

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=1352447808

Last update: 2016/12/14 08:49

