

# Aide à la gestion des incidents

---

Grâce à ce module, vous pouvez ajouter, modifier, supprimer et visualiser des incidents techniques.

Pour démarrer ce processus, vous devez être en possession de quelques informations relatives à l'incident et au technicien, comme:

- Une courte description de l'incident.
- L'activité en cours sur la machine en cause, au moment de l'incident.
- Informations détaillées et importantes relatives à l'incident.
- L'heure à laquelle l'incident s'est produit pour la première fois.
- Nom et prénom du technicien en charge de la résolution du problème.
- Heure d'arrivée du technicien.
- Heure de résolution de l'incident.

Pour ajouter un nouvel incident, vous devez:

- Cliquer sur 'Ajouter incident' dans le menu.
- Remplir les informations demandées.
- Pour ajouter un incident qui n'a pas encore été résolu, cliquer sur 'ajouter rapport'. Vous pouvez ne remplir que les champs 'Description', 'Activité', Informations supplémentaires' et 'heure de l'incident'. Les autres champs sont optionnels. Cliquer sur 'Valider' pour enregistrer l'incident.
- Pour ajouter un incident qui a été résolu, cliquer sur 'Compléter rapport'. Vous devez compléter les champs 'Description', 'Activité', Informations supplémentaires', 'heure de l'incident' 'heure d'arrivée du technicien', 'Nom technicien', 'prénom technicien', 'heure de résolution' pour pouvoir valider cet enregistrement. Cliquer sur 'Valider' pour enregistrer l'incident

Vous devrez insérer vos informations

personnelles. Pour cela, utilisez votre carte d'identité eID ou insérer vos données manuellement.

Pour modifier un incident, vous devez :

- Sélectionner l'incident que vous voulez modifier. Attention : les incidents résolus ne peuvent plus être modifiés.
- cliquer sur 'Modifier incident'.
- Modifier les données que vous voulez. Vous pourrez ensuite annuler ou valider vos changements.
- Si l'incident n'a toujours pas été résolu, cliquer sur 'Valider'.
- Si l'incident a été résolu, cliquer sur 'Compléter le rapport'. Les champs 'heure d'arrivée du technicien', 'Nom technicien', 'prénom technicien', 'heure de résolution' doivent être complétés pour pouvoir valider cet enregistrement.

Pour supprimer un incident, vous devez:

- Sélectionner l'incident que vous voulez supprimer.
- Cliquer sur 'Supprimer'.

Pour visionner un incident enregistré, vous devez :

- Sélectionner l'incident que vous voulez visionner
- Cliquer sur 'Voir incident'.

Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton de sortie en haut à droite de l'écran.