Intégration Redmine (**PRO** A partir de la version 2025093000 - Moodle 4.1 et plus)

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. Voir le guide technique pour tous les détails.

Fiche technique

- **Type de composant :** Module d'activité
- **Nom :** Tracker / Gestionnaire de tickets
- **Nom technique :** mod_tracker
- **Versions :** m27 à m41
- **Disponibilité :** Stable.

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&rev=1768288744

Last update: **2026/01/13 08:19**