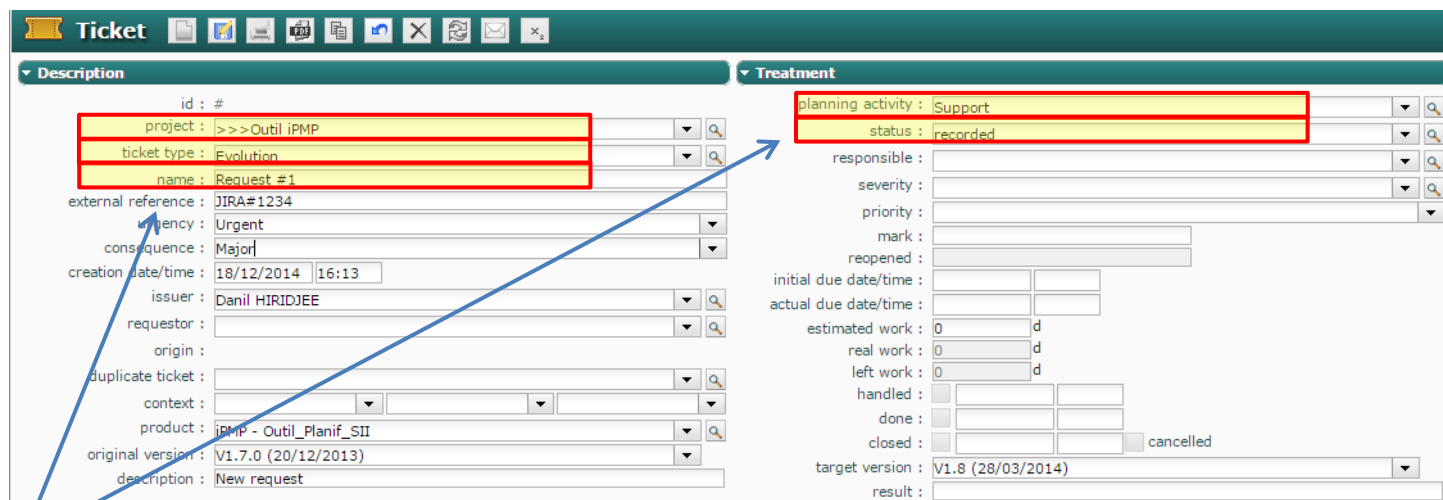


Un Ticket est une tâche simple, de courte durée. Contrairement à une Activité, un Ticket n'est pas planifié individuellement. Par exemple :

- Demande d'intervention en support
- Anomalie ou évolution simple sur un produit

Création de Ticket



1

Champs obligatoires :

- **Projet** : par défaut, le projet présent dans le sélecteur de projet
- **Type de ticket** : anomalie, évolution, support
- **Nom** : titre du ticket
- **Activité de planning** : activité correspondant au traitement du ticket

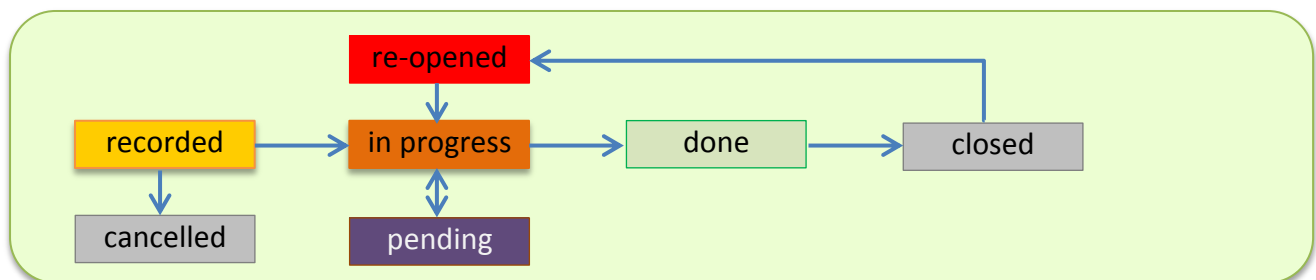
2

Champs optionnels :

- **Référence externe** : référence client
- **Produit** : produit concerné par l'anomalie ou évolution
- **Original version** : version dans laquelle l'anomalie a été détectée (vide pour les évolutions)
- **Target version** : version dans laquelle la modification est prévue d'être implémentée
- **Contexte** : permet de catégoriser le ticket suivant les besoins du projet
- **Urgency / Consequence** : qualification du ticket par le demandeur
- **Priority** : priorité définie par l'équipe projet



Workflow : les principaux statuts :



- recorded / copied : ticket créé, traitement pas encore démarré
- in progress : en cours de traitement
- pending : bloqué, en attente d'informations
- done : travail terminé par le responsable, imputation enregistrée
- closed : clos, validé par le client ou chef de projet
- cancelled : annulé
- re-opened : ticket terminé qui est réouvert par le client ou chef de projet

Note : pour les Anomalies et Evolutions, des statuts supplémentaires sont disponibles pour répondre à des besoins spécifiques.

Pour les Anomalies et Evolutions, des statuts supplémentaires sont disponibles pour répondre à des besoins spécifiques.

Si un ticket passe au statut 're-opened', alors le compteur 'réouvert' sera incrémenté.

Traitement

activité de planning : #17870 - ACTIVITE A DEFINIR

état : recorded

responsable : Danil HIRIDJEE


sévérité :

priorité :

note :

réouvert : 0

Imputation sur un Ticket

Cliquer sur  pour ajouter une nouvelle assignation

Votre nom est
pré-rempli

Renseigner la durée (en jours) de travail effectué et appuyer sur TAB ou cliquer ailleurs

Sélectionner dans la fenêtre pop-up le(s) jour(s) travaillés



Lorsque le 'travail restant' atteint 0, confirmer

▼ Affectations de tickets		
	intervenant	travail réel

Affectations de tickets

intervenant :

Annotations de tickets

	intervenant	travail réel
	Daniël HIRIDJEE	

Répartition des heures de travail

Travail à répartir restant 1.5

Zone d'information

1 - Avril 2015 +

L	M	M	J	V	S	D
28	29	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

2015

Valeur de l'imputation 1

Confirmer

Répartition des heures de travail

Travail à répartir restant 0.5

Zone d'information

Avril						
L	M	M	J	V	S	D
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

2015

Valeur de l'imputation 0.5

Confirmer

Répartition des heures de travail

Travail à répartir restant 0

Zone d'information

Avril


L	M	M	J	V	S	D
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

2015








Valeur de l'imputation 0.5

Confirmer

Vous pouvez retrouver ces pointages dans la page Imputations :


Imputations

intervenant
 année
 semaine

tâche	début	fin	assigné	réel	Lu 13	Ma 14
<div>  <div> <div>  Outil iMPM </div> <div> <div>  ACTIVITE A DEFINIR </div> <div>  Mail à Responsable </div> </div> </div> </div>	<div> <div>Project Leader</div> <div>Project Leader</div> </div>	<div> <div>13/07/2015</div> <div>13/07/2015</div> </div>	<div> <div>15/07/2015</div> <div>15/07/2015</div> </div>	<div> <div>0.0</div> <div></div> </div>	<div> <div>1.5</div> <div></div> </div>	<div> <div>1.0</div> <div>0.5</div> </div>
<div>  <div> <div>  Pilotage </div> <div> <div>  Ticket #10067 </div> </div> </div> </div>						