# Deuxième Procès-Verbal de Minds Corp

# pour un système de ticketing

Réunion ayant eu lieu le lundi 1er novembre, 1450 Ste-Croix, bâtiment de la Conversion, salle C-215

**Personnes présentes :**

Monsieur Xavier Carrel (Client)

Monsieur Luis Pinheiro (Responsable Projet)

Monsieur Fabien Masson (Responsable Logiciel)

Monsieur Kevin Vaucher (Responsable Documentation)

**Résumé de la deuxième réunion :**

Elle commence par une discussion autour du live chat. Après observation, Minds Corp remarque qu’il ne va finalement pas être réalisable dans les délais impartis. La fonctionnalité est donc abandonnée.

Nous enchaînons directement avec la présentation du système GLPI, qui est la plateforme que nous utilisons pour établir le système de ticketing.

Quelques fonctionnalités ne sont malheureusement pas encore disponibles.

La création de ticket, le suivi de ticket, la réponse en tant que technicien, la classification de ticket et la fermeture de ticket sont présentées au client.

Un principe de réponses automatiques à l’utilisateur ainsi que le suivi par mail sont demandés par le client.

Il a été convenu qu’une documentation de référence sera mis à disposition par Minds Corp afin de faciliter la gestion du système par les techniciens de l’entreprise cliente.

Minds Corp doit encore développer :

* Les réponses automatiques pour l’utilisateur
* Le suivi du ticket par mail
* Pouvoir soumettre un ticket anonymement
* Pouvoir que le client puisse modifier les catégories du système

Le document a été réalisé avec l’accord du client, Minds Corp s’engage à respecter les délais et les demandes client.

**Signature de l’entreprise prestataire :**  **Signature du client :**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_