

Documentation Utilisateur RT

L'interface Web du RT de l'IUT est accessible depuis partout.

Elle est accessible aux adresses suivantes:

<https://isc-srv-rt/rt> ou <https://isc-srv-rt.u-strasbg.fr/rt>

Connexion

La connexion se fait à partir des identifiants de l'IUT (connexion à Varda, aux postes informatiques dans les salles info, à l'intranet Logos...)



Pour les demandeurs classiques

Rappel : Pour un demandeur classique la voix privilégiée de communication reste le mail, il n'est donc pas nécessaire pour le demandeur de se connecter à cette interface

Une fois connecté, un demandeur classique peut voir ses propres tickets.

- les tickets en cours
- les tickets fermés
- possibilité de créer un ticket par cette interface.

voici un exemple:



Pour les Intervenants

La page "RT en un coup d'œil"

Après connexion, l'intervenant tombe sur la page "RT en un coup d'œil". Il peut y voir ici:

- (1) les tickets "nouveaux" ou "ouverts" qui lui sont affectés
- (2) les tickets sans intervenant dans ses files. C'est ici qu'un intervenant peut prendre spontanément une demande en charge.
- (3) l'encart de création "rapide" de ticket. Ce formulaire est utile pour créer manuellement une demande dans RT quand celle-ci a été faite oralement par exemple.
- (4) le champ de recherche qui permet d'aller directement à un ticket si l'on en connaît le numéro, ou de faire une recherche sur un demandeur, etc...



Principe de résolution d'un ticket

Prendre → Ouvrir → Résoudre

Il est aussi possible de résoudre directement un ticket, il sera ainsi affecté à la volée à celui qui l'a résolut.

!!! Attention !!!

- ouvrir un ticket ne va pas affecter son intervenant
- répondre à un ticket "nouveau" va l'ouvrir, mais pas affecter son intervenant

Prendre

cliquer sur "**Prendre**", le champs intervenant va changer.



Ouvrir

cliquer sur "**Open It**" "**Ouvrir**", renseigner au besoin le formulaire qui s'affiche (cela enverra une réponse au demandeur), le champs statut va changer en "ouvert".



Résoudre

cliquer sur "**Résoudre**", renseigner au besoin le formulaire qui s'affiche (**Attention, ce commentaire sera envoyé au demandeur**), le champs statut va changer en "résolu".



Fusionner

Il est possible de fusionner 2 tickets, par exemple 2 même demandes qui demandent la même action. Par exemple #74 et #100.

- On ouvre le premier Ticket (#74) et on clique sur "Relations":



- dans le champs "Fusionner dans" on indique 100.

Le ticket #74 sera donc ainsi fusionner dans le ticket #100.

- Les 2 demandeurs sont présents.

- Lors de la recherche du ticket #74, le ticket #100 sera naturellement retourné.
- Les actions de fusion sont notés dans l'historique du ticket.

Effectuer une recherche

Recherche "rapide"

Il est possible d'effectuer une recherche dite "rapide". Pour cela il faut utiliser le bouton "Recherche rapide" dans le menu de gauche. ;)

Ici peut être indiqué :

- le numéro d'un ticket (d'une demande)
- l'adresse mail d'un intervenant
- le nom d'un demandeur
- un/des mot(s) présent(s) dans le ticket ou dans le sujet de celui-ci
- un nom de filé

Seuls les tickets dont le statut est "nouveau, ouvert ou stagnant" seront recherchés.

Recherche "avancée"

L'accès à la recherche avancée peut se faire de plusieurs façons:

- dans le menu > "Recherche rapide" > et cliquer sur "moteur de recherche" à la fin du texte de présentation.
- dans le menu > "Tickets"
- sur la page de résultats d'une recherche rapide, cliquer sur "Mod. recherche"

Pas de panique ! beaucoup de choses sont affichées sur cette page, néanmoins la recherche reste aisée.



dans cette image, la recherche effectuée est: "les tickets **résolus** du **Service Informatique**"

Dans la partie "**Ajouter un critère**" il suffit de remplir ce que l'on souhaite en fonction de ce que l'on recherche, mais tout n'est pas possible en une seul fois. Il est possible de rajouter des critères les uns après les autres.

