

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 rapatriées 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 (ou plus).

From:

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

Permanent link:

https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc_utilisateur/rt/fonctionnement?rev=1352449471

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

