

# Fonctionnement

## Accessibilité

- l'interface web RT est accessible depuis partout
- son utilisation est préférable en [HTTPS](#).

## Automatismes en place

- **dès 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** non ouverte
  - ouverture automatique de la demande
- **lors de la résolution directe d'une demande** non attribuée
  - 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=1352447870](https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc_utilisateur/rt/fonctionnement?rev=1352447870)

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