Par exemple, je recherche les tickets nouveaux et ouverts.

- Statut "est" "nouveau" > "Ajouter ces termes"
- Statut "est" "ouvert" > sélectionner l'Agrégateur "OU" > "Ajouter ces termes" (*ceci tout simplement car un ticket ne peut être "nouveau" et "ouvert" en même temps*)
- "Ajouter ces termes et rechercher"

par la suite, il est aussi possible d'**ordonner la recherche** avec l'encart "Tri", et d'**afficher plus ou moins de colonnes** avec l'encart "Afficher les colonnes".

N'importe quelle recherche peut alors **être sauvegardée**, soit seulement pour soi, soit pour les groupes auxquels on fait partie (suivant les droits), afin de pouvoir la recharger ou encore faire un nouvel encart dans son tableau de bord.

Ajouter un graphique à son tableau de bord (vidéo)

```
<flashplayer width=600  
height=420>file=/wiki/lib/exe/fetch.php/pub/doc_utilisateur/rt/rt_graph_dashborad.flv</flashplayer>
```

Ajouter un encart à son tableau de bord avec ses propres demandes (vidéo)

```
<flashplayer width=600  
height=420>file=/wiki/lib/exe/fetch.php/pub/doc_utilisateur/rt/rt_req_jesuisdemandeur.flv</flashplayer>
```

explication de la recherche:

Ce sont les demandes dont je suis le demandeur mais pas l'intervenant, qui sont soit nouvelles, soit ouvertes. (Les fermées ne m'intéressent pas en l'occurrence)

Trucs et Astuces

Le filtre dans ThunderBird

Il est possible, suivant vos appartenances aux groupes, d'avoir bon nombre de mails provenant de RT pendant des périodes courtes. Pour ne pas avoir à faire le tri trop régulièrement, il est possible, dans votre logiciel de messagerie, de mettre en place **un filtre**. Nous verrons ici, celui de Thunderbird.

- créer le dossier dans votre messagerie : clique-droit sur le dossier "Courrier entrant" > "Nouveau dossier..."



- indiquer le nom souhaité : par exemple "RT"



- le dossier apparaît dans la liste



- Aller dans le menu "Outils" > "Filtres de messages..."



- "Nouveau..." > remplir le champs avec le "Nom du filtre", par exemple "RT"
- puis "De" "contient" "iutlps-rt@unistra.fr"
- puis "Déplacer le message vers" et choisir le dossier qui vient d'être créé (qui s'appelle dans

notre exemple "RT")



- valider par "OK"
- À présent, les nouveaux mails reçus de RT seront déplacés dans le dossier RT de la messagerie (quand Thunderbird est lancé)

!!! Attention !!! quand Thunderbird n'est pas lancé, les messages tomberont dans le dossier de réception "Courrier entrant".

Il est possible de relancer le filtre sur les mails déjà présents dans "Courrier entrant" avec le menu "Outils" > "Appliquer les filtres sur le dossier"

FAQ

- **Après connexion, je ne vois pas mes "demandes" dans RT alors que j'ai bien envoyé un mail à iutlps-rt@unistra.fr. Pourquoi ?**
 - Il est possible que vous ayez envoyé le mail avec une autre adresse d'expéditeur que votre adresse principale qui est précisée sur l'ENT, dans ce cas un autre compte a été créé automatiquement. En général, votre adresse principale est de la forme "prenom.nom@unistra.fr". Si tel est le cas, vous pouvez créer une [nouvelle demande](#) destinée au Service Informatique pour que votre second compte soit fusionné avec le premier.

From:

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

Permanent link:

https://wikisn.iutlps.unistra.fr/doku.php/pub/doc_utilisateur/rt/utilisation_rt?rev=1359983214

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

