Fonctionnement

Accessibilité

- l'interface web RT est accessible depuis partout
- son utilisation est préférable en HTTPS.

Automatismes en place

- **dés réception de la demande par RT**
  - envoi automatique d'un mail au demandeur
  - envoi automatique d'un mail aux AdminCc de la file
- **lors d'une saisie d'une réponse**
  - envoi automatique d'un mail au demandeur
  - envoi automatique d'un mail aux AdminCc
- **lors d'une saisie d'un commentaire**
  - envoi automatique d'un mail aux AdminCc
- **au changement d'intervenant**
  - envoi automatique d'un mail au nouvel intervenant
- **à la résolution de la demande**
  - envoi automatique d'un mail au demandeur
  - *?? envoi automatique d'un mail aux AdminCC ??*
- **lors de la saisie directe d'une réponse**
  - ouverture automatique de la demande
- **lors de la résolution directe d'une demande**
  - attribution automatique de la demande à l'intervenant qui la résout

From:
https://wikisn.iutlps.unistra.fr/ - **Service Numérique - IUTLPS**

Permanent link:
https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc_utilisateur/rt/fonctionnement?rev=1352447702

Last update: **2016/12/14 08:49**