

# 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** 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

## Extensions de fonctionnalités

RT peut être étendu par des fonctionnalités grâce à des modules installables par l'administrateur. Voici celles qui sont en place.

- **Authentification Externe**
  - les utilisateurs référencés dans l'annuaire LDAP de l'IUT ont leurs informations automatiquement enregistré à leur première sollicitation de l'application RT
    - soit en se connectant
    - soit en ayant envoyé un mail à l'[adresse de l'application](#) avec leur adresse le messagerie Unistra principale (la plupart du temps prenom.nom@unistra.fr)
- **Fusion d'utilisateurs**
  - si un demandeur génère 2 demandes (ou plus) avec des adresses mails différentes, il ne sera pas reconnu. Par exemple s'il utilise prenom.nom@unistra.fr puis

login@unistra.fr (ou encore une adresse mail hors Unistra). L'administrateur de RT pourra donc fusionner les 2 comptes.

From:

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

Permanent link:

[https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc\\_utilisateur/rt/fonctionnement?rev=1352449396](https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc_utilisateur/rt/fonctionnement?rev=1352449396)

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

